

Strukturierter Qualitätsbericht

gemäß § 137 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 SGB V

für das

Berichtsjahr 2008

Alice-Hospital

Dieser Qualitätsbericht wurde am 30. Juli 2009 erstellt.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
A Struktur und Leistungsdaten des Krankenhauses	6
A-1 Allgemeine Kontaktdaten des Krankenhauses.....	6
A-2 Institutionskennzeichen des Krankenhauses.....	6
A-3 Standort(nummer).....	6
A-4 Name und Art des Krankenhausträgers.....	6
A-5 Akademisches Lehrkrankenhaus	6
A-6 Organisationsstruktur des Krankenhauses.....	7
A-7 Regionale Versorgungsverpflichtung für die Psychiatrie.....	7
A-8 Fachabteilungsübergreifende Versorgungsschwerpunkte des Krankenhauses	7
A-9 Fachabteilungsübergreifende medizinisch-pflegerische Leistungsangebote des Krankenhauses.....	7
A-10 Allgemeine nicht-medizinische Serviceangebote des Krankenhauses.....	8
A-11 Forschung und Lehre des Krankenhauses	9
A-12 Anzahl der Betten im Krankenhaus nach §108/109 SGB V	12
A-13 Fallzahlen des Krankenhauses	12
A-14 Personal des Krankenhauses	12
B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen	13
B-1 Innere Medizin	13
B-2 Allgemeine Chirurgie.....	19
B-3 Urologie.....	25
B-4 Frauenheilkunde und Geburtshilfe.....	31
B-5 Hals-, Nasen-, Ohrenheilkunde	36
B-6 Zahn- und Kieferheilkunde, Mund- und Kieferchirurgie.....	40
C Qualitätssicherung	44
C-1 Teilnahme an der externen vergleichenden Qualitätssicherung nach §137 Abs.1 Satz 3 Nr.1 SGB V (BQS-Verfahren).....	44
C-2 Externe Qualitätssicherung nach Landesrecht gemäß §112 SGB V.....	44
C-3 Qualitätssicherung bei Teilnahme an Disease-Management-Programmen (DMP) nach § 137f SGB V.....	44
C-4 Teilnahme an sonstigen Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung	44
C-5 Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 SGB V	44
C-6 Umsetzung von Beschlüssen des Gemeinsamen Bundesausschusses zur Qualitätssicherung nach § 137 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 SGB V [neue Fassung] („Strukturqualitätsvereinbarung“) ...	44
D Qualitätsmanagement	45
D-1 Qualitätspolitik	45
D-2 Qualitätsziele	48
D-3 Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements.....	48
D-4 Instrumente des Qualitätsmanagements.....	49
D-5 Qualitätsmanagement-Projekte.....	50
D-6 Bewertung des Qualitätsmanagements.....	52

Einleitung



Abbildung: Das Alice-Hospital - Parkansicht

Das ALICE-HOSPITAL zählt zu den ältesten und fortschrittlichsten Belegarzt-Krankenhäusern Deutschlands. Durch den Bau der Ärzthäuser mit direktem Anschluss zur Klinik ist es gelungen, die Belegärzte noch enger an das Alice-Hospital zu binden und somit die ärztliche Betreuung zu intensivieren. Weiterhin fördert das Alice-Hospital hierdurch die Verknüpfung von ambulanter und stationärer Behandlung ohne Doppeluntersuchung. Dieses System ermöglicht eine deutliche Verkürzung der stationären Verweildauer - sehr zum Vorteil der Patienten.

Natürlich steht auch im ALICE-HOSPITAL die medizinische Qualität im Vordergrund der täglichen Arbeit. Dabei wird die Qualität der nichtmedizinischen Leistungen nicht außer Acht gelassen. Der Service des ALICE-HOSPITALs wird regelmäßig durch den TÜV-SÜD überprüft. Im August 2006 wurde das ALICE-HOSPITAL als erstes Krankenhaus in Deutschland für besondere Servicequalität und Kundenorientierung ausgezeichnet.

Pro Jahr werden fast 11.000 Patienten versorgt. Zu den Schwerpunkten der stationären Versorgung zählen die Kardiologie mit fast 2000 Herzkatheteruntersuchungen pro Jahr, die Gynäkologie mit über 800 Geburten und die Chirurgie und Urologie mit jährlich über 6000 Operationen.

In der neuen OP-Abteilung stehen den Operateuren 5 OP-Säle mit neuester Technik zur Verfügung. Vier Fachärzte für Anästhesie sind für die Narkosen bei Operationen, endoskopischen und urologischen Untersuchungen verantwortlich. Das Leistungsspektrum umfasst insgesamt ca. 6.000 Anästhesien pro Jahr. Hierbei kommen alle gängigen Narkoseverfahren zur Anwendung.

Die Interdisziplinäre Intensivstation wird von der Anästhesieabteilung geleitet. Die gute Kooperation mit den operativen, kardiologischen und internistischen Kollegen gewährleistet eine qualifizierte Versorgung von ca. 1000 Patienten jährlich.

Neben den klassischen Belegabteilungen existiert seit 8 Jahren auch das Zentrum für Ganzheitliche Gesundheit am Alice-Hospital. Die Gesundheitsberatung und Durchführung von Seminaren und Fortbildungen zum Thema Gesundheit gehören zu den Schwerpunkten dieser Einrichtung. 1998 wurde das Leistungsspektrum um die therapeutischen Bereiche Akupunktur und Akupressur erweitert.

Trägerin des Alice-Hospitals ist die Stiftung Alice-Hospital vom Roten Kreuz zu Darmstadt. Die Aussage der Gründerin Großherzogin Alice: "Wir arbeiten gemeinsam am Erreichen eines humanen Zieles und können einander nicht entbehren" hat bis heute ihre Gültigkeit. Ein hoher Anspruch, in dem der Dienst am Menschen als Ganzes seinen Stellenwert hat. Krankheiten zu heilen und in Gesundheit überzuleiten hat im Alice-Hospital schon eine über 100-jährige Tradition.

Die ambulante Versorgung von Patienten erfolgt ausschließlich durch die Belegärzte des Alice-Hospitals. So werden eine Reihe von kleineren Operationen wie zum Beispiel Operationen bei Leistenhernie (-bruch) oder Darmspiegelungen ambulant in den Räumen des Alice-Hospitals erbracht. Die Versorgung des Patienten erfolgt in der Tagesklinik des Alice-Hospitals, welche sich in räumlicher Nähe zu den Operationssälen befindet. Die erbrachten Leistungen werden separat durch die Belegärzte abgerechnet.

Die Betten der Kardiologie verteilen sich auf 2 kardiologische Praxen mit insgesamt 8 Fachärzten. Zu den häufigsten kardiologischen Untersuchungen zählen die Linksherz-Katheteruntersuchungen (>2000 Untersuchungen pro Jahr). Weitere Schwerpunkte der Kardiologie sind die Dilatation der Herzkranzgefäße (> 800 pro Jahr), die Behandlung von Patienten mit Herzkranzgefäßverengungen, Herzrhythmusstörungen (Herzschrittmacherimplantation), Herzmuskelschwäche und Herzklappenfehlern. Kardiologische Notfallpatienten können in enger Kooperation mit der Intensivstation jederzeit im Herzkatheterlabor behandelt werden. Dabei werden modernste Therapiekonzepte nach wissenschaftlich neuestem Stand umgesetzt. Patienten mit akutem Herzinfarkt werden rund um die Uhr (24 h Bereitschaftsdienst) einer Notfall-Katheteruntersuchung und sofortigen Gefäßerweiterung zugeführt. Zusätzlich besteht die Möglichkeit zur kardiologischen Kernspintuntersuchung. Die Leistungszahlen der Kardiologie sind in den Zahlen der Inneren Medizin aufgeführt.

Die Innere Medizin verfügt über insgesamt 64 Belegbetten (inkl. Kardiologie). Die vier internistischen Praxen mit insgesamt sechs Fachärzten behandeln Patienten mit fast allen Magen-Darm- Leber- und Nierenerkrankungen. Neben den allgemeinen und speziellen Laboruntersuchungen umfassen die diagnostischen Maßnahmen insbesondere auch endoskopische Untersuchungen. Ein weiterer Schwerpunkt ist die Behandlung von chronisch entzündlichen Darmerkrankungen sowie die ambulante als auch stationäre Chemotherapie von Patienten mit Dickdarm- und Enddarmkrebs und dem Bauchspeicheldrüsenkrebs. Außerdem stehen stationäre Dialysemöglichkeiten zur Verfügung. Hier werden Patienten durch die Nephrologen des angrenzenden Dialysezentrums versorgt.

In der Chirurgie (45 Betten) werden neben den Routine-Eingriffen wie Operationen bei Bauchwandbruch und Blinddarmentzündung in großer Zahl Operationen am Dickdarm und Enddarm. Alle Operationen werden soweit möglich auch minimalinvasiv (endoskopisch) durchgeführt. Weitere Schwerpunkte sind endoskopische Eingriffe an den Gelenken und Shuntanlagen bei Dialysepatienten. Die hohe Qualität und die Vielfalt der Operationen werden auch durch die unterschiedlichen Schwerpunkte von sieben Fachärzten für Chirurgie begründet.

Die 26 Betten der Gynäkologie werden durch zwei gynäkologische Praxen (4 Fachärzte) belegt. Pro Jahr werden über 800 Kinder im Alice-Hospital geboren. Die Versorgung der schwangeren Frauen im Kreißaal wird seit 1998 ausschließlich durch 14 Beleghebammen gewährleistet. Für die werdenden Eltern finden monatlich Informationsabende statt. Neben der Geburtshilfe werden durch die Gynäkologen auch chirurgische Eingriffe z.B. Reduktionsplastiken (Verkleinerung) der Mamma, brusterhaltende Operationen, Gebärmutterentfernung etc. durchgeführt. Außerdem zählt die Behandlung von Krebserkrankungen zum Leistungsspektrum der Gynäkologen.

Die Urologie (3 Fachärzte) umfasst insgesamt 16 Betten. Neben kleineren Eingriffen wie Vorhautentfernung werden durch die Urologen auch Nierenentfernungen, Blasen- und Prostata-Operationen sowie Komplettentfernungen der Vorsteherdrüse (Prostata) durchgeführt. Seit Juni 1997 wird in der Urologie die Lasertechnik zur Behandlung von Erkrankungen der Prostata, bei Blasentumoren, bei Verengungen der Harnröhre und bei Veränderungen der äußeren Genitale eingesetzt.

Die HNO (4 Fachärzte) ist mit der Zahn-Mund-Kiefer- und Gesichtschirurgie (2 Fachärzte) die kleinste Abteilung. (2 Betten) Adenotomien, Tonsillektomien (Entfernung der Rachen- und Gaumenmandeln) und Nasenscheidewandkorrekturen gehören in der HNO zu den häufigsten Operationen. Das Leistungsspektrum umfasst die Diagnostik und Therapie aller Erkrankungen im Kopf-Hals-Bereich.

Zu den häufigsten Operationen der Zahn-Mund-Kiefer- und Gesichtschirurgie zählen operative Eingriffe nach Kiefer-, Jochbein- und Orbitalfrakturen, Zahnextraktionen bei verlagerten Zähnen unter Vollnarkose sowie plastische Operationen am Ober- und Unterkiefer und Eingriffe an den Speicheldrüsen und der Zunge bei Tumoren. Insgesamt 5 Fachärzte aus 4 Praxen operieren am Alice-Hospital.

Verantwortlich:

Name	Abteilung	Tel. Nr.	Fax Nr.	Email
Manfred Fleck	Qualitätsmanagement Beauftragter	06151/402 1400	06151/402 88 1400	manfred.fleck@alice-hospital.de

Ansprechpartner:

Name	Abteilung	Tel. Nr.	Fax Nr.	Email
Manfred Fleck	Qualitätsmanagement Beauftragter	06151/402 1400	06151/402 88 1400	manfred.fleck@alice-hospital.de

Links: www.alice-hospital.de

Die Krankenhausleitung, vertreten durch Dr. Richard Röhrig, ist verantwortlich für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben im Qualitätsbericht.

A Struktur und Leistungsdaten des Krankenhauses

A-1 Allgemeine Kontaktdaten des Krankenhauses

Krankenhausname: Alice-Hospital

Hausanschrift: Dieburger Straße 31
64287 Darmstadt

Telefon: 06151 402-0
Fax: 06151 402-1019

URL: www.Alice-Hospital.de
EMail: info@alice-hospital.de

A-2 Institutionskennzeichen des Krankenhauses

Institutionskennzeichen: 260610031

A-3 Standort(nummer)

Standort: 00

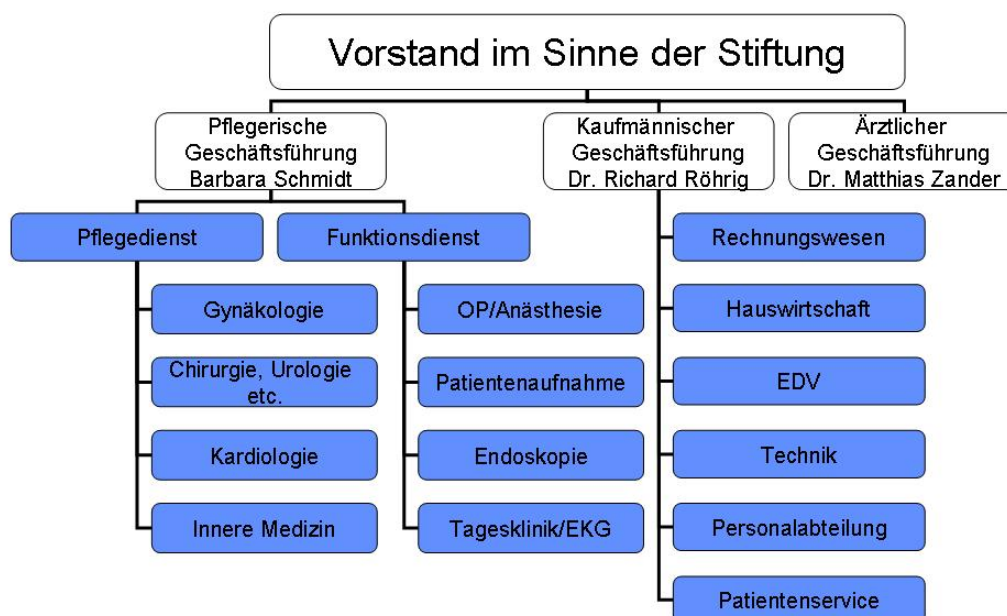
A-4 Name und Art des Krankenhausträgers

Name: Stiftung Alice-Hospital vom Roten Kreuz zu Darmstadt
Art: freigemeinnützig

A-5 Akademisches Lehrkrankenhaus

Lehrkrankenhaus: Nein

A-6 Organisationsstruktur des Krankenhauses



Organigramm Alice-Hospital Darmstadt

A-7 Regionale Versorgungsverpflichtung für die Psychiatrie

Es handelt sich nicht um ein psychiatrisches Krankenhaus.

A-8 Fachabteilungsübergreifende Versorgungsschwerpunkte des Krankenhauses

Wundzentrum (VS00)	
Fachabteilungen, die an dem Versorgungsschwerpunkt beteiligt sind	Chirurgie
Kommentar / Erläuterung	Wundzentrum im Rahmen einer integrierten Versorgung

A-9 Fachabteilungsübergreifende medizinisch-pflegerische Leistungsangebote des Krankenhauses

- **Atemgymnastik/-therapie (MP04)**
- **Massage (MP25)**

- **Präventive Leistungsangebote/Präventionskurse (MP33)**
- **Diät- und Ernährungsberatung (MP14)**
- **Bewegungstherapie (MP11)**
- **Berufsberatung/Rehabilitationsberatung (MP08)**
- **Fußreflexzonenmassage (MP18)**
- **Manuelle Lymphdrainage (MP24)**
- **Physikalische Therapie/Bädertherapie (MP31)**
- **Physiotherapie/Krankengymnastik als Einzel- und/oder Gruppentherapie (MP32)**

A-10 Allgemeine nicht-medizinische Serviceangebote des Krankenhauses

- **Besuchsdienst/„Grüne Damen“ (SA39)**
- **Bibliothek (SA22)**
- **Cafeteria (SA23)**
- **Ein-Bett-Zimmer (SA02)**
- **Ein-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle (SA03)**
- **Elektrisch verstellbare Betten (SA13)**
- **Empfangs- und Begleitsdienst für Patienten und Patientinnen sowie Besucher und Besucherinnen (SA40)**
- **Faxempfang für Patienten und Patientinnen (SA24)**
- **Fernsehgerät am Bett/im Zimmer (SA14)**
- **Frei wählbare Essenszusammenstellung (Komponentenwahl) (SA20)**
- **Internetzugang (SA27)**
- **Kiosk/Einkaufsmöglichkeiten (SA28)**
- **Kirchlich-religiöse Einrichtungen (SA29)**
- **Klinikeigene Parkplätze für Besucher und Besucherinnen sowie Patienten und Patientinnen (SA30)**
- **Kostenlose Getränkebereitstellung (SA21)**
- **Kulturelle Angebote (SA31)**
- **Parkanlage (SA33)**
- **Rauchfreies Krankenhaus (SA34)**
- **Rundfunkempfang am Bett (SA17)**
- **Seelsorge (SA42)**
- **Sonstiges (SA00)**
DVD-Player am Bett
- **Spielplatz/Spielecke (SA37)**
- **Telefon (SA18)**
- **Wäscheservice (SA38)**

- **Wertfach/Tresor am Bett/im Zimmer (SA19)**
- **Zwei-Bett-Zimmer (SA10)**
- **Zwei-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle (SA11)**

A-11 Forschung und Lehre des Krankenhauses

A-11.1 Forschungsschwerpunkte

3 P - Partizipative Prävention Pflege

Präventionskompetenz und Gesundheits-Scorecard des Pflegepersonals im Krankenhaus

HINTERGRUND DES PROJEKTES

Das Pflegepersonal in Deutschland muss sich hohen Anforderungen stellen. Überforderung, Stress, Unzufriedenheit, ein hoher Krankenstand und eine geringe Verweildauer im Beruf sind dabei nur einige zu beobachtende Folgen einer ungünstigen Arbeitssituation. Auch wenn gerade Krankenhäuser für ein professionelles Gesundheitsmanagement besonders sensibilisiert sind, erschweren wirtschaftliche Rahmenbedingungen und die realen Arbeitsabläufe insbesondere des Pflegepersonals eine in die individuellen und organisatorischen Routinen integrierte Gesundheitskompetenz.

DAS PROJEKT

Aufbauend auf Konzepten der Selbstorganisation wird im Rahmen des Projektes die Entwicklung eines gesundheitsförderlichen Konzeptes für Pflegende im Sinne einer partizipativen Organisationsentwicklung angestrebt. Dabei wird die pflegerische Tätigkeit als Lernprozess der Organisation gestaltet. Um die hohen Belastungen in der Pflege besser bewältigen zu können, wird sich nicht auf einzelne Präventionsstrategien konzentriert, sondern auf Schlüsselqualifikationen der Pflegenden und die Vereinbarung und Verankerung von organisatorischen Routinen zur Sicherung der Nachhaltigkeit.

PROJEKTZIELE UND PROJEKTDURCHFÜHRUNG

Durch die Entwicklung einer individuellen, gruppen- und organisationsbezogenen Gesundheitskompetenz für das Pflegepersonal im Krankenhaus, die in organisatorischen Routinen verankert wird, findet eine enge Verzahnung von Theorie und Praxis, von Gesundheitsförderung und Organisationsentwicklung statt.

Die Messung des Präventionserfolgs wird mit Hilfe einer Gesundheits-Scorecard auf individueller-, Gruppen- und Organisationsebene angestrebt. Damit wird dem Pflegepersonal, den Führungskräften des Krankenhauses und weiteren Akteuren (z.B. Krankenkassen, Berufsgenossenschaften) ein Monitoring-Instrument an die Hand gegeben werden, um die Entwicklung von Kompetenzen der Gesundheitsförderung und Prävention beobachten und steuern zu können.

Der innerhalb der teilnehmenden Krankenhäuser implementierte Ansatz soll auf andere Berufsgruppen, sowie über Organisationsgrenzen hinaus mit Hilfe eines Netzwerkes von Partnern transferiert werden. Außerdem soll der Ansatz der Gesundheitskompetenz/Gesundheits-Scorecard zunächst in die Ausbildung der Kranken- bzw. Kinderkrankenpflegesschulen und Ausbildungen anderer Ausbildungsträger, die mit dem Alice-Hospital zusammenarbeiten, integriert werden sowie auch in die Studienangebote pflegewissenschaftlicher Hochschulen.

Das Projekt wird durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert.

A-11.2 Akademische Lehre

- **Studentenausbildung (Famulatur/Praktisches Jahr) (FL03)**

A-11.3 Ausbildung in anderen Heilberufen

Das Bildungszentrum Gesundheit Mathildenhöhe ist mit der staatlichen Anerkennung die größte hessische Bildungseinrichtung für Pflegeberufe. Zukünftig können jährlich 300 Schülerinnen und Schüler in den Berufen Gesundheits- und Krankenpflege, Gesundheits- und Kinderkrankenpflege und Krankenpflegehilfe ausgebildet werden. Kooperations-partner des Bildungszentrums sind das Alice-Hospital, das Klinikum Darmstadt und das Kreiskrankenhaus Groß Gerau.

Die gemeinsame Schule wurde mit zurzeit 265 Ausbildungsplätzen beim Regierungspräsidium Darmstadt unter dem Namen

Bildungszentrum für Gesundheit, Mathildenhöhe

angemeldet. Im Annerkennungsbescheid des Regierungspräsidiums vom 02.02.2009 ist eine weitere Erhöhung der Ausbildungsplätze auf 300 vorgesehen. Mit dem Zeitpunkt der Anerkennung ist das Bildungs-zentrum verantwortlich für die Ausbildungsplanung und für die Durchführung der theoretischen Ausbildung.

Zurzeit erfolgt die theoretische und praktische Ausbildung noch an den bisherigen Standorten. Der Neubau einer gemeinsamen Schule ist beschlossen und finanziert. Sie wird auf dem Gelände gegenüber dem Alice-Hospital gebaut. Die Abrissarbeiten sind in vollem Gange.

Auf 2 Etagen entstehen für den theoretischen Teil der Ausbildung 10 Unterrichts- und Seminarräume mit modernster Medientechnik und 2 Demonstrations- und Übungsräume, die u.a. in ausreichender Zahl mit PC-Arbeitsplätze ausgestattet sind.

Neben den technischen Möglichkeiten steht genügend Raum für das kreative Arbeiten an Problemlösungen zur Verfügung. Der Bezug zum Menschen in seinen Lebensphasen ist einer der wichtigsten Ausbildungsaufträge. Das Thema Gesunderhaltung und Beratung spielt in der Ausbildung eine große Rolle. Die Pflege wird in Zukunft in diesem Segment zusätzliche Aufgaben übernehmen.

Bewerberauswahl:

Jährlich werden 100 Auszubildende mit einer der angebotenen Ausbildungen beginnen. Das Bewerberauswahlverfahren ist vereinheitlicht.

Bewerbungen werden von allen Standorten entgegengenommen. Nach einer Vorauswahl der Unterlagen erfolgt die Einladung zu einem Bewerbungstag. Dieser Tag ist an den 3 Schulstandorten einheitlich gestaltet. Nach positivem Abschluss des Auswahlverfahrens kann sich der angehende Auszubildende aussuchen, mit welcher Klinik er einen Ausbildungsvertrag abschließen möchte.

Praktische Ausbildung

Der Schwerpunkt der praktischen Ausbildung liegt beim jeweiligen Ausbildungsträger. Durch den Zusammenschluss der Schulen ist in Zukunft auch ein Austausch möglich.

Die Anleitung erfolgt in der Praxis durch ausgebildete, teilweise freigestellte Praxisanleiterinnen und Praxisanleiter. Die Begleitung der Auszubildenden und die Kontakthaltung zu den Einsatzorten werden durch die Lehrerinnen und Lehrer für Pflegeberufe sichergestellt. Ein weiteres wichtiges Bindeglied zwischen der theoretischen und praktischen Ausbildung sind die Lernangebote der Einsatzbereiche und die Praxisaufträge, die nach Abschluss einer Lernsituation in der Theorie zu bearbeiten sind.

Theoretische Ausbildung:

Die theoretische Ausbildung orientiert sich an beruflichen Frage- und Problemstellungen. Das Lernen ist so organisiert, dass dem Auszubildenden ein bewusstes, zielgerichtetes und planvolles Tun ermöglicht wird. Die Handlungskompetenz wird dadurch gefördert, dass die Lernenden mit Aufgaben- und Problemstellungen aus der Praxis, so genannte Lernsituationen, konfrontiert werden, die im Unterricht im Sinne einer vollständigen Handlung bearbeitet werden.

Die reine Fächerorientierung (z.B. Anatomie, Gesetzeskunde, Hygiene) weicht einer inhaltlichen Zuordnung zur Bewältigung von Aufgaben und Problemen. Durch die Orientierung an beruflichen Fragestellungen wird darüber hinaus der Praxisbezug gewährleistet.

Dieses Verständnis von Handlungsorientierung erfordert nicht nur ein methodisches Umdenken, sondern auch ein verändertes Rollenverständnis aller am Lehr- Lernprozess Beteiligten. Die Lehrerinnen und Lehrer verstehen sich bei der handlungsorientierten Unterrichtsgestaltung eher als Lernhelfer. Sie präsentieren nicht mehr nur die Unterrichtsinhalte, sondern vermitteln den Lernenden auch Methoden zu selbstständigem Lernen und Arbeiten.

Die Auszubildenden werden von passiven Konsumenten zu aktiv handelnden Personen, die den Lernprozess mitbestimmen.

Kooperationspartner:

Alice-Hospital
Alice-Hospital
Alice-Schwesternschaft vom Roten Kreuz zu Darmstadt
Darmstädter Kinderkliniken Prinzessin Margaret
Klinikum Darmstadt
Kreiskrankenhaus Groß-Gerau

Ausbildungsberufe

Gesundheits- und Krankenpflege
Gesundheits- und Kinderkrankenpflege
Krankenpflegehilfe
Operationstechnische Assistenz

- **Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger und Gesundheits- und Kinderkrankenpflegerin (HB02)**
- **Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerin (HB01)**
- **Krankenpflegehilfe (HB00)**
- **Operationstechnischer Assistent und Operationstechnische Assistentin (OTA) (HB07)**

A-12 Anzahl der Betten im Krankenhaus nach §108/109 SGB V

Betten: 146

A-13 Fallzahlen des Krankenhauses

Vollstationäre Fallzahl: 11304
 Ambulante Fallzahl:- Fallzählweise: 0

A-14 Personal des Krankenhauses

A-14.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	18,0
- davon Fachärzte und Fachärztinnen	3,0
Belegärzte und Belegärztinnen (nach § 121 SGB V)	39,0

A-14.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungs- dauer
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	125,0	3 Jahre
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	3,0	1 Jahr
Pflegehelfer und Pflegehelferinnen	7,0	ab 200 Stunden Basis

B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen

B-1 Innere Medizin

B-1.1 Allgemeine Angaben der Innere Medizin

Ansprechpartner Innere Medizin und Gastroenterologie:

Dr. med. Dr. rer. nat. P.L. Berg
Dr. med. B. Frick

Ärztehaus am Alice-Hospital
Dieburger Str. 29
64287 Darmstadt
Tel.: (06151) 42765
Fax: (06151) 427676

www.gastroenterologie-darmstadt.de

Ansprechpartner Inner Medizin:

Dr. med. W. Tenbieg
Dr. med. F. Goldmann

Ärztehaus am Alice-Hospital
Dieburger Str. 29
64287 Darmstadt
Tel.: (06151) 42770
Fax: (06151) 427718

Ansprechpartner Innere Medizin und Gastroenterologie:

Dr. med. Gerald Poschmann

Rheinstr. 44
64283 Darmstadt
Tel.: (06151) 33602

Ansprechpartner Kardiologie:

Dr. med. Günter Beckers
Dr. med. Udo Frees
Dr. med. Reinhold Wolf

Ärztehaus am Alice-Hospital
Dieburger Str. 29
64287 Darmstadt
Tel.: (06151) 42000
Fax: (06151) 420033
Email: praxis@kardiologie-darmstadt.de
www.kardiologie-darmstadt.de

Priv.Doz. Dr. med. G. Trieb
Dr. med. M. Zander
Dr. med. R. Lotter
Dr. med. L. Krehan
Dr. med. Kux

Ärztehaus Mathildenhöhe
Dieburger Str. 31 C
64287 Darmstadt
Tel.: (06151) 29760
Fax: (06151) 176117
Email: info@kardio-darmstadt.de
www.kardio-darmstadt.de

Alice Park Reha
Zentrum für ambulante kardiologische und angiologische Rehabilitation und Prävention
Dr.med. Albrecht Charrier

Dieburgerstraße 31c
64287 Darmstadt
Telefon: 0 61 51 / 4 28 77-0
Telefax: 0 61 51 / 4 28 77-70
Internet / E-Mail:
www.alice-park-reha.de
info@alice-park-reha.de

Fachabteilung: Innere Medizin
Art: Belegabteilung

Chefarzt:

Ansprechpartner: siehe oben

Hausanschrift: Dieburger Straße 31
64287 Darmstadt

Telefon: 06151 402-0
Fax: 06151 402-19

URL: www.Alice-Hospital.de
EMail: info@alice-hospital.de

B-1.2 Versorgungsschwerpunkte der Innere Medizin

- **Schrittmachereingriffe (VC05)**
- **Diagnostik und Therapie von ischämischen Herzkrankheiten (VI01)**
- **Diagnostik und Therapie der Hypertonie (Hochdruckkrankheit) (VI07)**
- **Diagnostik und Therapie von endokrinen Ernährungs- und Stoffwechselkrankheiten (VI10)**
- **Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der Leber, der Galle und des Pankreas (VI14)**

- **Diagnostik und Therapie von Erkrankungen des Magen-Darm-Traktes (VI11)**

B-1.3 Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote der Innere Medizin

- **Beratung/Betreuung durch Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen (MP07)**

B-1.4 Nicht-medizinische Serviceangebote der Innere Medizin

- **Aufenthaltsräume (SA01)**
- **Balkon/Terrasse (SA12)**
- **Internetanschluss am Bett/im Zimmer (SA15)**
- **Rollstuhlgerechte Nasszellen (SA06)**
- **Beschwerdemanagement (SA55)**
- **Sozialdienst (SA57)**

B-1.5 Fallzahlen der Innere Medizin

Vollstationäre Fallzahl: 4814

B-1.6 Diagnosen nach ICD

B-1.6.1 Hauptdiagnosen nach ICD

Rang	ICD-10	Absolute Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	I20	574	Anfallsartige Enge und Schmerzen in der Brust - Angina pectoris
2	I25	449	Herzkrankheit durch anhaltende (chronische) Durchblutungsstörungen des Herzens
3	R07	340	Hals- bzw. Brustschmerzen
4	I21	330	Akuter Herzinfarkt
5	I50	297	Herzschwäche
6	I47	214	Anfallsweise auftretendes Herzrasen
7	I11	205	Bluthochdruck mit Herzkrankheit
8	I48	143	Herzrhythmusstörung, ausgehend von den Vorhöfen des Herzens
9	K29	117	Schleimhautentzündung des Magens bzw. des Zwölffingerdarms
10	I10	112	Bluthochdruck ohne bekannte Ursache

B-1.6.2 Weitere Kompetenzdiagnosen**B-1.7 Prozeduren nach OPS****B-1.7.1 Durchgeführte Prozeduren nach OPS**

Rang	OPS-301	Absolute Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	1-275	2009	Untersuchung der linken Herzhälfte mit einem über die Schlagader ins Herz gelegten Schlauch (Katheter)
2	8-837	1534	Behandlung am Herzen bzw. den Herzkranzgefäßen mit Zugang über einen Schlauch (Katheter)
3	1-632	895	Untersuchung der Speiseröhre, des Magens und des Zwölffingerdarms durch eine Spiegelung
4	1-650	555	Untersuchung des Dickdarms durch eine Spiegelung - Koloskopie
5	1-440	399	Entnahme einer Gewebeprobe (Biopsie) aus dem oberem Verdauungstrakt, den Gallengängen bzw. der Bauchspeicheldrüse bei einer Spiegelung
6	5-452	369	Operative Entfernung oder Zerstörung von erkranktem Gewebe des Dickdarms
7	3-225	327	Computertomographie (CT) des Bauches mit Kontrastmittel
8	1-444	156	Entnahme einer Gewebeprobe (Biopsie) aus dem unteren Verdauungstrakt bei einer Spiegelung
9	1-272	130	Kombinierte Untersuchung der linken und rechten Herzhälfte mit einem über die Schlagader ins Herz gelegten Schlauch (Katheter)
10	8-640	87	Behandlung von Herzrhythmusstörungen mit Stromstößen - Defibrillation
11	5-377	84	Einsetzen eines Herzschrittmachers bzw. eines Impulsgebers (Defibrillator)
19	5-513	57	Operation an den Gallengängen bei einer Magenspiegelung
38	5-378	18	Entfernung, Wechsel bzw. Korrektur eines Herzschrittmachers oder Defibrillators

B-1.7.2 Weitere Kompetenzprozeduren

B-1.8 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Ambulante Notfallversorgung	
Ambulanzart	Belegarztpraxis am Krankenhaus (AM15)
Ambulante Rehabilitationseinrichtung (Alice-Park-Reha)	
Ambulanzart	Sonstige Art der Ambulanz (AM00)

B-1.9 Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

trifft nicht zu/entfällt

B-1.10 Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Arzt mit ambulanter D-Arzt-Zulassung vorhanden: Nein
 Stationäre BG-Zulassung: Nein

B-1.11 Apparative Ausstattung

- **Angiographiegerät/DSA (AA01)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
Gerät zur Gefäßdarstellung
- **Belastungs-EKG/Ergometrie (AA03)**
Belastungstest mit Herzstrommessung
- **Computertomograph (CT) (AA08)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
Schichtbildverfahren im Querschnitt mittels Röntgenstrahlen
- **Gastroenterologisches Endoskop (AA12)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
Gerät zur Magen-Darm-Spiegelung
- **Geräte der invasiven Kardiologie (AA13)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
Behandlungen mittels Herzkatheter
- **Geräte für Nierenersatzverfahren (AA14)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
- **Magnetresonanztomograph (MRT) (AA22)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
Schnittbildverfahren mittels starker Magnetfelder und elektromagnetischer Wechselfelder
Einschließlich Cardio-MRT (24h verfügbar)
- **Sonographiegerät/Dopplersonographiegerät/Duplexsonographiegerät (AA29)**
(24h-Notfallverfügbarkeit)
Ultraschallgerät/mit Nutzung des Dopplereffekts/farbkodierter Ultraschall
- **Spirometrie/Lungenfunktionsprüfung (AA31)**
- **Szintigraphiescanner/Gammasonde (AA32)**
Nuklearmedizinisches Verfahren zur Entdeckung bestimmter, zuvor markierter Gewebe, z. B. Lymphknoten

B-1.12 Personelle Ausstattung

B-1.12.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl	Kommentar
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	6,0	
- davon Fachärzte und Fachärztinnen	1,0	Fachärztin Kardiologie
Belegärzte und Belegärztinnen (nach § 121 SGB V)	13,0	

Fachexpertise der Abteilung

- Innere Medizin und SP Kardiologie (AQ28)
- Innere Medizin und SP Angiologie (AQ24)
- Ärztliches Qualitätsmanagement (ZF01)
- Rehabilitationswesen (ZF37)

B-1.12.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungs- dauer
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	53,0	3 Jahre
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	1,0	1 Jahr
Pflegehelfer und Pflegehelferinnen	6,0	ab 200 Stunden Basis

Pflegerische Fachexpertise der Abteilung

B-1.12.3 Spezielles therapeutisches Personal

- Diätassistent und Diätassistentin (SP04)
- Physiotherapeut und Physiotherapeutin (SP21)
- Sozialarbeiter und Sozialarbeiterin (SP25)
- Wundmanager und Wundmanagerin/Wundberater und Wundberaterin/Wundexperte und Wundexpertin/Wundbeauftragter und Wundbeauftragte (SP28)

B-2 Allgemeine Chirurgie

B-2.1 Allgemeine Angaben der Allgemeine Chirurgie

Ansprechpartner: Chirurgie und Unfallchirurgie, Chirotherapie und Sportmedizin:

Dr. med. W. Müller
Dr. med. R. Görich
A. Schleith
Dr. med. N. Runge

Ärztehaus am Alice-Hospital
Dieburger Str. 29
64287 Darmstadt
Tel.: (06151) 49855
Fax: (06151) 498560

Ansprechpartner: Chirurgie, Visceralchirurgie, Proktologie, Unfallchirurgie und Sportmedizin

Dr. med. Th. Stroh
Dr. med. R. Fritsche
Dr. med. A. Werner

Elisabethenstr. 5
64283 Darmstadt
Tel.: (06151) 26808
Fax: (06151) 21041
Email: info@aoz-darmstadt.de
www.aoz-darmstadt.de

Ansprechpartner: Plastische und Ästhetische Chirurgie

Dr. med. Christoph Jethon

Ärztehaus Mathildenhöhe
Dieburger Straße 31 C
64287 Darmstadt

Tel.: (06151) 4290699
Fax: (06151) 1016713

Email: dr-jethon@dr-jethon.de
www.dr-jethon.de



Abb.: OP-Saal

Fachabteilung: Allgemeine Chirurgie
Art: Belegabteilung

Chefarzt:

Ansprechpartner:

Hausanschrift: Dieburger Straße 31
64287 Darmstadt

Telefon: 06151 402-0
Fax: 06151 402-19

URL: www.Alice-Hospital.de
E-Mail: info@alice-hospital.de

B-2.2 Versorgungsschwerpunkte der Allgemeine Chirurgie

- **Magen-Darm-Chirurgie (VC22)**
- **Minimalinvasive laparoskopische Operationen (VC55)**
- **Bandrekonstruktionen/Plastiken (VC27)**

B-2.3 Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote der Allgemeine Chirurgie

- **Wundmanagement (MP51)**
- **Versorgung mit Hilfsmitteln/Orthopädietechnik (MP47)**
- **Stomatherapie/-beratung (MP45)**
- **Beratung/Betreuung durch Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen (MP07)**

B-2.4 Nicht-medizinische Serviceangebote der Allgemeine Chirurgie

- **Internetanschluss am Bett/im Zimmer (SA15)**

- **Balkon/Terrasse (SA12)**
- **Aufenthaltsräume (SA01)**
- **Beschwerdemanagement (SA55)**

B-2.5 Fallzahlen der Allgemeine Chirurgie

Vollstationäre Fallzahl: 2949

B-2.6 Diagnosen nach ICD

B-2.6.1 Hauptdiagnosen nach ICD

Rang	ICD-10	Absolute Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	K40	286	Leistenbruch (Hernie)
2	K52	199	Sonstige Schleimhautentzündung des Magens bzw. des Darms, nicht durch Bakterien oder andere Krankheitserreger verursacht
3	K35	171	Akute Blinddarmentzündung
4	K80	171	Gallensteinleiden
5	K21	113	Krankheit der Speiseröhre durch Rückfluss von Magensaft
6	M23	105	Schädigung von Bändern bzw. Knorpeln des Kniegelenkes
7	L03	80	Eitrige, sich ohne klare Grenzen ausbreitende Entzündung in tiefer liegendem Gewebe - Phlegmone
8	K43	71	Bauchwandbruch (Hernie)
9	R10	71	Bauch- bzw. Beckenschmerzen
10	T82	71	Komplikationen durch eingepflanzte Fremdeile wie Herzklappen oder Herzschrittmacher oder durch Verpflanzung von Gewebe im Herzen bzw. in den Blutgefäßen

B-2.6.2 Weitere Kompetenzdiagnosen

B-2.7 Prozeduren nach OPS

B-2.7.1 Durchgeführte Prozeduren nach OPS

Rang	OPS-301	Absolute Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	5-530	404	Operativer Verschluss eines Leistenbruchs (Hernie)
2	5-812	334	Operation am Gelenkknorpel bzw. an den knorpeligen Zwischenscheiben (Menisken) durch eine Spiegelung

3	1-697	193	Untersuchung eines Gelenks durch eine Spiegelung
4	5-470	187	Operative Entfernung des Blinddarms
5	5-511	161	Operative Entfernung der Gallenblase
6	5-893	160	Operative Entfernung von abgestorbenem Gewebe im Bereich einer Wunde bzw. von erkranktem Gewebe an Haut oder Unterhaut
7	5-448	125	Sonstige wiederherstellende Operation am Magen
8	5-469	117	Sonstige Operation am Darm
9	5-455	116	Operative Entfernung von Teilen des Dickdarms
10	5-399	90	Sonstige Operation an Blutgefäßen
12	5-378	85	Entfernung, Wechsel bzw. Korrektur eines Herzschrittmachers oder Defibrillators
13	5-536	82	Operativer Verschluss eines Narbenbruchs (Hernie)

B-2.7.2 Weitere Kompetenzprozeduren

B-2.8 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Ambulante Notfallversorgung	
Ambulanzart	Belegarztpraxis am Krankenhaus (AM15)

B-2.9 Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

trifft nicht zu/entfällt

B-2.10 Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Arzt mit ambulanter D-Arzt-Zulassung vorhanden: Ja
 Stationäre BG-Zulassung: Ja

B-2.11 Apparative Ausstattung

- **Sonographiegerät/Dopplersonographiegerät/Duplexsonographiegerät (AA29)**
 (24h-Notfallverfügbarkeit)
 Ultraschallgerät/mit Nutzung des Dopplereffekts/farbkodierter Ultraschall
 24h verfügbare
- **Geräte für Nierenersatzverfahren (AA14)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
 24h verfügbare
- **Mammographiegerät (AA23)**
 Röntgengerät für die weibliche Brustdrüse
 24h verfügbare
- **Röntgengerät/Durchleuchtungsgerät (AA27)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
 24h verfügbare

- **Magnetresonanztomograph (MRT) (AA22)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
Schnittbildverfahren mittels starker Magnetfelder und elektromagnetischer Wechselfelder
24h verfügbare
- **Angiographiegerät/DSA (AA01)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
Gerät zur Gefäßdarstellung
- **Gastroenterologisches Endoskop (AA12)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
Gerät zur Magen-Darm-Spiegelung
24h verfügbare
- **Szintigraphiescanner/Gammasonde (AA32)**
Nuklearmedizinisches Verfahren zur Entdeckung bestimmter, zuvor markierter Gewebe, z. B. Lymphknoten
- **Geräte der invasiven Kardiologie (AA13)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
Behandlungen mittels Herzkatheter
24h verfügbare
- **Laser (AA20)**
24h verfügbare
- **Computertomograph (CT) (AA08)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
Schichtbildverfahren im Querschnitt mittels Röntgenstrahlen
24h verfügbare

B-2.12 Personelle Ausstattung

B-2.12.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	5,0
- davon Fachärzte und Fachärztinnen	0,0
Belegärzte und Belegärztinnen (nach § 121 SGB V)	8,0

Fachexpertise der Abteilung

- **Unfallchirurgie (AQ62)**
- **Allgemeine Chirurgie (AQ06)**
- **Viszeralchirurgie (AQ13)**
- **Handchirurgie (ZF12)**
- **Proktologie (ZF34)**
- **Sportmedizin (ZF44)**
- **Plastische Operationen (ZF33)**

B-2.12.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungs- dauer
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	48,0	3 Jahre
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	1,0	1 Jahr
Pflegehelfer und Pflegehelferinnen	1,0	ab 200 Stunden Basis

Pflegerische Fachexpertise der Abteilung

B-2.12.3 Spezielles therapeutisches Personal

- **Physiotherapeut und Physiotherapeutin (SP21)**
- **Wundmanager und Wundmanagerin/Wundberater und Wundberaterin/Wundexperte und Wundexpertin/Wundbeauftragter und Wundbeauftragte (SP28)**

B-3 Urologie

B-3.1 Allgemeine Angaben der Urologie

Ansprechpartner Urologie:

Dr. med. W. Jungmann
Dr. med. Th. Weißenfels
Dr. med. Klaus-Thomas Moehlis

Praxis Dres. Jungmann, Weissenfels

Ärztehaus Mathildenhöhe
Dieburger Str. 31 C
64287 Darmstadt

Tel.: (06151) 714555
Fax: (06151) 712227
Email: mail@uro-gemeinschaft.de
www.uro-gemeinschaft.de

Praxis Dr. Klaus-Thomas Moehlis

Luisenplatz 1
64283 Darmstadt
Tel.: (06151) 501560
Fax: (06151) 5015629
Email: praxismoehlis@aol.com



Abb.: OP-Saal

Fachabteilung: Urologie
Art: Belegabteilung

Chefarzt:

Ansprechpartner: siehe oben

Hausanschrift: Dieburger Straße 31
64287 Darmstadt

Telefon: 06151 402-0
Fax: 06151 402-19

URL: www.Alice-Hospital.de
EMail: info@alice-hospital.de

B-3.2 Versorgungsschwerpunkte der Urologie

- **Minimalinvasive endoskopische Operationen (VU12)**

B-3.3 Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote der Urologie

- **Beratung/Betreuung durch Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen (MP07)**

B-3.4 Nicht-medizinische Serviceangebote der Urologie



Abb.: Aufenthaltsräume des Alice-Hospitals

- **Aufenthaltsräume (SA01)**
- **Balkon/Terrasse (SA12)**
- **Internetanschluss am Bett/im Zimmer (SA15)**
- **Beschwerdemanagement (SA55)**

B-3.5 Fallzahlen der Urologie

Vollstationäre Fallzahl: 1165

B-3.6 Diagnosen nach ICD**B-3.6.1 Hauptdiagnosen nach ICD**

Rang	ICD-10	Absolute Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	N40	192	Gutartige Vergrößerung der Prostata
2	C61	107	Prostatakrebs
3	C67	105	Harnblasenkrebs
4	N20	97	Stein im Nierenbecken bzw. Harnleiter
5	N39	79	Sonstige Krankheit der Niere, der Harnwege bzw. der Harnblase
6	N13	64	Harnstau aufgrund einer Abflussbehinderung bzw. Harnrückfluss in Richtung Niere
7	N32	60	Sonstige Krankheit der Harnblase
8	N81	43	Vorfall der Scheide bzw. der Gebärmutter
9	N30	37	Entzündung der Harnblase
10	K40	36	Leistenbruch (Hernie)

B-3.6.2 Weitere Kompetenzdiagnosen**B-3.7 Prozeduren nach OPS****B-3.7.1 Durchgeführte Prozeduren nach OPS**

Rang	OPS-301	Absolute Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	1-661	629	Untersuchung der Harnröhre und der Harnblase durch eine Spiegelung
2	5-601	278	Operative Entfernung oder Zerstörung von Gewebe der Prostata durch die Harnröhre
3	5-573	177	Operative(r) Einschnitt, Entfernung oder Zerstörung von erkranktem Gewebe der Harnblase mit Zugang durch die Harnröhre
4	8-137	154	Einlegen, Wechsel bzw. Entfernung einer Harnleiterschleife
5	5-585	136	Operativer Einschnitt in erkranktes Gewebe der Harnröhre mit Zugang durch die Harnröhre
6	1-665	121	Untersuchung der Harnleiter durch eine Spiegelung
7	5-704	106	Operative Raffung der Scheidenwand bzw. Straffung des Beckenbodens mit Zugang durch die Scheide
8	5-562	70	Operativer Einschnitt in die Harnleiter bzw. Steinentfernung bei einer offenen Operation oder bei einer Spiegelung
9	1-463	55	Entnahme einer Gewebeprobe (Biopsie) mit einer

			Nadel aus Niere, Harnwegen bzw. männlichen Geschlechtsorganen
10	5-593	52	Operation zur Anhebung des Blasenhalses bei Blasenschwäche mit Zugang durch die Scheide
15	5-707	35	Wiederherstellende Operation am kleinen Becken bzw. am Raum zwischen Gebärmutter und Dickdarm (Douglasraum)
27	5-602	17	Operative Zerstörung von Gewebe der Prostata über den Mastdarm oder über die Haut, z.B. durch Ultraschall

B-3.7.2 Weitere Kompetenzprozeduren

B-3.8 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Ambulante Notfallversorgung	
Ambulanzart	Belegarztpraxis am Krankenhaus (AM15)

B-3.9 Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

trifft nicht zu/entfällt

B-3.10 Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Arzt mit ambulanter D-Arzt-Zulassung vorhanden: Nein
 Stationäre BG-Zulassung: Nein

B-3.11 Apparative Ausstattung

- **Uroflow/Blasendruckmessung (AA33)**
- **Sonographiegerät/Dopplersonographiegerät/Duplexsonographiegerät (AA29)**
 (24h-Notfallverfügbarkeit)
 Ultraschallgerät/mit Nutzung des Dopplereffekts/farbkodierter Ultraschall
 24h verfügbare
- **Röntgengerät/Durchleuchtungsgerät (AA27)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
 24h verfügbare
- **Magnetresonanztomograph (MRT) (AA22)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
 Schnittbildverfahren mittels starker Magnetfelder und elektromagnetischer Wechselfelder
 24h verfügbare
- **Computertomograph (CT) (AA08)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
 Schichtbildverfahren im Querschnitt mittels Röntgenstrahlen
 24h verfügbare
- **Gastroenterologisches Endoskop (AA12)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
 Gerät zur Magen-Darm-Spiegelung

24h verfügbare

- **Laser (AA20)**
24h verfügbare

B-3.12 Personelle Ausstattung

B-3.12.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl	Kommentar
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	5,0	Die Anzahl der Ärzte "Urologie" wurde bereits in der Allgemeinen Chirurgie subsummiert. Hier wird Sie nur noch aus Gründen der Vollständigkeit wiederholt.
- davon Fachärzte und Fachärztinnen	0,0	
Belegärzte und Belegärztinnen (nach § 121 SGB V)	3,0	

Fachexpertise der Abteilung

- **Kinderchirurgie (AQ09)**
- **Urologie (AQ60)**
- **Röntgendiagnostik (ZF38)**

B-3.12.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer	Kommentar
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	48,0	3 Jahre	Die Anzahl der Pflegekräfte "Urologie" wurde bereits in der Allgemeinen Chirurgie subsummiert. Hier wird Sie nur noch aus Gründen der Vollständigkeit wiederholt.
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	1,0	1 Jahr	Die Anzahl der Pflegekräfte "Urologie" wurde bereits in der Allgemeinen Chirurgie subsummiert. Hier wird Sie nur noch aus Gründen der Vollständigkeit wiederholt.
Pflegehelfer und Pflegehelferinnen	1,0	ab 200 Stunden Basis	Die Anzahl der Pflegekräfte "Urologie" wurde bereits in der Allgemeinen Chirurgie subsummiert. Hier wird Sie nur noch aus Gründen der Vollständigkeit wiederholt.

Pflegerische Fachexpertise der Abteilung

B-3.12.3 Spezielles therapeutisches Personal

- **Physiotherapeut und Physiotherapeutin (SP21)**

B-4 Frauenheilkunde und Geburtshilfe

B-4.1 Allgemeine Angaben der Frauenheilkunde und Geburtshilfe

Ansprechpartner Frauenheilkunde und Geburtshilfe:

Dr. Karin Gerstung-Ottmann
Elena Mirau

Ärztehaus Mathildenhöhe
Dieburger Str. 31 C
64287 Darmstadt
Tel.: (06151) 44478
Fax: (06151) 424498

Email: praxis@darmstadt-frauenaerztin.de

Dr. med. Amin Mortazawi
Dr. med. Minu Mortazavi

Dieburger Str. 144
64287 Darmstadt
Tel.: (06151) 77373
Fax: (06151) 488801
Email: Amin.Mortazawi@t-online.de



Abb.: Empfang Frauenheilkunde und Geburtshilfe

Fachabteilung: Frauenheilkunde und Geburtshilfe
Art: Belegabteilung

Chefarzt:

Ansprechpartner: siehe oben

Hausanschrift: Dieburger Straße 31
64287 Darmstadt

Telefon: 06151 402-0
Fax: 06151 402-19

URL: www.Alice-Hospital.de

E-Mail: info@alice-hospital.de

B-4.2 Versorgungsschwerpunkte der Frauenheilkunde und Geburtshilfe

- **Geburtshilfliche Operationen (VG12)**
- **Diagnostik und Therapie von Krankheiten während der Schwangerschaft, der Geburt und des Wochenbettes (VG11)**

B-4.3 Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote der Frauenheilkunde und Geburtshilfe

- **Akupressur (MP01)**
- **Stillberatung (MP43)**
- **Wochenbettgymnastik/Rückbildungsgymnastik (MP50)**
- **Spezielles Leistungsangebot von Entbindungspflegern und/oder Hebammen (MP41)**
- **Sonstiges (MP00)**
Stammzellenentnahme aus der Nabelschnur
- **Naturheilverfahren/Homöopathie/Phytotherapie (MP28)**
- **Angehörigenbetreuung/-beratung/-seminare (MP03)**
- **Geburtsvorbereitungskurse/Schwangerschaftsgymnastik (MP19)**
- **Akupunktur (MP02)**
- **Aromapflege/-therapie (MP53)**

B-4.4 Nicht-medizinische Serviceangebote der Frauenheilkunde und Geburtshilfe

- **Aufenthaltsräume (SA01)**
- **Balkon/Terrasse (SA12)**
- **Beschwerdemanagement (SA55)**
- **Frühstücks-/Abendbuffet (SA45)**
- **Internetanschluss am Bett/im Zimmer (SA15)**
- **Mutter-Kind-Zimmer/Familienzimmer (SA05)**
- **Rooming-in (SA07)**
- **Sonstiges (SA00)**
Stillberatung
- **Sozialdienst (SA57)**
- **Teeküche für Patienten und Patientinnen (SA08)**
- **Unterbringung Begleitperson (SA09)**

B-4.5 Fallzahlen der Frauenheilkunde und Geburtshilfe

Vollstationäre Fallzahl: 2146

B-4.6 Diagnosen nach ICD

B-4.6.1 Hauptdiagnosen nach ICD

Rang	ICD-10	Absolute Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	Z38	821	Neugeborene
2	O82	230	Geburt eines Kindes durch Kaiserschnitt
3	O70	197	Damriss während der Geburt
4	O80	129	Normale Geburt eines Kindes
5	O60	97	Vorzeitige Wehen und Entbindung
6	O68	56	Komplikationen bei Wehen bzw. Entbindung durch Gefahrenzustand des Kindes
7	O99	44	Sonstige Krankheit der Mutter, die an anderen Stellen der internationalen Klassifikation der Krankheiten (ICD-10) eingeordnet werden kann, die jedoch Schwangerschaft, Geburt und Wochenbett verkompliziert
8	O42	40	Vorzeitiger Blasensprung
9	D25	31	Gutartiger Tumor der Gebärmuttermuskulatur
10	O36	31	Betreuung der Mutter wegen sonstiger festgestellter oder vermuteter Komplikationen beim ungeborenen Kind

B-4.6.2 Weitere Kompetenzdiagnosen

B-4.7 Prozeduren nach OPS

B-4.7.1 Durchgeführte Prozeduren nach OPS

Rang	OPS-301	Absolute Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	9-262	902	Versorgung eines Neugeborenen nach der Geburt
2	5-749	328	Sonstiger Kaiserschnitt
3	9-260	297	Überwachung und Betreuung einer normalen Geburt
4	5-758	296	Wiederherstellende Operation an den weiblichen Geschlechtsorganen nach Damriss während der Geburt
5	9-261	289	Überwachung und Betreuung einer Geburt mit erhöhter Gefährdung für Mutter oder Kind
6	5-738	165	Erweiterung des Scheideneingangs durch

			Dammschnitt während der Geburt mit anschließender Naht
7	5-683	54	Vollständige operative Entfernung der Gebärmutter
8	5-704	47	Operative Raffung der Scheidenwand bzw. Straffung des Beckenbodens mit Zugang durch die Scheide
9	5-651	44	Operative Entfernung oder Zerstörung von Gewebe des Eierstocks
10	5-690	41	Operative Zerstörung des oberen Anteils der Gebärmutter Schleimhaut - Ausschabung

B-4.7.2 Weitere Kompetenzprozeduren

B-4.8 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Ambulante Notfallversorgung	
Ambulanzart	Belegarztpraxis am Krankenhaus (AM15)

B-4.9 Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

trifft nicht zu/entfällt

B-4.10 Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Arzt mit ambulanter D-Arzt-Zulassung vorhanden: Nein
 Stationäre BG-Zulassung: Nein

B-4.11 Apparative Ausstattung

- **Sonstige (AA00)**
Hörtest für Säuglinge
- **Mammographiegerät (AA23)**
Röntengerät für die weibliche Brustdrüse
24h verfügbare
- **Sonographiegerät/Dopplersonographiegerät/Duplexsonographiegerät (AA29)**
(24h-Notfallverfügbarkeit)
Ultraschallgerät/mit Nutzung des Dopplereffekts/farbkodierter Ultraschall
24h verfügbare
- **Magnetresonanztomograph (MRT) (AA22)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
Schnittbildverfahren mittels starker Magnetfelder und elektromagnetischer Wechselfelder
24h verfügbare
- **Computertomograph (CT) (AA08)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
Schichtbildverfahren im Querschnitt mittels Röntgenstrahlen
24h verfügbare
- **Gastroenterologisches Endoskop (AA12)** (24h-Notfallverfügbarkeit)

Gerät zur Magen-Darm-Spiegelung
24h verfügbare

- **Röntgengerät/Durchleuchtungsgerät (AA27)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
24h verfügbare
- **Uroflow/Blasendruckmessung (AA33)**

B-4.12 Personelle Ausstattung

B-4.12.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl	Kommentar
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	5,0	Die Anzahl der Ärzte "Frauenheilkunde und Geburtshilfe" wurde bereits in der Allgemeinen Chirurgie subsummiert. Hier wird Sie nur noch aus Gründen der Vollständigkeit wiederholt.
- davon Fachärzte und Fachärztinnen	0,0	
Belegärzte und Belegärztinnen (nach § 121 SGB V)	4,0	

Fachexpertise der Abteilung

- **Frauenheilkunde und Geburtshilfe (AQ14)**

B-4.12.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungs-dauer
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	24,0	3 Jahre
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	1,0	1 Jahr

Pflegerische Fachexpertise der Abteilung

B-4.12.3 Spezielles therapeutisches Personal

- **Stillberaterin (SP00)**
- **Physiotherapeut und Physiotherapeutin (SP21)**
- **Beleghebammen/-entbindungspfleger (SP00)**

B-5 Hals-, Nasen-, Ohrenheilkunde

B-5.1 Allgemeine Angaben der Hals-, Nasen-, Ohrenheilkunde

Ansprechpartner Hals-, Nasen-, Ohrenheilkunde:

Dr. med. Klaus Peter Jayme
Dr. med. Matthias Ey
Dr. med. Susanne Michel
Dr. med. Florian Michel

Ernst Ludwig Str 21
64283 Darmstadt
Tel.: (06151) 997791
Fax: (06151) 997797

Praxis Dr. F. Michel

Im Kreiskrankenhaus
Hauptstrasse 30
64342 Seeheim- Jugendheim

Fachabteilung: Hals-, Nasen-, Ohrenheilkunde
Art: Belegabteilung

Chefarzt:

Ansprechpartner: siehe oben

Hausanschrift: Dieburger Straße 31
64287 Darmstadt

Telefon: 06151 402-0
Fax: 06151 402-19

URL: www.Alice-Hospital.de
EMail: info@alice-hospital.de

B-5.2 Versorgungsschwerpunkte der Hals-, Nasen-, Ohrenheilkunde

- **Diagnostik und Therapie von Erkrankungen der Nasennebenhöhlen (VH10)**

B-5.3 Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote der Hals-, Nasen-, Ohrenheilkunde

- **Entlassungsmanagement/Brückenpflege/Überleitungspflege (MP15)**

B-5.4 Nicht-medizinische Serviceangebote der Hals-, Nasen-, Ohrenheilkunde

- **Aufenthaltsräume (SA01)**

- **Balkon/Terrasse (SA12)**
- **Beschwerdemanagement (SA55)**

B-5.5 Fallzahlen der Hals-, Nasen-, Ohrenheilkunde

Vollstationäre Fallzahl: 201

B-5.6 Diagnosen nach ICD

B-5.6.1 Hauptdiagnosen nach ICD

Rang	ICD-10	Absolute Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	J34	59	Sonstige Krankheit der Nase bzw. der Nasennebenhöhlen
2	J32	30	Anhaltende (chronische) Nasennebenhöhlenentzündung
3	H66	21	Eitrige bzw. andere Form der Mittelohrentzündung
4	H71	20	Eitrige Entzündung des Mittelohrs mit Zerstörung von Knochen und fortschreitender Schwerhörigkeit - Cholesteatom
5	J35	19	Anhaltende (chronische) Krankheit der Gaumen- bzw. Rachenmandeln
6	H61	7	Sonstige Krankheit der Ohrmuschel bzw. des Gehörganges
7	D11		Gutartiger Tumor der großen Speicheldrüsen
8	H60		Entzündung des äußeren Gehörganges
9	H65		Nichteitrige Mittelohrentzündung
10	Q17		Sonstige angeborene Fehlbildung des Ohres

B-5.6.2 Weitere Kompetenzdiagnosen

B-5.7 Prozeduren nach OPS

B-5.7.1 Durchgeführte Prozeduren nach OPS

Rang	OPS-301	Absolute Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	5-215	227	Operation an der unteren Nasenmuschel
2	5-214	80	Operative Entfernung bzw. Wiederherstellung der Nasenscheidewand
3	5-224	64	Operation an mehreren Nasennebenhöhlen
4	5-195	48	Operativer Verschluss des Trommelfells oder wiederherstellende Operation an den

			Gehörknöchelchen
5	5-189	40	Sonstige Operation am äußeren Ohr
6	5-200	33	Operativer Einschnitt in das Trommelfell
7	5-204	27	Wiederherstellende Operation am Mittelohr
8	5-285	19	Operative Entfernung der Rachenmandeln bzw. ihrer Wucherungen (ohne Entfernung der Gaumenmandeln)
9	5-185	11	Operative Formung bzw. wiederherstellende Operation am äußeren Gehörgang
10	5-985	9	Operation unter Verwendung von Laserinstrumenten

B-5.7.2 Weitere Kompetenzprozeduren

B-5.8 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Ambulante Notfallversorgung	
Ambulanzart	Belegarztpraxis am Krankenhaus (AM15)

B-5.9 Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

trifft nicht zu/entfällt

B-5.10 Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Arzt mit ambulanter D-Arzt-Zulassung vorhanden: Nein
 Stationäre BG-Zulassung: Nein

B-5.11 Apparative Ausstattung

- **Magnetresonanztomograph (MRT) (AA22)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
 Schnittbildverfahren mittels starker Magnetfelder und elektromagnetischer Wechselfelder
 24h verfügbare
- **Computertomograph (CT) (AA08)** (24h-Notfallverfügbarkeit)
 Schichtbildverfahren im Querschnitt mittels Röntgenstrahlen
 24h verfügbare
- **Audiometrie-Labor (AA02)**
 Hörtestlabor

B-5.12 Personelle Ausstattung

B-5.12.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl	Kommentar
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	5,0	Die Anzahl der Ärzte "HNO" wurde bereits in der Allgemeinen Chirurgie subsummiert. Hier wird Sie nur noch aus Gründen der Vollständigkeit wiederholt.
- davon Fachärzte und Fachärztinnen	0,0	
Belegärzte und Belegärztinnen (nach § 121 SGB V)	4,0	

Fachexpertise der Abteilung

- Hals-Nasen-Ohrenheilkunde (AQ18)

B-5.12.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer	Kommentar
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	48,0	3 Jahre	Die Anzahl der Pflegekräfte "HNO" wurde bereits in der Allgemeinen Chirurgie subsummiert. Hier wird Sie nur noch aus Gründen der Vollständigkeit wiederholt.
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	1,0	1 Jahr	Die Anzahl der Pflegekräfte "HNO" wurde bereits in der Allgemeinen Chirurgie subsummiert. Hier wird Sie nur noch aus Gründen der Vollständigkeit wiederholt
Pflegehelfer und Pflegehelferinnen	1,0	ab 200 Stunden Basis	Die Anzahl der Pflegekräfte "HNO" wurde bereits in der Allgemeinen Chirurgie subsummiert. Hier wird Sie nur noch aus Gründen der Vollständigkeit wiederholt

Pflegerische Fachexpertise der Abteilung

B-5.12.3 Spezielles therapeutisches Personal

- Sonstige (SP00)

B-6 Zahn- und Kieferheilkunde, Mund- und Kieferchirurgie

B-6.1 Allgemeine Angaben der Zahn- und Kieferheilkunde, Mund- und Kieferchirurgie

Ansprechpartner Mund-Kiefer-Gesichts-Chirurgie / Plastische Operationen:

Dr. Dr. med. P. Benkert
Dr. med. Th. Diwo

Praxis
Wilhelminenstr. 35

Ansprechpartner Zahnheilkunde:

Dr. med. dent. J. Gerdes
Dr. med. dent. J. Dorner
Dr. med. dent. A. Arent

Praxis Dr. Gerdes

Kranichsteinerstr. 54
64289 Darmstadt
Tel.: (06151) 74594
www.drgerdes.info Praxis

Praxis Dr. Dorner

Schuchardstr. 1
64283 Darmstadt
Tel.: (06151) 800824
www.dr-dorner.de Praxis

Praxis Dr. Arent

Wilhelminenstr. 16
64285 Darmstadt
Tel.: (06151) 26559
64283 Darmstadt
Tel.: (06151) 292800
Fax: (06151) 292818

Fachabteilung: Zahn- und Kieferheilkunde, Mund- und Kieferchirurgie
Art: Belegabteilung

Chefarzt:

Ansprechpartner: siehe oben

Hausanschrift: Dieburger Straße 31
64287 Darmstadt

Telefon: 06151 402-0
Fax: 06151 402-19

URL: www.Alice-Hospital.de
E-Mail: info@alice-hospital.de

B-6.2 Versorgungsschwerpunkte der Zahn- und Kieferheilkunde, Mund- und Kieferchirurgie

- **Sonstige (VX00)**
Zahnmedizinische Versorgung von Angstpatienten

B-6.3 Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote der Zahn- und Kieferheilkunde, Mund- und Kieferchirurgie

- **Sonstiges (MP00)**

B-6.4 Nicht-medizinische Serviceangebote der Zahn- und Kieferheilkunde, Mund- und Kieferchirurgie

- **Balkon/Terrasse (SA12)**
- **Internetanschluss am Bett/im Zimmer (SA15)**
- **Aufenthaltsräume (SA01)**
- **Unterbringung Begleitperson (SA09)**
- **Beschwerdemanagement (SA55)**

B-6.5 Fallzahlen der Zahn- und Kieferheilkunde, Mund- und Kieferchirurgie

Vollstationäre Fallzahl: 29

B-6.6 Diagnosen nach ICD

B-6.6.1 Hauptdiagnosen nach ICD

Rang	ICD-10	Absolute Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	K02	20	Zahnkaries

B-6.6.2 Weitere Kompetenzdiagnosen

B-6.7 Prozeduren nach OPS

B-6.7.1 Durchgeführte Prozeduren nach OPS

Rang	OPS-301	Absolute Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	5-231	23	Operative Zahnentfernung durch Eröffnung des Kieferknochens
2	5-230	6	Zahnentfernung

B-6.7.2 Weitere Kompetenzprozeduren

B-6.8 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Ambulante Nofallversorgung	
Ambulanzart	Belegarztpraxis am Krankenhaus (AM15)

B-6.9 Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

trifft nicht zu/entfällt

B-6.10 Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Arzt mit ambulanter D-Arzt-Zulassung vorhanden: Nein
 Stationäre BG-Zulassung: Nein

B-6.11 Apparative Ausstattung

- Sonstige (AA00)

B-6.12 Personelle Ausstattung

B-6.12.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl	Kommentar
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	5,0	Die Anzahl der Ärzte "Zahn- und Kieferheilkunde, Mund- und Kieferchirurgie" wurde bereits in der Allgemeinen Chirurgie subsummiert. Hier wird Sie nur noch aus Gründen der Vollständigkeit wiederholt.
- davon Fachärzte und Fachärztinnen	0,0	
Belegärzte und Belegärztinnen (nach § 121 SGB V)	5,0	

Fachexpertise der Abteilung

- **Plastische und Ästhetische Chirurgie (AQ11)**
- **Mund-Kiefer-Gesichtschirurgie (AQ40)**

B-6.12.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer	Kommentar
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	48,0	3 Jahre	Die Anzahl der Pflegekräfte "Zahn- und Kieferheilkunde" wurde bereits in der Allgemeinen Chirurgie subsummiert. Hier wird Sie nur noch aus Gründen der Vollständigkeit wiederholt.
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	1,0	1 Jahr	Die Anzahl der Pflegekräfte "Zahn- und Kieferheilkunde" wurde bereits in der Allgemeinen Chirurgie subsummiert. Hier wird Sie nur noch aus Gründen der Vollständigkeit wiederholt.
Pflegehelfer und Pflegehelferinnen	1,0	ab 200 Stunden Basis	Die Anzahl der Pflegekräfte "Zahn- und Kieferheilkunde" wurde bereits in der Allgemeinen Chirurgie subsummiert. Hier wird Sie nur noch aus Gründen der Vollständigkeit wiederholt.

Pflegerische Fachexpertise der Abteilung

B-6.12.3 Spezielles therapeutisches Personal

- **Sonstige (SP00)**

C Qualitätssicherung

C-1 Teilnahme an der externen vergleichenden Qualitätssicherung nach §137 Abs.1 Satz 3 Nr.1 SGB V (BQS-Verfahren)

C-2 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 folgenden Qualitätssicherungsmaßnahmen (Leistungsbereiche) teil:

- **Schlaganfall: Akutbehandlung**

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

Gemäß seinem Leistungsspektrum nimmt das Krankenhaus an folgenden DMP teil:

- **Brustkrebs (BRU)**

C-4 Teilnahme an sonstigen Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung

trifft nicht zu/entfällt

C-5 Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 SGB V

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

Leitbild und Vision

"Wir arbeiten gemeinsam am Erreichen eines humanen Zieles und können einander nicht entbehren". Diese überlieferte Aussage der Großherzogin Alice hat bis heute ihre Gültigkeit. Dabei legt das Alice-Hospital besonderen Wert auf die Qualität der medizinischen Leistungen, ohne dabei die Service-Qualität außer Acht zu lassen.

Entwicklung eines Leitbildes

Ausgehend vom oben genannten Credo der Gründerin Großherzogin Alice erarbeiteten die Mitarbeiter und die Führungskräfte in den 90er Jahren die Leitsätze der Stiftung Alice-Hospital. In 2006 wurden die Leitsätze durch alle Abteilungen an die bereichsspezifischen Besonderheiten angepasst. Die Leitlinien werden in den Bereichen für alle sichtbar präsentiert.

Die Leitsätze der Stiftung Alice-Hospital

Die Stiftung Alice-Hospital und ihre Partner gewährleisten eine am Patienten orientierte Versorgung. Die bestmögliche und rechtzeitige Information unserer Patienten in allen gesundheitlichen Fragen ist der Stiftung ein besonderes Anliegen.

Für die Stiftung Alice-Hospital und ihre Partner ist ein respektvoller Umgang mit dem Patienten selbstverständlich.

Unsere Führungskräfte setzen ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend ihren Fähigkeiten ein, sorgen für ihre Weiterbildung, stärken die Eigenverantwortlichkeit und fördern die Motivation.

Vorbildliche Führung heißt, glaubwürdiges Verhalten und Bereitschaft zur eigenen Wissensverbesserung und Wissensvermittlung.

Die Zusammenarbeit auf allen Ebenen und mit unseren Partnern ist getragen durch respektvolles Miteinander bei gegenseitiger Wertschätzung.

Der schonende Umgang mit Ressourcen in allen Bereichen ist für uns selbstverständlich.

In den Qualitätszirkeln und Projektgruppen wird auf die Leitsätze Bezug genommen. Die Leitsätze sind Grundlage des Strategieseminars, des Ethikcafés, und der Service-Zertifizierung durch den TÜV-SÜD.

Patientenorientierung

Wie aus dem ersten Leitsatz ersichtlich, steht die Patientenorientierung für das Alice-Hospital und seine Mitarbeiter im Mittelpunkt. Die Ergebnisse der Bemühungen des Alice-Hospitals drücken sich in den Ergebnissen der Patientenbefragungen und in der Zertifizierung durch den TÜV-SÜD aus. So wurde das Alice-Hospital Darmstadt 2006 als erstes Krankenhaus in Deutschland für seine Servicequalität und Kundenzufriedenheit durch den TÜV-SÜD ausgezeichnet. Diese Auszeichnung attestiert dem Alice-Hospital die kontinuierliche Orientierung der erbrachten Leistungen an den Bedürfnissen seiner Patienten.

Voraussetzung für die Zertifizierung waren unter anderem "klare Versprechen" gegenüber den Patienten, deren Erhaltung sowohl messbar als auch mit Kennzahlen belegbar ist. So wird beispielsweise die maximale Wartezeit der Patienten bei der Aufnahme festgelegt und halbjährlich überprüft.

Im Alice-Hospital hat der Patient die Möglichkeit, über einen Patientenrückmeldebogen Feedback zu geben. Durch einen großen Freitextbereich erhofft sich das Alice-Hospital eine detaillierte Rückmeldung. Jeder abgegebene Bogen wird mit einem Gutschein aus dem Alice-Restaurant belohnt.

Im medizinisch-pflegerischen Bereich drückt sich die Patientenorientierung unter anderem durch kurze Wege, Pflegeübergaben am Bett und Stillberatung aus. So werden administrative Patientenaufnahmen zum Teil am Bett durchgeführt um den Patienten Wartezeiten und Wege zu ersparen. Die Pflegeübergabe ermöglicht den Patienten, Wünsche und Fragen zeitnah zu äußern. Hierdurch werden Informationsmängel vermieden. Die Stillberatung durch eine Fachkraft ermöglicht den "frischgebackenen" Müttern einen kompetenten Austausch über Stillverfahren.

Mitarbeiterorientierung und -beteiligung

Gemäß der Erkenntnis, dass nur "ein zufriedener Mitarbeiter auch für einen zufriedenen Patienten" sorgt, hat die Mitarbeiterorientierung einen ebenso hohen Stellenwert, wie die Patientenorientierung. Dies drückt sich vor allem in den Maßnahmen zur Gesundheitsförderung, der Personalentwicklung und den Führungsstrukturen im Alice-Hospital aus.

Gesundheitsförderung

Mit dem Slogan "Gesundheit aus Tradition" ist das Alice-Hospital nicht nur seinen Patienten gegenüber Verpflichtungen eingegangen, sondern auch gegenüber seinen Mitarbeitern. So nimmt die Gesundheitsförderung eine sehr wichtige Position im Rahmen der Personalentwicklung ein. Mit Fortbildungen wie "Umgang mit Stress", "Kinästhetik" oder sportlichen Angeboten wie Rad fahren, Joggen oder Fußball spielen, mit vollwertige Speisen im Restaurant, Wellness oder Gesundheitsberatung wurde eine breite Palette an gesundheitsfördernden Maßnahmen geschaffen, die von den Mitarbeitern gerne angenommen werden.

Um das Thema Gesundheitsförderung intensiver und systematischer zu unterstützen, wurde 2006 das Forschungsprojekt "3P - Partizipative Prävention in der Pflege" ins Leben gerufen. (Siehe Abschnitt Projekte)

Personalentwicklung und Sicherstellung der Qualifikation

Durch ein in 2006 eingeführtes Personalbeurteilungsmodell hat die Geschäftsführung sichergestellt, dass die Bedürfnisse der Mitarbeiter erfasst werden. In jährlichen Feedback-Gesprächen zwischen Mitarbeitern und Bereichsleitungen können gemeinsam Programme zur Förderung der Mitarbeiter erarbeitet, umgesetzt und überprüft werden. Dabei haben auch die Mitarbeiter die Möglichkeit ihre Vorgesetzten zu beurteilen.

Die Ergebnisse der Personalbeurteilungen gehen in die Planung und Durchführung der Fort- und Weiterbildung ein. Für alle Mitarbeiter besteht die Verpflichtung, an Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen teilzunehmen. Diese Verpflichtung ist in einer Verfahrensweisung geregelt und wird durch die Geschäftsführung überwacht.

Fort- und Weiterbildungen dienen der Aufrechterhaltung der Qualifikation der Mitarbeiter. Die Anforderungsprofile sind in Stellenbeschreibungen festgelegt. Die Einarbeitung von neuen Mitarbeitern ist in Checklisten geregelt. Jeder Mitarbeiter erhält zu Beginn seiner Tätigkeit eine umfangreiche Informationsmappe und Einarbeitungsunterlagen.

Die einschlägigen Fachzeitschriften werden durch einen festgelegten Verteiler den Abteilungen zugänglich gemacht. Die Nutzung des Intranets wurde für diese Zwecke ausgebaut und der Zugang zum Internet wurde für viele Bereiche erweitert.

Die Theorie- und Praxis-Vernetzung zwischen der Krankenpflegeschule und den Stationen wird durch eine Praxisanleiterin und etliche Mentoren gewährleistet. Einzelne Maßnahmen werden mit der Abteilung für Aus-, Fort- und Weiterbildung koordiniert.

Die Ermittlung des Personalbedarfs richtet sich nach unterschiedlichen Kriterien. So spielen ständig wechselnde Anforderungen auf Grund von gesundheitspolitischen Veränderungen eine ebenso große Rolle, wie Veränderungen im Leistungsspektrum des Alice-Hospitals. Die Personalausfallquote wird kontinuierlich ermittelt.

Krankenhausführung

Der angewandte Führungsstil im Haus ist in den Leitsätzen des Alice-Hospitals beschrieben. Er ist geprägt durch einen flachen hierarchischen Aufbau und kurze Wege der Kommunikation.

Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Geschäftsführung sind in der Geschäftsordnung festgelegt. Weitere Geschäftsordnungen bestehen für die Hygiene- und Arbeitsschutzkommission, das Betriebliche Vorschlagswesen u.a. Außerdem sind spezielle Aufgaben delegiert und Verantwortungen in Stellenbeschreibungen festgelegt.

Die Geschäftsführung informiert sich in regelmäßigen Sitzungen mit den Abteilungsleitungen und dem Betriebsrat über Entwicklungen, Vorgänge und Veränderungen in den Abteilungen.

In Betriebsversammlungen und durch die Mitarbeiterzeitung werden alle Mitarbeiter regelmäßig über Neuerungen bei der Stiftung Alice-Hospital und seinen Partnern unterrichtet. In der Pflichtfortbildung referiert der Kaufmännische Geschäftsführer über Maßnahmen der Standortsicherung.

Im Rahmen von Seminaren, Tagungen und Besprechungen werden die Führungskräfte in die strategische Planung einbezogen. Die Ergebnisse der Seminare sind dokumentiert.

Informationsweiterleitung

Das Alice-Hospital betreibt eine umfassende Informationspolitik. Die Weitergabe von Informationen auf allen Ebenen, sowohl innerhalb der Klinik, als auch nach außen wird durch geeignete Maßnahmen sichergestellt:

Auf den Stationen finden mehrmals täglich Übergaben zwischen den einzelnen Schichten statt. Daneben gibt es eine Reihe von stationsinternen Besprechungen, die in unterschiedlichen Intervallen durchgeführt werden. Die berufsübergreifende Zusammenarbeit wurde durch die Installation von Qualitätszirkeln und Projektgruppen gefördert. Seit April 1995 wurden über 40 Qualitätszirkel und Projektgruppen eingerichtet.

Jährlich findet eine Sitzung der Hygiene- und Arbeitsschutzkommission statt. Im Rahmen der monatlichen Belegarztsitzungen findet jährlich eine Sitzung der Arzneimittelkommission statt. Weitere berufsübergreifende Besprechungen gibt es zu den Bereichen Arbeitssicherheit,

Gefahrstoffe, MPG, Röntgen etc. Außerdem finden regelmäßig Sitzungen des Kuratoriums, der Geschäftsführung, der Belegärzte, der Stationsleitungen und der Mentoren, sowie monatliche Mitarbeiterbesprechungen statt. Alle Sitzungen sind protokolliert, so dass sich auch die Mitarbeiter, die an den Sitzungen nicht teilnehmen konnten, über Veränderungen informieren können.

Zur Information der Öffentlichkeit ist die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit seit einigen Jahren ein wichtiges Feld der Krankenhausverwaltung. So ist das Erscheinungsbild des Alice-Hospitals in der Presse in einem Pressespiegel dargestellt.

In Kooperation mit der Volkshochschule Darmstadt wird jährlich ein Fortbildungsprogramm für Laien herausgegeben. Die in 2001 am Alice-Hospital gegründete Kulturinitiative Alice-Art-Care führt pro Jahr 3 Kunstausstellungen mit unterschiedlichen Themen und Künstlern der Region durch.

D-2 Qualitätsziele

Die Abteilungen Medizin- und Pflegecontrolling und Rechnungswesen erstellen in enger Absprache mit der Geschäftsführung eine genaue ökonomische Zielplanung auf Basis der Daten des Vorjahres und vorhersehbaren Veränderungen (z.B. neue Belegärzte, neue Geräteausstattung, Veränderungen in der Gesetzgebung). Die Zielplanung wird schriftlich fixiert.

Die Qualitätsziele des Alice-Hospitals werden durch die Gremien "Stationsleitungssitzung" und "Koordinationsausschuss" in Kooperation mit der Geschäftsführung und dem Qualitätsmanagement-Beauftragten erarbeitet. Als Grundlage der Qualitätsziele dienen die Leitsätze des Alice-Hospitals, die Prozess- und Ablaufbeschreibungen (Standards) innerhalb des Handbuchs, externe Qualitätsanforderungen (z.B. Hygienerichtlinien des RKI, Standards, etc.) und Ergebnisse aus diversen Befragungen (z.B. Angehörigenbefragungen, Auszubildenden-Befragungen, etc.). Schwerpunkte dieser Ziele sind die kontinuierliche Verbesserung der Patientenorientierung und der Mitarbeiterorientierung. So wurden in den vergangenen zwei Jahren beispielsweise Ziele zur Verbesserung des Aufnahmeprozesses und der Anmeldung der Patienten, zur Beschleunigung der Arztbriefherstellung, zur Verbesserung der Schüleranleitung, zur Verbesserung der Dokumentation und zur Verbesserung der Kommunikation auf der Leitungsebene formuliert, umgesetzt und überwacht. Dabei orientiert sich das Alice-Hospital bei diagnostischen, therapeutischen, pflegerischen und administrativen Aktivitäten an den in der wissenschaftlichen Literatur formulierten Standards.

Die angestrebten Ziele werden in den Mitarbeiterbesprechungen und Stations- oder Abteilungsbesprechungen transparent gemacht.

Die Erreichung der Ziele wird anhand festgelegter Parameter durch die oben genannten Gremien überwacht und dokumentiert. Zum Teil wird die Erreichung der Ziele durch Befragungen, bzw. Audits überprüft.

D-3 Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements

Seit 1996 existiert ein umfassendes Qualitätsmanagement am Alice-Hospital, welches nach den Grundlagen des Total Quality Management (TQM) aufgebaut ist. TQM überwindet nach Meinung des Alice-Hospitals die Nachteile stark formal ausgerichteter Qualitätssysteme.

Ein wesentliches Unterscheidungsmerkmal von TQM zu anderen Systemen ist die strikte Kundenorientierung bzw. Patientenorientierung. Qualität im Sinne des TQM ist dann gegeben, wenn der Patient (Kunde) mit der Leistung des Alice-Hospitals dauerhaft zufrieden ist. Somit definiert der Patient (Kunde) die Qualität unserer Leistung.

Die Einführung, Überwachung und Fortführung des QM-Systems obliegt dem QM-Beauftragten, der als Stabstelle der Geschäftsführung unterstellt ist. Die verschiedenen Maßnahmen werden in enger Absprache mit der Geschäftsführung durchgeführt. Die Aufgaben des QM-B sind in einer Stellenbeschreibung festgelegt.

Sowohl durch Patienten- und Mitarbeiterbefragungen, als auch durch das Beschwerdemanagement wird regelmäßig nach Verbesserungspotenzialen gesucht.

In Standards sind eine Reihe von Abläufen beschrieben und in verschiedenen Handbüchern zusammengefasst.

D-4 Instrumente des Qualitätsmanagements

Zu den Instrumenten des Qualitätsmanagements zählen das Beschwerdemanagement, die Patienten- und Einweiserbefragung, die Mitarbeiterbefragung, die Erhebung von Kennzahlen im Servicebereich, Ergebnisse aus dem Wundmanagement, dem Hygienemanagement, dem Abfallmanagement und die Ergebnisse der externen Qualitätssicherung.

Beschwerdemanagement

Das Beschwerdenmanagement ist in der Anweisung "Patientenorientierter Umgang mit Beschwerden" beschrieben. Zentrales Element des Beschwerdemanagements sind die Rückmeldungsbögen durch die Patienten. Dabei versteht das Alice-Hospital jede Rückmeldung als Anregung zur Verbesserung. Die hohe Anzahl an überwiegend positiven Rückmeldungen ist Beleg für ein funktionierendes Beschwerdemanagement.

Patientenbefragung

Die Ergebnisse des Beschwerdemanagements werden mit den Ergebnissen der Patientenumfrage abgeglichen. Dabei wird das Alice-Hospital durch die Universität Marburg unterstützt, die jährlich über 400 Patienten zu ihrer Zufriedenheit befragt.

Einweiserbefragung

Die Patientenbefragung ist mit der Einweiserbefragung gekoppelt, die ebenfalls durch die Universität Marburg durchgeführt wird. Hierbei werden nicht nur aktuelle, sondern auch potentielle Einweiser nach ihrer Meinung über das Alice-Hospital befragt. Die Ergebnisse werden mit den Ergebnissen aus der Patientenbefragung und der Mitarbeiterbefragung abgeglichen

Mitarbeiterbefragung

Die Mitarbeiter des Alice-Hospitals wurden sowohl durch die Universität Marburg als auch im Rahmen des Projektes zur Gesundheitsförderung befragt. Der Abgleich der Ergebnisse führt zu einem konkreten Maßnahmenplan (siehe unten) der zurzeit umgesetzt wird.

Erhebung von Kennzahlen im Servicebereich

Ein wesentlicher Bestandteil der Service-Zertifizierung ist neben dem Beschwerdemanagement die Erhebung von Kennzahlen im Servicebereich. Hierzu gehören die Erhebung der Anzahl von Patientenbeschwerden, die Messung der Wartezeiten vor operativen Eingriffen, die Anzahl der Reklamationen im Zusammenhang mit der Reinigung, sowie Zahlen über die Nutzung der verschiedenen Serviceangebote des Alice-Hospitals. Die Zahlen werden der Geschäftsführung monatlich zur Verfügung gestellt.

Hygienemanagement

Seit 2001 erfolgt die Erhebung einer Infektionsstatistik nach §23 Infektionsschutzgesetz. Die erhobenen Daten werden mit den Daten des Nationalen Referenzzentrums in Berlin verglichen und bei den Begehungen durch das Gesundheitsamt dem Amtsarzt vorgelegt.

Jährlich werden über 400 Qualitätskontrollen gemäß Richtlinien des Robert-Koch-Instituts durchgeführt. Bei den dabei in 2008 registrierten Beanstandungen handelte es sich in der Regel um geringfügige Abweichungen von der Norm, die nach Rücksprache mit den betroffenen Abteilungen behoben wurden. Die anschließend durchgeführten Kontrolluntersuchungen waren ohne Beanstandung. Untersucht wurden unter anderem Endoskope, Sterilisatoren, Spülmaschinen, Klimaanlage, Flächen, Geschirr, Wäsche und Trinkwasser.

Bei den durch die Hygienefachkraft durchgeführten Hygienevisiten wurden keine relevanten Beanstandungen festgestellt.

Seit 2002 werden gemäß §23 Infektionsschutzgesetz nosokomiale Infektionen erfasst und bewertet. Seit Einführung der Infektionsstatistik gab es keine Infektionsmeldung.

D-5 Qualitätsmanagement-Projekte

1. 3P - partizipative Präventionskompetenz in der Pflege

Wesentliches Element des Projektes ist die aktive Einbindung der Mitarbeiter. Um die Bedürfnisse und Ressourcen der Pflegenden berücksichtigen zu können, wurde zunächst gemeinsam mit einer Modellstation ein Konzept zur Gesunderhaltung erarbeitet und umgesetzt. Dieses Konzept kann sowohl auf Probleme oder Erkrankungen ausgerichtete präventive Maßnahmen wie z.B. Rückenschule enthalten, als auch unspezifische Maßnahmen zur Gesundheitsförderung, wie z.B. Stärkung des eigenen Selbstvertrauens. Dabei werden aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse berücksichtigt. Nach der Auswertung und Anpassung der Erkenntnisse wird dieses Konzept auf einer Modellstation der benachbarten Darmstädter Kinderkliniken umgesetzt. Nach einer weiteren Auswertung und Anpassung soll das Konzept in allen Bereichen der beiden Krankenhäuser umgesetzt werden.

2. Mitarbeiterbeurteilung und Zielvereinbarung

Die Durchführung von Mitarbeiterbeurteilungen wurde 2008 durch die Abteilungsleitungen im Rahmen mehrerer Seminare erarbeitet. Dabei findet eine Beurteilung der Mitarbeiter durch die Abteilungsleitungen, eine Beurteilung der Abteilungsleitungen durch die Geschäftsführung und eine Beurteilung der Abteilungsleitung und Geschäftsführung durch die Mitarbeiter statt. Die Auswertung der schriftlichen, anonymen Beurteilung erfolgt durch einen externen Berater, der die Ergebnisse mit den Führungskräften persönlich bespricht und Vorschläge zur Verbesserung entwickelt.

3. Gesundes Essen im Krankenhaus - SlowFood

Mit einem neuen Speisenangebot geht die Alice-Küche neue Wege. Konnte der Patient bisher beim Abendessen zwischen vegetarisch und nicht vegetarisch wählen so stehen ihm nun täglich neun verschiedene Gerichte zur Auswahl. Vom "Alice-Salatteller mit Käse und Ei" bis zum "Pungschter Worschteller" bietet die Küche Deftiges und Schmackhaftes aus der Region. Beim Frühstück kann der Patient aus fünf verschiedenen Gerichten wählen und beim Mittagessen gibt es zur Standardkarte noch fünf Gerichte als Sondermenü.

Bei der Zusammenstellung der Menüs legt das Alice-Hospital besonderen Wert auf die Einbindung regionaler Anbieter. Ganz im Sinne der internationalen SlowFood-Bewegung. So stammen der Käse zum Teil aus Hüttenthal, die Wurst aus Pfungstadt und das Brot aus Reinheim. Lieferanten legen besonderen Wert auf ökologischen Anbau und ökologische Aufzucht ihrer Tiere. Die Einrichtungen wurden mehrfach ausgezeichnet und tragen zum Teil das Qualitätssiegel "geprüfte Qualität in Hessen".

Das Angebot und die Art der Präsentation wurden mit den Stationsleitungen und der Geschäftsleitung abgestimmt. Die Gerichte werden in einer eigenen Speisekarte, die an alle Patienten verteilt wird, vorgestellt.

Im Rahmen des Projektes kooperiert das Alice-Hospital mit der Klinik "San Giovanni" in Turin, die bereits Erfahrungen mit "SlowFood" gesammelt hat.

4. Service für Patienten - Concierge

Seit 2006 existiert die neue Stelle einer Concierge. Sie ist zuständig für die Organisation von Serviceleistungen außerhalb des medizinischen Bereichs. Sie organisiert die Reinigung von privater Patientenwäsche, hilft bei Botengängen, stellt Kontakt zum Gesundheitsberater her oder organisiert die Lieferung von Getränken und Zeitungen. Zusätzlich kontrolliert sie die Ein-Bettzimmer vor der Neubelegung auf Sauberkeit und Ordnung. Zielsetzung ist die Steigerung der Patientenzufriedenheit und eine Reduzierung der Reklamationen bei der Reinigung.

5. Service für Mütter - Stillberatung

Die Hilfestellung und Anleitungen beim Stillen in den ersten Lebenstagen nach der Geburt sind der Grundstein für die Intensität und die Dauer des Stillens, insbesondere bei erstgebärenden Müttern. Erste Erfahrungen und Erfolge beim Stillen sind für die Mütter von großer Bedeutung und wirken sich für die Gesamtlänge des Stillens aus, ebenso wie sie eine maßgebliche Rolle für das Stillen bei weiteren Kindern spielen.

Besonders wichtig ist es, die positiven Aspekte des Stillens und insbesondere die des langen Stillens herauszustellen. Nachgewiesenermaßen ist das Stillen die einzige Möglichkeit für Frauen, ihr potentiellies Brustkrebsrisiko selbst zu minimieren. Studien über Brustkrebs zeigen deutliche Effekte des Stillens auf die Senkung des Risikos der Mutter zu erkranken.

Eine speziell ausgebildete Stillberaterin gibt in Kooperation mit den Krankenschwestern und Hebammen der geburtshilflichen Abteilung nicht nur Hilfestellung und Beratung, sondern bietet alle 14 Tage jungen Müttern die Möglichkeit sich im Rahmen eines "Stillcafes" auszutauschen. Inzwischen nehmen an dieser regelmäßigen Veranstaltung fast 20 Frauen teil.

6. Licht als gesundheitsförderndes Moment auf der Intensivstation

Unser Leben wird ganz wesentlich durch den Wechsel von Tag und Nacht, also durch den Wechsel von Hell und Dunkel, beeinflusst. Dieser Wechsel hat dem Menschen im Laufe seiner Evolution einen Biorhythmus aufgeprägt, der sowohl durch das sich ändernde Beleuchtungsniveau als auch durch die Änderung der spektralen Zusammensetzung des Lichtes und der Lichtrichtung im Laufe des Tages und des Jahres bestimmt wird. Unser Biorhythmus wird durch das unterschiedliche Angebot an Tageslicht täglich immer auf das Neue synchronisiert. Probleme können immer dann entstehen, wenn der Mensch in diesen biologischen Regelkreis eingreift. Daraus resultiert möglicherweise eine Fülle von bislang nicht hinreichend erforschten Beschwerden.

Im Rahmen eines Projektes präsentiert das Alice-Hospital eine dem natürlichen Tageslicht nachempfundene dynamische Lichtsteuerung der künstlichen Beleuchtung - veränderbar im Niveau und in der Lichtfarbe. Diese unterstützt in einem besonders tageslichtarmen Bereich der Intensivstation die biologischen Funktionen des Menschen, fördert die Genesung und steigert das Wohlbefinden.

7. Kundenbefragung der Abteilung Medizin- und Pflegecontrolling

Die Abteilung Medizin- und Pflegecontrolling hat im Sommer 2007 seine internen und externen Kunden in einer schriftlichen Befragung nach ihrer Zufriedenheit befragt. Die Auswertung der Daten erfolgt im Herbst 2007. Ziel ist es die eigenen Aktivitäten optimal auf die individuellen Bedürfnisse der internen und externen Partner auszurichten, um so eine möglichst reibungslose Zusammenarbeit zu gewährleisten.

D-6 Bewertung des Qualitätsmanagements

Im Rahmen der Zertifizierung wurde überprüft, welche Anforderungen das Alice-Hospital an seine Service-Qualität und Servicekultur stellt und wie diese Anforderungen gegenüber dem Patienten eingehalten werden. Zur Bewertung wurde ein mehrstufiges Verfahren eingesetzt, um das Eigen- und Fremdbild zu überprüfen und festzustellen, wie das Alice-Hospital die Anforderungen an die Mitarbeiter vermittelt und diese unterstützt, um kundenorientiert arbeiten zu können. In mehrtägigen Audits durch den TÜV wurden mehrere Führungsebenen, Stabsstellen und Abteilungen begutachtet.

Weiterhin wurden die Ergebnisse der Kundenzufriedenheits-Befragung analysiert und integriert. Zusätzlich wurden Mystery-Analysen durchgeführt, um die gewonnenen Ergebnisse zu überprüfen. Hierbei wurde insbesondere das kunden- und serviceorientierte Verhalten beurteilt.

In der Kundenbefragung wurden die Patienten hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit dem Unternehmen befragt. Hierzu wird der Patient nach dem Aufenthalt per Brief gebeten eine Bewertung des Aufenthalts abzugeben. Die Bewertung wurde nach dem üblichen sechsstufigen Notensystem durchgeführt. Mit einer **Durchschnittsnote von 1,72** wird die nötige Mindestnote von 2,25 deutlich unterboten.

In seiner Bewertung hob der TÜV SÜD besonders hervor, dass das Alice-Hospital die Aufgabe der Kundenbetreuung als maßgebliche Säule und Erfolgsfaktor seines Kerngeschäftes sieht. Die hierfür erforderlichen Strukturen und Ressourcen sind fest im Hause integriert.

Bemerkenswert ist laut TÜV das hohe Engagement, mit dem alle Beteiligten die Zertifizierung begleitet haben. Verbesserungsfähige Punkte wurden unmittelbar festgehalten und konkrete Lösungsansätze oder bereits konkrete Schritte dorthin gezeigt. Dabei fiel besonders das hohe Verantwortungsgefühl der Mitarbeiter auf allen Ebenen für die Geschäftsergebnisse einerseits und hohe Kundenzufriedenheit andererseits auf.

Die Übereinstimmung der Kommunikation mit der Realität wurde außerdem durch Mystery-Analysen bzw. Mystery-Anrufe überprüft. Als Ergebnis kann festgehalten werden, dass die Mitarbeiter stets sorgsam Interesse am Kunden zeigten und das Ziel verfolgten, den jeweiligen Interessenten so zeitnah wie möglich zufrieden zu stellen. Dabei traten die Mitarbeiter stets zuvorkommend auf. Die Bewertung wurde nach dem Schulnotensystem (1 = sehr gut bis 6 = ungenügend) durchgeführt. Die ermittelte **Durchschnittsnote von 1,77** spricht für eine hohe Zufriedenheit der Testpersonen mit der kundenorientierten Behandlung und Betreuung durch die Mitarbeiter des Alice-Hospitals.

Das Medizin- und Pflegecontrolling wurde durch seine Internen und Externen Kunden in den Bereichen Erreichbarkeit, Reaktionszeit, Kompetenz/Qualität, Vollständigkeit und Sachlichkeit befragt und mit einem sehr positiven Ergebnis mit einer **Durchschnittsnote von 1,47** bewertet.