

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	1
Einleitung	1
A Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses	2
A-1 Allgemeine Kontaktdaten des Krankenhauses	2
A-2 Institutionskennzeichen des Krankenhauses	2
A-3 Standort(nummer)	2
A-4 Name und Art des Krankenhausträgers	2
A-5 Akademisches Lehrkrankenhaus	2
A-6 Organisationsstruktur des Krankenhauses	2
A-6.1 Fachabteilungen	2
A-7 Regionale Versorgungsverpflichtung für die Psychiatrie	2
A-8 Fachabteilungsübergreifende Versorgungsschwerpunkte des Krankenhauses	3
A-9 Fachabteilungsübergreifende medizinisch-pflegerische Leistungsangebote des Krankenhauses	3
A-10 Allgemeine nicht-medizinische Serviceangebote des Krankenhauses	4
A-11 Forschung und Lehre des Krankenhauses	5
A-11.1 Forschungsschwerpunkte	5
A-11.2 Akademische Lehre	5
A-11.3 Ausbildung in anderen Heilberufen	6
A-12 Anzahl der Betten im gesamten Krankenhaus nach § 108/109 SGB V (Stichtag 31.12. des Berichtsjahres)	6
A-13 Fallzahlen des Krankenhauses	6
A-13.1 Ambulante Zählweise	6
A-14 Personal des Krankenhauses	6
A-14.1 Ärzte und Ärztinnen	6
A-14.2 Pflegepersonal	6
B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen	7
B-[1] Augenheilkunde	7
B-[1].1 Name	7
B-[1].1.1 Fachabteilungsschlüssel	7
B-[1].1.2 Art der Fachabteilung "Augenheilkunde"	7
B-[1].2 Versorgungsschwerpunkte der Fachabteilung "Augenheilkunde"	7
B-[1].3 Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote der Fachabteilung "Augenheilkunde"	8
B-[1].4 Nicht-medizinische Serviceangebote der Fachabteilung "Augenheilkunde"	8
B-[1].5 Fallzahlen der Fachabteilung "Augenheilkunde"	9
B-[1].6 Diagnosen	9
B-[1].6.1 Hauptdiagnosen nach ICD	9
B-[1].6.2 Kompetenzdiagnosen	9
B-[1].7 Prozeduren nach OPS	10
B-[1].7.1 OPS, 4stellig	10
B-[1].7.2 Kompetenzprozeduren	11
B-[1].8 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten	12
B-[1].9 Ambulante Operationen nach § 115b SGB V	12
B-[1].9.1 Ambulante Operationen nach § 115b SGB V	12
B-[1].10 Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft	12
B-[1].11 Apparative Ausstattung	12
B-[1].12 Personelle Ausstattung	13

B-[1].12.1	Ärzte und Ärztinnen	13
B-[1].12.1.1	Ärztliche Fachexpertise der Fachabteilung "Augenheilkunde"	13
B-[1].12.1.2	Zusatzweiterbildung	13
B-[1].12.2	Pflegepersonal	13
B-[1].12.2.1	Pflegerische Fachexpertise der Fachabteilung "Augenheilkunde" – Anerkannte Fachweiterbildungen / akademische Abschlüsse	14
B-[1].12.2.2	Pflegerische Fachexpertise der Fachabteilung "Augenheilkunde" – Zusatzqualifikation	14
B-[1].12.3	Spezielles therapeutisches Personal	14
C	Qualitätssicherung	14
C-2	Externe Qualitätssicherung nach Landesrecht gemäß § 112 SGB V	14
C-3	Qualitätssicherung bei Teilnahme an Disease-Management-Programmen (DMP) nach § 137f SGB V	15
C-4	Teilnahme an sonstigen Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung	15
C-5	Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 Abs. 1 S. 3 Nr. 3 SGB V	15
C-6	Umsetzung von Beschlüssen des Gemeinsamen Bundesausschusses zur Qualitätssicherung nach § 137 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 SGB V [neue Fassung] („Strukturqualitätsvereinbarung“)	15
D	Qualitätsmanagement	15
D-1	Qualitätspolitik	15
D-1.1	Leitbild (Leitmotto) des Krankenhauses, Vision, Mission	16
D-1.2	Qualitätsmanagementansatz / -grundsätze des Krankenhauses	16
D-1.2.1	Patientenorientierung	17
D-1.2.2	Verantwortung und Führung	17
D-1.2.3	Mitarbeiterorientierung und -beteiligung	17
D-1.2.4	Wirtschaftlichkeit	17
D-1.2.5	Prozessorientierung	18
D-1.2.6	Zielorientierung und Flexibilität	18
D-1.2.7	Fehlervermeidung und Umgang mit Fehlern	18
D-1.2.8	kontinuierlicher Verbesserungsprozess	18
D-1.3	Umsetzung / Kommunikation der Qualitätspolitik im Krankenhaus (z.B. Information an Patienten, Mitarbeiter, niedergelassene Ärzte und die interessierte Fachöffentlichkeit).	18
D-2	Qualitätsziele	18
D-2.1	strategische/ operative Ziele	18
D-2.2	Messung und Evaluation der Zielerreichung	19
D-2.3	Kommunikation der Ziele und der Zielerreichung	19
D-3	Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	20
D-4	Instrumente des Qualitätsmanagements	20
D-5	Qualitätsmanagement-Projekte	20
D-6	Bewertung des Qualitätsmanagements	20

Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser, ich freue mich über Ihr Interesse an unserer Augenklinik Bellevue. Seien Sie versichert, sie ist eine Klinik wie keine andere. Getragen vom hohen Engagement aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Geprägt vom umfassenden Wissen um das Auge in seiner Gesamtheit. Geplant als optimale Behandlungsstätte bei allen auftretenden Beeinträchtigungen der Sehkraft, Augenleiden oder ästhetischen Maßnahmen. Mit diesem Qualitätsbericht werfen Sie einen Blick "hinter die Kulissen" und lernen die Menschen kennen, die hinter der Augenklinik Bellevue stehen. Deren Hauptaugenmerk liegt auf Ihrer Zufriedenheit und vollsten Gesundheit. Wir hoffen, dass dieser Qualitätsbericht Ihnen eine Orientierungshilfe bei der Wahl einer geeigneten Klinik ist oder aber einfach nur zeigt, dass wir bei uns unter Qualität das ernste Ansinnen einer stetigen Verbesserung unserer Arbeit zeigt.

Mit herzlichen Grüßen, auch im Namen unseres Teams,

Ihr Prof. Dr. med. Detlef Uthoff

Einleitung

Augenklinik Bellevue - das Wichtigste in Kürze

Als Fachklinik für Augenheilkunde mit einem Leistungsangebot über das gesamte Spektrum der Augenheilkunde genießt die Augenklinik Bellevue auch international einen hervorragenden Ruf. Hauptanliegen des medizinischen Gesamtkonzepts ist die Einheit von ambulanter und stationärer Behandlung. Die Verbindung von High-Tech-Medizin, die fachliche Kompetenz und der sehr persönliche Umgang mit den Patienten trägt wesentlich zum Ruf der Klinik bei.

Schon seit der Gründung 1985 besitzt die Augenklinik Bellevue bundesweiten Modellcharakter. Als "Kieler Modell" bezeichnet, führte die Abrechnung über scharf kalkulierte Fallpauschalen zu einer wesentlich effektiveren Versorgung der Patienten. Weltweites Renommee erlangte die Augenklinik Bellevue durch zahlreiche Veröffentlichungen und wissenschaftliche Vorträge zur Augenheilkunde, ergänzt durch Forschungsprojekte (u.a. gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung) im In- und Ausland. Dies alles mit dem Ziel, eine optimale Behandlung und Versorgung der Patienten zu garantieren.

Verantwortlich für die Erstellung des Qualitätsberichts: Dipl.Kfm. Jörg Förster

Ansprechpartner:

- Leitender Arzt: Prof. Dr. med. Detlef Uthoff
- Geschäftsführer: Dipl. Kfm. Jörg Förster
- Qualitätsmanagement: Dipl.Pflegew.(FH) Christine Seitz
- Verantwortlicher Arzt QM: Dr. med. Detlef Holland
- Pressereferentin: Ellen Hosbach
- Hygienebeauftragte: Dr. med. Katharina Peitzner
- Verwaltungsleitung / Finanzmanagement: Marion Doose
- OP-Leitung: Tina Ebert
- Stationsleitung: Svenja Schneider
- Hauswirtschaft: Birgit Niemand
- Medizintechnik: Joachim Neumann
- EDV: Patrick Marholz

weiterführende Links

www.augenklinik-bellevue.de

www.qnb.de

Die Krankenhausleitung, vertreten durch Dipl.Kfm. J. Förster, ist verantwortlich für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben im Qualitätsbericht.

A Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

A-1 Allgemeine Kontaktdaten des Krankenhauses

PLZ:	24105
Ort:	Kiel
Straße:	Lindenallee
Hausnummer:	21
Krankenhaus-URL:	http://www.augenlinik-bellevue.de
Email:	info@augenlinik-bellevue.de
Telefon-Vorwahl:	0431
Telefon:	301080
Fax-Vorwahl:	0431
Fax:	3010840

A-2 Institutionskennzeichen des Krankenhauses

	IK-Nummer
1	260101411

A-3 Standort(nummer)

Standort-Nummer: 1

A-4 Name und Art des Krankenhausträgers

Name des Trägers:	Prof. Dr. med. Detlef Uthoff
Träger-Art:	privat

A-5 Akademisches Lehrkrankenhaus

Lehrkrankenhaus: Nein

Name der Universität:

A-6 Organisationsstruktur des Krankenhauses

Die Augenlinik Bellevue legt Wert auf eine flache Hierarchie, kurze Dienstwege und durchlässige Organisationsstrukturen. Nur auf diese Art und Weise können kurzfristig notwendige Anpassungen an veränderte Rahmenbedingungen zuverlässig durchgeführt werden. Die Geschicke der Augenlinik Bellevue werden neben Prof. Uthoff als ärztlichem Direktor, maßgeblich durch Jörg Förster, den Geschäftsführer der Klinik gelenkt. Das Gesamtteam der Augenlinik Bellevue leitet die Personalmanagerin Christine Seitz. Die fünf Abteilungen des Hauses (Station, OP, Verwaltung, Hauswirtschaft, Haustechnik) werden wiederum jeweils von einer Abteilungsleitung geführt. Regelmäßige Treffen der Leitungen sorgen für einen kontinuierlichen Informationsfluss.

	Abteilungsart	Schlüssel	Fachabteilung
1	Belegabteilung	2700	Augenheilkunde

A-7 Regionale Versorgungsverpflichtung für die Psychiatrie

Besteht regionale
Versorgungsverpflichtung für die
Psychiatrie?: Nein

Psychiatrisches Krankenhaus: Nein

A-8 Fachabteilungsübergreifende Versorgungsschwerpunkte des Krankenhauses

	Versorgungsschwerpunkt	Teilnehmende Fachabteilungen	Erläuterungen
1	Refraktive Chirurgie	• 2700 - Augenheilkunde	Zentrum für die diagnostische und operative Behandlung von Fehlsichtigkeit mittels modernster Laser- und Intraokularlinsen Chirurgie.
2	Netzhautchirurgie	• 2700 - Augenheilkunde	Definierte Versorgungsprozesse für alle Operationen im Bereich des hinteren Augenabschnitts unter Einbeziehung von 44 kooperierenden niedergelassenen Augenärzten.

A-9 Fachabteilungsübergreifende medizinisch-pflegerische Leistungsangebote des Krankenhauses

Die Augenklinik Bellevue hat mit der Techniker Krankenkasse (TK) und der Schwäbisch-Gmünder Esatzkasse (GEK) ein neues, umfassendes Behandlungskonzept entwickelt und einen integrierten Versorgungsvertrag abgeschlossen. Ziel ist die optimale Zusammenarbeit von Hausarzt, niedergelassenen Facharzt für Augenheilkunde und der Fachklinik.

	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot	Erläuterungen
1	Angehörigenbetreuung/-beratung/ -seminare	In Kooperation mit dem Kirchenkreis Kiel organisiert die Klinik bei Bedarf die seelsorgerische Betreuung von Patienten und / oder Angehörigen.

2	Beratung/Betreuung durch Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen	Ein besonderer Service für unsere Patienten sind "die Kümmerer" , Ergebnis einer Kooperation zwischen der AWO Pflegedienste gGmbH und der Augenklinik Bellevue. "Die Kümmerer" der AWO Kiel kümmern sich während Ihres Klinik-Aufenthalts um Ihr Haustier, Ihre Pflanzen und den Einkauf und sind auch danach für Sie da, zum Beispiel als Begleitung beim Arztbesuch, zum Vorlesen von Briefen und Zeitungen oder um Ihnen Ihr Mittagessen zu bringen. Dieser Service der AWO Pflegedienste gGmbH und der Augenklinik Bellevue ist völlig unverbindlich und kostenlos (Ausnahme Menü -Service) für unsere Patienten. Er ist nur möglich durch den engagierten Einsatz der AWO Pflegedienste in Zusammenarbeit mit dem Jobcenter Kiel. Hier erhalten Arbeitssuchende mit Interesse an einer sozialen Tätigkeit nach einer entsprechenden Schulung ein neues und wichtiges Betätigungsfeld.
3	Entlassungsmanagement/ Brückenpflege/Überleitungspflege	Im Rahmen der Entlassung aus dem Krankenhaus kümmern sich unsere Mitarbeiter um alle zunächst dringend notwendigen Belange aller Patienten:- Krankentransporte- Medikamentenversorgung- Entlassungsdokumente- weitergehende Dienstleistungen
4	Sehschule/Orthoptik	In unserer kooperierenden Gemeinschaftspraxis für Augenheilkunde in Kiel (Augenärzte Wilhelminenhaus) bieten wir eine Sehschule für unsere jungen Patienten an. Weiterhin bieten wir in der Klinik eine präoperative Spezialsprechstunde für die Strabologie an.
5	Spezielles pflegerisches Leistungsangebot	Im Rahmen der Bereichspflege ermöglichen wir unseren Patienten während des gesamten Aufenthalts in der Klinik auf einen festen Ansprechpartner aus dem Pflegeteam zurückgreifen zu können.
6	Traditionelle Chinesische Medizin	In unser kooperierenden Gemeinschaftspraxis in Kiel bieten wir eine spezielle ophthalmologische Sprechstunde für Akkupunktur an.

A-10 Allgemeine nicht-medizinische Serviceangebote des Krankenhauses

Ein besonderer Service für unsere Patienten sind "**die Kümmerer**" , Ergebnis einer Kooperation zwischen der AWO Pflegedienste gGmbH und der Augenklinik Bellevue. "Die Kümmerer" der AWO Kiel kümmern sich während Ihres Klinik-Aufenthalts um Ihr Haustier, Ihre Pflanzen und den Einkauf und sind auch danach für Sie da, zum Beispiel als Begleitung beim Arztbesuch, zum Vorlesen von Briefen und Zeitungen oder um Ihnen Ihr Mittagessen zu bringen. Dieser Service der AWO Pflegedienste gGmbH und der Augenklinik Bellevue ist völlig unverbindlich und kostenlos (Ausnahme Menü -Service) für unsere Patienten. Er ist nur

möglich durch den engagierten Einsatz der AWO Pflegedienste in Zusammenarbeit mit dem Jobcenter Kiel. Hier erhalten Arbeitssuchende mit Interesse an einer sozialen Tätigkeit nach einer entsprechenden Schulung ein neues und wichtiges Betätigungsfeld.

Link zum Flyer

Auch Ihr leibliches Wohl liegt uns am Herzen. Deshalb kochen wir für Sie in der **hauseigenen Küche** der Augenklinik Bellevue nach ernährungsphysiologischen Gesichtspunkten. Eben keine übliche "Krankenhaus-Kost", sondern Schmackhaftes, vitaminschonend und fettarm zubereitet. Selbstverständlich steht Ihnen auch diätetische Kost zur Verfügung, die spezielle Belange bei Stoffwechselerkrankungen berücksichtigt. Serviert wird in der Cafeteria, aber Sie können gern auch auf Ihrem Zimmer speisen. Außerdem steht ein kostenloser Getränkeservice auf den einzelnen Stationen bereit.

Als besonderen Service für Patienten unserer im Qualitätsnetz Bellevue kooperierenden Partnerpraxen, bieten wir einen **Shuttle-Service** an, der Sie von der Praxis Ihres niedergelassenen Augenarztes zu uns in die Klinik und zurück bringt.

A-11 Forschung und Lehre des Krankenhauses

A-11.1 Forschungsschwerpunkte

Zurzeit laufende Forschungsaktivitäten und Kooperationen

Klinische Studien:

- Zur Differenzierung akkommodativer und pseudoakkommodativer Effekte von Akkommodationsmessungen, Einfluß und Validität verschiedener Meßverfahren
- Klinische Ergebnisse des sogenannten Add-On-Verfahrens bei Pseudophakie
- Zur Frage der operativen Korrektur der Alterssichtigkeit mittels Excimer-Laser im sogenannten „Presby-Max-Verfahren“ an der Hornhaut.

In Zusammenarbeit mit der Medizinischen Fakultät der Martin-Luther-Universität zu Halle-Wittenberg:

- Indikationsstellung für die Verwendung verschiedener Ablationsprofile in der Refraktiven Laserchirurgie. Einfluß standardisierter asphärischer und gewebesparender Profile auf die postoperativen Aberrationen und die corneale stromale Restdicke nach Lasik im Vergleich zu topographie- und wellenfrontgeführten Ablationsprofilen.
- Überprüfung der Stadieneinteilung des Keratokonus durch moderne Verfahren der Hornhautoberflächenmessung und anhand der Wellenfrontanalyse.

In Zusammenarbeit mit der Medizinischen Fakultät der staatlichen Universität Tel Aviv:

- Wertigkeit verschiedener operativer Verfahren zur Korrektur der Presbyopie.

In Zusammenarbeit mit der Medizinischen Fakultät der Universität Hamburg:

- Proteomix der menschlichen Linsen bei Katarakt (z.Zt. pending)
- Akkommodationsfähige intraokulare Kunstlinsen (vorläufig abgeschlossen)

A-11.2 Akademische Lehre

Prof. Dr. med. Detlef Uthoff lehrt an folgenden Universitäten:

- Stanford University, San Francisco, USA
 - c/o Prof. Gorney „oculoplastic surgery“
- Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf
 - Fachbereich Augenheilkunde
 - Hauptvorlesung: Thema: Refraktive Chirurgie (bis 2007)
- Universitätsklinik der Martin-Luther-Universität zu Halle / Wittenberg
 - Fachbereich Augenheilkunde
 - Hauptvorlesung: Thema: Auge und Allgemeinleiden

- Freie Vorlesung: Thema: Operative Korrektur von Fehlsichtigkeit
- Staatliche Universität Tel Aviv, Israel
 - Vorlesung: 48 Semesterstunden
 - Hauptvorlesung: Thema: Gesamtes Spektrum der konservativen und operativen Augenheilkunde

A-11.3 Ausbildung in anderen Heilberufen

A-12 Anzahl der Betten im gesamten Krankenhaus nach § 108/109 SGB V (Stichtag 31.12. des Berichtsjahres)

Anzahl Betten: 28

A-13 Fallzahlen des Krankenhauses

Anzahl stationärer Patienten: 10532

A-13.1 Ambulante Zählweise

A-14 Personal des Krankenhauses

A-14.1 Ärzte und Ärztinnen

	Art	Anzahl	Kommentar/Erläuterung
1	Ärztinnen/ Ärzte insgesamt (außer Belegärzte)	3	
2	- davon Fachärztinnen/ -ärzte	1	
3	Belegärztinnen/ -ärzte (nach § 121 SGB V)	4	
4	Ärztinnen/ Ärzte, die keiner Fachabteilung zugeordnet sind	4	

A-14.2 Pflegepersonal

	Bezeichnung	Anzahl	Ausbildungsdauer	Kommentar/Erläuterung
1	Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	22 Vollkräfte	3 Jahre	
2	Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger und Gesundheits- und Kinderkrankenpflegeri	5 Vollkräfte	3 Jahre	
3	Altenpfleger und Altenpflegerinnen	1 Vollkräfte	3 Jahre	

4	Pflegeassistenten und Pflegeassistentinnen	7 Vollkräfte	2 Jahre	
5	Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferin	2 Vollkräfte	1 Jahr	
6	Pflegehelfer und Pflegehelferinnen	0 Vollkräfte	ab 200 Std. Basiskurs	
7	Entbindungspfleger und Hebammen	0 Personen	3 Jahre	
8	Operationstechnische Assistenten und Operationstechnische Assistentinnen	0 Vollkräfte	3 Jahre	
9	Arzthelfer / Arzthelferinnen	15 Vollkräfte	3 Jahre	
10	Auszubildende "Fachangestellte im Gesundheitswesen"	4 Vollkräfte	3 Jahre	

B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen

B-[1] Augenheilkunde

B-[1].1 Name

FA-Bezeichnung: Augenheilkunde

Name des Chefarztes:

Straße: Lindenallee

Hausnummer: 21

Ort: Kiel

PLZ: 24105

URL: <http://www.augenlinik-bellevue.de>

Email: info@augenlinik-bellevue.de

Telefon-Vorwahl: 0431

Telefon: 301080

Fax-Vorwahl: 0431

Fax: 3010840

B-[1].1.1 Fachabteilungsschlüssel

	Fachabteilungsschlüssel
1	(2700) Augenheilkunde

B-[1].1.2 Art der Fachabteilung "Augenheilkunde"

Abteilungsart: Belegabteilung

B-[1].2 Versorgungsschwerpunkte der Fachabteilung "Augenheilkunde"

- Vorderabschnittschirurgie:
 - Der Graue Star (Kataraktoperation)
 - Der Grüne Star (Glaukom)
 - Hornhauttransplantation
- Netzhaut- und Glaskörperchirurgie
 - Erkrankungen des Glaskörpers
 - Operationen bei Veränderung der Netzhaut
 - Operationen bei Netzhautablösung
 - operative Behandlung der Makuladegeneration
- plastische, ästhetische und funktionelle Chirurgie
 - im Bereich der Augenlider
 - im Bereich der Tränenwege
 - bei Schielerkrankungen

[Weitere Informationen zu den Erkrankungen finden Sie auf unserer Webseite.](#)

	Versorgungsschwerpunkte	Erläuterungen
1	Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der Linse	Seit 1985 sind in der Augenlinik Bellevue über 100.000 linsen chirurgische Operationen durchgeführt worden.
2	Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der Aderhaut und der Netzhaut	Auf Grund der operatorsbezogenen Spezialisierung besteht beim behandelnden Arzt eine extrem hohe Erfahrung im operativen Umgang mit den innovativen Verfahren der Netzhautchirurgie.
3	Plastische Chirurgie	Seit 1989 werden alle plastischen Eingriffe durch einen spezialisierten Operateur durchgeführt.
4	Spezialsprechstunde	Spezialsprechstunden für Refraktive- und Netzhaut-Chirurgie zur Diagnostik mit High-Tech-Geräten der neuesten Generation. Ab 2009 weitere Spezialsprechstunden für Glaukomchirurgie und Strabologie.

B-[1].3 Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote der Fachabteilung "Augenheilkunde"

- Bereichspflegekonzept
- prä-operative Sprechstunden (Zentrum für refraktive Chirurgie (LASIK), Zentrum für präoperative Netzhautdiagnostik)
- alle Operationen durch Fachärzte
- ärztlicher Not- und Bereitschaftsdienst
- integrierte Versorgung mit der Techniker Krankenkasse und der GEK mit dem Ziel die Zusammenarbeit der niedergelassenen Augenärzte und der Fachklinik zu optimieren ([Link zur Broschüre](#))

B-[1].4 Nicht-medizinische Serviceangebote der Fachabteilung "Augenheilkunde"

"Die Kümmerer" - ein Patienten-Service der AWO Pflegedienste gGmbH und der Augenklinik Bellevue

"Die Kümmerer" der AWO Kiel kümmern sich während des Aufenthalts der Patienten in der Klinik um deren Haustier, ihre Pflanzen und den Einkauf und sind auch danach für unsere Patienten da, zum Beispiel als Begleitung beim Arztbesuch, zum Vorlesen von Briefen und Zeitungen oder um Ihnen das Mittagessen zu bringen.

Dieser Service der AWO Pflegedienste gGmbH und der Augenklinik Bellevue ist völlig unverbindlich und kostenlos (Ausnahme Menü -Service) für unsere Patienten. Er ist nur möglich durch den engagierten Einsatz der AWO Pflegedienste in Zusammenarbeit mit dem Jobcenter Kiel. Hier erhalten Arbeitssuchende mit Interesse an einer sozialen Tätigkeit nach einer entsprechenden Schulung ein neues und wichtiges Betätigungsfeld.

Link zum Flyer

B-[1].5 Fallzahlen der Fachabteilung "Augenheilkunde"

Anzahl stationärer Patienten: 10532

B-[1].6 Diagnosen**B-[1].6.1 Hauptdiagnosen nach ICD**

	ICD	Bezeichnung	Fallzahl
1	H25	Grauer Star im Alter - Katarakt	6177
2	H35	Sonstige Krankheit bzw. Veränderung der Netzhaut des Auges	1739
3	H26	Sonstiger Grauer Star	486
4	H02	Sonstige Krankheit bzw. Veränderung des Augenlides	402
5	H00	Gerstenkorn bzw. Hagelkorn	284
6	H40	Grüner Star - Glaukom	162
7	H33	Netzhautablösung bzw. Netzhautriss des Auges	148
8	H04	Krankheit bzw. Veränderung des Tränenapparates	106
9	H27	Sonstige Krankheit bzw. Veränderung der Augenlinse	97
10	H18	Sonstige Krankheit oder Veränderung der Hornhaut des Auges	90

B-[1].6.2 Kompetenzdiagnosen

	ICD	Bezeichnung	Fallzahl
1	H25.1	Cataracta nuclearis senilis	4850
2	H35.3	Degeneration der Makula und des hinteren Poles	1465
3	H25.2	Cataracta senilis, Morgagni-Typ	1191
4	H26.0	Infantile, juvenile und präsenile Katarakt	471
5	H00.1	Chalazion	277
6	H35.8	Sonstige näher bezeichnete Affektionen der Netzhaut	268
7	H02.3	Blepharochalasis	150
8	H40.1	Primäres Weitwinkelglaukom	104

9	H02.4	Ptosis des Augenlides	99
10	H02.0	Entropium und Trichiasis des Augenlides	95
11	H04.5	Stenose und Insuffizienz der Tränenwege	92
12	H34.8	Sonstiger Netzhautgefäßverschluss	79
13	D23.1	Sonstige gutartige Neubildungen Haut des Augenlides, einschließlich Kanthus	74
14	H33.0	Netzhautablösung mit Netzhautriss	74
15	C44.1	Sonstige bösartige Neubildungen Haut des Augenlides, einschließlich Kanthus	69
16	H27.0	Aphakie	68
17	H25.8	Sonstige senile Kataraktformen	66
18	H40.0	Glaukomverdacht	45
19	H02.1	Ektropium des Augenlides	42
20	H11.0	Pterygium	42
21	D22.1	Melanozytennävus des Augenlides, einschließlich Kanthus	36
22	H25.0	Cataracta senilis incipiens	36
23	H33.3	Netzhautriss ohne Netzhautablösung	33
24	H33.4	Traktionsablösung der Netzhaut	33
25	H52.1	Myopie	30
26	L82	Alterswarzen	30
27	H18.6	Keratokonius	29
28	H27.8	Sonstige näher bezeichnete Affektionen der Linse	29
29	H50.0	Strabismus concomitans convergens	26
30	H43.3	Sonstige Glaskörpertrübungen	26

B-[1].7 Prozeduren nach OPS

B-[1].7.1 OPS, 4stellig

	OPS	Bezeichnung	Fallzahl
1	5-984	Operation unter Verwendung optischer Vergrößerungshilfen, z.B. Lupenbrille, Operationsmikroskop	9389
2	5-986	Operation mit kleinstmöglichem Einschnitt an der Haut und minimaler Gewebeverletzung (minimalinvasiv)	9278
3	5-149	Sonstige Operation an der Augenlinse	7377
4	5-144	Operative Entfernung der Augenlinse ohne ihre Linsenkapsel	6767
5	5-983	Erneute Operation	1888
6	5-156	Sonstige Operation an der Netzhaut	1864
7	5-133	Senkung des Augeninnendruckes im Auge durch Verbesserung der Kammerwasserzirkulation	1221
8	5-091	Operative Entfernung oder Zerstörung von (erkranktem) Gewebe des Augenlides	501
9	5-158	Operative Entfernung des Glaskörpers des Auges und nachfolgender Ersatz mit Zugang über den Strahlenkörper	372

10	5-090	Operativer Einschnitt in das (erkrankte) Augenlid	294
----	-------	---	-----

B-[1].7.2 Kompetenzprozeduren

	OPS	Bezeichnung	Fallzahl
1	5-149.2x	Sonstige Sonderform der Intraokularlinse	5665
2	5-144.5e	Extrakapsuläre Extraktion der Linse [ECCE], Linsenkernverflüssigung [Phakoemulsifikation] über kornealen Zugang mit Einführung einer kapselfixierten Hinterkammerlinse, Sonderform der Intraokularlinse	5593
3	5-156.9	Injektion von Medikamenten in den hinteren Augenabschnitt	1861
4	5-149.0	Einführung eines Kapselspannrings an der Linse	1598
5	5-133.x	Sonstige Senkung des Augeninnendruckes durch Verbesserung der Kammerwasserzirkulation	1210
6	5-144.5a	Extrakapsuläre Extraktion der Linse [ECCE], Linsenkernverflüssigung [Phakoemulsifikation] über kornealen Zugang mit Einführung einer kapselfixierten Hinterkammerlinse, monofokale Intraokularlinse	868
7	5-090.1	Inzision des (erkrankten) Augenlides, Kürettage	292
8	5-091.20	Tiefe Exzision von (erkranktem) Gewebe des Augenlides, ohne Beteiligung der Lidkante	197
9	5-154.0	Kryopexie der Netzhaut	153
10	5-159.20	Entfernung von Glaskörpersträngen, Glaskörperersatz durch Elektrolytlösung	134
11	5-159.10	Abtragung eines Glaskörperprolapses, Glaskörperersatz durch Elektrolytlösung	131
12	5-158.20	Pars-plana-Vitrektomie, mit Entfernung epiretinaler Membranen, Glaskörperersatz durch Elektrolytlösung	122
13	5-091.00	Oberflächliche Exzision von (erkranktem) Gewebe des Augenlides, ohne Beteiligung der Lidkante	120
14	5-144.3e	Extrakapsuläre Extraktion der Linse [ECCE], Linsenkernverflüssigung [Phakoemulsifikation] über sklerokornealen Zugang mit Einführung einer kapselfixierten Hinterkammerlinse, Sonderform der Intraokularlinse	110
15	5-144.5b	Extrakapsuläre Extraktion der Linse [ECCE], Linsenkernverflüssigung [Phakoemulsifikation] über kornealen Zugang mit Einführung einer sulkusfixierten Hinterkammerlinse, monofokale Intraokularlinse	97
16	5-091.01	Oberflächliche Exzision von (erkranktem) Gewebe des Augenlides, mit Beteiligung der Lidkante	91
17	5-094.2	Korrekturoperation bei Blepharoptosis, Levator-/Aponeurosenresektion	89
18	5-093.2	Korrekturoperation bei Entropium und Ektropium, durch horizontale Verkürzung des Augenlides	87
19	5-132.2	Zyklophotokoagulation	79
20	8-170.1	Therapeutische Spülung (Lavage) der Tränenwege	78

21	5-158.21	Pars-plana-Vitrektomie, mit Entfernung epiretinaler Membranen, Glaskörperersatz durch Luft	78
22	5-115	Nähen der Bindehaut des Auges	76
23	5-154.2	Laser-Retinopexie der Netzhaut	73
24	5-149.21	Sonderform der Intraokularlinse, torische Intraokularlinse	67
25	5-086.1	Erweiterung des Tränenpunktes	58
26	5-138.10	Primäre Naht der Sklera	57
27	5-139.10	Vorderkammerspülung ohne weitere Maßnahmen	54
28	5-149.20	Sonderform der Intraokularlinse, multifokale Intraokularlinse	54
29	5-158.15	Pars-plana-Vitrektomie, Silikonölenentfernung, ohne chirurgische Manipulation der Netzhaut	47
30	5-144.5f	Extrakapsuläre Extraktion der Linse [ECCE], Linsenkernverflüssigung [Phakoemulsifikation] über kornealen Zugang mit Einführung einer sulkusfixierten Hinterkammerlinse, Sonderform der Intraokularlinse	47

B-[1].8 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Alle ambulanten Behandlungen und das gesamte Spektrum der nicht operativen Augenheilkunde werden in unserem ambulanten Versorgungszentrum in der Praxis Wilhelminenstraße durchgeführt bzw. in den im Qualitätsnetz Bellevue kooperierenden mittlerweile über 40 niedergelassenen Augenärzten, die die Vor- und Nachsorge der in der Augenklinik Bellevue behandelten Patienten übernehmen.

In der Augenklinik werden jedoch im Rahmen von Spezialsprechstunden insbesondere prae- und postoperative Untersuchungen auch ambulant durchgeführt.

Augenärzte Wilhelminenhaus

Wilhelminenstraße 43

24103 Kiel

Tel.: 0431/660966

Fax.: 0431/6609696

info@augenaerzte-kiel.de

www.augenaerzte-kiel.de

B-[1].9 Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

B-[1].10 Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Ambulante D-Arzt-Zulassung: Nein

Stat. BG-Zulassung: Ja

B-[1].11 Apparative Ausstattung

	Apparative Ausstattung	Umgangssprachlich Bezeichnung	Kommentar/ Erläuterung	24h Notfallverfügbarke
1	- Wellenfront-Analyse		- Wellenfront-Analyse	

2	- Optische Cohärenz Tomographie (OCT)		- Optische Cohärenz Tomographie (OCT)	
3	- Hornhaut-Topographie		- Hornhaut-Topographie	
4	Angiographiegerät/DSA			Ja
5	Laser		- Endothel-Laser - Excimer-Laser - YAG-Laser - Argon-Laser - Femto- Sekundenlaser	

B-[1].12 Personelle Ausstattung

B-[1].12.1 Ärzte und Ärztinnen

In der Augenklinik Bellevue und dem ambulanten Versorgungszentrum in der Wilhelminenstraßen kümmern sich 4 Operateure, 4 Anästhesisten, 5 Fachärzte und 8 Assistenzärzte um das Wohl der Patienten.

Im Qualitätsnetz Bellevue sind weitere 44 Fachärzte in eigener Praxis tätig.

Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen) (Vollkräfte): 16 Vollkräfte

Kommentar dazu: Alle Ärzte der Augenklinik Bellevue sind auch in unserem ambulanten Versorgungszentrum im "Wilhelminenhaus" tätig.

– davon Fachärzte und Fachärztinnen (Vollkräfte): 8 Vollkräfte

Kommentar dazu: Fachärzte für Augenheilkunde und Anästhesie

Belegärzte und Belegärztinnen (nach § 121 SGB V) (Personen): 4 Personen

Kommentar dazu:

B-[1].12.1.1 Ärztliche Fachexpertise der Fachabteilung "Augenheilkunde"

	Facharztbezeichnungen	Erläuterungen
1	Anästhesiologie	
2	Augenheilkunde	

B-[1].12.1.2 Zusatzweiterbildung

	Zusatzweiterbildung	Erläuterungen
1	Akupunktur	

B-[1].12.2 Pflegepersonal

	Bezeichnung	Anzahl	Ausbildungsdauer	Kommentar/ Erläuterung
--	-------------	--------	------------------	---------------------------

1	Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	22 Vollkräfte	3 Jahre	
2	Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger und Gesundheits- und Kinderkrankenpflegeri	5 Vollkräfte	3 Jahre	
3	Altenpfleger und Altenpflegerinnen	1 Vollkräfte	3 Jahre	
4	Pflegeassistenten und Pflegeassistentinnen	7 Vollkräfte	2 Jahre	
5	Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferin	2 Vollkräfte	1 Jahr	
6	Pflegehelfer und Pflegehelferinnen	0 Vollkräfte	ab 200 Std. Basiskurs	
7	Entbindungspfleger und Hebammen	0 Personen	3 Jahre	
8	Operationstechnische Assistenten und Operationstechnische Assistentinnen	0 Vollkräfte	3 Jahre	

B-[1].12.2.1 Pflegerische Fachexpertise der Fachabteilung "Augenheilkunde" – Anerkannte Fachweiterbildungen / akademische Abschlüsse

Das Team der Augenklinik Bellevue wird von einer Personalmanagerin geleitet, die über den Abschluss Diplom-Pflegewirtin (FH) verfügt.

Derzeit befindet sich die Stationsleitung in einer Weiterbildung zur „Fachwirtin für Gesundheit und Soziales“ und die Abteilungsleitung OP qualifiziert sich in einem online Studienkurs „Management“.

B-[1].12.2.2 Pflegerische Fachexpertise der Fachabteilung "Augenheilkunde" – Zusatzqualifikation

B-[1].12.3 Spezielles therapeutisches Personal

	Spezielles therapeutisches Personal	Kommentar
1	Arzthelfer und Arzthelferin	

C Qualitätssicherung

C-2 Externe Qualitätssicherung nach Landesrecht gemäß § 112 SGB V

Keine Teilnahme der Augenklinik Bellevue an externer Qualitätssicherung, da es für die Augenheilkunde keine Qualitätssicherung nach §112 SGB V gibt. Daher erfolgen umfangreiche Vergleiche eigener Qualitätsdaten mit Referenzdaten internationaler Studien. Die Ergebnisse werden im Qualitätsbericht auf der Homepage www.augenklinik-bellevue.de zur Verfügung gestellt.

C-3 Qualitätssicherung bei Teilnahme an Disease-Management-Programmen (DMP) nach § 137f SGB V

Für die Augenklinik sind keine Disease-Management-Programme vereinbart.

C-4 Teilnahme an sonstigen Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung

Eine zielgerichtete Qualitätssicherung erfolgt durch ein eigenes Qualitätsmanagementsystem. Dafür hat die Augenklinik Bellevue ein Qualitätsnetz gegründet, das "Qualitätsnetz Bellevue". Im QNB kooperieren über 44 niedergelassene Augenärzte mit der Augenklinik Bellevue. Damit ist eine Qualitätssicherung der medizinischen Leistung nicht nur während des Aufenthaltes der Patienten bei uns in der Klinik gewährleistet, sondern auch das Ergebnis nach ihrem Aufenthalt in der Klinik. Die Ergebnisse von drei bzw. vier standardisierten post-op Kontrollen werden von den im QNB kooperierenden Partnerpraxen dokumentiert. Eine zentrale Auswertung aller anonymisierten Daten erfolgt über eine spezielle Software. So stehen überdurchschnittlich viele Befunddaten zur Verfügung, die den hohen Qualitätsanspruch, den wir an unserer Arbeit setzen, dokumentieren

www.qnb.de

Link zum Flyer QNB

Ausführlichere Informationen erhalten Sie unter D: Qualitätsmanagement

C-5 Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 Abs. 1 S. 3 Nr. 3 SGB V

Für die Augenklinik sind keine Mindestmengen nach § 137 Abs. 1 S. 3, Nr. 3 SGB V definiert. Aufgrund unserer hohen Fallzahlen kann man behaupten, dass mögliche Mindestmengen sicher erreicht werden.

C-6 Umsetzung von Beschlüssen des Gemeinsamen Bundesausschusses zur Qualitätssicherung nach § 137 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 SGB V [neue Fassung] („Strukturqualitätsvereinbarung“)

D Qualitätsmanagement

D-1 Qualitätspolitik

Unser Qualitätsanspruch in der Augenklinik Bellevue wird gestützt durch ein Qualitätsmanagementsystem, das die Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2000 erfüllt. Mit diesem Qualitätsmanagementsystem soll sichergestellt werden, dass alle Geschäftsprozesse mit Auswirkungen auf die Qualität durchgängig geplant, gesteuert und überwacht werden. Neben der Erfüllung der Patientenwünsche und Anforderungen an uns, ist die kontinuierliche Verbesserung des QM-Systems ein zentraler Bestandteil der Klinikziele.

Unsere Qualitätspolitik ist geprägt vom Engagement und von der Initiative aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Augenklinik Bellevue steht jedem Patienten offen,

unabhängig von seiner Art der Krankenversicherung. Und mancher wird hier auch aufgenommen und versorgt, falls besondere Umstände es erfordern. Wie z.B. die Behandlung von Katastrophen- oder Kriegsopfern. Im Vordergrund stehen eine ausführliche und individuelle Beratung unserer Patienten, verbunden mit innovativen und schonenden Behandlungsmethoden dank modernster Technik.

D-1.1 Leitbild (Leitmotto) des Krankenhauses, Vision, Mission

Unser Leitbild enthält und beschreibt die von allen Mitarbeitern der Klinik entwickelten Leitlinien und daraus abzuleitenden praktischen Konsequenzen für den Umgang mit unseren Patienten und unter den Mitarbeitern selbst.

Anhand von einigen Aussagen von Mitarbeitern möchten wir Ihnen unsere Philosophie etwas näher bringen:

Zur Leitlinie Wertschätzung, die den Umgang mit unseren Patienten, Kollegen und dem Arbeitsumfeld thematisiert, ist es uns "wichtig, dass sich jeder Patient bei uns in der Augenklinik wohlfühlt und fachlich gut betreut wird". "Gemeinsam sind wir stark", denn nur durch gegenseitige Hilfe und Unterstützung können wir unseren Patienten die bestmögliche Versorgung und Betreuung zukommen lassen, die sie von uns als Augenklinik Bellevue erwarten dürfen.

Mit unserem Leitbild möchten wir nach innen und außen Seriosität und Aufrichtigkeit vermitteln. Unsere Patienten, sowie alle deren Informationen und Dokumente sind bei uns gut aufgehoben und werden mit höchster Diskretion behandelt, denn "unsere Patienten sollen das Gefühl haben, dass Sie sich mit Ihren Problemen oder Ihren Bitten genau an den richtigen, kompetenten und seriösen Partner in medizinischen Fragen rund um das Auge gewandt haben.

Die Eigenverantwortung der Mitarbeiter ist ein erklärtes Ziel der Klinikkultur. Allen Mitarbeitern ist es wichtig, "dass durch Führung und Organisation der Klinik die Eigenverantwortung jedes Mitarbeiters gestärkt wird".

Was wir unter der Leitlinie Qualitätssicherung verstehen, fasst die folgende Aussage eines Mitarbeiters zusammen: "Uns ist wichtig, dass das Ergebnis unserer Arbeit die Patienten zufrieden stellt".

Ebenso unverzichtbar für unsere Arbeit ist die Leitlinie Innovation. Unser Bestreben ist es "... auf dem neuesten Wissensstand zu bleiben und Vorreiter für die Augenarztpraxen zu sein" .

D-1.2 Qualitätsmanagementansatz / -grundsätze des Krankenhauses

Unsere Qualität messen wir mit einem selbst entwickeltem Index: dem Qualitätsindex Bellevue.

In diesen Index fließen eine Vielzahl von Daten auf drei verschiedenen Ebenen ein: die objektiv gemessenen Werte der externen post-operativen Kontrollen, die subjektive Befundung des nachuntersuchenden Facharztes sowie die Einschätzung des Patienten hinsichtlich seiner Zufriedenheit auf insgesamt fünf Ebenen.

Unter D-6: Bewertung des Qualitätsmanagements wird der Index ausführlicher dargestellt. Der jeweilige Indexwert wird wöchentlich aktualisiert und steht allen Partnern im Qualitätsnetz Bellevue über das Internet, sowie allen Mitarbeitern über das Intranet zur Verfügung. Auch interessierte Externe haben die Möglichkeit sich auf unseren Internetseiten über die Ergebnisse unseres Qualitätsmanagementansatzes zu informieren.

Weiterhin existiert ein nach DIN ISO 9001 zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem.

D-1.2.1 Patientenorientierung

Im Rahmen unseres Qualitätsnetzes Bellevue werden alle Patienten bei der 3. postoperativen Kontrolle hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit 5 Kernelementen des klinischen Aufenthalts befragt. Die Daten gehen als patientengebundener Indexwert in die Berechnung des Qualitätsindex Bellevue mit hohem Gewicht ein. Eine Orientierung aller Leistungen an der Zufriedenheit der Patienten ist damit gewährleistet.

D-1.2.2 Verantwortung und Führung

Unser Bestreben und unsere Erwartungen an uns sind es, die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Patienten zu kennen und zu ermitteln, um diese mit unserem Ziel der Patientenzufriedenheit in spezifische Forderungen umzusetzen. Dass alle behördlichen und gesetzlichen Forderungen dabei berücksichtigt werden ist für uns selbstverständlich. So wie die Augen als ganzheitliches Thema in der Augenlinik Bellevue gesehen werden, sehen wir auch unsere Patienten. Freundlichkeit und Kompetenz sind keine Schlagworte, sondern werden täglich gelebt. Damit unterstützen wir den Heilungsprozess und geben unseren Patienten die Gewissheit, in besten Händen zu sein. Deshalb legen wir Wert auf Details und bieten unter anderem eine hauseigene Küche an.

D-1.2.3 Mitarbeiterorientierung und -beteiligung

In der Augenlinik Bellevue steht ein Team von über 20 Ärzten für die medizinische Versorgung unserer Patienten bereit. Außerdem ein OP- und Pflegeteam von über 80 Fachkräften, die mit viel Engagement die pflegerische, therapeutische und allgemeine Betreuung der Patienten übernehmen.

In unserem Team wünschen wir uns selbstständige, kreative, eigenverantwortlich denkende und handelnde Mitarbeiter, welche die Klinik aktiv vorantreiben. In der Augenlinik Bellevue wird ein unbürokratischer und kommunikativer Führungsstil gepflegt, der sich in speziellen Maßnahmen wie beispielsweise der jährlichen Durchführung eines Mitarbeitergesprächs manifestiert. Das Mitarbeitergespräch beruht auf dem Grundsatz der Gleichberechtigung und gegenseitiger Wertschätzung. Es schafft Raum für ein aktives Feedback zwischen Mitarbeiter und direktem Vorgesetzten außerhalb des Alltages und ermöglicht, über das Treffen und gemeinsame Vereinbaren von Zielvereinbarungen, jeden Mitarbeiter individuell zu fordern und zu fördern.

Den Teamgedanken leben und vorantreiben schafft unser umfangreiches Betriebssportangebot. Von Fußball, Joggen, Nordic Walking bis hin zu Pilates und Aqua Fitness bietet die Klinik für jeden Mitarbeiter das passende an und trägt dadurch nicht nur zum Miteinander, sondern auch zur aktiven Unterstützung der Gesundheit aller Mitarbeiter bei.

D-1.2.4 Wirtschaftlichkeit

Die Augenklinik Bellevue steht seit 1985 für wirtschaftliche Versorgung im Gesundheitswesen. Das damals gegründete "Kieler Modell" erlangte bundesweite Aufmerksamkeit, denn durch die Erprobung diagnosebezogener Fallpauschalen konnten innerhalb kurzer Zeit erhebliche Preissenkungen zugunsten des solidarischen Versicherungssystems erreicht werden. Die Klinik ist auch in der Folgezeit immer wieder als Partner der gesetzlichen Krankenversicherung bei Prozessinnovationen aufgetreten.

Auch heute ermöglicht die Klinik über Sondervereinbarungen den gesetzlichen Krankenkassen ein qualitativ hochwertiges Angebot bei vergleichsweise günstigen Preisen. Das Preis- Leistungsverhältnis ist ausgezeichnet.

D-1.2.5 Prozessorientierung**D-1.2.6 Zielorientierung und Flexibilität****D-1.2.7 Fehlervermeidung und Umgang mit Fehlern****D-1.2.8 kontinuierlicher Verbesserungsprozess****D-1.3 Umsetzung / Kommunikation der Qualitätspolitik im Krankenhaus (z.B. Information an Patienten, Mitarbeiter, niedergelassene Ärzte und die interessierte Fachöffentlichkeit).**

Unsere Qualitätspolitik ist ein offener und transparenter Bereich. Das Thema "Qualität" ist aufgrund unseres QM-Systems nach DIN EN ISO 9001:2000 und des Qualitätsnetzes Bellevue ein lebendiger und alltäglicher Bestandteil unserer Arbeit. Der Qualitätsgedanke und die Qualitätsorientierung sind uns daher stets bewusst und allgegenwärtig. Die Patienten informieren wir über unsere Qualitätspolitik über einen eigenen Flyer, der ihnen unser Projekt "QNB" näher bringt und verständlich macht. Denn schlussendlich sind es ja auch die Patienten, die von unserer Qualitätspolitik profitieren.

Unsere im QNB kooperierenden Partnerpraxen leben unsere Qualitätsorientierung weiter und tragen dazu bei, dass alle Beteiligten von einem lebendigen Qualitätssystem profitieren können. In Fortbildungen (Baltic-Seminarreihe) und mit Bereitstellung entsprechender Informationsunterlagen sind diese kooperierenden Partnerpraxen eingebunden. Mit unserer Internetpräsenz hoffen wir auch die Öffentlichkeit ausreichend über unsere Qualitätsvorstellungen und -ziele informieren zu können. Unsere Bemühungen um eine möglichst aktuelle, umfassende und sinnvolle Berichterstattung auf unseren Internetseiten wurden 2007 belohnt, unsere Website wurde für den KLINIK AWARD 2007 nominiert
www.augenklinik-bellevue.de
www.qn-b.de

[Link zum QNB Arzt-Flyer und QNB Patienten-Flyer](#)

D-2 Qualitätsziele**D-2.1 strategische/ operative Ziele**

Die Zufriedenheit unserer Patienten ist unser größtes Anliegen. Gleichzeitig ist uns bewusst, dass nur zufriedene Mitarbeiter engagiert und motiviert die Wünsche und Vorstellungen unserer Patienten erfüllen können. Daher liegt ein großer Schwerpunkt der Philosophie der Augenklinik Bellevue auf dem Wohl der Mitarbeiter.

Wir versuchen ein Arbeitsumfeld und einen Arbeitsplatz zu schaffen, der den individuellen

Vorstellungen der Mitarbeiter am ehesten entspricht. Seien es flexible Arbeitszeitmodelle, Unterstützung der Fort- und Weiterbildungswünsche der Mitarbeiter oder Jahresmitarbeitergespräche (innerhalb dessen die Mitarbeiter die Möglichkeit haben der / dem unmittelbar Vorgesetzten direktes Feedback zu geben, die eigene Arbeit gemeinsam zu reflektieren und Ziele für die kommende Zeit zu vereinbaren). Daneben wird auch das direkte Arbeitsumfeld mit Betriebssport, Massagen und Jahresfest gestaltet.

D-2.2 Messung und Evaluation der Zielerreichung

Mit dem Engagement auf der Mitarbeiterebene hoffen wir unseren Patienten und Partnern stets engagiert, freundlich und hilfsbereit gegenüberzutreten.

Die Ergebnisse großangelegter Patientenzufriedenheitserhebungen in Zusammenarbeit mit einem Marktforschungsunternehmen geben uns mit unseren Bemühungen Recht. Seit nunmehr vier Jahren führen wir jährlich Patientenzufriedenheitsstudien durch.

Die Ergebnisse dieser Studien mit jeweils an die 900 befragten Patienten sind ausnahmslos sehr gut bis gut. Die hohe Rücklaufquote und die Stabilität der Befragungsdaten bedeuten ein hohes Maß an Qualität und Repräsentativität der Ergebnisse.

Eine kontinuierliche Erhebung der Patientenzufriedenheit wird über das QNB ermöglicht. Im Rahmen der vorgegebenen Kontrolluntersuchungen in den kooperierenden Partnerpraxen werden auch diese Daten erhoben und anonymisiert in die entsprechenden Software eingepflegt. Diese dauerhafte Erhebung dient vor allem als Frühwarnsystem.

Auch den Mitarbeitern der Klinik wird jährlich ermöglicht ihre Meinung Arbeitgeber und Arbeitsbedingungen (neben dem Jahresmitarbeitergespräch) mitzuteilen. Die Augenlinik Bellevue nimmt an einer standardisierten Mitarbeiterumfrage "Bester Arbeitgeber im Gesundheitswesen" teil. Diese bundesweit durchgeführte Studie ermöglicht einen direkten Vergleich mit den anderen teilnehmenden Einrichtungen im Gesundheitswesen.

Die Ergebnisse der Patienten- und der Mitarbeiterbefragung geben neben der Meinung der Befragten auch Aufschluss auf Verbesserungspotenziale. Mit aus den Befragungen gewonnenen Erkenntnissen arbeiten wir weiter, stets angetrieben von dem Wunsch, dass unsere Patienten sich in der Augenlinik Bellevue wohlfühlen und wir das Engagement und die Motivation unserer Mitarbeiter erhalten und fördern können.

[Link zu den Ergebnissen der Patientenzufriedenheitsbefragung 2008 und 2009](#)

D-2.3 Kommunikation der Ziele und der Zielerreichung

Die Ergebnisse der Studie zur subjektiven Patientenzufriedenheitsmessung werden auf unserer Homepage veröffentlicht und zusätzlich den Patienten auf Wunsch zur Verfügung gestellt.

[Link zu den Ergebnissen der Patientenbefragung](#)

Entsprechende Projekte, die die Ergebnisse der Patienten- und Mitarbeiterumfragen aufgreifen, werden initiiert und vorangetrieben.

Über das Intranet werden die Mitarbeiter zeitnah und umfassend über alle Neuheiten in der Augenlinik Bellevue informiert. Neben dem Intranet stellt auch die wöchentliche Abteilungsleiterrunde ein Forum dar, um über Veränderungen oder Aktuelles zu informieren. Wir wünschen uns informierte, selbstständige und interessierte Mitarbeiter, die offen sind für Neuerungen und Mut haben neue Wege gemeinsam mit uns zu beschreiten.

D-3 Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements

Mit dem Qualitätsnetz Bellevue, kurz QNB genannt, wurde Anfang 2006 ein vollkommen neuer Ansatz geschaffen. Ziel: die Zusammenarbeit zwischen der Augenlinik Bellevue und den niedergelassenen Augenärzten wesentlich zu verbessern. Und mit dem Zusammenwirken in einer starken Gemeinschaft die medizinische Qualität zu steigern.

Auslöser zur Gründung des QNB war die Einführung eines Qualitätsmanagements gemäß DIN ISO 9001:2000 an der Augenlinik Bellevue. Im Projektteam wurde sehr schnell das Potenzial erkannt und die Weichen gestellt für das QNB. Voraussetzung: minimaler administrativer Aufwand.

Ohne großen Verwaltungsaufwand und immense Papierberge schafft das QNB mehr Transparenz, Qualitäts- und Kostenbewusstsein für alle Beteiligten. Ein Gewinn für Arzt, Klinik, Krankenversicherung und natürlich für den Patienten.

D-4 Instrumente des Qualitätsmanagements

Das Qualitätsnetz Bellevue basiert auf elektronisch erfassten Daten der Untersuchung bzw. Behandlung. Die angeschlossenen Praxen sowie die Augenlinik Bellevue als Initiator verfügen somit über eine aussagekräftige Datenbank, die den Patienten sprich Kunden zugute kommt. Nämlich mehr Qualität durch optimierte Arbeitsabläufe. Mehr Transparenz durch Vergleichsanalysen der Praxen. Mehr Sicherheit durch umfassende Datenauswertungen. Und das Ganze zu geringeren Kosten, weil effizienter gearbeitet werden kann.

Austausch und Verwaltung dieser Daten erfolgen über eine spezielle Software nach den Richtlinien des Datenschutzes. Die Daten stehen ausschließlich der Augenlinik Bellevue und der jeweiligen Arztpraxis in zunächst anonymisierter Form zur Verfügung.

D-5 Qualitätsmanagement-Projekte

Neben der dauerhaft implementierten Projektgruppe "QNB" gibt es in der Augenlinik Bellevue stets eine Reihe von kleineren mehr oder weniger zeitintensiven Projekten und Arbeitsgruppen.

Unser Bestreben ist es prozessorientiert zu arbeiten und die Abläufe in unserer Klinik zu optimieren. In Projektarbeit nehmen wir uns einzelner Themen an und bearbeiten diese in interdisziplinär zusammengesetzten Arbeitsgruppen. Sei es die Neugestaltung unseres Empfangs, die Optimierung unserer Terminierung oder der Dokumentation, die Einführung der Bereichspflege oder neuer Sprechstunden (LASIK-/ Refraktive Chirurgie; Zentrum für operative Netzhautdiagnostik, Glaukom und Strabismus) ... stets ist der Fokus auf die Prozessoptimierung gerichtet, um unseren Patienten einen möglichst kurzen Aufenthalt in schöner Atmosphäre mit bestmöglichem medizinischen Ergebnis bieten zu können.

D-6 Bewertung des Qualitätsmanagements

Der Qualitätsanspruch der Augenlinik Bellevue geht über die geforderten Zertifizierungsverfahren gemäß DIN EN ISO 9001:2000 hinaus. Daher veröffentlicht das Qualitätsnetz Bellevue regelmäßig die in den Partnerpraxen erhobenen Befunddaten in einem Qualitätsbericht. Im Gegensatz zu den bisherigen Verfahren in Papierform gründen sich die QNB Qualitätsberichte auf hohen Fallzahlen und absoluter Datenrelevanz. Die gesammelten Daten werden nach bestimmten Kriterien, dem Qualitätsindex Bellevue (QIB) standardisiert und verdichtet.

Das QIB System arbeitet in 3 Schritten:

1. Übertragen der Daten in ein Scoring-System, bewertet auf der Basis von Schulnoten (1-6)
2. Gewichtung der einzelnen Befund-Items über Expertenmeinung hinsichtlich des Gesamteinflusses auf das OP-Ergebnis
3. Verdichtung aus der subjektiven Befundung des Arztes und der Patientenmeinung

$QIB_{sub} \cdot QIB_{obj} \cdot QIB_{pat} = QIB$

Mit Hilfe dieses selbst konzipierten Index können wir unsere Qualität tagesaktuell kontrollieren und bewerten. Die zielgerichtete Qualitätsverbesserung wird damit durch eine datenbasierte Vorgehensweise extrem effizient und effektiv ermöglicht. Die aktuellen Qualitätswerte können jederzeit unter www.augenklinik-bellevue.de eingesehen werden.