



# Qualitätsbericht Augenklinik Dardenne

08

gem. § 137 SGB V

# Einleitung

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

Wir danken Ihnen für Ihr Interesse an unserem Qualitätsbericht für das Jahr 2008. Im Zeitalter stetig wachsenden Kostendrucks auf die Teilnehmer des Gesundheitssystems ist es immer wichtiger, ein besonderes Augenmerk auf die medizinische Qualität zu richten. Insbesondere für die Patienten ist es wichtig, die qualitative Komponente der Leistungserbringung transparent zu gestalten. Aber auch den Leistungserbringern selbst bietet sich hierdurch die Möglichkeit, sich im Feld der Mitbewerber zu positionieren und den Qualitätsvorsprung herauszustellen. Daher begrüßen wir die Bemühungen der Gesundheitspolitik einen einheitlichen Qualitätsbericht für alle Krankenhäuser zu etablieren.

Mit unserem Qualitätsbericht möchten wir Ihnen unser Haus, unseren Dienstleistungscharakter und insbesondere unser Qualitätsmanagement näher bringen. Qualitätsmanagement wird in der Augenklinik Dardenne groß geschrieben. So haben wir uns bereits im Jahr 2005 nach der DIN ISO 9001:2000 zertifizieren lassen und sind im Jahr 2008 erfolgreich rezertifiziert worden. Seitdem entwickeln wir unser Qualitätsmanagement kontinuierlich weiter.

Wir wünschen Ihnen beim Lesen unseres Qualitätsmanagementberichts viel Freude und freuen uns, wenn wir Sie davon überzeugen können, dass Sie in der Augenklinik Dardenne in den besten Händen sind.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Struktur- und Leistungsdaten</b>	<b>1</b>
Allgemeine Kontaktdaten des Krankenhauses	5
Institutionskennzeichen des Krankenhauses	5
Name und Art des Krankenhausträgers	5
Akademisches Lehrkrankenhaus	5
Organisationsstruktur des Krankenhauses	5
Regionale Versorgungsverpflichtung für die Psychiatrie	6
Fachabteilungsübergreifende Versorgungsschwerpunkte des Krankenhauses	6
Fachabteilungsübergreifende medizinisch-pflegerische Leistungsangebote des Krankenhauses	6
Allgemeine nicht-medizinische Serviceangebote des Krankenhauses	7
Forschung und Lehre des Krankenhauses	8
Anzahl der Betten im gesamten Krankenhaus	8
Fallzahlen des Krankenhauses	8
Personal des Krankenhauses	9
Ärzte und Ärztinnen	9
Pflegepersonal	9

# Inhaltsverzeichnis

## Struktur- und Leistungsdaten der Fachabteilung Augenheilkunde—— 10

Name der Fachabteilung	10
Versorgungsschwerpunkte der Fachabteilung	10-11
Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote Fachabteilung	11
Nicht-medizinische Serviceangebote der Fachabteilung	11
Fallzahlen der Fachabteilung	12
Diagnosen nach ICD	12
Hauptdiagnosen nach ICD	12
Weitere Kompetenzdiagnosen	13
Prozeduren nach OPS	13
Durchgeführte Prozeduren nach OPS	13
Weitere Kompetenzprozeduren	13
Ambulante Behandlungsmöglichkeiten	14
Ambulante Operationen nach § 115b SGB V	15
Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft	15
Apparative Ausstattung	16
Personelle Ausstattung	17
Ärzte und Ärztinnen	17
Pflegepersonal	18
Spezielles therapeutisches Personal	18

# Inhaltsverzeichnis

## Qualitätssicherung 19

Teilnahme an der externen vergleichenden Qualitätssicherung nach § 137 SGB V (BQS-Verfahren)	19
Externe Qualitätssicherung nach Landesrecht gemäß § 112 SGB V	19
Qualitätssicherung bei Teilnahme an Disease-Management-Programmen (DMP) nach § 137f SGB V	19
Teilnahme an sonstigen Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung	19
Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 Abs. 1 S. 3 Nr. 3 SGB V	19
Umsetzung von Beschlüssen des Gemeinsamen Bundesausschusses zur Qualitätssicherung nach § 137 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 SGB V [neue Fassung] ("Strukturqualitätsvereinbarung")	20

## Qualitätsmanagement 21

Qualitätspolitik	21
Qualitätsziele	22
Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	23-25
Instrumente des Qualitätsmanagements	26-28
Qualitätsmanagement-Projekte	28
Bewertung des Qualitätsmanagements	28

## Allgemeine Kontaktdaten des Krankenhauses

Name: Klinik Prof. Dardenne GmbH  
Straße: Friedrich-Ebert-Str. 23-25  
PLZ / Ort: 53173 Bonn-Bad Godesberg  
Telefon: 0228 / 8303 - 120  
Telefax: 0228 / 8303 - 129  
E-Mail: [linik@dardenne.de](mailto:linik@dardenne.de)  
Internet: [www.dardenne.de](http://www.dardenne.de)

## Institutionskennzeichen des Krankenhauses

260531694

## Name und Art des Krankenhausträgers

Träger: Dr. Claudia M. Dardenne  
Art: privat

## Akademisches Lehrkrankenhaus

Lehrkrankenhaus: nein

## Organisationsstruktur des Krankenhauses

Die Augenklinik Dardenne in Bonn-Bad Godesberg verfügt über 20 Betten für Augenkunde.

# A

## Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

### Regionale Versorgungsverpflichtung für die Psychiatrie

Verpflichtung besteht nicht

### Fachabteilungsübergreifende Versorgungsschwerpunkte des Krankenhauses

- Allgemeine Sprechstunde für alle Versicherten (Kasse oder Privat)
- Kataraktchirurgie
- Lidchirurgie
- Kinderophthalmologie
- Lasik
- Netzhautchirurgie
- Diagnostik und Therapie von strabologischen Erkrankungen
- Plastische Chirurgie
- Anpassung von Brillen und Sehhilfen im eigenen Optikgeschäft

### Fachabteilungsübergreifende medizinisch-pflegerische Leistungsangebote des Krankenhauses

- Sehschule / Orthoptik

## Allgemeine nicht-medizinische Serviceangebote des Krankenhauses

### Räumlichkeiten

- Ein-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle
- Mutter-Kind-Zimmer / Familienzimmer
- Teeküche für Patienten und Patientinnen
- Unterbringung Begleitperson
- Zwei-Bett-Zimmer
- Zwei-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle

### Ausstattung der Patientenzimmer

- Balkon / Terrasse
- Elektrisch verstellbare Betten
- Fernsehgerät am Bett / im Zimmer
- Kühlschrank
- Rundfunkempfang am Bett
- Telefon
- Wertfach / Tresor am Bett / im Zimmer

### Verpflegung

- Frei wählbare Essenszusammensetzung (Komponentenwahl)
- Kostenlose Getränkebereitstellung
- Frühstücks-/Abendbuffet
- Verpflegung: Getränkeautomat
- Verpflegung: Nachmittagstee / -kaffee

### Ausstattung / besondere Serviceangebote

- Parkanlage
- Rauchfreies Krankenhaus
- Wäscheservice
- Postdienst
- Tageszeitungsangebot
- Beschwerdemanagement



# A

## Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

### Forschung und Lehre des Krankenhauses

Als nicht universitäre Einrichtung hat sich die Klinik Dardenne nicht der Forschung und Lehre verschrieben.

### Anzahl der Betten im gesamten Krankenhaus

20 Betten

### Fallzahlen des Krankenhauses

Gesamtzahl der im Berichtsjahr behandelten Fälle:

Stationäre Fälle: 747

Ambulante Fälle: 4.135

# A

## Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

### Personal des Krankenhauses

#### Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl
Ärztinnen/ Ärzte insgesamt (außer Belegärzte)	7
- davon Fachärztinnen/ -ärzte	6
Belegärztinnen/ -ärzte (nach § 121 SGB V)	0
Ärztinnen/ Ärzte, die keiner Fachabteilung zugeordnet sind	0,1

#### Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungs- dauer
Gesundheits- und Krankenpfleger/ -innen	12	3 Jahre

## Name der Fachabteilung

Name: Augenheilkunde  
Schlüssel: Augenheilkunde (2700)  
Art: Hauptabteilung  
Ärztliche Leitung: Dr. Claudia Dardenne  
Straße: Friedrich-Ebert-Str. 23-25  
PLZ / Ort: 53173 Bonn-Bad Godesberg  
Telefon: 0228 / 8303 - 120  
Telefax: 0228 / 8303 - 129  
E-Mail: [linik@dardenne.de](mailto:linik@dardenne.de)  
Internet: [www.dardenne.de](http://www.dardenne.de)

## Versorgungsschwerpunkte der Fachabteilung

- Versorgungsschwerpunkte im Bereich Augenheilkunde
- Diagnostik und Therapie von Tumoren des Auges und der Augenanhangsgebilde
- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen des Augenlides, des Tränenapparates und der Orbita
- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der Konjunktiva
- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der Sklera, der Hornhaut, der Iris und des Ziliarkörpers
- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der Linse
- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der Aderhaut und der Netzhaut
- Diagnostik und Therapie des Glaukoms
- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen des Glaskörpers und des Augapfels
- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen des Sehnervs und der Sehbahn
- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der Augenmuskeln, Störungen der Blickbewegungen sowie Akkommodationsstörungen und Refraktionsfehlern
- Diagnostik und Therapie von Sehstörungen und Blindheit

# B

## Struktur- und Leistungsdaten der Fachabteilung Augenheilkunde

- Anpassung von Sehhilfen
- Diagnostik und Therapie von strabologischen und neuroophthalmologischen Erkrankungen
- Plastische Chirurgie
- Diagnostik und Therapie von sonstigen Krankheiten des Auges und der Augenangengebilde
- Spezialsprechstunde

### Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote Fachabteilung

Siehe Angaben zum Krankenhaus

### Nicht-medizinische Serviceangebote Fachabteilung

Siehe Angaben zum Krankenhaus

## Fallzahlen der Fachabteilung

Vollstationäre Fallzahl:	878
Teilstationäre Fallzahl:	0
Anzahl Betten:	20

## Diagnosen nach ICD

### Hauptdiagnosen nach ICD

Rang	ICD	Bezeichnung	Fallzahl
1	H25	Grauer Star im Alter - Katarakt	645
2	H02	Sonstige Krankheit bzw. Veränderung des Augenslides	76
3	H26	Sonstiger Grauer Star	73
4	H40	Grüner Star - Glaukom	17
5	C44	Sonstiger Hautkrebs	16
6 - 1	D23	Sonstige gutartige Tumoren der Haut	8
6 - 2	D48	Tumor an sonstigen bzw. vom Arzt nicht näher bezeichneten Körperregionen ohne Angabe, ob gutartig oder bösartig	8
8 - 1	H27	Sonstige Krankheit bzw. Veränderung der Augenlinse	≤ 5
8 - 2	H35	Sonstige Krankheit bzw. Veränderung der Netzhaut des Auges	≤ 5
8 - 3	S05	Verletzung des Auges bzw. der knöchernen Augenhöhle	≤ 5

# B

## Struktur- und Leistungsdaten der Fachabteilung Augenheilkunde

### Weitere Kompetenzdiagnosen

Trifft nicht zu bzw. entfällt.

### Prozeduren nach OPS

#### Durchgeführte Prozeduren nach OPS

Rang	OPS	Bezeichnung	Anzahl
1	5-144	Operative Entfernung der Augenlinse ohne ihre Linsenkapsel	809
2	5-096	Sonstige wiederherstellende Operation an den Augenlidern	147
3	5-984	Operation unter Verwendung optischer Vergrößerungshilfen, z.B. Lupenbrille, Operationsmikroskop	78
4	5-160	Operative Eröffnung der Augenhöhle	75
5	5-093	Korrekturoperation bei Ein- bzw. Auswärtsdrehung des Augenlides	59
6	5-094	Korrekturoperation bei einseitigem Augenlid-tiefstand	50
7	5-091	Operative Entfernung oder Zerstörung von (erkranktem) Gewebe des Augenlides	40
8	5-169	Sonstige Operation an Augenhöhle, Auge bzw. Augapfel	23
9	5-098	Senkrechte Lidverlängerung	16
10	5-097	Lidstraffung	14

### Weitere Kompetenzprozeduren

Trifft nicht zu bzw. entfällt.

## Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

### Augenambulanz

Art der Ambulanz: Medizinisches Versorgungszentrum nach § 95 SGB V

- Angebotene Leistung
- Diagnostik und Therapie von Tumoren des Auges und der Augenanhangsgebilde
- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen des Augenlides, des Tränenapparates und der Orbita
- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der Konjunktiva
- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der Sklera, der Hornhaut, der Iris und des Ziliarkörpers
- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der Linse
- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der Aderhaut und der Netzhaut
- Diagnostik und Therapie des Glaukoms
- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen des Glaskörpers und des Augapfels
- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen des Sehnervs und der Sehbahn
- Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der Augenmuskeln, Störungen der Blickbewegungen sowie Akkommodationsstörungen und Refraktionsfehlern
- Diagnostik und Therapie von Sehstörungen und Blindheit
- Ophthalmologische Rehabilitation
- Anpassung von Sehhilfen
- Diagnostik und Therapie von strabologischen und neuroophthalmologischen Erkrankungen
- Plastische Chirurgie
- Diagnostik und Therapie von sonstigen Krankheiten des Auges und der Augenanhangsgebilde
- Spezialsprechstunde

Die an unserem Haus angegliederte Augenambulanz steht allen Patienten unabhängig vom Versicherungsstatus offen.

## Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

Rang	OPS	Bezeichnung	Anzahl
1	5-144	Operative Entfernung der Augenlinse ohne ihre Linsenkapsel	3.642
2	5-142	Operation einer Augenlinsentrübung nach Operation des Grauen Stars (Nachstar)	772
3	5-155	Operative Zerstörung von erkranktem Gewebe der Netz- bzw. Aderhaut	170
4	5-091	Operative Entfernung oder Zerstörung von (erkranktem) Gewebe des Augenlides	39
5	5-154	Sonstige Operation zur Befestigung der Netzhaut nach Ablösung	9

## Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

- Arzt oder Ärztin mit ambulanter D-Arzt-Zulassung vorhanden
- stationäre BG-Zulassung



## Apparative Ausstattung

Vorhandene Geräte	Umgangssprachliche Bezeichnung	24h <sup>1</sup>
Angiographiegerät / DSA	Gerät zur Gefäßdarstellung	<input type="checkbox"/>
Gerät zur Argon-Plasma-Koagulation	Blutstillung und Gewebeverödung mittels Argon-Plasma	<input type="checkbox"/>
Defibrillator	Gerät zur Behandlung von lebensbedrohlichen Herzrhythmusstörungen	— <sup>2</sup>
Laser	Argon-Laser, Nd-YAG-Laser, Excimerlaser	— <sup>2</sup>
Angiographiegerät		— <sup>2</sup>
Fluoreszenzangiographie mit dynamischer Gefäßanalyse		— <sup>2</sup>
Sonographiegerät		— <sup>2</sup>
Computergesichtsfeld		— <sup>2</sup>
HRT Heidelberg Retina Tomograph		— <sup>2</sup>
Hornhautendothelzell-Mikroskopie		— <sup>2</sup>
Mesoptometer		— <sup>2</sup>
Pupillometer		— <sup>2</sup>
OCT Optische Kohärenztomographie		— <sup>2</sup>
Biometrie		— <sup>2</sup>
IOL Master (optische Biometrie)		— <sup>2</sup>
Orthoptische Untersuchungsgeräte		— <sup>2</sup>
Pachymetrie		— <sup>2</sup>

# B

## Struktur- und Leistungsdaten der Fachabteilung Augenheilkunde

<sup>1</sup> 24h: Notfallverfügbarkeit 24 Stunden am Tag sichergestellt (<sup>2</sup> bei diesem Gerät nicht anzugeben)

### Personelle Ausstattung

#### Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl <sup>1</sup>
Ärztinnen/ Ärzte insgesamt (außer Belegärzte)	7
Davon Fachärztinnen/ -ärzte	6
Belegärztinnen/ -ärzte (nach § 121 SGB V)	0

<sup>1</sup> Bei den Belegärztinnen/ -ärzten ist die Anzahl der Personen, sonst die Anzahl der Vollkräfte angegeben

#### Ärztliche Fachexpertise der Abteilung - Facharztbezeichnungen

- Anästhesiologie
- Augenheilkunde

#### Ärztliche Fachexpertise der Abteilung - Zusatzweiterbildungen

- Ärztliches Qualitätsmanagement
- Plastische Operationen

# B

## Struktur- und Leistungsdaten der Fachabteilung Augenheilkunde

### Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer
Gesundheits- und Krankenpfleger/ -innen	12	3 Jahre

### Pflegerische Fachexpertisen - anerkannte Fachweiterbildungen

- Hygienefachkraft
- Leitung von Stationen oder Funktionseinheiten

### Pflegerische Fachexpertisen - Zusatzqualifikationen

- Bobath
- Qualitätsmanagement

### Spezielles therapeutisches Personal

- Arzthelfer und Arzthelferin
- Orthoptist und Orthoptistin
- Optikermeister zur Anpassung von Brillen und vergrößernden Sehhilfen

## Teilnahme an der externen vergleichenden Qualitätssicherung nach § 137 SGB V (BQS-Verfahren)

Das Krankenhaus erbringt keine Leistungen, die eine Teilnahme an den Maßnahmen der verpflichtenden externen Qualitätssicherung (BQS-Verfahren) ermöglichen.

## Externe Qualitätssicherung nach Landesrecht gemäß § 112 SGB V

Über § 137 SGB V hinaus ist auf Landesebene eine verpflichtende Qualitätssicherung vereinbart. Gemäß seinem Leistungsspektrum nimmt das Krankenhaus an den vereinbarten Qualitätssicherungsmaßnahmen nicht teil.

## Qualitätssicherung bei Teilnahme an Disease-Management-Programmen (DMP) nach § 137f SGB V

Das Krankenhaus nimmt nicht an Disease-Management-Programmen teil.

## Teilnahme an sonstigen Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung

Für die Augenklinik Dardenne sind keine weiteren Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung vorgesehen.

## Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 SGB V

Das Krankenhaus hat in den Bereichen, für die Mindestmengen festgelegt sind, keine Leistungen erbracht.

# C

## Qualitätssicherung

Umsetzung von Beschlüssen des Gemeinsamen Bundesausschusses zur Qualitätssicherung nach § 137 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 SGB V [neue Fassung] ("Strukturqualitätsvereinbarung")

Trifft nicht zu bzw. entfällt.

## Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik der Augenklinik Dardenne ist unmittelbar aus der Unternehmenspolitik abgeleitet. Die Einführung eines strukturierten Qualitätsmanagementsystems ist nicht auf gesetzliche oder kundenorientierte Zwänge zurückzuführen sondern resultiert aus der Überzeugung der Klinikleitung, dass ein dauerhafter Erfolg der Augenklinik Dardenne und insbesondere die Expansionspläne nur dann umzusetzen sind, wenn die Abläufe transparent, replizierbar und effizient sind und den höchsten Qualitätsansprüchen genügen.

Alle Mitarbeiter der Augenklinik Dardenne sind zur strikten Einhaltung der Regelungen des Qualitätsmanagements verpflichtet und werden in die kontinuierliche Fortentwicklung des Qualitätsmanagements einbezogen. Die getroffenen Regelungen entlasten die Mitarbeiter jedoch nicht davon, ihrem Handeln eigenständiges problem- und kundenorientiertes Denken zugrunde zu legen sondern sie unterstützen die Mitarbeiter lediglich bei ihrem Handeln.

## Qualitätsziele

Alle Maßnahmen innerhalb des Qualitätsmanagements werden an den folgenden Zielen gemessen und orientiert:

- Höchstmögliche Patientenzufriedenheit und damit verbundene Patientenbindung.
- Hohe Prozesssicherheit mit geringstmöglicher Fehlerquote.
- optimale objektive und subjektive Ergebnisqualität wird angestrebt.
- Festigung und Ausbau der Position im regionalen Markt.
- Stärkung der Bindung zu Überweisern und Co-Management-Partnern.
- Ausbau der Verhandlungsposition im Rahmen der Honorar- und Budgetvereinbarung durch ein funktionsfähiges Qualitätsmanagement-System.
- Gewährleistung und Optimierung einer angemessenen Lebensqualität für alle Beteiligten in der Klinik. Durch transparente und professionelle Abläufe soll der so genannte „Spaßfaktor“ für Ärzte und Teammitglieder gesteigert werden.

Die Qualitätsziele werden ständig hinsichtlich ihrer Erreichung geprüft, gegebenenfalls modifiziert und ergänzt und damit den sich dynamisch ändernden Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen sowie den wachsenden Kundenanforderungen angepasst.

## Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements

### Organisationsstruktur

Die Augenklinik Dardenne ist in verschiedene Bereiche bzw. Fachabteilungen gegliedert. Den einzelnen Bereichen sind Mitarbeiter zugeordnet. Das aktuelle Verzeichnis ist den mitgeltenden Dokumenten zu entnehmen.

### Qualitätsmanagementbeauftragter

Bei der Umsetzung des Qualitätsmanagement wird die Geschäftsleitung vom Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) unterstützt. Die Stelle des QMB wurde als Stabstelle eingerichtet. Die Aufgaben des QMB sind im Wesentlichen:

- Förderung des Qualitätsgedankens bei allen Mitarbeitern
- Koordination interner Audits
- Überwachung der Korrekturmaßnahmen
- Regelmäßige Berichterstattung
- Mitwirkung bei Qualitätsfragen sowie
- Analyse und Empfehlung von Korrekturmaßnahmen an die Klinikleitung
- Aktualisierung des Qm-Handbuches
- Prüfung und Bewertung von Verbesserungsvorschlägen
- Erstellung, Aktualisierung, und Führung des Qualitätsmanagementhandbuches

### externe Berater

Zur weiteren Unterstützung hat sich die Geschäftsleitung dazu entschlossen, auch über den Zeitpunkt der Zertifizierung hinaus eine externe Beratungsgesellschaft zu beauftragen. Die Beratungsgesellschaft führt regelmäßig interne Audits und Zielworkshops durch. Hierdurch bewahren wir uns stets den neutralen Blick von außen und sorgen für eine kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Qm-Systems. Qualitätsbericht Teil D 20



## Interne Audits

Zur systematischen Überprüfung der Wirksamkeit der Qm-Vorgaben inkl. aller mitgelieferten Unterlagen in der Praxis, werden in der Augenklinik Dardenne interne Audits durchgeführt. In diesen wird geprüft, ob

- Qm-Vorgaben eingehalten werden und
- Qm-Vorgaben noch aktuell sind und geändert werden müssen.

Interne Audits haben helfenden Charakter. Sie dienen ausschließlich der Verbesserung der untersuchten Prozesse.

Interne Audits werden vom Qm-Beauftragten und einer externen Beratungsgesellschaft geplant und mindestens zweimal jährlich durchgeführt. Nach ihrer Durchführung überwacht der Qm-Beauftragte die Umsetzung der abgeleiteten Korrekturmaßnahmen.

Über die Ergebnisse der internen Audits unterrichtet der Qm-Beauftragte die Geschäftsleitung schriftlich.

## Qualitätsbericht

Es liegt in der Verantwortung der Geschäftsleitung, die Wirksamkeit des Qm-Systems in festgelegten Zeitabständen zu bewerten. Die Geschäftsleitung der Augenklinik Dardenne bewertet das Qm-System und die Einhaltung der Qualitätsziele jährlich.

Dazu wird vom Qm-Beauftragten zusammen mit der Geschäftsleitung ein Qualitätsbericht erarbeitet. Der Qualitätsbericht ist das wichtigste Werkzeug zur kontinuierlichen Verbesserung der innerbetrieblichen Prozesse und des Qm-Systems und erlaubt die direkte Beurteilung der Patientenzufriedenheit.

Der Qualitätsbericht enthält:

- Ergebnisse von Audits (interne Audits, externe Audits, Kundenaudits); abgeleitete Korrekturmaßnahmen und deren Erfüllung,
- Fehlerberichtsauswertungen,
- Liste der Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen,
- Auswertung des Problemkataloges,
- Aufzeichnungen vorangegangener Managementbewertungen.

Basierend auf dem Qualitätsbericht bewertet die Geschäftsleitung die erreichten Ergebnisse, überprüft die Qualitätsziele und ergreift Maßnahmen zur Verbesserung. Ebenfalls werden Entscheidungen zur Bereitstellung von Ressourcen getroffen. Die Qm-Bewertung wird dokumentiert. Qualitätsbericht Teil D 21

Neben der jährlichen Gesamteinschätzung werden von allen Mitarbeitern aktuelle Qualitätsprobleme sofort der Geschäftsleitung bekannt gegeben, damit Maßnahmen unverzüglich eingeleitet werden können.

Die Geschäftsleitung und die Abteilungsleiter führen regelmäßige Arbeitsbesprechungen durch, um Qualitätsmängel rechtzeitig zu erkennen und die notwendigen Maßnahmen zu treffen. Die Ergebnisse der Besprechungen werden protokolliert und den beteiligten Mitarbeitern zur Verfügung gestellt.

## Instrumente des Qualitätsmanagements

Das Qualitätsmanagement in der Augenklinik Dardenne stützt sich im Wesentlichen auf die folgenden Instrumente:

### Qm-Handbuch

Das Qm-Handbuch enthält:

- Die Darstellung der Verfahren aller Systemebenen des Systems mit Verweisen auf Verfahrens- und Arbeitsanweisungen
- Die Festlegung von Verantwortungen und Zuständigkeiten und der notwendigen Qualifikationen
- Wechselwirkungen/ Schnittstellen zwischen den einzelnen Prozess-Abläufen
- Die Lenkung der Dokumente und der Aufzeichnungen z.B. Erstelldatum und Versionsnummer der Dokumente
- Die Aufgaben und Zuständigkeiten des Qm-Beauftragten (s.o.) und des Hygiene-Management-Beauftragten
- Die Inhalte und Intervalle der Schulung aller Beteiligten
- Die Festlegung notwendiger Validierungs-Schritte und externer Validierung von hygienerelevanten Abläufen, die Festlegung und Kennzeichnung aller Medizinprodukte und der Rückverfolgbarkeit vom Patienten bis zum 1. Aufbereitungsschritt
- Maßnahmen zur Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln sowie der Produkt-erhaltung
- Maßnahmen der internen Überwachung der hygienerelevanten Abläufe
- Festlegen der Abläufe der Fehlererkennung, Korrektur und Vorbeuge-Maßnahmen
- Festlegen von Kriterien und Zuständigkeit für Maßnahmepläne
- Verfahren sowie die Beschreibung der Durchführung von internen Audits mit Terminplaner

### Qualitätsbericht

Zum Qualitätsbericht siehe oben

## Interne Audits

Der Inhalt und Zweck der internen Audits ist oben ausführlich beschrieben.

## Externe Audits

Der Inhalt der externen Audits ist mit dem der internen Audits identisch. Im Gegensatz zu den internen Audits werden die externen jedoch von einem unabhängigen akkreditierten Unternehmen durchgeführt. Vom Ergebnis des externen Audits ist es abhängig, ob die Augenklinik Dardenne auch zukünftig ihr Zertifikat nach DIN ISO 9001:2000 erhält.

## Qualitätsbericht

Eines der wesentlichen Instrumente der Qualitätssicherung ist der Qualitätsbericht. Dieser wird weiter oben genauer beschrieben.

## Zielworkshops

Unter Mithilfe der von uns beauftragten externen Beratungsgesellschaft werden jährlich zwei bis vier Zielworkshops durchgeführt. Unter Beteiligung aller Fachbereiche werden in diesen Workshops Ziele und Visionen für die zukünftige Entwicklung der Augenklinik Dardenne erarbeitet. Aus den Ergebnissen der Workshops werden Aktionspläne erstellt.

## Aktionspläne

In den aus den Zielworkshops oder auch aus den Beschlüssen der Abteilungsleitersitzungen abgeleiteten Aktionsplänen werden die durchzuführenden Maßnahmen beschrieben, Verantwortlichkeiten festgelegt und Erledigungszeitpunkte definiert. Die Kontrolle der Aktionspläne findet in den Abteilungsleitersitzungen und im internen Audit statt.

## Patientenbefragungen

Sowohl in der Praxis als auch auf Station werden regelmäßig Patientenzufriedenheitsbefragungen durchgeführt. Die Ergebnisse werden regelmäßig ausgewertet und der Geschäftsleitung im Rahmen des Qualitätsberichtes mitgeteilt. Bei Bewertungen stationärer Patienten, die schlechter als gut abschneiden wird die Geschäftsleitung umgehend informiert.

## Qualitätsmanagement-Projekte

Eines der wesentlichsten Projekte ist die Einführung eines Systems zur nachhaltigen Messung der Ergebnisqualität. In dieses Projekt sollen die zuweisenden Augenärzte einbezogen und die so gewonnen Ergebnisse offen gelegt werden.

## Bewertung des Qualitätsmanagements

Die Geschäftsleitung bewertet jedes Jahr das bestehende Qualitätsmanagement. Auf der Grundlage dieser Bewertung werden Ziele für die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems vereinbart.