



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog Version 2015 für Krankenhäuser

Krankenhaus:	Die Filderklinik gGmbH
Institutionskennzeichen:	260810545
Anschrift:	Im Haberschlag 7 70794 Filderstadt
Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:	2016-0066 KH
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	SAMA Cert GmbH, Stuttgart
Gültig vom:	20.12.2016
 bis:	19.12.2019
Zertifiziert seit:	20.12.2010

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kategorien	6
1 Patientenorientierung	7
2 Mitarbeiterorientierung	10
3 Sicherheit - Risikomanagement	11
4 Informations- und Kommunikationswesen	13
5 Unternehmensführung	14
6 Qualitätsmanagement	16

Vorwort der KTQ®

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren ist ein spezifisches Zertifizierungsverfahren des Gesundheitswesens für die Bereiche Krankenhaus, Arztpraxen, MVZ, Pathologische Institute, Rehabilitationskliniken, Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize und alternative Wohnformen und Rettungsdienstleistungen.

Gesellschafter der KTQ® sind die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹, die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG) und der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR). Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

Die Verfahrensinhalte, insbesondere der KTQ-Katalog, wurde hierarchie-, und berufsgruppenübergreifend in konstruktiver Zusammenarbeit zwischen der KTQ-GmbH und Praktikern aus dem Gesundheitswesen entwickelt und erprobt. Im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden die Kataloge entsprechend weiterentwickelt.

Mit dem freiwilligen Zertifizierungsverfahren und dem damit verbundenen KTQ-Qualitätsbericht bietet die KTQ® somit Instrumente an, die die Sicherung und stetige Verbesserung der Qualität in Einrichtungen des Gesundheitswesens für die Öffentlichkeit darstellen.

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung nach spezifischen Kriterien, die sich auf

- die Patientenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- Sicherheit - Risikomanagement,
- das Kommunikations- und Informationswesen,
- die Unternehmensführung und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich das Krankenhaus zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch ein mit Krankenhausexperten besetztes Visitorenteam eine externe Prüfung des Krankenhauses – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

Während der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte von den KTQ-Visitoren® gezielt hinterfragt und durch Begehungen verschiedener Bereiche der Einrichtung überprüft. Auf Grund des positiven Ergebnisses der Fremdbewertung wurde dem Krankenhaus das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

¹ zu diesen zählen: Verband der Ersatzkassen e. V., AOK-Bundesverband, BKK-Dachverband, Spitzenverband der landwirtschaftlichen Sozialversicherung, Knappschaft.

Dieser KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 55 Kriterien des KTQ-Kataloges Version 2015.

Darüber hinaus sind die Krankenhäuser verpflichtet einen strukturierten Qualitätsbericht nach § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V zu veröffentlichen. Dieser strukturierte Qualitätsbericht wird ebenfalls im Rahmen einer KTQ-Zertifizierung auf der KTQ-Homepage veröffentlicht. Hier sind alle diagnostischen und therapeutischen Leistungen, insbesondere aufwändige medizinische Leistungen, einschließlich Mindestanforderungen an die Struktur- und Ergebnisqualität beschrieben.

Wir freuen uns, dass die **Filderklinik** mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Patienten und ihren Angehörigen – einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

Die Qualitätsberichte aller zertifizierten Einrichtungen sind auch auf der KTQ-Homepage unter www.ktq.de abrufbar.

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

S. Wöhrmann

Für die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

A. Westerfellhaus

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung

Die Filderklinik ist das gemeinnützige Gemeinschaftskrankenhaus auf den Fildern bei Stuttgart. Das medizinische Leistungsspektrum umfasst unter anderem die Chirurgie, die Frauenheilkunde, die Geburtshilfe, die Innere Medizin, die Intensivmedizin, die Kinderheilkunde, die Onkologie, die Palliativmedizin und die Psychosomatik für Kinder, Jugendliche und Erwachsene. Die Notfallaufnahme der Klinik steht rund um die Uhr zur Versorgung der Patienten der Region bereit.



Ein besonderer Schwerpunkt der Filderklinik ist die Anthroposophische Medizin. Wir begreifen den Menschen als umfassende Persönlichkeit mit Kör-



per, Seele und Geist. Für Diagnostik und Therapie bedeutet dies ein sinnvoll ergänzendes Miteinander von moderner Schulmedizin und anthroposophischen Behandlungsverfahren: Anthroposophische Arzneimittel, Kunsttherapie, Heileurythmie und äußere Anwendungen wie Wickel und Einreibungen erweitern das schulmedizinische Behandlungsspektrum. Anliegen der Anthroposophischen Medizin ist es, bei der Behandlung nicht nur die krankmachenden Kräfte zu unterdrücken bzw. zu verhindern, sondern auch das Gesunde im Patienten anzuregen und zu stärken, um Heilung bzw. Linderung zu erreichen.

Die Anthroposophische Medizin ist in Deutschland als besondere Therapierichtung vom Gesetzgeber anerkannt. Sie wird weltweit in über 40 Ländern praktiziert. Die Filderklinik ist eine von drei großen anthroposophisch ausgerichteten Kliniken mit Grundversorgungsauftrag in Deutschland. In Deutschland gibt es über 2000 anthroposophische Ärzte und 15 anthroposophisch orientierte Krankenhäuser, Rehakliniken oder Belegabteilungen.



Weitere Informationen zur Filderklinik finden Sie unter www.filderklinik.de

Die KTQ-Kategorien

1 Patientenorientierung

1.1.1 Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Unter www.filderklinik.de finden Sie viele Informationen zu unseren umfangreichen Leistungsangeboten, die Kontaktdaten wichtiger Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner sowie eine Anfahrsbeschreibungen. Auf unserer Internetseite haben Sie auch die Möglichkeit, Broschüren unsere Fachabteilungen sowie zu weiteren Angeboten kostenfrei bestellen.

Persönliche Informationen erhalten Sie in den Sprechstunden unserer medizinischen Fachabteilungen. Unsere Ärztinnen und Ärzte planen die Behandlung gemeinsam mit Ihnen in den Sprechstunden. Bitte vereinbaren Sie einen Termin.

Die Filderklinik ist sowohl mit dem Auto als auch mit dem Bus gut erreichbar. Tagsüber hält jede halbe Stunde ein Bus an der Bushaltestelle „Filderklinik“, im Wechsel von der S-Bahn-Haltestelle Echterdingen und von der S-Bahn-Haltestelle Filderstadt. Sie können Ihre Anfahrt über www.bahn.de planen, „Filderklinik“ ist als Suchbegriff verfügbar. Falls Sie mit dem Auto anreisen: die Filderklinik ist gut ausgeschildert, Parkmöglichkeiten finden Sie unmittelbar vor dem Krankenhaus.

1.1.2 Leitlinien und Standards

Unser Handeln orientiert sich an den medizinischen Leitlinien der Fachgesellschaften, an den nationalen Expertenstandards in der Pflege und an weiteren anerkannten Richtlinien und Vorgehensweisen. Die Vorgehensweisen für häufig bei uns behandelte Erkrankungen haben wir schriftlich geregelt. Interne Fortbildungen, in denen die Abteilungsärzte Neuerungen vermittelt bekommen und Vorgehensweisen reflektieren und diskutieren, verbreitern die Wissensbasis.

Unsere Vorgehensweisen für an Krebs erkrankte Patientinnen und Patienten wurden bei der Aufnahme der Filderklinik in den Onkologischen Schwerpunkt Esslingen von unabhängigen Experten geprüft und bestätigt. Die Zertifizierung „Babyfreundlich“ unserer Geburtshilfe basiert auf einer regelmäßigen externen Begutachtung unserer Vorgehensweisen.

Mit der AnthroMed-Zertifizierung hat die Filderklinik auf für die ergänzenden medizinischen, therapeutischen und pflegerischen Angebote eine Bestätigung ihrer Leistungsfähigkeit erhalten.

1.1.3 Information und Beteiligung des Patienten

Bei unseren Vorgehensweisen berücksichtigen wir die Vorgaben, die mit dem Patientenrechtegesetz vorgegeben wurden. Zum Beispiel werden unserer Patientinnen und Patienten durch eine Ärztin oder einen Arzt ausführlich im Vorfeld der Behandlung aufgeklärt und informiert. Auf Anfrage stellen wir unseren Patientinnen und Patienten eine Kopie ihrer Patientenakte zur Verfügung. Patientenverfügungen, die uns vorgelegt werden, berücksichtigen wir konsequent.

1.1.4 Ernährung und Service

Die Ausstattung und der angebotene Service entsprechen den Anforderungen an ein modernes Krankenhaus – wobei wir als anthroposophisches Gemeinschaftskrankenhaus einerseits nicht jedem Trend folgen („flächendeckendes Fernsehen“) und andererseits Wert auf einige besondere Ausstattungsmerkmale legen. So bietet die Filderklinik den Patientinnen und Patienten an, ihr Essen auch im Speisesaal der Filderklinik einzunehmen (wenn es aus medizinischen und sonstigen Gründen möglich ist). Zudem bietet die Filderklinik einen Sinnesgarten, der allen Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörigen und Besuchern zur Verfügung steht.

Bei der Versorgung mit Essen und Trinken versuchen wir Wünsche und medizinische Anforderungen in Einklang zu bringen. Täglich stehen mehrere Menüs zur Verfügung. In der Küche sind Diätassistentinnen tätig, die nach den Vorgaben der Deutschen Gesellschaft für Ernährung ausgebildet sind. Diese unterstützen die Zusammenstellung der Speisen und Getränke, insbesondere wenn dies medizinisch geboten ist.

1.2.1 Erstdiagnostik und Erstversorgung

Die Filderklinik gewährleistet für Notfallpatientinnen und Notfallpatienten die jederzeitige Aufnahmebereitschaft. In der Zentralen Aufnahme ist die Versorgung durch Fachärztinnen und Fachärzte sowie durch qualifiziertes und erfahrenes Pflegepersonal rund um die Uhr an allen Tagen des Jahres sichergestellt.

1.3.1 Elektive, ambulante Diagnostik und Behandlung

Wir bieten neben den stationären Angeboten auch ambulante Angebote. Diese werden durch unsere Leitenden Ärzte und die Oberärztinnen und Oberärzte der Fachabteilungen gestaltet. Im Internet sind die Ansprechpartner, die Sprechstundenzeiten und die Erreichbarkeit hinterlegt.

An der Filderklinik ist zudem eine Ambulanz für Anthroposophische Medizin für Privatpatienten und Selbstzahler eingerichtet. Die Ambulanz ist ein Teil der Klinik und erweitert das Angebot entsprechend des Leitbilds: "Darüber hinaus steht unsere Klinik auch überregional allen Menschen offen, die ihr spezifisches Leistungsspektrum (Anthroposophische Medizin) in Anspruch nehmen wollen."

1.3.2 Ambulante Operationen

Eine Operation wird als ambulant bezeichnet, wenn die Patientin oder der Patient nach dem operativen Eingriff nicht im Krankenhaus bleibt, sondern nach Hause geht. Eine ambulante Operation ist nur möglich, wenn Sie als Patientin oder Patient nach der Operation die Versorgungsmöglichkeit durch einen Angehörigen oder eine ähnliche Person in Anspruch nehmen können.

Die Filderklinik hat ein großes Spektrum ambulanter Eingriffe. Informationen erhalten Sie in unseren Sprechstunden. Voruntersuchungen und die Aufklärung erfolgen ebenfalls in den Sprechstunden.

1.4.1 Stationäre Diagnostik, Interdisziplinarität und Behandlung

Unter Diagnostik versteht man die ärztlichen, ggf. psychologischen und pflegerischen Untersuchungen, die nötig sind, um die Erkrankung eines Menschen zu verstehen. Nur mit einer guten Diagnostik kann die Behandlung richtig geplant werden. Unsere Diagnostik basiert daher auf den Leitlinien der Fachgesellschaften. Damit die Maßnahmen auf die besonderen Bedürfnisse unserer Patientinnen und Patienten zugeschnitten sind, erfolgt die Diagnostik durch qualifizierte und regelmäßig fortgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Für Erkrankungen, die wir häufig behandeln, haben wir Standards für die Diagnostik und die Behandlung entwickelt. Diese Standards ermöglichen uns auch, gezielt zu erkennen, ob für eine Patientin oder einen Patienten eine individuelle Vorgehensweise entwickelt werden muss. Dies kann zum Beispiel der Fall sein, wenn eine Patientin oder Patient gleichzeitig an mehreren Krankheiten leidet. Hierdurch erreichen wir zugleich Routine und Individualität.

1.4.2 Therapeutische Prozesse

Der Ablauf der Therapie (die ärztliche Behandlung, Pflege oder zum Beispiel auch die Heileurythmie) basiert auf den Ergebnissen der Diagnostik. Die Festlegung erfolgt durch Fachärztinnen und Fachärzte. Die Patientinnen und Patienten werden über die einzelnen therapeutischen Maßnahmen ausführlich aufgeklärt. Die Wirksamkeit und Angemessenheit der Maßnahmen werden kontinuierlich überprüft – zum Beispiel im Rahmen der ärztlichen Visiten, aber auch in Fallbesprechungen und Morgenrunden.

1.4.3 Operative Prozesse

Ob und wie unsere Patientinnen und Patienten operiert werden sollen, wird durch Fachärztinnen und Fachärzte beurteilt. Die Aufklärung über den erforderlichen Eingriff und die gebotene Narkose erfolgt unter Verwendung aktueller und qualitätsgesicherter Aufklärungsbögen. Die Patientinnen und Patienten erhalten nach der ausführlichen mündlichen Aufklärung eine Kopie der verwendeten Aufklärungsbögen.

Im OP wird eine Sicherheitscheckliste verwendet, damit es nicht zu Verwechslungen kommen kann. Die Inhalte dieser Checkliste basieren auf den Empfehlungen der Weltgesundheitsorganisation (WHO) für Vorgehensweisen im OP zur Gewährleistung der Patientensicherheit.

1.4.4 Visite

Unter einer Visite versteht man allgemein den Besuch einer Patientin oder eines Patienten durch die behandelnde Ärztin bzw. durch den behandelnden Arzt "am Krankenbett". Nicht immer jedoch ist ein Besuch am Krankenbett die richtige und geeignete Vorgehensweise für einen sorgfältigen Austausch mit unseren Patientinnen und Patienten. Daher haben unsere Fachbereiche unterschiedliche Vorgehensweisen entwickelt, die sich an den Bedürfnissen ihrer Patientinnen und Patienten und deren Erkrankung orientieren.

1.5.1 Entlassungsprozess

Ein stationärer Aufenthalt kann nur dann im Sinne unserer Patientinnen und Patienten beendet werden, wenn die gebotene weitere Versorgung gewährleistet ist. Um dies für unsere Patientinnen und Patienten sicherzustellen, beginnt die Vorbereitung der Entlassung bereits in den ersten 24 Stunden nach der Aufnahme. Die Einschätzung des Versorgungsbedarfs erfolgt durch die behandelnden Ärztinnen und Ärzte sowie durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege. Wenn ein Bedarf erkannt wird, dann wird die Klinische Sozialarbeit der Filderklinik hierüber informiert. Bei einer Entlassung wird ein Arztbrief mitgegeben, damit dem Hausärzten und niedergelassenen Fachärzten sofort die für die Weiterversorgung erforderlichen Informationen zur Verfügung stehen.

Teilweise ist es auch erforderlich, dass unsere Klinische Sozialarbeit Patientinnen und Patienten bei der Organisation einer Unterbringung in einer Rehabilitationseinrichtung oder einem Pflegeheim unterstützt. Die Zusammenarbeit der medizinischen Fachabteilungen mit der Klinischen Sozialarbeit ist dann sehr eng, damit die Entlassung erst dann stattfindet, wenn die erforderlichen Vorbereitungen abgeschlossen sind.

Wir stellen zudem sicher, dass bei Entlassung die erforderlichen Hilfsmittel wie zum Beispiel Gehhilfen vorhanden sind und dass Medikamente im erforderlichen Umfang mitgegeben werden.

1.6.1 Umgang mit sterbenden Patienten, palliative Versorgung

Die gewünschten Vorgehensweisen bei der Sterbebegleitung haben wir schriftlich festgelegt. Unser Konzept skizziert Ziele, beschreibt die ethische Haltung und gibt Anregungen zur individuellen Begleitung des Sterbeprozesses sowie zur Berücksichtigung kultureller und religiöser Wünsche. Es geht auf die Einbeziehung der Angehörigen und des sozialen Umfelds ein und regelt die Berücksichtigung von Patientenverfügungen. Da Patientinnen und Patienten auf Wunsch bei der Erstellung einer Patientenverfügung unterstützt werden sollen, stehen im Intranet Textbausteine des Bundesjustizministeriums zur Verfügung.

In der Filderklinik sind auch Ärztinnen, Ärzte und Pflegendе tätig, die bezüglich der Palliativmedizin weitergebildet sind. Unter Palliativmedizin versteht man (vereinfacht ausgedrückt) die ganzheitliche Versorgung ab dem Zeitpunkt, bei dem Heilung nicht mehr erreicht werden kann und ab dem daher individuell abgestimmte Schmerztherapie und die Begleitung von Sorgen, Ängsten und Wünschen das Wichtigste ist.

Auch bezüglich der Räumlichkeiten geben unsere Mitarbeiterinnen ihr bestes, eine angemessene Situation für sterbende Patientinnen und Patienten und deren Angehörige zu ermöglichen. Angehörigen wird die Begleitung des Sterbeprozesses ermöglicht. Neben der Unterbringung im Patientenzimmer stehen auch mehrere Gästezimmer in der Mitarbeiterwohnanlage für Angehörige zur Verfügung.

1.6.2 Umgang mit Verstorbenen

Wenn eine Patientin oder ein Patient verstorben ist, wird er von den Pflegenden in einem würdevollen Aufbahrungsraum aufgebahrt. Die Pflegenden begleiten die Angehörigen auf Wunsch zum Verstorbenen in die Aufbahrung. Angehörige können in der Filderklinik Totenwache halten. Die Gestaltung des Abschieds erfolgt individuell, zum Beispiel mit einer kleinen Feier, an der teilweise unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiterinnen beteiligt sind. Angehörige erhalten Unterstützung bei der Erledigung von Formalitäten.

2 Mitarbeiterorientierung

2.1.1 Personalbedarf

Die Versorgung der Patientinnen und Patienten kann nur dann hochwertig gelingen, wenn wir gut qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ausreichender Zahl beschäftigen. Weil die Vergütung der Krankenhäuser für ihre Leistungen sehr gering ist, möchten wir uns bei der Personalplanung nicht ausschließlich an der Vergütung orientieren, die wir vermutlich von den Krankenkassen erhalten (das sogenannte „Budget“). Vielmehr versuchen wir, mit starken Partnern und gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Filderklinik strategische Ziele zu erreichen. Die MAHLE STIFTUNG GmbH unterstützt die Filderklinik seit Jahren nachhaltig bei der Gewährleistung anthroposophischer Angebote. Unsere strategischen Ziele sind schriftlich definiert, hierdurch haben wir eine gute Grundlage für eine zukunftsorientierte Personalplanung. Und die Leitenden Ärzte werden in die Personalplanung eingebunden.

2.1.2 Personalentwicklung

Bei der Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehen wir zweigleisig vor. Einerseits beurteilen wir den Bedarf bezüglich erforderlicher Qualifikationen durch interne Analysen. Andererseits führen die Vorgesetzten regelmäßig Mitarbeitergespräche, bei denen es auch um die Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinsichtlich ihrer Entwicklung in der Filderklinik geht. Festlegungen erfolgen daher vor dem Hintergrund des Bedarfs der Klinik und vor dem Hintergrund der Wünsche und Ziele unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

2.1.3 Einarbeitung

Die Personalentwicklung beginnt mit der Einarbeitung. Daher ist die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schriftlich geregelt. Sie bekommen für die Zeit der Einarbeitung eine erfahrene Kollegin oder einen erfahrenen Kollegen zur Seite gestellt. Die Einarbeitung orientiert sich an den Anforderungen der Stelle sowie am Ausbildungs-, Kenntnis- und Schulungsstand der einzuarbeitenden Mitarbeiterin. Wichtige Aspekte der Einarbeitung kontrollieren wir, ob sie auch umgesetzt wurden.

2.1.4 Ausbildung, Fort- und Weiterbildung

Bei der Ausbildung der Pflegenden arbeiten wir mit dem Pflegebildungszentrum an der Filderklinik zusammen. Die Ausbildung dauert drei Jahre und orientiert sich an den Vorgaben des Krankenpflegegesetzes und dem Lehrplan des Landes Baden-Württemberg. Pro Jahr werden ca. 20 Auszubildende aufgenommen. Schule und Klinik stimmen sich regelmäßig miteinander ab, damit Theorie und Praxis in gutem Einklang vermittelt werden. Zum Beispiel treffen sich die besonders qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die die Auszubildenden im Krankenhaus anleiten, regelmäßig mit den Lehrenden und Praxisanleitern, die in der Schule tätig sind.

Auch die Ärztinnen und Ärzte durchlaufen in unserer Klinik eine Ausbildung. Diese ärztliche Ausbildung dient der Vermittlung von Wissen zur anthroposophischen Medizin. Durch die Freistellung ärztlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Kurse an der Eugen Kolisko Akademie bietet die Klinik den erforderlichen Rahmen für diese Ausbildung.

Nach und teilweise bereits während der Ausbildung beginnt die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Für einige Veranstaltungen besteht eine Teilnahmepflicht – zum Beispiel die Fortbildungen zum Verhalten im Brandfall. Über diese Pflichten hinaus gibt es ein großes Angebot, auch zur anthroposophischen Medizin und Pflege. Bei der Auswahl der Kurse werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützt. Einmal im Jahr führen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihren Vorgesetzten ein Mitarbeitergespräch, bei dem es auch um die Fort- und Weiterbildung geht.

2.1.5 Arbeitszeiten / Work Life Balance

Die Filderklinik ist ein familienfreundliches Krankenhaus und seit 2014 Mitglied im Netzwerk Erfolgsfaktor Familie.

Bei den Arbeitszeiten unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter achten wir einerseits darauf, dass die Gesetze eingehalten werden. Dies schützt auch unsere Patientinnen und Patienten. Andererseits beziehen wir die Wünsche, zum Beispiel bezüglich Teilzeit, in unsere Planungen ein. Bei der Planung, wann welche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihren Dienst verrichten, setzen wir ein modernes Computerprogramm ein. Dies stellt auch sicher, dass für die Patientenversorgung qualifiziertes Personal bereitsteht.

2.1.6 Ideenmanagement

Damit wir die Kreativität unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Weiterentwicklung der Klinik nutzen können, haben wir ein Ideenmanagement eingerichtet. Die Vorgehensweisen des Ideenmanagements haben wir im Konzept „Ideen und Beschwerden“ schriftlich zusammengefasst. Für gute, umsetzbare Ideen erhalten unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Anerkennung und Wertschätzung.

3 Sicherheit - Risikomanagement

3.1.1 Methoden des klinischen Risikomanagements

Die Filderklinik hat ein klinisches Risikomanagement eingerichtet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben zum Beispiel die Möglichkeit, anonym und sanktionsfrei Fehler in der Patientenbehandlung zu melden. Die Erkenntnisse, die wir aus solchen Meldungen gewinnen, nutzen wir zur Verbesserung unserer Abläufe und Strukturen. Zudem beteiligen wir uns aktiv an einrichtungsübergreifenden Fehlermeldesystemen und leisten hierdurch einen Beitrag zur Verbesserung der Patientensicherheit über die Filderklinik hinaus.

3.1.2 Eigen- und Fremdgefährdung

Aus vielen Erkrankungen (zum Beispiel bei lebensbedrohlichen Erkrankung oder bei zusätzlichem Vorliegen einer Demenzerkrankung), aber auch aus Lebenssituationen (zum Beispiel ein Baby und eine Mutter nach der Geburt, ein Mensch nach einer Operation) kann sich ein Schutzbedürfnis ergeben, dem wir genügen müssen. Durch das sehr umfangreiche Leistungsspektrum sind die Anforderungen vielfältig. Teilweise ist eine besondere Beaufsichtigung der Patientinnen und Patienten erforderlich, im Aufwachraum unseres OP oder auch in der Geburtshilfe. In anderen Fällen müssen wir geeignete Hilfsmittel zur Verfügung stellen, zum Beispiel um Stürze beim Gang zur Toilette vorzubeugen. Zu vielen Situationen haben wir schriftliche Regelungen erarbeitet, die wir regelmäßig schulen und bezüglich ihrer Wirksamkeit überprüfen.

3.1.3 Medizinisches Notfallmanagement

Im Rahmen des medizinischen Notfallmanagements wird dafür gesorgt, dass für die Versorgung von unerwartet in den Räumen der Filderklinik kollabierenden Menschen schnell professionelle Hilfe zur Verfügung steht. Wenn zum Beispiel jemand im Treppenhaus plötzlich zusammenbricht, ist dies ein Fall für das medizinische Notfallmanagement. Wir haben uns auf solche Fälle optimal vorbereitet. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten Unterweisungen in die korrekten organisatorischen Abläufe bei einem medizinischen Notfall (was ist zu tun, wer ist zu verständigen) und in die Durchführung einer Wiederbelebung. Das Notrufsystem und die Organisation der weiteren Abläufe gewährleisten, dass sehr schnell ein Experten-Team vor Ort eintrifft. Außerdem sorgen wir dafür, dass sich die erforderliche Notfallausrüstung im geprüften Zustand befindet.

3.1.4 Organisation der Hygiene

Hygienefachkräfte, hygienebeauftragte Ärzte und pflegerische Hygienebeauftragte sind benannt, qualifiziert und nehmen ihre Aufgaben wahr. Eine Hygienekommission ist eingerichtet, sie arbeitet entsprechend der Vorgaben der Hygieneverordnung des Landes Baden-Württemberg. Alle Vorgehensweisen der Hygiene sind im Hygieneplan zusammengefasst. Der Hygieneplan ist im EDV-System der Filderklinik hinterlegt und für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einsehbar.

3.1.5 Hygienerrelevante Daten, Infektionsmanagement

Bei der Befassung mit hygienerlevanten Daten geht es darum, schnell zu erkennen, ob bestimmte Bakterien gehäuft auftreten und schnell zu erkennen, ob die verwendeten Antibiotika noch wirksam sind. Hierzu werden zum Beispiel laufend Untersuchungen durchgeführt und es ist ein krankenhausinternes Meldewesen für Infektionserkrankungen eingerichtet. Die Daten werden sowohl im Einzelfall, als auch statistisch ausgewertet. Die Meldewege innerhalb der Filderklinik und gegenüber den Behörden entsprechen den Vorgaben des Infektionsschutzgesetzes. Die Filderklinik führt die geforderten Statistiken und nimmt an bundesweiten Meldesystemen zur Infektionsüberwachung teil. Ein qualifizierter Bakteriologe unterstützt die Filderklinik bei ihrer Arbeit.

Maßnahmen zur Vermeidung von Infektionen und der sachgerechte Umgang mit erkannten oder vermuteten Infektionen gehören zu den Aufgaben aller an der Versorgung unserer Patientinnen und Patienten beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die Vorgehensweisen sind im Hygieneplan beschrieben. Die Hygienefachkraft schult die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und überprüft die Einhaltung der Regelungen im Rahmen von Begehungen.

3.1.6 Arzneimittel

Die Vorgehensweisen bei der Versorgung der Patientinnen und Patienten der Filderklinik mit den benötigten Arzneimitteln sind schriftlich geregelt. Die Regelungen haben das Ziel, die richtigen Arzneimittel rechtzeitig und gefahrlos bereit zu stellen. Die Bestellung der Arzneimittel bei der Apotheke erfolgt mit Hilfe des Computers. Bereits bei der Dateneingabe erfolgen erste Überprüfungen. Der Versand der Arzneimittel erfolgt in verschlossenen Medikamentenboxen. Für Medikamente, die unter das Betäubungsmittelgesetz fallen, gibt es strenge Regelungen und Überprüfungen, die den Missbrauch der Betäubungsmittel verhindern.

3.1.7 Labor- und Transfusionsmedizin

Im Wesentlichen geht es hier um die Bluttransfusionen, die bei bestimmten Operationen verwendet werden, das heißt um die Gabe von Blut. Die Vorgehensweisen stellen sicher, dass unsere Patientinnen und Patienten bei Bedarf nach allen heute vorliegenden Erkenntnissen einwandfreies Blut erhalten. Der Umgang mit Blut orientieren sich strikt an den RiliBÄK (Richtlinien der Bundesärztekammer): eine Transfusionskommission ist eingerichtet, ein Transfusionsverantwortlicher ist bestellt und ein Qualitätsbeauftragter für die Transfusionsmedizin ist benannt. In allen transfundierenden Abteilungen sind transfusionsbeauftragte Ärztinnen und Ärzte geschult und kennen die Regelungen der Transfusionsmedizin.

3.1.8 Medizinprodukte

Medizinprodukte sind Gegenstände, die bei der Untersuchung oder der Behandlung eingesetzt werden, die aber kein Arzneimittel sind (z.B. ein Blutzuckermessgerät). Für eine Vielzahl von Medizinprodukten gibt es Vorgaben von Seiten des Gesetzgebers und des Herstellers. In der Filderklinik gibt es schriftliche Regelungen für den Umgang mit diesen Geräten und deren regelmäßigen Wartung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden vor der Benutzung in die Medizinprodukte eingewiesen. Ein Medizinproduktebeauftragter ist benannt. Er unterstützt die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Arbeit mit den Medizinprodukten und kontrolliert die Einhaltung der Regelungen.

3.2.1 Arbeitsschutz

Die Filderklinik beachtet die gesetzlichen Bestimmungen zum Arbeitsschutz. Ein Arbeitsschutzausschuss ist eingerichtet und eine Fachkraft für Arbeitssicherheit ist bestellt. Die Fachkraft für Arbeitssicherheit nimmt die gesetzlich vorgesehenen Aufgaben wahr und berät die Geschäftsführung. Die Röntgenverordnung wird beachtet (Strahlenschutz). Anweisungen zum Umgang mit Gefahrstoffen und biologischen Arbeitsstoffen sind vorhanden. Zur Prävention von Nadelstichverletzungen gibt es schriftliche Anweisungen.

3.2.2 Brandschutz

Die Vorgehensweisen zum Brandschutz sind in einer Brandschutzordnung zusammengefasst. Ein qualifizierter Brandschutzbeauftragter ist bestellt und regelmäßig vor Ort. Der Flucht- und Rettungswegeplan ist nach den Vorgaben des Bauamtes erstellt und hängt an zentraler Stelle aus. Flucht- und Rettungswege sind durch entsprechende Beschilderung ausgezeichnet und mit einer Notbeleuchtung ausgestattet. Die Sammelplätze sind von der Feuerwehr freigegeben. Die Anfahrtswege der Feuerwehr und die Hydranten sind im Feuerwehrplan verzeichnet.

3.2.3 Datenschutz

Zur Erfüllung der Vorgaben zum Datenschutz hat die Geschäftsführung einen Datenschutzbeauftragten ernannt. Der Datenschutzbeauftragte hat vor dem Hintergrund der Gesetze und Verordnungen Regelungen erarbeitet, die im Intranet veröffentlicht sind. Er führt Begehungen und Schulungen bezüglich der Einhaltung dieser Regelungen durch. Zudem erstellt er jährlich einen Bericht zum Stand des Datenschutzes in der Filderklinik, den er der Geschäftsführung übermittelt.

3.2.4 Umweltschutz

Wir gehen mit Energie und Wasser sparsam um. Der Umweltschutz hat aber dort seine Grenzen, wo die Versorgung der Patientinnen und Patienten durch Sparmaßnahmen beeinträchtigt würde. Hygiene und Sicherheit, zum Beispiel durch die Funktionsfähigkeit von Anlagen und Geräten, haben in einem Krankenhaus immer Vorrang. Zum Schutz der Umwelt haben wir zum Beispiel Maßnahmen gegen unnötige Verschmutzungen von Wasser und Erdreich getroffen. Dort, wo es sinnvoll ist, setzen wir LED-Leuchtmittel ein. Der Abfall wird fachgerecht entsorgt.

3.2.5 Katastrophenschutz

Die Filderklinik ist in den Katastrophenschutz nach Landesrecht eingebunden. Dies bedeutet, dass wir bei Großschadensereignissen zur Aufnahme von Notfallpatienten verpflichtet sind - und dass wir uns auf solche Ereignisse vorbereiten müssen. Die Filderklinik ist vorbereitet. Die Abläufe bei solchen Ereignissen sind schriftlich festgelegt und die erforderlichen Schritte werden regelmäßig geübt.

3.2.6 Ausfall von Systemen

Für viele denkbare Notfallsituationen haben wir die Abläufe schriftlich geregelt und die Zuständigkeiten festgelegt. Wichtige technische Anlagen melden den Mitarbeitern der Technik automatisch, wenn Störungen auftreten. Die Funktionsbereitschaft unserer Notstromaggregate und Batterieanlagen wird regelmäßig überprüft.

4 Informations- und Kommunikationswesen

4.1.1 Netzwerkstruktur und Datensysteme

Der Aufbau und die Nutzung moderner und sicherer Informations- und Kommunikationstechnologie ist Bestandteil unserer Strategie. Wir verlassen uns auf standardisierte Softwareprodukte, die ihre Qualität durch hohe Akzeptanz bei vielen deutschen Krankenhäusern belegen können. Gemeinsam mit externen EDV-Experten arbeiten wir täglich daran, dass die Daten unserer Patientinnen und Patienten sicher sind und dass sie schnell und zuverlässig zur Verfügung stehen, wenn sie gebraucht werden.

4.2.1 Klinische Dokumentation

Für die Erfassung, Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten (dies wird als "klinische Dokumentation" bezeichnet) haben wir hausinterne Regelungen erarbeitet, die sich an den bestehenden Gesetzen und Verordnungen orientieren. Formulare unterstützen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Einhaltung der Regelungen. Qualitätskontrollen erfolgen durch das Behandlungsteam, die Sekretärinnen der medizinischen Abteilungen sowie durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Medizincontrollings und des Archivs.

4.2.2 Verfügbarkeit und Archivierung

Die Filderklinik hat in den vergangenen Jahren eine moderne digitale Archivierung etabliert. Bereits während der Patientenbehandlung wird zunehmend sofort in einer hierfür zugelassenen elektronischen Patientenakte dokumentiert. Papiergebundene Dokumentation wird nach der Entlassung eingescannt und dieser elektronischen Patientenakte beigefügt. Wir arbeiten daran, möglichst nur noch elektronisch zu dokumentieren.

4.3.1 Information der Unternehmensleitung

Die Geschäftsführung hat festgelegt, welche Informationen ihr regelmäßig und in welchen Zeitabständen vorgelegt werden müssen. Zudem ist geregelt, welche Sachverhalte unverzüglich der Geschäftsführung zu melden sind.

4.3.2 Informationsweitergabe, Telefonzentrale und Empfang

Die Informationsweitergabe innerhalb der Filderklinik ist für viele Fragestellungen schriftlich geregelt. Zum Beispiel ist in den Geschäftsordnungen unserer Gremien (Geschäftsführung, Hygiene, Klinikkonferenz, etc.) auch geregelt, wer die Protokolle zur Einsicht erhält. Die interne Informationsweitergabe erfolgt über Besprechungen, E-Mails, Rundschreiben und das Intranet. Zudem finden alle zwei Monate Mitarbeiterversammlungen statt und es gibt eine regelmäßig erscheinende Mitarbeiterzeitschrift. Die externe Informationsweitergabe erfolgt unter Beachtung des Datenschutzes (Arztbriefe, Teilnahme am Tumorregister, etc.). Die Geschäftsführung hat schriftlich geregelt, in welchen Fällen sie für die externe Informationsweitergaben zuständig ist.

Der Empfang am Haupteingang ist die zentrale Auskunftsstelle der Filderklinik. Hier ist auch die Telefonzentrale integriert. Der Empfang ist sieben Tage die Woche rund um die Uhr besetzt. Die Mitarbeiterinnen des Empfangs sind wichtige erste Ansprechpartnerinnen für Fragen zur Organisation und zum Service der Filderklinik. Sie geben gerne Auskünfte und vermitteln Telefonate an die richtigen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner in der Filderklinik.

5 Unternehmensführung

5.1.1 Philosophie/Leitbild

Die Vision der Filderklinik besteht darin, Patienten zu möglichst vielen Diagnosen anthroposophisch erweiterte Heilkunst anzubieten. Dies spiegelt sich im Leitbild wider, das im Internet veröffentlicht ist. Gesellschafter der Filderklinik sind die MAHLE STIFTUNG GmbH, der Verein Filderklinik e.V. und der Verein zur Förderung der Filderklinik in Filderstadt e.V. Diese Gesellschafter haben jeweils einen besonderen Bezug zur Klinik. Den Begründern der Firma Mahle und der aus ihr hervorgegangenen Mahlestiftung ist es zu verdanken, dass unsere Klinik überhaupt gebaut werden konnte. Seither fördert die MAHLE STIFTUNG GmbH die Besonderheiten der Anthroposophischen Medizin mit großem Engagement. Der Verein Filderklinik e.V. ist der Eigentümer der Gebäude. Er fördert darüber hinaus einen beträchtlichen Anteil der Forschung in der Klinik. Der Verein zur Förderung der Filderklinik e.V. besteht aus Mitarbeiterinnen, Mitarbeitern sowie Freunden und Unterstützern der Klinik, hierunter auch viele ehemalige Patientinnen und Patienten.

5.1.2 Führungskompetenz, vertrauensbildende Maßnahmen

Die Filderklinik streben eine langfristige Zusammenarbeit mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an. Um dies zu fördern, haben wir unsere Führungskräfte zu einem respektvollen, wertschätzenden und motivierenden Führungsstil verpflichtet.

Eine wichtige vertrauensbildende Maßnahme ist das Betriebliche Eingliederungsmanagement, in dessen Rahmen wir gemeinsam mit unserer Mitarbeitervertretung (unser Betriebsrat) nach guten Vorgehensweisen für die Wiedereingliederung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern suchen, die längere Zeit erkrankt waren.

5.1.3 Ethische, kulturelle und religiöse Verantwortung

Die anthroposophische Ausrichtung der Filderklinik ist das Fundament für ethische, kulturelle und auch religiöse Grundlagen des Handelns. Bezüglich der Zusammenarbeit mit allen Glaubensrichtungen besteht eine große Offenheit – es wird alles ermöglicht, was den normalen Krankenhausbetrieb nicht beeinträchtigt. Engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bieten ethische Fallbesprechungen an. Ein Bedarf hierfür besteht zum Beispiel dann, wenn es bei der Versorgung sterbender Patientinnen und Patienten unterschiedliche Auffassungen zwischen Ärzten, Pflegenden und Angehörigen gibt.

5.1.4 Marketing, Kommunikation, Krisenmanagement

Die Weitergabe von Informationen an die Öffentlichkeit liegt in der Zuständigkeit der Geschäftsführung. Auch in Krisensituationen. Die Geschäftsführung wird bezüglich der Öffentlichkeitsarbeit durch eine Referentin unterstützt. Maßnahmen zur externen Kommunikation sind Fachvorträge der Abteilungen, Veranstaltungen wie Elterninformationsabende sowie Newsletter für Patientinnen und Patienten und niedergelassene Ärztinnen und Ärzte mit Informationen über neue Angebote, Ansprechpartner und Fachabteilungen.

5.2.1 Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung der Strategie und Zielplanung

Die Entwicklung einer strukturierten Zielplanung für die Filderklinik ist eine Aufgabe der Geschäftsführung. Die Geschäftsführung hat ein Zielsystem entwickelt, das vom Aufsichtsrat freigegeben ist. Der Aufsichtsrat vertritt dabei die Gesellschafter der Filderklinik. Das Zielsystem wird laufend und in Zusammenarbeit mit den Leitenden Ärzten weiterentwickelt. Im Zielsystem werden die strategischen Vorhaben (zum Beispiel die Weiterentwicklung des Angebotsspektrums der Filderklinik) in einen Zusammenhang gebracht und vor den Anforderungen des Leitbilds reflektiert.

5.2.2 Wirtschaftliches Handeln, kaufmännisches Risikomanagement

Die Filderklinik hat ein Risikomanagementsystem etabliert, das den Ansprüchen des Gesetzes zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (KonTraG) genügt. Die Vorgehensweisen werden jährlich vom Wirtschaftsprüfer geprüft und bestätigt. Die Leitungsebenen sind in ein Melde- und Bewertungssystem eingebunden, bei dem Risiken, die wirtschaftlich für die Filderklinik bedeutend sein können bzw. sind hinsichtlich Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadenshöhe eingeschätzt werden.

5.2.3 Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Ihrer gesellschaftlichen Verantwortung wird die Filderklinik durch die Wahrnehmung ihres Versorgungsauftrags gerecht. Zudem werden Wochenend-Kulturveranstaltungen, Gesundheitsvorträge, Veranstaltungen zu Gesundheitsthemen etc. für die Bevölkerung angeboten.

Die Filderklinik ist ein Krankenhaus der Grund- und Regelversorgung. Hieraus erwächst der (strategische) Bedarf eine Zusammenarbeit mit externen Partnern, und zwar um Patientinnen und Patienten ein großes Leistungsspektrum und Sicherheit und um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die erforderliche Fort- und Weiterbildung gewährleisten zu können. Kooperationen und Partnerschaften sind eine wichtige Maßnahme zur Sicherung attraktiver Arbeitsplätze in der Filderklinik. Auswahlkriterien sind nachweisbar gute Leistungen der Partner und Angebote in der Region (praktische Verfügbarkeit). Wenn es möglich ist, werden Partner mit anthroposophischem Hintergrund bevorzugt, um dem Anspruch des Leitbilds Rechnung zu tragen. Die lokale Verfügbarkeit des Angebots geht aber vor.

5.3.1 Organisationsstruktur und Arbeitsweise der Führungsgremien

Unsere Organisationsstruktur ist in einem Organigramm dargestellt. Das Organigramm ist im Intranet für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einsehbar. Für wesentliche Gremien liegen Geschäftsordnungen vor. Hierin sind zum Beispiel die Häufigkeit der Sitzungen, die Weitergabe von Protokollen und die Besetzung des Gremiums geregelt.

Die Geschäftsführung hat die Besprechungen mit nachgeordneten Führungsebenen geregelt. Festlegungen der Geschäftsführung werden protokolliert, verteilte Aufgaben bezüglich der Erledigung nachgehalten.

5.3.2 Innovation und Wissensmanagement

Medizinische Innovationen sind wichtig für die Gewährleistung einer hochwertigen Versorgung der Patientinnen und Patienten. Hier ist die Filderklinik auf das Engagement ihrer Fachärztinnen und Fachärzte angewiesen, die ihr Wissen und Erfahrungen ständig erweitern. Der Prozess der Weiterentwicklung wird durch die Abteilung Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement unterstützt.

Beim Wissensmanagement geht es darum, Wissen und Erfahrungen jederzeit verfügbar zu machen. In der Filderklinik werden auf dieser Basis zum Beispiel schriftliche Anweisungen, Standards und Konzepte erstellt. Die Verbindlichkeit dieser Dokumente ist ebenfalls geregelt. Das heißt, eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter kann erkennen, ob eine Vorgabe verbindlich einzuhalten ist oder ob es sich lediglich um die Beschreibung einer üblichen Vorgehensweise handelt, von der auch begründet abgewichen werden kann.

6 Qualitätsmanagement

6.1.1 Organisation, Aufgabenprofil des Qualitätsmanagements

Die Verantwortung für das Qualitätsmanagement liegt bei der Geschäftsführung. Zur Wahrung dieser Verantwortung hat die Geschäftsführung eine Stabsstelle geschaffen und mit einer hierfür qualifizierten Mitarbeiterin besetzt. Die Aufgaben der Stabsstelle sind schriftlich geregelt. Zu den Aufgaben gehört die Erarbeitung von Vorschlägen für die Weiterentwicklung der Strukturen und Abläufe der Filderklinik sowie das klinische Risikomanagement. Um die Möglichkeiten für Weiterentwicklung erkennen zu können, werden dem Qualitätsmanagement Instrumente wie z. B. die Patientenbefragung, die Einweiserbefragung, Begehungen, Zertifizierungen zugeordnet. Die QMB erstattet der Geschäftsführung regelmäßig Bericht.

6.1.2 Vernetzung, Prozessgestaltung und -optimierung

Die Versorgung der Patientinnen und Patienten sind der Kernprozess der Filderklinik. Die weiteren Abläufe und Strukturen werden auf die Bedürfnisse dieses Kernprozesses abgestimmt. Das Qualitätsmanagement unterstützt diesen Prozess zum Beispiel durch Maßnahmen zur Überprüfung der Qualität und durch die Umsetzung von Verbesserungspotentialen.

6.2.1 Patientenbefragung

Patientenbefragungen werden in regelmäßigen Abständen durchgeführt. Zunächst wird in Zusammenarbeit mit einem erfahrenen Dienstleistungsunternehmen (www.pickerinstitut.de) nach statistischen Methoden eine Stichprobe gebildet. Dies bedeutet, dass nicht alle Patientinnen und Patienten befragt werden, aber so viele, dass die Ergebnisse aussagekräftig sind. Die ausgewählten Patientinnen und Patienten erhalten einen schriftlichen Fragebogen. Dieser wird vom Picker Institut für die Filderklinik ausgewertet. Die Befragung ist anonym, das heißt die Filderklinik weiß nicht, wer welche Antworten gegeben hat.

6.2.2 Befragung von Zuweisern und externen Einrichtungen

Die Filderklinik führt in regelmäßigen Abständen eine Befragung der zuweisenden Hausärzte und niedergelassenen Fachärzte durch. Die Befragung erfolgt schriftlich aber nicht anonym, da wir bei gemeldeten Problemen den Kontakt suchen möchten. Die zuweisenden Ärztinnen und Ärzte haben ein großes Interesse an reibungslosen Abläufen und an einer hochwertigen Behandlung ihrer Patientinnen und Patienten. Ihre Rückmeldungen zu Verbesserungsmöglichkeiten sind wertvolle Hinweise.

6.2.3 Mitarbeiterbefragung

Alle drei Jahre bieten wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit zur Teilnahme an einer anonymen Mitarbeiterbefragung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sehr gut einschätzen, ob es Bedarf für Verbesserungen gibt. Die Befragungsthemen sind vielfältig. Sie reichen von der Zusammenarbeit im Team und mit dem Vorgesetzten über die Zufriedenheit mit der Fort- und Weiterbildung bis hin zu einer Einschätzung der Qualität in der Patientenversorgung.

6.3.1 Beschwerdemanagement: Lob und Beschwerden von Mitarbeitern, Patienten und weiteren Externen

Beschwerden von Patientinnen und Patienten sowie Besucherinnen und Besuchern liefern uns wichtige Hinweise auf erforderliche Verbesserungen. Wenn Sie bei uns waren und Grund zur Beschwerde hatten: bitte geben Sie uns eine schriftliche Rückmeldung. Unser Beschwerdemanagement-Team sorgt dafür, dass Sie eine schriftliche Antwort erhalten. Mit Ihrer Beschwerde geben Sie uns die Möglichkeit, uns zu verbessern und uns gegebenenfalls bei Ihnen zu entschuldigen.

6.4.1 Qualitätsrelevante Daten interner / externer Verfahren

Es gibt Qualitätskennziffern, die wir erheben und bei denen wir unsere Qualität an definierten Vorgaben messen. Wir nehmen an vorgeschriebenen Qualitätssicherungsverfahren teil, die für uns relevant sind. Über diese vorgeschriebenen Kennziffern hinaus erheben wir intern Daten zur Qualität. Teilweise werden diese bei den Zertifizierungsverfahren überprüft, denen wir uns stellen (z. B. Babyfreundlich, AnthroMed).