

Universitätsklinikum Würzburg



Kooperation  
für Transparenz  
und Qualität im  
Gesundheitswesen

# KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog Version 2015 für Krankenhäuser

<b>Krankenhaus:</b>	Universitätsklinikum Würzburg
<b>Institutionskennzeichen:</b>	0260960079
<b>Anschrift:</b>	Josef-Schneider-Straße 2, 97080 Würzburg
<b>Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:</b>	2016-0075 KH
<b>durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:</b>	LGA InterCert GmbH, Nürnberg
<b>Gültig vom:</b>	01.01.2017
<b>          bis:</b>	31.12.2019
<b>Zertifiziert seit:</b>	01.01.2014

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Vorwort der KTQ®</b>	<b>3</b>
<b>Vorwort der Einrichtung</b>	<b>5</b>
<b>Die KTQ-Kategorien</b>	<b>6</b>
1. Patientenorientierung	6
2. Mitarbeiterorientierung	10
3. Sicherheit - Risikomanagement	12
4. Informations- und Kommunikationswesen	15
5. Unternehmensführung	17
6. Qualitätsmanagement	20

## Vorwort der KTQ<sup>®</sup>

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

Gesellschafter der KTQ<sup>®</sup> sind die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene<sup>1</sup>, die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG) und der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR). Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

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

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

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

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

der Einrichtung beziehen.

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

---

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

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

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

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

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

Die Qualitätsberichte aller zertifizierten Einrichtungen sind auch auf der KTQ-Homepage unter [www.ktq.de](http://www.ktq.de) abrufbar.

**Dr. med. G. Jonitz**

Für die Bundesärztekammer

**S. Wöhrmann**

Für die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene

**Dr. med. B. Metzinger, MPH**

Für die  
Deutsche Krankenhausgesellschaft

**A. Westerfellhaus**

Für den Deutschen Pflegerat

## Vorwort der Einrichtung

Das Universitätsklinikum Würzburg (UKW, [www.ukw.de](http://www.ukw.de)) ist das einzige Krankenhaus der Maximalversorgung in Unterfranken. Sein Einzugsgebiet deckt eine Region mit über einer Million Einwohnern ab. Einige seiner Therapieangebote üben zudem eine bundesweite, teilweise sogar weltweite Anziehungskraft aus. Auch seine Forschung hat internationales Niveau.

Dem UKW gehören 19 Kliniken mit Polikliniken, drei selbstständige Polikliniken sowie vier klinische Institute an. Integriert sind vier experimentell ausgerichtete Institute bzw. Abteilungen.

Für Behandlungsleistungen, die über die medizinischen Fachgrenzen hinweg reichen unterhält das Großkrankenhaus 26 klinische Zentren.

Über 6.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter garantieren eine patientenorientierte Medizin und eine Pflege nach anerkannten Behandlungs- und Qualitätsstandards.

Das UKW versorgte im Jahr 2015 mit gut 1.400 Betten über 67.000 stationäre und mehr als 241.000 ambulante Fälle.



Ein weiteres Schmuckstück ist das Deutsche Zentrum für Herzinsuffizienz (DZHI). Hier arbeiten Forscher und Kliniker aus verschiedenen Fachdisziplinen gemeinsam an der Bekämpfung der Herzschwäche. Das staatlich geförderte Integrierte Forschungs- und Behandlungszentrum wird von der Universität und dem Universitätsklinikum Würzburg gemeinsam betrieben.

Die Verbindung von Forschung und Ärzteausbildung mit der Krankenversorgung stellt sicher, dass den Patienten des Würzburger Universitätsklinikums Diagnose- und Therapieangebote auf Höhe der Zeit gemacht werden können.

Das UKW bildet nicht nur Ärztinnen und Ärzten aus. Für fähige, zukünftige Mitarbeiter aus weiteren Berufsgruppen des Gesundheitswesens sind dem Uniklinikum sechs Berufsfachschulen angeschlossen: für Krankenpflege, Kinderkrankenpflege, Hebammen, Physiotherapie, Diätassistenten und Massage.

Mehr zum Universitätsklinikum Würzburg im Internet unter [www.ukw.de](http://www.ukw.de).

## Die KTQ-Kategorien

### 1. Patientenorientierung

#### 1.1.1 Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Ob mit Bus und Straßenbahn oder mit dem eigenen Fahrzeug - das Campusgelände des Universitätsklinikums Würzburg ist gut zu erreichen. So finden sich mehrere Haltestellen des ÖPNV in Gehweite zu den Haupteingängen der verschiedenen Zentren. Für den Individualverkehr betreibt das Klinikum seit dem Jahr 2015 in unmittelbarer Nähe zum Doppelzentrum für Operative und Innere Medizin (ZOM|ZIM) ein Parkhaus - zusätzlich zum bestehenden Stellflächenangebot mehrerer Parkplätze.

Um auch größere Distanzen innerhalb des langgestreckten Krankenhausgeländes bequem überwinden zu können, verkehrt regelmäßig ein kostenloser Shuttle-Bus.

Aufgenommen werden unsere Patientinnen und Patienten dezentral in der jeweilig zuständigen Klinik. Case Manager unterstützen in vielen Kliniken bei der Planung von Aufnahme und Entlassung sowie bei der Koordination von Diagnostik, Therapie und Pflege.

#### 1.1.2 Leitlinien und Standards

Alle Bereiche des Universitätsklinikums Würzburg arbeiten nach internationalen Standards oder richten sich nach den von den verschiedenen Fachgesellschaften veröffentlichten Leitlinien.

Neue Fachartikel und Leitlinien werden in regelmäßigen Klinikbesprechungen vorgestellt, kommentiert und diskutiert.

Ein Werkzeug, das eine leitliniengerechte Behandlung sicherstellt, sind die am Universitätsklinikum Würzburg in vielen Kliniken für diverse Krankheitsgruppen durchgeführten interdisziplinären Fallbesprechungen.

#### 1.1.3 Information und Beteiligung des Patienten

Unsere Patienten werden während ihrer Zeit am Universitätsklinikum Würzburg über alle sie betreffenden Vorgänge genau informiert. Die transparente Behandlungsplanung ermöglicht es ihnen, ihre Entscheidungen auf einer profunden Wissensbasis zu treffen.

Sprachbarrieren werden gezielt überwunden - eine Aufgabe, die durch die vermehrte Behandlung von Flüchtlingen weitere Bedeutung gewonnen hat. Schriftstücke, wie Aufklärungsbögen und Infobroschüren, hält das Klinikum vielfach in mehreren Sprachen vor. Zudem steht ein Laien-Dolmetscher-Pool bereit, der über 40 Sprachen abdeckt.

Neben einer umfassenden Aufklärung bildet für uns der Patientenwille den Mittelpunkt unseres Vorgehens. So werden zum Beispiel regelmäßig Patientenverfügungen bei der Aufnahme abgefragt und in der Patientenakte abgelegt.

#### 1.1.4 Ernährung und Service

Das Universitätsklinikum Würzburg hat den Anspruch, seinen Patienten eine unter allen Gesichtspunkten möglichst optimale Essensversorgung zu bieten. Das Zertifikat "Station Ernährung - Klinikum" der Deutschen Gesellschaft für Ernährung bescheinigt uns vorbildliche Qualitätsstandards bei der Lebensmittelauswahl, der Speisenzubereitung und dem Service rund um die Patientenernährung.

Bei der Speiseversorgung werden die persönlichen Vorlieben der Patienten, gegebenenfalls ihre kulturellen oder religiösen Bedürfnisse, wie natürlich die ärztlichen Anordnungen berücksichtigt. In einer täglichen, persönlichen Befragung können die Kranken Speisekomponenten frei wählen. Bei Bedarf bringt zudem ein Ernährungsteam seine Fachkompetenz ein.

In den meisten Kliniken des Universitätsklinikums gibt es ausschließlich Ein- und Zweibettzimmer, so dass die Privatsphäre und Ruhe unserer Patienten gewahrt wird.

Sämtliche Patientenzimmer haben kostenlose Rundfunk- und Fernsehgeräte - und für die Internet-Nutzung ist WLAN verfügbar.

Viele weitere Serviceleistungen machen den Krankenhausaufenthalt am UKW angenehm. Dazu zählen drei Cafeterien, Terrassen und Gartenanlagen, Wartezonen mit Zeitschriften, Wasserspendern und TV-Geräten, Kinderspielbereiche sowie Gottesdienste und deren Übertragung per Klinikfernsehen.

#### *1.2.1 Erstdiagnostik und Erstversorgung*

Das Universitätsklinikum Würzburg bietet für alle medizinischen Notfallsituationen entsprechende Behandlungskapazitäten an - und das rund um die Uhr. Als Klinikum der Maximalversorgung übernehmen wir dabei nicht nur operative, traumatologische oder internistische Fälle, sondern auch neurologische Notfälle und Notfälle im Rahmen von Frühgeburten.

Die erfahrenen und speziell geschulten Ärzte und Pflegekräfte der Notaufnahmen können sich auf eine modernsten Ansprüchen gerechte apparative Ausstattung verlassen. Zudem sind die Notaufnahmen des UKW interdisziplinär vernetzt, sodass jederzeit eine multifachliche Diagnostik und Therapie möglich ist.

#### *1.3.1 Elektive, ambulante Diagnostik und Behandlung*

Das Universitätsklinikum Würzburg unterhält in seinen Polikliniken ein umfassendes Spektrum an Ambulanzen. Pro Jahr nutzen rund 250.000 Patienten dieses Angebot. Ein überregionales Alleinstellungsmerkmal des UKW sind die vielen Spezialsprechstunden.

Die Patienten erhalten bei der Anmeldung in der jeweiligen Poliklinik einen Termin für die Sprechstunde. Bei einer Überweisung von einem externen Arzt oder einer Einrichtung außerhalb des Universitätsklinikums fordern die Mitarbeiter der Polikliniken die notwendigen Vorbefunde an. Im Klinikum erhobene Vorbefunde können elektronisch abgerufen werden.

Zudem sichern die Hochschulambulanzen des Klinikums nicht nur die Routineversorgung, sondern eröffnen über Studien auch den Zugang zu neuen Behandlungsmethoden.

#### *1.3.2 Ambulante Operationen*

Sämtliche operativen Kliniken und interventionellen Bereiche des Universitätsklinikums Würzburg bieten ambulante Eingriffe an. Die Termine hierzu vergeben die Mitarbeiter der Polikliniken und Spezialsprechstunden.

Neben dem Aufklärungsgespräch durch den zuständigen Anästhesisten und einen Vertreter der operierenden Klinik erhalten die Patienten alle wichtigen Informationen über den Ablauf der Operation auch schriftlich. Der zeitliche und örtliche Rahmen der Aufklärung und Einwilligung ist so gewählt, dass die Patienten eine freie, wohlüberlegte Entscheidung mit ausreichend Bedenkzeit treffen können.

Auch die sensible Zeit nach der Operation haben wir im Blick. So eruieren Klinikumsmitarbeiter/innen im

Vorfeld der OP das soziale Umfeld für die Nachbetreuung. Ist eine häusliche Versorgung nicht sichergestellt, raten wir dem Patienten zur stationären Aufnahme und verzichten auf den ambulanten Eingriff. Ist die ambulante Operation erfolgreich abgeschlossen, führt der behandelnde Arzt vor der Entlassung immer eine Abschlussuntersuchung durch. War eine ambulante Narkose notwendig, sucht auch der Anästhesist den Patienten auf.

Die Schmerztherapie beginnt schon während der Operation und wird - wenn nötig - auch nach dem Eingriff weitergeführt.

#### *1.4.1 Stationäre Diagnostik, Interdisziplinarität und Behandlung*

Bei jeder stationären Aufnahme am Universitätsklinikum Würzburg erfolgt eine umfassende Anamneseerhebung, die sowohl ärztliche und pflegerische sowie bei Bedarf auch weitere therapeutische Aspekte abdeckt. Aus der Pflegeanamnese lassen sich unter anderem persönliche Risiken des Patienten ableiten, wie zum Beispiel Dekubitus- oder Sturzgefahr sowie ein psychoonkologischer Beratungs- und Therapiebedarf.

In den Kliniken arbeiten alle beteiligten Disziplinen für die Ermittlung des bestmöglichen Behandlungswegs strukturiert zusammen. Die Kooperation geht häufig auch über die Grenzen des Universitätsklinikums Würzburg hinaus. Beispielsweise arbeiten unsere Experten im Rahmen der onkologischen Organzentren regelmäßig mit Niedergelassenen, Zuweisern und weiterbehandelnden Einrichtungen in Tumorkonferenzen zusammen.

Interdisziplinäre Visiten und Fallbesprechungen finden insbesondere in den psychiatrischen Kliniken, in der Palliativmedizin, in der Akutgeriatrie sowie im Bereich Schmerztherapie statt.

Erleichtert wird die Kooperation durch die klinikumsweite Einführung einer digitalen Patientenakte. Mit ihr stehen alle relevanten Informationen allen am Behandlungsprozess Beteiligten unmittelbar zur Verfügung.

#### *1.4.2 Therapeutische Prozesse*

Alle Therapieentscheidungen am Universitätsklinikum Würzburg orientieren sich an den modernsten medizinischen Erkenntnissen, an aktuellen Leitlinien oder - bei Studienpatienten - an präzisen Protokollen. Betroffen werden diese Entscheidungen ausschließlich von erfahrenen und spezialisierten Fachärzten. Zur Koordination der medizinischen Untersuchungs- und Behandlungsabläufe werden in einigen Kliniken unterstützend Case- und Entlassmanager sowie Stationsassistenten eingesetzt.

Aufgrund der oft hohen Komplexität sind die therapeutischen Prozesse überwiegend interdisziplinär und interprofessionell ausgelegt. Organisatorisch findet dies seinen Ausdruck in Zentren, Spezialsprechstunden und einem gut abgestimmten Konsiliarwesen.

#### *1.4.3 Operative Prozesse*

An der operativen Versorgung am Universitätsklinikum Würzburg sind zehn Kliniken beteiligt. Die Vorstellung und Indikationsstellung sowie die Prämedikation und OP-Planung laufen über die jeweiligen Polikliniken.

Bei geplanten Operationen erfolgt die Terminvereinbarung in Abhängigkeit von ihrer Dringlichkeit und der erwarteten Dauer des Eingriffs. Für Notfalloperationen stehen jederzeit verschiedene Bereitschafts- und Rufbereitschaftsdienste von Pflege, Anästhesie und den operativen Kliniken bereit.



Klinikübergreifende Standards und Vorgaben sichern nicht nur effiziente Prozessabläufe bei den Operationen - sie sorgen auch für ein Höchstmaß an Patientensicherheit. Beispielsweise findet bei jeder Operation ein dokumentiertes Timeout statt. Hierbei handelt es sich um ein letztes Innehalten des Teams, um vor dem Eingriff alles noch einmal auf seine Richtigkeit hin zu überprüfen. Verwechslungsgefahren werden durch ein Patientenarmband und die Seitenmarkierung vermindert. Bei letzterer wird die OP-Stelle noch bei vollem Bewusstsein des Patienten am Körper markiert.

#### *1.4.4 Visite*

Zumeist führen Mitarbeiter des ärztlichen Dienstes und der Pflege die Visiten gemeinsam durch. Bei Bedarf werden weitere Berufsgruppen, wie zum Beispiel Therapeuten oder Dolmetscher hinzugezogen. Eine weitere wertvolle Ergänzung der Visiten ist das Antibiotic Stewardship-Programm (= rationale Verordnung insbesondere von Antibiotika). Dabei steuern Spezialisten ihre Expertise zur Infektiologie und zum Antibiotika-Einsatz bei.

Während der Visiten gleichen die Spezialisten den erwarteten mit dem tatsächlichen Behandlungsverlauf ab, und beziehen dabei die Patienten mit ein.

Trotz der geschilderten Vielfalt an möglichen Expertenmeinungen kommen zur Visite in der Regel nur Kleingruppen, so dass die damit für die Kranken eventuell verbundenen Unannehmlichkeiten so gering wie möglich gehalten werden. Generell legen wir hohes Augenmerk auf die Achtung der Intimsphäre unserer Patienten.

#### *1.5.1 Entlassungsprozess*

Jeder Patient, der das Universitätsklinikum Würzburg verlässt, erhält ein ärztliches und pflegerisches Entlassgespräch. Seine unter Umständen erforderliche Weiterversorgung mit Medikamenten und Hilfsmitteln ist geregelt. Außerdem wird ihm am Tag der Entlassung ein vorläufiger Arztbrief mitgegeben.

Bei allen Patienten, die vom UKW in eine weiterführende Einrichtung, wie Reha, Kurzzeitpflege sowie stationäre oder ambulante Pflege, wechseln, sorgen wir mit einem EDV-gestützten Überleitungsbogen für einen standardisierten Informationsfluss.

Auf den onkologischen Stationen bieten speziell ausgebildete Pflegekräfte eine onkologische Pflegeberatung an. Jedem Patienten mit einer onkologischen Erstdiagnose wird zudem die Möglichkeit zur psychoonkologischen und sozialrechtlichen Beratung unterbreitet.

#### *1.6.1 Umgang mit sterbenden Patienten, palliative Versorgung*

In Abhängigkeit von der Ausgangslage und der Vorgeschichte eines sterbenden Patienten reagieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Universitätsklinikums Würzburg differenziert: Bei einem akuten, unerwarteten Ereignis alarmieren sie das Reanimationsteam, das Wiederbelebungsmaßnahmen durchführt. Bei einem vorausgehenden Sterbeprozess wird die Sterbebegleitung nach dem (mutmaßlichen) Willen des Patienten sowie in Absprache mit den Angehörigen kontinuierlich fortgeführt.

Für die Sterbenden und ihre Angehörigen besteht rund um die Uhr ein ökumenisches seelsorgerisches Angebot.

Die Leistungen der modernen Palliativmedizin sind ein wichtiger Teil unseres therapeutischen Angebotes. Ein Beispiel dafür ist das Interdisziplinäre Zentrum für Palliativmedizin mit Palliativstation. Für Patienten,

die außerhalb der Palliativstation versorgt werden, kann konsiliarisch der palliativmedizinische Dienst angefordert werden. Um das Pflegepersonal im Umgang mit Menschen in ihrer letzten Lebensphase zu schulen, bietet das Klinikum regelmäßig die Weiterbildungsmaßnahme "Palliative Care" an. Im Bereich der Palliativmedizin eingesetzte Fachärztinnen und Fachärzte verfügen in der Regel über die Zusatzqualifikation "Palliativmedizin".

### *1.6.2 Umgang mit Verstorbenen*

Für Angehörige von Verstorbenen schaffen wir eine Raumatmosphäre, welche eine erste Abschiednahme erleichtert. Dazu werden medizintechnische Geräte wenn möglich entfernt und es wird für Ruhe im Umfeld gesorgt. Weiterhin sind überkonfessionell ausgestattete Abschiedsräume vorhanden.

Die am Universitätsklinikum gepflegte Kultur des Abschieds und Gedenkens spiegelt sich auch in Gedenkfeiern und Andachten wider. So findet zum Beispiel von der Abteilung für Palliativmedizin alle vier Monate eine konfessionell ungebundene Gedenkfeier statt.

## **2. Mitarbeiterorientierung**

### *2.1.1 Personalbedarf*

Die Personalbedarfsberechnungen am Universitätsklinikum Würzburg berücksichtigen die aktuelle und geplante Leistungsentwicklung. Im Pflege- und Funktionsdienst wird der quantitative Personalbedarf anhand von spezifischen Leistungs- und Personalkennzahlen einmal jährlich ermittelt und überprüft.

Im Pflegedienst besteht die Möglichkeit, bei überdurchschnittlichen Anforderungen qualifizierte Aushilfskräfte hinzuzunehmen. Im Rahmen regelmäßiger Budgetgespräche werden die Leistungs- und Budgetentwicklung samt deren Auswirkungen auf den Personalbedarf diskutiert.

Um Personalausfälle im Bereich der Pflege auszugleichen, kann das Klinikum auf Beschäftigte der UKW Service GmbH sowie auf zwei interne Pflegepools zurückgreifen. Im ärztlichen Dienst federt ein eigener Mitarbeiterpool durch Schwangerschaften hervorgerufene Personalausfälle ab.

### *2.1.2 Personalentwicklung*

Das Universitätsklinikum Würzburg fördert die Karrierewünsche seiner Beschäftigten auf vielfältige Weise - sei es durch Freistellungsangebote im Pflegedienst oder durch das Programm Mentoring Med, das gezielt den weiblichen Wissenschafts- und Führungsnachwuchs voranbringt. Generell arbeiten fast alle Bereiche des Klinikums mit Freistellungen und Rotationen, um die Vereinbarkeit der Aufgaben in Forschung, Lehre und Krankenversorgung sicherzustellen.

Die Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird durch die direkten Vorgesetzten bewertet. Bei jährlichen Mitarbeitergesprächen vereinbaren sie gemeinsam mit den Beschäftigten die weiteren Entwicklungsziele. Dabei können sie unter anderem auf das Bildungsangebot der UKW-eigenen Akademie zurückgreifen.

Weiteren Support und spezielle Beratungsleistungen rund um das Thema Personalentwicklung liefern die Stabstelle Strategische Personalentwicklung und die betriebliche Sozial- und Konfliktberatungsstelle.

### *2.1.3 Einarbeitung*

Jede/r Beschäftigte ist wichtig für den Unternehmenserfolg. Deshalb streben wir danach, neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Anfang an möglichst gut einzubinden und ihnen das Kennenlernen ihres Arbeitsbereichs sowie des Gesamtklinikums zu erleichtern. Schon vor Arbeitsbeginn erhalten sie mit den Einstellungsunterlagen eine Broschüre, die über das Klinikum, über Ansprechpartner, allgemeine Verfahren und besondere Serviceleistungen informiert. Es schließen sich klinikumsübergreifende Einführungsveranstaltungen sowie auf die jeweilige Berufsgruppe maßgeschneiderte Schulungsprogramme für Neulinge an.

### *2.1.4 Ausbildung, Fort- und Weiterbildung*

Das Universitätsklinikum Würzburg bietet 20 Ausbildungsberufe mit insgesamt rund 700 Plätzen an. Hinzu kommen drei Ausbildungswege über ein Duales Studium. Sieben örtliche Berufsfachschulen decken die Berufsfelder Kinderkrankenpflege, Krankenpflege, Massage und Physiotherapie ab und bilden Diätassistenten, Hebammen sowie Operationstechnische Assistenten aus.

Um die Ausbildung der Studierenden in der Human- und Zahnmedizin weiter zu professionalisieren, wird derzeit ein Trainingsprogramm für die fachdidaktische Basisqualifikation der Lehrenden entwickelt. Voraussetzung für diese Maßnahme war die Einrichtung des neuen Lehrstuhls für Medizinische Lehre und Ausbildungsforschung an der Würzburger Universität im Februar 2016.

Eine zentrale Rolle in der Fort- und Weiterbildung am Würzburger Universitätsklinikum kommt der im Jahr 2015 gestarteten Akademie zu. Sie bietet zum einen Seminare zu Schlüsselqualifikationen an, die für alle Beschäftigten relevant sind. Zum anderen unterhält sie ein fachspezifisches Fort- und Weiterbildungsprogramm.

Für unsere Führungskräfte werden regelmäßig Seminare zur Mitarbeiterführung angeboten. Eine besondere Aus- und Weiterbildungsplattform für operative und interventionelle Verfahren in der Medizin ist das Interdisziplinäre Trainings- und Simulationszentrum.

### *2.1.5 Arbeitszeiten / Work Life Balance*

Unter Beachtung der gesetzlichen und tarifvertraglichen Vorgaben ermöglicht das Universitätsklinikum Würzburg seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern viele unterschiedliche Arbeitszeitmodelle. Im Fokus dieser Individualisierung stehen der Arbeitsschutz, ein gesundes Arbeitsumfeld sowie die Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Gerade die weitere Verbesserung der Familienfreundlichkeit ist uns derzeit ein zentrales Anliegen. Deutlich wird dies zum Beispiel durch das im Jahr 2016 erteilte Zertifikat zum "*audit berufundfamilie*".

Wie bei den Arbeitszeitmodellen berücksichtigen wir auch bei der Dienst- und Urlaubsplanung soweit möglich die persönlichen Wünsche unserer Beschäftigten.

### *2.1.6 Ideenmanagement*

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stecken voller guter Ideen - für die zentrale, bereichsübergreifende Erfassung ihrer Verbesserungsvorschläge gibt es seit vielen Jahren die Ideenbörse. Die Weiterverfolgung oder begründete Ablehnung der eingereichten Vorschläge kann im Intranet transparent nachvollzogen werden.

Eine weitere Gelegenheit für unsere Beschäftigten, ihre Ideen, Wünsche und Beschwerden zu äußern, sind die regelmäßigen Mitarbeitergespräche.

Für neue Konzepte und Ideen werden zudem Führungskräfte der mittleren Ebene in die strategische Zielplanung des UKW einbezogen - und Stationsleitungen zu einer jährlichen themenbezogenen Klausur eingeladen.

Für Probleme und Beschwerden stehen unseren Beschäftigten - neben dem direkten Vorgesetzten - die Gleichstellungsbeauftragte, die Frauenbeauftragte, die Schwerbehindertenvertretung und die Konfliktmanagerin zur Verfügung.

### **3. Sicherheit - Risikomanagement**

#### *3.1.1 Methoden des klinischen Risikomanagements*

Das Universitätsklinikum Würzburg entwickelt sein klinisches und sein kaufmännisches Risikomanagement kontinuierlich weiter. Ergänzend dazu baut es ein bauliches Risikomanagement auf.

Informations- und Fortbildungsangebote sensibilisieren und qualifizieren die Beschäftigten für diese Themenfelder.

Ein wichtiges Werkzeug des klinischen Risikomanagements ist das sogenannte Critical Incident Reporting System (CIRS). Hier können alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anonyme Meldungen zu kritischen Vorfällen abgeben. Weiterhin wurden und werden in Risikoaudits die relevanten patientennahen sowie sicherheitskritischen Prozesse und Abläufe analysiert und die spezifischen Risikopotenziale identifiziert. Die Erkenntnisse aus CIRS-Meldungen, Risikoaudits, Begehungen und anderen Begutachtungen münden in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

#### *3.1.2 Eigen- und Fremdgefährdung*

Generell übernimmt das Pflege- oder therapeutische Personal des Universitätsklinikums Würzburg die schützende Aufsicht über seine Patienten. Darüber hinaus reduzieren wir systematisch potenzielle Gefahrenquellen. Beispielsweise werden die Expertenstandards zur Sturz- und Dekubitusprophylaxe in regelmäßigen Intervallen auf Aktualität geprüft und bei Bedarf angepasst. In allen Bereichen, in denen Kinder aufgenommen werden, schützen bauliche Maßnahmen die jungen Patienten vor möglichen technischen Gefahren und vor dem Weglaufen. Und im Zentrum für Psychische Gesundheit schulen fünf spezialisierte Trainer alle Berufsgruppen in deeskalierendem Verhalten.

#### *3.1.3 Medizinisches Notfallmanagement*

Alle Stationen und Kliniken des Universitätsklinikums Würzburg verfügen über eine einheitliche Notfallausstattung. Unter einer Notfallnummer kann jederzeit das zuständige Reanimationsteam herbeigeholt werden. Über eine einheitliche Telefonnummer erfolgt zudem die Alarmierung für einen Notfallkessenschnitt. Pädiatrische Notfälle werden durch ein Notfallteam von der pädiatrischen Intensivstation versorgt. Und im Bereich des Zentrums für Psychische Gesundheit ist ein Hausnotrufsystem für psychiatrische Notfälle etabliert.

### *3.1.4 Organisation der Hygiene*

Das Hygienemanagement des Universitätsklinikums Würzburg liegt in den Händen der Stabsstelle Krankenhaushygiene. In der Hygienekommission konferieren regelmäßig unter anderem die hygienebeauftragten Ärztinnen und Ärzte sowie die Pflegedienstleitungen der verschiedenen Kliniken. Neben den ärztlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden durchgängig geschulte hygienebeauftragte Pflegekräfte benannt und eingesetzt.

Im Jahr 2015 wurde die Arbeitsgruppe Antimicrobial Stewardship (rationale Antiinfektiva-Verordnung) am UKW gegründet. Ihr gehören Infektiologen, Mikrobiologen, Hygieniker und Pharmazeuten an. Sie bewerten den Antibiotika-Verbrauch am Klinikum und erstellen in Kooperation mit den Klinikern vor Ort Antibiotika-Standards.

### *3.1.5 Hygienerrelevante Daten, Infektionsmanagement*

Die Stabsstelle Krankenhaushygiene des Universitätsklinikums Würzburg sammelt und bewertet Erregerspezifische Daten zu so genannten "Krankenhausinfektionen". Zur Prävention von Infektionen mit multiresistenten Keimen wird ein standardisiertes Screeningprogramm genutzt. Hierbei wird jedem aufgenommenen Patienten über eindeutige Kennzahlen und Kenngrößen ein Risikowert zugeordnet, bei dessen Überschreitung im Klinikinformationssystem die Aufforderung zur Keimuntersuchung gestartet wird. Der Hygieneplan des Klinikums erläutert weitere detaillierte Maßnahmen. Beispielsweise ist dort festgelegt, dass der Krankenhaushygieniker bei einer Häufung von Infektionserkrankungen das Gesundheitsamt informiert.

### *3.1.6 Arzneimittel*

Für die Arzneimittelversorgung unserer stationären und ambulanten Patienten ist die Krankenhausapotheke zuständig. Sie gewährleistet die bedarfsgerechte Versorgung der hochspezialisierten klinischen Bereiche und liefert zeitnah auch nicht bevorratete Medikamente.

Risikobehaftete Arzneimittel, wie Präparate zur künstlichen Ernährung oder Chemotherapeutika, stellt die Krankenhausapotheke selbst her.

Um die Qualität der beschafften Arzneimittel hoch zu halten, werden die Lieferanten regelhaft bewertet. Bei Nachfragen zu Unverträglichkeiten können die Stationsärzte einen fachkundigen Apotheker hinzuziehen.

### *3.1.7 Labor- und Transfusionsmedizin*

Das Zentrallabor unterstützt durch Befundinterpretation und Beratung die behandelnden Ärzte bei der Diagnosestellung und Behandlung. Dafür gewährleistet das Zentrallabor rund um die Uhr ein umfangreiches Untersuchungsspektrum einschließlich Notfallanalytik.

Um den korrekten Umgang mit Blutkomponenten und Plasmaderivaten sicherzustellen, setzt das UKW auf umfassende Information und Schulung seiner Beschäftigten.

### *3.1.8 Medizinprodukte*

Um die Sicherheit unserer Patienten zu gewährleisten, ist der Umgang mit Medizinprodukten, insbesondere medizintechnischen Geräten, klinikumswweit einheitlich geregelt. Dies bedeutet zum Beispiel, dass alle

Mitarbeiter ausführlich in das jeweilige Gerät eingewiesen werden. Diese Einweisungen werden zentral erfasst und dokumentiert.

Basis bei der Auswahl eines Medizinprodukts sind die anwenderspezifischen Anforderungen. Bereits vor der Probestellungsphase werden intern zudem die Anforderungen aus Hygiene oder Arbeitsschutz abgefragt.

### *3.2.1 Arbeitsschutz*

Der Arbeitsschutzausschuss des Universitätsklinikums Würzburg tagt vierteljährlich. Hier werden die grundlegenden Konzepte zu Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie zu Unfallverhütung und Prävention erarbeitet.

Alle zwei Jahre finden standardisierte sicherheitstechnische Begehungen statt. Arbeitsmedizinische Untersuchungen von Beschäftigten und Studierenden leistet der Betriebsärztliche Dienst. Den Beschäftigten stehen verschiedene Präventionsprogramme zur Verfügung.

Zum Strahlenschutz finden jährliche Schulungen in der Akademie des UKW statt.

### *3.2.2 Brandschutz*

Für jede Einrichtung des Universitätsklinikums Würzburg werden bereits in der Planungsphase umfassende und an die Bedürfnisse der jeweiligen Einrichtung angepasste Brandschutzkonzepte und Fluchtwegepläne erstellt.

Die Melde- und Alarmierungswege sind wohl organisiert und technisch gut bestückt: Fast 13.000 Überwachungs- und Meldeeinheiten für Brandereignisse sind aktuell installiert und werden im Rahmen von Baumaßnahmen bedarfsweise erweitert.

Vorsorgende Regelungen im Falle eines Brandausbruches sind in der Brandschutzordnung des UKW festgelegt. Der Brandschutzbeauftragte überwacht und prüft deren Einhaltung bei jährlichen Routinebegehungen.

### *3.2.3 Datenschutz*

Datenschutz genießt am Universitätsklinikum Würzburg hohe Priorität. Folgerichtig sind alle Beschäftigten für dessen Einhaltung verantwortlich - gerade wenn es um das Recht der Patienten auf informationelle Selbstbestimmung und die Schweigepflicht geht.

Deshalb werden alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Klinikums an einem Orientierungs- oder einem Einführungstag über die entsprechenden Regelungen informiert. Auch alle berechtigten externen Personen, die am UKW in Kontakt mit Patientendaten kommen, werden entsprechend unterrichtet. Darüber hinaus finden Datenschutzeschulungen statt.

Patientendaten dürfen nach extern per E-Mail oder über das Internet nur verschlüsselt übertragen werden. Und bei telefonischen Auskunftersuchen muss sich die/der Beschäftigte vergewissern, dass der Anrufer wirklich die berechnigte Stelle oder Person ist.

### *3.2.4 Umweltschutz*

Bei der Beschaffung von Gütern und bei der Inanspruchnahme von Dienstleistungen werden am UKW neben ökonomischen auch ökologische Aspekte berücksichtigt. Dies natürlich nur bei gleichzeitiger Gewährleistung maximaler Patientensicherheit.

Bezüglich des Abfallmanagements verfolgt das Klinikum den Grundsatz der Kreislaufwirtschaft: Vermeiden vor Verwerten vor Beseitigen.

Bei Baumaßnahmen werden soweit möglich energiesparende Lösungen favorisiert und die Nutzung von Regenwasser vorgesehen.

Ein betriebliches Energiemanagement-Konzept für eine klinikumsübergreifend nachhaltige Energiewirtschaft wurde entwickelt, das nun Zug um Zug im Rahmen von anstehenden Baumaßnahmen umgesetzt wird.

### *3.2.5 Katastrophenschutz*

Als Klinikum der Maximalversorgung ist das Universitätsklinikum Würzburg verpflichtet, Vorsorgemaßnahmen für den Katastrophenschutz zu treffen. Hierzu haben wir einen Katastrophenschutzplan erstellt, der die Abläufe bei einem Massenanfall an Verletzten oder Erkrankten und anderen kritischen Lagen regelt.

Wir verfügen über ein modulares System aus medizinischer und technischer Ausrüstung, mit dem bei einer Katastrophe 100 Verletzte erstversorgt werden können.

Für Strahlenunfälle betreibt das Universitätsklinikum Würzburg seit langem ein Strahlenunfallzentrum.

### *3.2.6 Ausfall von Systemen*

Ob Strom, Wasser, Wärmeenergie, Kälte, medizinische Gase, Lüftungstechnik oder EDV-Systeme: Die technische Versorgung aller Kliniken des Würzburger Universitätsklinikums muss permanent sichergestellt sein. Für nichtmedizinische Notfallsituationen haben wir deshalb verschiedene Vorkehrungen getroffen. Beispielsweise liegen für alle notwendigen technischen Versorgungsstrukturen doppelte Anlagen oder umfassende Ausfallskonzepte vor, die im Bedarfsfall unverzüglich zum Einsatz kommen.

## **4. Informations- und Kommunikationswesen**

### *4.1.1 Netzwerkstruktur und Datensysteme*

Das Universitätsklinikum Würzburg setzt bei der medizinisch-therapeutischen und administrativen Dokumentation zunehmend auf eine ausgefeilte EDV-Landschaft. Das Servicezentrum Medizininformatik (SMI) stellt sicher, dass alle Systeme die Vertraulichkeit, die Verfügbarkeit und die Integrität der Patientendaten gewährleisten. Eine komplexe Sicherheitsarchitektur schützt die elektronischen Patientenakten vor Verlust und nicht autorisierten externen Zugriffen.

Zum Nutzen der Patienten folgt das UKW in einer Reihe von Anwendungen bereits dem Zukunftsthema Telemedizin. Beispiele hierfür sind das Transregionale Netzwerk für Schlaganfallintervention und das TraumaNetzwerk Nordbayern.

### *4.2.1 Klinische Dokumentation*

Die medizinische Dokumentation am Universitätsklinikum Würzburg erfolgt zum Teil elektronisch im Krankenhausinformationssystem (KIS), zum Teil noch papiergebunden. So wird jeder Patient im KIS erfasst und bekommt zur Identifikation eine eindeutige Patienten- und Fallnummer. Über das KIS wird seine Krankenakte angelegt, fortgeführt, ausgeliehen und archiviert. Im Falle einer erneuten Behandlung sind

damit alle relevanten Krankenunterlagen für die behandelnden Ärzte sofort und rund um die Uhr einsehbar.

Alle therapeutischen Beratungen, Entscheidungen, Maßnahmen und Anordnungen werden nachvollziehbar im KIS bzw. in der Papierakte festgehalten.

Alle Personen, die Zugang zu Krankenakten haben, sind zum verantwortlichen und datenschutzgerechten Umgang mit diesen Informationen verpflichtet.

#### *4.2.2 Verfügbarkeit und Archivierung*

Neben den elektronischen Patientenakten existieren am Universitätsklinikum Würzburg Akten in Papierform, in denen Vorbefunde sowie externe Befunde aufbewahrt werden. Durch eine optimierte Archiv-Logistik stehen auch Papierakten aus Vorbehandlungen/Voraufenthalten schnell und umfassend zur Verfügung.

Langfristig soll die Archivierung der Papierakte und deren Verwaltung zu Gunsten der digitalen Erfassung im Krankenhausinformationssystem (KIS) entfallen.

#### *4.3.1 Information der Unternehmensleitung*

Die Leitung des Universitätsklinikums Würzburg ist durch einen dichten Fluss an strukturierten Informationen stets umfassend informiert. Genutzt werden dabei viele Medien wie Fachzeitschriften, Mitteilungen von Fachgesellschaften, Veröffentlichungen im Intranet sowie Presseinformationen.

Intern berichten die Geschäftsbereiche, Stabsstellen und Kommissionen regelmäßig an den Vorstand.

Eine weitere wichtige Informationsquelle sind die regelmäßigen Befragungen. Außerdem kommen diverse Berufsgruppen des Universitätsklinikums sowie der Personalrat regelmäßig mit den Vorstandsmitgliedern zusammen.

#### *4.3.2 Informationsweitergabe, Telefonzentrale und Empfang*

Das Universitätsklinikum Würzburg pflegt eine offene und umfassende Informationspolitik. Unsere Mitarbeiter/innen unterrichten wir zeitnah über aktuelle Entwicklungen und Neuerungen - per Intranet, durch die Mitarbeiterzeitschrift "Klinikum & wir", über Mailings, Poster und Flyer, auf Informationsveranstaltungen des Vorstands sowie bei den Einführungstagen für neue Beschäftigte.

In den klinischen Bereichen stellen zusätzlich Team- und Klinikbesprechungen den Informationsaustausch sicher.

Unsere Patienten und Partner erhalten zielgruppengerechte Informationen aus Flyern und Broschüren, über das in Zusammenarbeit mit der Regionalzeitung Mainpost erstellte Gesundheitsmagazin UNI.KLINIK sowie bei zahlreichen öffentlichen Veranstaltungen.

Mit den niedergelassenen Ärzten und anderen Vertretern des regionalen Gesundheitswesens kommunizieren wir unter anderem in interdisziplinären Zentren und Tumorboards sowie bei Fortbildungen und Symposien.

In jedem Empfangsbereich liegen Orientierungspläne für das Klinikumsgelände aus. Im Bedarfsfall stehen in den großen Klinikkomplexen ZOM|ZIM und den Kopfkliniken Patientenbegleiter zur Verfügung, die Patienten persönlich zum Zielort im Gebäude führen.

Über die Empfangsauskunft kann man erfahren, auf welcher Station sich ein Patient befindet - Krank-



heitsbilder sind hier mit Rücksicht auf den Datenschutz nicht abrufbar. Patienten, die nicht in der Empfangsauskunft erscheinen wollen, können dies bei ihrer Aufnahme angeben.

Die Telefonzentrale ist rund um die Uhr besetzt. Die dortigen Mitarbeiter haben unter anderem Zugriff auf die aktuellen Besetzungspläne der Kliniken, die Ambulanzzeiten und Zeiten der Spezialsprechstunden.

## 5. Unternehmensführung

### 5.1.1 Philosophie/Leitbild

Das Leitbild des Universitätsklinikums Würzburg basiert auf humanistischen Grundwerten und enthält Ziele zu den Bereichen Patientenversorgung, Forschung und Lehre, Mitarbeiter sowie Ökologie und Ökonomie.

Unsere Beschäftigten erhalten bei der Einstellung eine Broschüre sowie ein Leporello im Hosentaschenformat mit den Leitbildthesen. Darin werden sie aufgefordert festzulegen, wie sie diese in ihrem eigenen Verantwortungsbereich umsetzen und mit Leben füllen können.

Verschiedene, regelmäßig wiederkehrende Mitarbeiter-Events, aber auch Projekte und Einzelmaßnahmen sorgen dafür, dass die Leitbildinhalte konkretisiert und präsent gehalten werden.

### 5.1.2 Führungskompetenz, vertrauensbildende Maßnahmen

Das Leitbild des Universitätsklinikums Würzburg postuliert die fachabteilungs- und berufsgruppenübergreifende respekt- und vertrauensvolle sowie faire und partnerschaftliche Zusammenarbeit. Dies wird unter anderem bewirkt durch einen kooperativen Führungsstil und einen transparenten Informationsaustausch. Ein wesentlicher Punkt in diesem Zusammenhang ist auch die Bereitschaft für neue Ideen sowie die Offenheit für Kritik.

Zu den am UKW praktizierten vertrauensfördernden Maßnahmen zählen unter anderem zielorientierte Mitarbeitergespräche, die Suchtberatung, die PR-Arbeit, die Betriebssportangebote, das gemeinsame Sommerfest für alle Mitarbeiter/innen, spezielle Förderprogramme für Frauen sowie die Integration von Behinderten.

Als deutschlandweit einmaliges Vorhaben führte die betriebliche Sozial- und Konfliktberatungsstelle des Universitätsklinikums Würzburg in Zusammenarbeit mit der Pflegedirektion im Jahr 2015 einen Generationenkongress durch. Dabei erarbeiteten Mitarbeiter aus unterschiedlichen Berufs- und Altersgruppen mögliche Maßnahmen zur Verbesserung der Zusammenarbeit am Klinikum und präsentierten diese in einer anschließenden Veranstaltung allen Beschäftigten des Klinikums. Die aus der Veranstaltung resultierenden Ideen werden von Projektgruppen weiterentwickelt und umgesetzt.

Vertrauensbildend ist auch die frühzeitige Einbindung des Personalrates in Projektgruppen, Sitzungen und Entscheidungen.

Das Universitätsklinikum Würzburg verfügt über einen Beauftragten nach dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz, über eine Gleichstellungsbeauftragte und über eine Schwerbehindertenbeauftragte sowie über einen Compliance-Beauftragten.

### *5.1.3 Ethische, kulturelle und religiöse Verantwortung*

Ethische Themen genießen am Universitätsklinikum Würzburg einen hohen Stellenwert und werden umfassend beleuchtet. Dazu ist ein klinisches Ethikkomitee eingerichtet. Zu dessen Aufgaben gehören die klinische Ethikberatung, thematisch passende Fortbildungen und die Entwicklung ethischer Leitlinien. Die Mitarbeitenden haben durch das Ethikkomitee die Möglichkeit, eine Orientierungshilfe für eigene Entscheidungen zu erlangen.

Seelsorge und Liturgie helfen Menschen, einer belastenden Lebenssituation zu begegnen. Deshalb unterstützt die Klinikumsleitung die klinische Seelsorge nachdrücklich. Unabhängig von der Weltanschauung bieten deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine überkonfessionelle Begleitung für Patienten, Angehörige und Beschäftigte des Klinikums an.

### *5.1.4 Marketing, Kommunikation, Krisenmanagement*

Das Universitätsklinikum Würzburg informiert verschiedene Zielgruppen kontinuierlich und passgenau über seine Neuigkeiten und sein Leistungsangebot. Dazu nutzt es individuell ausgewählte Kanäle und Medien. Zu den eigenen Print-Publikationen zählen das als Beilage zur regionalen Zeitung erscheinende Gesundheitsmagazin UNI.KLINIK, die Mitarbeiterzeitschrift "Klinikum & wir" und der Geschäftsbericht. In Zusammenarbeit mit dem regionalen Fernsehsender TV Touring wird die Reihe "Gesund & Fit" ausgestrahlt.

Auf unserer Homepage finden sich unter der Rubrik "Aktuelles" ein Veranstaltungskalender, aktuelle Informationen und Imagefilme, Geschäfts- und Qualitätsberichte sowie diverse Broschüren. Auch im Social Media-Netzwerk Facebook sind wir mit tagesaktuellen Meldungen präsent.

Ferner organisiert das Klinikum eine Vielzahl von Informationsveranstaltungen im eigenen Haus und beteiligt sich an externen Aktionstagen sowie Messen.

Bei kritischen Situationen formiert sich ein Krisenteam aus Ärztlichem Direktor, Fachvertretern und den Mitarbeitern der Pressestelle.

### *5.2.1 Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung der Strategie und Zielplanung*

In den Jahren 2014/2015 initiierte der Klinikumsvorstand Strategieworkshops, bei denen Ziele und Visionen des Klinikums für die Jahre 2015 bis 2020 diskutiert wurden. Ergebnis war das Motto "Innovation und Qualität durch Kooperation". Zu den daraus abgeleiteten Maßnahmen zählen beispielsweise der konsequente Ausbau der externen und internen Kooperationen sowie eine noch bessere Nutzung des Innovationspotenzials der Mitarbeiter.

Darüber hinaus führt der Vorstand jährliche Planungsgespräche mit allen Kliniken bei denen individuelle Leistungsziele vereinbart werden. Diese gehen dann in die Budgetverhandlungen mit den Krankenkassen ein.

### *5.2.2 Wirtschaftliches Handeln, kaufmännisches Risikomanagement*

Die betriebswirtschaftlichen Risiken des Universitätsklinikums Würzburg werden systematisch überprüft. Mit dem kaufmännischen Risikomanagement sollen Risiken und Fehlentwicklungen frühzeitig erkannt werden, die den Fortbestand des Klinikums gefährdenden. Damit verbunden sind die umgehende Infor-

mation des Vorstands über erkannte Risiken und die Chance, zeitnah Gegenmaßnahmen einleiten zu können.

### *5.2.3 Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen*

Die sich ändernden Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen erfordern eine enge Zusammenarbeit des Universitätsklinikums Würzburg mit Lehr- und sonstigen Krankenhäusern, den niedergelassenen Ärzten und der Kassenärztlichen Vereinigung Bayerns.

Diese Zusammenarbeit verbessert in vielen Fällen nicht nur die Patientenversorgung, sondern fördert auch die Entwicklung der beteiligten Unternehmen und Institutionen. Dadurch werden nicht zuletzt attraktive Arbeitsplätze gesichert.

Um unserer gesellschaftlichen Verantwortung nachzukommen, unterstützen wir außerdem Menschen in Not in anderen Teilen der Welt. Aber auch in unserer Region sind wir in vielen sozialen Projekten engagiert, beispielsweise bei der Impfung und Versorgung von Flüchtlingen mit Medikamenten und Hygienartikeln.

Durch die Beteiligung an Berufsinformationstagen sowie Aktionen wie dem „Girls and Boys Day“ oder Messepräsenzen pflegt das UKW den Kontakt zu den allgemeinbildenden Schulen vor Ort.

### *5.3.1 Organisationsstruktur und Arbeitsweise der Führungsgremien*

Das Klinikum gliedert sich in Zentren, Kliniken, Abteilungen, Institute und Zentrale Einrichtungen. Der Vorstand überprüft die Effizienz dieser Struktur beständig und passt sie bei sich verändernden Rahmenbedingungen entsprechend an.

Der Vorstand besteht aus sieben vom Aufsichtsrat bestellten Mitgliedern. Verschiedene Gremien und Kommissionen helfen ihm, effizient zu arbeiten und die gesetzlichen Auflagen zu erfüllen. Beispiele sind die Kommissionen für Arzneimittel, Hygiene und Transfusionsmedizin sowie die Arbeitsgruppe Bauangelegenheiten und das Qualitätsmanagement.

Die Verantwortlichkeiten der Verwaltung sind im Geschäftsverteilungsplan und der Geschäftsordnung klar geregelt. Die Protokolle von Vorstands- und Klinikumskonferenzen werden im Intranet veröffentlicht.

### *5.3.2 Innovation und Wissensmanagement*

Zu den zentralen Aufgaben eines Universitätsklinikums zählt es, Forschung und Lehre zu betreiben und damit an der Spitze der medizinischen Innovation zu stehen. Für ein hochqualifiziertes Arbeiten können alle Mitarbeiter/innen des UKW auf vielfältige Wissensquellen zugreifen.

Interdisziplinär besetzte Arbeitsgruppen stellen einen berufsgruppen- und hierarchieübergreifenden Wissensaustausch sicher.

Für ein innovationsfreundliches Klima sorgt ferner das schon vor vielen Jahren eingeführte innerbetriebliche Vorschlagswesen.

Das Wissensmanagement erfolgt am UKW auf allen Ebenen. Ein großes Spektrum an Fortbildungsveranstaltungen vermittelt das Wissen intern wie extern.

## 6. Qualitätsmanagement

### 6.1.1 Organisation, Aufgabenprofil des Qualitätsmanagements

Zentrales Organ des Qualitätsmanagements (QM) am Universitätsklinikum Würzburg ist die Stabsstelle Qualitätsmanagement. Deren Mitarbeiter bearbeiten übergeordnete QM-Themen und QM-Projekte, erfüllen formale gesetzliche Aufgaben im Rahmen der Qualitätssicherung und unterstützen die dezentralen QM-Aktivitäten in den Kliniken und Abteilungen.

In allen Kliniken und Abteilungen sind mindestens ein ärztlicher und ein pflegerischer KTQ-Beauftragter benannt.

Weiterhin werden in allen Kliniken Aufgaben des QM durch zusätzliche Beauftragte für CIRS (Berichtssystem über kritische Vorkommnisse wie Beinahe-Fehler), externe Qualitätssicherung und die etablierten Zentrumszertifizierungen durchgeführt.

Von den Einführungstagen an beteiligt das Universitätsklinikum Würzburg alle Mitarbeiter/innen am Qualitätsmanagement-Prozess.

### 6.1.2 Vernetzung, Prozessgestaltung und -Optimierung

Das Universitätsklinikum Würzburg nutzte die Inbetriebnahme des Doppelzentrums für Operative und Innere Medizin dazu, relevante Prozesse systematisch zu erfassen und zu bearbeiten. Dabei wurden zum Beispiel OP-, Belegungs- und Notfallprozesse mit einem verbindlichen Konzept hinterlegt. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse wendet der Geschäftsbereich Planung und Entwicklung seither bei Bauvorhaben oder in Reorganisationsprojekten in anderen Klinikumsbereichen an.

### 6.2.1 Patientenbefragung

Ziel der Patientenbefragungen ist es, eine breite Datenbasis für konkrete Verbesserungsmaßnahmen bereitzustellen. Je nach Bedeutung und Machbarkeit erfolgt eine möglichst zeitnahe Umsetzung. Die statistische Auswertung läuft zentral in der Stabsstelle Qualitätsmanagement. Die Befragungsergebnisse werden allen Mitarbeiter/innen zugänglich gemacht, zum Beispiel via Intra-/Internet oder bei zentralen Veranstaltungen des Vorstands zur Information der Mitarbeiter.

### 6.2.2 Befragung von Zuweisern und externen Einrichtungen

Das Universitätsklinikum Würzburg befragt in einem dreijährigen Turnus seine Zuweiser mit einem Fragebogen. Thema ist die Zufriedenheit mit der Versorgung der an das Würzburger Klinikum überwiesenen Patienten.

Eine spezielle Gruppe von Einweisern sind die Rettungsdienste und Notärzte. Bei ihnen wird gezielt die Zufriedenheit mit unseren Notaufnahmen abgefragt.

Über die strukturierten, schriftlichen Befragungen hinaus finden vielfältige persönliche Kontakte und Gespräche zwischen den UKW-Mitarbeitern und den Zuweisern statt, zum Beispiel bei Stammtischen, Runden Tischen, Tumorboards und Kongressen.

### 6.2.3 Mitarbeiterbefragung

Mitarbeiterbefragungen am Universitätsklinikum Würzburg sollen unter anderem dazu dienen, das strategische Ziel einer guten Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu erreichen. Der Rücklauf der Befragung

wird von einem externen Dienstleister zum einen auf Klinikumsebene, zum anderen auf Abteilungs- oder Klinikebene ausgewertet.

Die klinikumsweiten Ergebnisse werden bei speziellen Vorstandsveranstaltungen präsentiert. Aus den Ergebnissen erarbeitet eine Arbeitsgruppe unter Leitung des Ärztlichen Direktors einen Maßnahmenkatalog.

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

Das Universitätsklinikum Würzburg pflegt ein systematisches Lob- und Beschwerdemanagement. Alle Patienten, Angehörige und Zuweiser können ihre Beschwerden, ihr Lob und ihre Anregungen an eine zentrale, neutrale Stelle übermitteln. Kommuniziert werden kann dabei sowohl schriftlich, wie auch per E-Mail oder Telefon. Ein entsprechendes Dialogformular auf der Homepage des UKW rundet die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme ab.

Im Internet finden sich außerdem die Kontaktdaten der beiden ehrenamtlichen Patientenfürsprecherinnen. Für Beschwerden seitens der Klinikumsmitarbeiter/innen stehen die jeweiligen Vorgesetzten, der Personalrat und eine Reihe von Beratungsstellen, wie die Konfliktberatung, Assistentensprecher und Vertrauenspersonen, zur Verfügung. Verbesserungsvorschläge können in die zentrale Ideenbörse eingespeist werden.

#### *6.4.1 Qualitätsrelevante Daten interner / externer Verfahren*

Alle Kliniken des Universitätsklinikums Würzburg registrieren bestimmte Kennzahlen zu ihrer Behandlungsqualität. Dazu gehört beispielsweise die Anzahl der Patienten mit mitgebrachten oder erworbenen Druckgeschwüren. Darüber hinaus werden fachspezifische Komplikationsstatistiken erstellt und jährlich ausgewertet. Im Rahmen von Mortalitäts- und Morbiditätskonferenzen werden in allen Kliniken Komplikationen, besonders schwere Krankheitsverläufe und Todesfälle strukturiert besprochen.

Die Ergebnisse aus all diesen Untersuchungen werden regelmäßig diskutiert und Maßnahmen daraus abgeleitet. Ebenso werden alle Erhebungsdaten und Auditergebnisse aus internen wie externen Begutachtungen und Begehungen ausgewertet.

Die Kliniken reichen die von ihnen gewonnenen Daten vierteljährlich bei der zentralen Übermittlungsstelle des Universitätsklinikums Würzburg ein.