

A Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses bzw. des Krankenhausstandorts

A-1 Allgemeine Kontaktdaten des Krankenhauses

Name: Universitätsklinikum Carl Gustav Carus
Anschrift: Fetscherstraße 74, 01307 Dresden
IK-Nummer: 261401030
Standort-Nummer: 0
Telefon: 0351 458 0
Fax: 0351 458 4340
E-Mail: info@uniklinikum-dresden.de
Internet: <http://www.uniklinikum-dresden.de>

A-1.2 Leitung des Krankenhauses/Standorts

Leitung **Ärztliche Leitung**

Name/Position Prof. Dr. med. D. Michael Albrecht, Medizinischer Vorstand
Telefon 0351 458 2089
Fax 0351 458 4318
E-Mail Med.Vorstand@uniklinikum-dresden.de

Leitung **Pflegedienstleitung**

Name/Position Gitta Helaß, Pflegedienstleitung
Telefon 0351 458 2383
Fax 0351 458 5317
E-Mail gitta.helass@uniklinikum-dresden.de

Leitung **Verwaltungsleitung**

Name/Position Wilfried E. B. Winzer, Kaufmännischer Vorstand
Telefon 0351 458 2462
Fax 0351 458 4318
E-Mail Kfm.Vorstand@uniklinikum-dresden.de

A-2 Name und Art des Krankenhausträgers

Name des Trägers: Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden an der Technischen Universität Dresden, Anstalt des öffentlichen Rechts des Freistaates Sachsen

Träger-Art: öffentlich

A-3 Universitätsklinikum oder akademisches Lehrkrankenhaus

Lehrkrankenhaus: Ja

Name der Universität: Medizinische Fakultät der Technischen Universität Dresden

A-4 Regionale Versorgungsverpflichtung für die Psychiatrie

Ja

A-5 Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote des Krankenhauses

	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot	Kommentar
1	Akupressur	Entsprechend der Traditionellen Chinesischen Medizin
2	Akupunktur	Entsprechend der Traditionellen Chinesischen Medizin
3	Angehörigenbetreuung/-beratung/-seminare	Beratungen und Anleitungen
4	Atemgymnastik/-therapie	Entsprechend der Diagnosen in den einzelnen Fachgebieten spezielle Atemtherapie und atemtherapeutische Maßnahmen. Reflektorische Atemtherapie, Autogene Drainage, Asthmaschule für Kinder und Jugendliche
5	Spezielle Angebote zur Betreuung von Säuglingen und Kleinkindern	Kinderbetreuung während der Schwangerschafts- oder Rückbildungsgymnastik
6	Basale Stimulation	Orofaciale Regulationstherapie nach Castillo Morales
7	Berufsberatung/Rehabilitationsberatung	Begutachtung von Berufskrankheiten und anderer sozialmedizinischer Indikationen; Abklärung arbeitsbedingter Einflüsse bei Gesundheitsstörungen; Arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen; nachgehende Untersuchungen bei krebgefährdeter Tätigkeit (Asbest, Wismut u.a.)
8	Besondere Formen/Konzepte der Betreuung von Sterbenden	Universitäts PalliativCentrum; Sterbe- u. Trauerbegleitung; Beratungen: Organtransplantation, ungünstige pränatale o. postnatale Diagnosen, Schwangerschaftsabbruch, Patientenverfügungen; Trauungen, Taufen & Segnungen in Notsituationen; Bestattung tot-, fehlgeborener o. frühverstorbenen Kinder
9	Bewegungsbad/Wassergymnastik	
10	Sporttherapie/Bewegungstherapie	Feldenkrais, Tanztherapie, Konzentrierte Bewegungstherapie, Walking, begleitetes

		Sporttraining
11	Bobath-Therapie (für Erwachsene und/oder Kinder)	Für Kinder und Erwachsene bei zentralen Bewegungsstörungen
12	Spezielles Leistungsangebot für Diabetiker und Diabetikerinnen	Anerkannte Behandlungseinrichtung nach den Richtlinien der Deutschen Diabetes Gesellschaft für Typ 1 und Typ 2 Diabetiker (Stufe 1), Gruppen- und Einzelschulungen, Insulinpumpenambulanz, Beteiligung am www.diabetesnetzwerk-sachsen.de
13	Diät- und Ernährungsberatung	4 ausgebildete Diätfachkräfte stehen für alle Kliniken zur Verfügung. Die Beratung und Betreuung erfolgt auf ärztliche Anordnung bei krankheitsbedingt notwendigen Diäten. Diät- und Ernährungsberatungen außerhalb der ärztlichen Anordnung, auf Wunsch des Patienten, sind ebenfalls möglich.
14	Entlassungsmanagement/Brückenpflege/Überleitungspflege	Einleitung von Anschlussheilbehandlungen o. Nachsorgekuren; Zusammenarbeit mit Krankenkassen, Behörden & anderen Einrichtungen des Gesundheitswesens; Organisation von: Pflege- o. Ernährungsdiensten, Haushaltshilfen, Hilfsmitteln, Heimanmeldung, Kurzzeit- o. Tagespflege, Hospizunterbringung
15	Ergotherapie/Arbeitstherapie	Belastungserprobung im Arbeitsprozess, Freizeitgestaltung
16	Fallmanagement/Case Management/Primary Nursing/Bezugspflege	
17	Fußreflexzonenmassage	Chinesische Fußreflexzonenmassage, Fußreflexzonenmassage nach Marquardt
18	Geburtsvorbereitungskurse/Schwangerschaftsgymnastik	wöchentlich 3 Paarkurse und 1 Frauenkurs mit Informationen zu Schwangerschaft, Geburt, Wochenbett; zweimal/Monat Informationsabende mit Besichtigung des Kreißsaals; Schwangeren- & Rückbildungsgymnastik; Geschwisterschule; Akupunktur- & Hebammensprechstunde; Intensivschwangerenberatung
19	Hippotherapie/Therapeutisches Reiten/Reittherapie	
20	Kinästhetik	Kinästhetik ist ein Instrument zur Analyse von menschlichen Bewegungsmustern. Kinästhetik befasst sich mit dem Studium der menschlichen Bewegung, die für die Ausübung der Aktivitäten des täglichen Lebens erforderlich ist.
21	Kontinenztraining/Inkontinenzberatung	Harninkontinenz- und/oder Stuhlinkontinenztherapie bei Frauen, Männern und Kindern
22	Kreativtherapie/Kunsttherapie/Theatertherapie/Bibliotherapie	u. a. Kunsttherapie bei Leukämie- und Transplantationspatienten
23	Manuelle Lymphdrainage	Manuelle Lymphdrainage mit anschließender Kompressionstherapie
24	Massage	Klassische Massage, Bindegewebs-, Periost-, Segment-, Funktionsmassagen, Schlüsselzonenmassagen nach Dr. Marnitz, Zentrifugalmassage, Babymassage
25	Medizinische Fußpflege	
26	Musiktherapie	
27	Naturheilverfahren/Homöopathie/Phytotherapie	

28	Osteopathie/Chiropraktik/Manualtherapie	Manuelle Therapie
29	Pädagogisches Leistungsangebot	Betreuung und Beratung der berufssuchenden Schüler im Schulpraktikum, Mentorentätigkeit im Spezialpraktikum der medizinischen Berufsfachschulen
30	Physikalische Therapie/Bädertherapie	Elektrotherapie und -diagnostik, Hydrotherapie
31	Physiotherapie/Krankengymnastik als Einzel- und/oder Gruppentherapie	z. B. Bobath, Vojta, PNF, Brügger, Mc Kenzie, segmentale Stabilisationen, med. Trainingstherapie, Rollstuhltraining, Rückenschule, Sportphysiotherapie, Wahrnehmungsschulung, Beckenbodengymnastik, handchirurg. Nachbehandlung; Trainingsprogramm (Studie) für Leukämie-/Transplantationspatienten >60 Jahre
32	Präventive Leistungsangebote/Präventionskurse	Beckenbodengymnastik, Schwangerengymnastik, Rückbildungsgymnastik
33	Psychologisches/psychotherapeutisches Leistungsangebot/Psychozialdienst	Gesprächs-, Verhaltens-, Gestaltungs- & Bewegungstherapie; Psychoedukation, Muskelrelaxation; therap. Reiten; Psychoonkologie; Beratung bei prädiktiver genetischer Diagnostik; Skills-, Genuss- & Soziales Kompetenztraining; Stressmanagement, Familienskulptur, Familientherapeutische Interventionen
34	Rückenschule/Haltungsschulung/Wirbelsäulengymnastik	Spezielle orthopädische Rückenschule und ADL Training
35	Säuglingspflegekurse	
36	Schmerztherapie/-management	Universitäts SchmerzCentrum; ambulant: individuelle Diagnostik & Therapie; multimodale tagesklinische Therapie: integrative Behandlung (Gruppen-/Einzeltherapien); stationär: 12-tägige Schmerztherapie; Akutschmerzdienst: Patientenbetreuung nach operativen Eingriffen, tägliche Visiten, 24h-Betreuung
37	Sehschule/Orthoptik	
38	Spezielle Angebote zur Anleitung und Beratung von Patienten und Patientinnen sowie Angehörigen	Verschiedene Angebote u. a. im onkologischen Bereich, in der Geburtshilfe (z. B. für Eltern von frühgeborenen Kindern), in der Urogynäkologie, nach Brustoperationen, Sturzprophylaxe für Patienten mit erhöhtem Sturzrisiko
39	Spezielle Entspannungstherapie	Progressive Muskelentspannung, Feldenkrais, Autogenes Training
40	Spezielles Leistungsangebot von Entbindungspflegern und/oder Hebammen	Spezielle Kursangebote siehe MP19; Entspannungsbäder und Wassergeburt
41	Spezielles pflegerisches Leistungsangebot	Durchführung der Pflegevisite als Analyse-, Planungs- und Kontrollinstrument im Pflegeprozess. Insbesondere bei Pflegeproblemen und/oder langem Klinikaufenthalt. Wesentliche Ziele sind die Partizipation des Patienten im Pflegeprozess und die Sicherung der Pflegequalität.
42	Stillberatung	In der Klinik und Poliklinik für Frauenheilkunde und Geburtshilfe, siehe Kursangebote MP19
43	Stimm- und Sprachtherapie/Logopädie	
44	Stomatherapie/-beratung	Neben der Implementierung eines Pflegestandards zur Pflege bei Enterostoma, Vorhaltung einer ausgebildeten Stomatherapeutin.

45	Traditionelle Chinesische Medizin	Akupunktur, Akupressur, Fußreflexzonenmassage
46	Versorgung mit Hilfsmitteln/Orthopädietechnik	Organisation von Hilfsmitteln für die Entlassung und Absicherung der häuslichen Versorgung; Klärung mit Kostenträgern: Pflegebett, Rollator, Toilettenstuhl, Rollstuhl, Vermittlung von Ernährungsdiensten, Vermittlung von Wund- und Stomaversorgung
47	Wärme- und Kälteanwendungen	Packungen, Kryotherapie
48	Wochenbettgymnastik/Rückbildungsgymnastik	Stationär und ambulant als Einzel- und Gruppentherapie
49	Wundmanagement	Wundambulanz: zentral organisiertes Wundmanagement mit zwei ausgebildeten Wundschwestern am Klinikum; praktische und beratende Unterstützung von Ärzten, Pflegekräften und Patienten bei der Versorgung schlecht verheilender Wunden
50	Zusammenarbeit mit/Kontakt zu Selbsthilfegruppen	Unterstützung bei der Suche nach einer entsprechenden Selbsthilfegruppe je nach Krankheitsbild und Wohnort, durch die Klinik oder den Sozialdienst.
51	Audiometrie/Hördiagnostik	
52	Snoozelen	Snoozelen: snuffeln (schnüffeln, schnuppern) & doezelen (dösen, schlummern). Die Klinik für Kinder- und Jugendmedizin bietet im Spielzimmer der Neuropädiatrie mit der Snoozelecke eine Rückzugsmöglichkeit. Neben der Vermittlung von Geborgenheit werden gleichzeitig die Sinne animiert.
53	Sozialdienst	Begleitung während des Krankenhausaufenthaltes; begleitende Hilfen (zu Ämtern & Behörden, Hausbesuche); Angehörigenarbeit; Beratung: finanzielle Hilfen, medizinische- & berufliche Rehabilitation, Leistungen von Kranken-, Pflege- & Rentenversicherung, Schwerbehindertenrecht, Patientenverfügungen;
54	Spezielle Angebote für die Öffentlichkeit	"Lange Nacht der Wissenschaften" mit Präsentationen/Führungen/Vorträgen im gesamten Klinikum; ganzjährige Angebote zu verschiedensten Veranstaltungen und Vorträgen, z. B. krankheitsbezogene Vorträge, Besichtigungen Kreißsaal, Buchlesungen etc. - Informationen dazu auf www.uniklinikum-dresden.de
55	Spezielles Leistungsangebot für Eltern und Familien	"Brückenprojekt" für onkologisch erkrankte Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene - Betreuung beim Übergang von der stationären in die ambulante häusliche Versorgung (Palliativversorgung); "FamilieNetz" - Befähigung der Eltern zur Pflege & Versorgung von frühgeborenen o. krank neugeborenen Kindern
56	Vojtatherapie für Erwachsene und/oder Kinder	Vojtatherapie für Kinder und Erwachsene
57	Eigenblutspende	

A-6 Weitere nicht-medizinische Leistungsangebote des Krankenhauses

Leistungsangebot	Erläuterungen	URL
1 NM02: Ein-Bett-Zimmer	Mit einem Zimmerwahlleistungsvertrag bzw. aus medizinischen Gründen (z. B. Infektionskrankheiten) können auf jeder Station des Klinikums Ein-Bett-Zimmer genutzt werden. Ansonsten wird die Bettenbelegung je nach Patientenaufkommen und nach der Schwere der Erkrankung organisiert.	http://www.uniklinikum-dresden.de/patienten-und-besucher/wahlleistungen-fur-patienten
2 NM03: Ein-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle	Diesen Komfort bieten Klinikneubauten bzw. sanierte Klinikbereiche, im Altbaubereich weitere Details auf Anfrage, sowie durch Auswahl der jeweiligen Klinik unter folgendem Link.	http://www.uniklinikum-dresden.de/patienten-und-besucher/wahlleistungen-fur-patienten http://www.uniklinikum-dresden.de/
3 NM05: Mutter-Kind-Zimmer	Bei entsprechender Indikation stehen Mutter-Kind-Zimmer in allen Klinikbereichen mit medizinischer Kinderversorgung zur Verfügung (z. B. Klinik für Kinder- und Jugendmedizin, Orthopädie, Kinderchirurgie, HNO-Klinik), die Bereitstellung erfolgt je nach Verfügbarkeit.	
4 NM10: Zwei-Bett-Zimmer	In allen stationären Bereichen des Klinikums ist eine Zwei-Bett-Zimmer-Nutzung möglich. Teilweise im Altbaubereich nur mit Zimmerwahlleistungsvertrag.	http://www.uniklinikum-dresden.de/patienten-und-besucher/wahlleistungen-fur-patienten
5 NM11: Zwei-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle	Im Neubaubereich ist das ein Standardangebot. Im Altbaubereich liegt die Nasszelle teilweise zwischen zwei Zwei-Bett-Zimmern.	
6 NM14: Fernsehgerät am Bett/im	Alle Stationen sind mit	http://www.uniklinikum-dresden.de/patienten-und-besucher/ausstattung

	Zimmer	Fernsehgeräten ausgestattet.	
7	NM15: Internetanschluss am Bett/im Zimmer	Detaillierte Informationen zu den Kosten der Zeitkontingente für die Internetnutzung erhalten Sie an den Patientenaufnahmen.	http://www.uniklinikum-dresden.de/patienten-und-besucher/ausstattung
8	NM17: Rundfunkempfang am Bett	In einigen Patientenzimmern ist der individuelle Empfang von Radioprogrammen über das sogenannte Patientenhandgerät möglich.	http://www.uniklinikum-dresden.de/patienten-und-besucher/ausstattung
9	NM18: Telefon am Bett	Detaillierte Informationen zu Telefonkosten erhalten Sie an den Patientenaufnahmen.	http://www.uniklinikum-dresden.de/patienten-und-besucher/ausstattung http://www.uniklinikum-dresden.de/patienten-und-besucher/kosten-und-gebuehren
10	NM19: Wertfach/Tresor am Bett/im Zimmer	In allen stationären Klinikbereichen ist eine sichere Aufbewahrung von Geldbeträgen und Wertgegenständen möglich, teilweise im Zimmersafe, beim Personal direkt auf der Station oder an der Hauptkasse (bei größeren Geldbeträgen). Details entnehmen Sie dem Link oder erfragen Sie bei der Aufnahme.	http://www.uniklinikum-dresden.de/patienten-und-besucher/krankenhausaufnahme/
11	NM48: Geldautomat	Auf dem Gelände des Universitätsklinikums befindet sich ein Geldautomat der Ostsächsischen Sparkasse Dresden im Haus 76 (Servicezentrum an der Haupteinfahrt Fiedlerstr.)	http://www.uniklinikum-dresden.de/faq#wo-finde-ich-einen-1
12	NM30: Klinikeigene Parkplätze für Besucher und Besucherinnen sowie Patienten und Patientinnen	Detaillierte Informationen zu den Parkgebühren finden Sie unter folgendem Link.	http://www.uniklinikum-dresden.de/das-klinikum/so-finden-sie-uns/parken/
13	NM36: Schwimmbad/Bewegungsbad	Bewegungsbad im Rahmen des Universitäts-Physiotherapie-Zentrums	
14	NM01: Gemeinschafts- oder Aufenthaltsraum		
15	NM63: Schule im Krankenhaus	Unterricht nach individueller Bedürfnislage & Befinden des kranken Schülers; Fächer:	http://www.uniklinikum-dresden.de/das-klinikum/kliniken-polikliniken-institute/kik/patienteninfo/klinikschule/ https://schuldatenbank.sachsen.de/index.php?id=420&extern_eid=1592

		Deutsch, Mathematik, Englisch, Geschichte, Biologie, Physik, Chemie und Kunsterziehung erteilt; enge Zusammenarbeit zwischen Heimat- und Klinikschule gewährleistet schulart- und jahrgangsspezifische Lehrplanarbeit	
16	NM07: Rooming-in	Um Ihnen und Ihrem Neugeborenen eine angenehme Zeit zum Ausruhen und Kennenlernen nach den Anstrengungen der Geburt zu bieten, werden Sie in Rooming-in, 2- oder 1-Bettzimmern betreut und können somit 24 h am Tag mit Ihrem Kind verbringen.	http://www.uniklinikum-dresden.de/das-klinikum/kliniken-polikliniken-institute/gyn/stationen/stationen-1/geburtshilfliche-station-wochenstation-gyn-s1
17	NM09: Unterbringung Begleitperson (grundsätzlich möglich)	Erkundigen Sie sich rechtzeitig, eine Begleitperson auf der Station untergebracht werden kann. Bei Kindern besteht die Möglichkeit, einen Elternteil Tag und Nacht als Begleitperson aufzunehmen. Aufgrund begrenzter Unterbringungsmöglichkeiten müssen wir dies mit Ihnen von Fall zu Fall entscheiden.	http://www.uniklinikum-dresden.de/patienten-und-besucher/wahlleistungen-fur-patienten/ http://www.uniklinikum-dresden.de/das-klinikum/kliniken-polikliniken-institute/kik/pflege/allgemeine-informationen/patienten-und-elterninformationen/
18	NM49: Informationsveranstaltungen für Patienten und Patientinnen	Detaillierte Informationen finden Sie durch Auswahl des jeweiligen Fachbereiches unter folgendem Link.	http://www.uniklinikum-dresden.de/
19	NM65: Hotelleistungen	Sie haben die Möglichkeit, Wahlleistungen in Anspruch zu nehmen, die gesondert zu vereinbaren und zu zahlen sind. Weitere Informationen entnehmen Sie den folgenden Links.	http://www.uniklinikum-dresden.de/patienten-und-besucher/wahlleistungen-fur-patienten/ http://www.uniklinikum-dresden.de/patienten-und-besucher/data/Wahlleistungen_Flyer.pdf
20	NM60: Zusammenarbeit mit Selbsthilfeorganisationen	Einige Informationen zum Thema Selbsthilfeorganisationen finden Sie unter folgendem Link.	http://www.uniklinikum-dresden.de/patienten-und-besucher/service/beratungsstellen/

21	NM66: Berücksichtigung von besonderen Ernährungsgewohnheiten (im Sinne von Kultursensibilität)	u. a. Angebot vegetarischer Kost	http://www.uniklinikum-dresden.de/patienten-und-besucher/essen-im-uniklinikum
22	NM42: Seelsorge	Das ökumenische Seelsorgezentrum steht Ihnen während Ihres Aufenthalts zur Verfügung. Die Seelsorger stehen Menschen in ihren vielfältigen Erfahrungen und Fragen religiöser, seelischer & sozialer Art bei und begleiten sie. An die Klinikseelsorge können sich alle wenden – Christen wie Nichtchristen.	http://www.uniklinikum-dresden.de/patienten-und-besucher/service/seelsorge/
23	NM67: Andachtsraum	Der Raum der Stille ist täglich von 7.00 bis 20.00 Uhr geöffnet – hier ist es möglich, zu sich zu kommen, eine Kerze zu entzünden zu beten und nachzudenken.	http://www.uniklinikum-dresden.de/patienten-und-besucher/service/seelsorge/

A-7 Aspekte der Barrierefreiheit

Aspekte der Barrierefreiheit	Kommentar
1 BF02 - Aufzug mit Sprachansage/Braille-Beschriftung	
2 BF04 - Gut lesbare, große und kontrastreiche Beschriftung	
3 BF05 - Blindenleitsystem bzw. personelle Unterstützung für sehbehinderte oder blinde Menschen	Im Bedarfsfall erfolgt die personelle Unterstützung von sehbehinderten oder blinden Menschen.
4 BF06 - Zimmer mit rollstuhlgerechter Toilette und Dusche o.ä.	gemäß DIN 18040 Normungsarbeit Barrierefreies Bauen, sind Zimmer mit rollstuhlgerechter Toilette und Dusche o. ä. in den Kliniken vorhanden
5 BF07 - Zimmer mit rollstuhlgerechter Toilette	gemäß DIN 18040 Normungsarbeit Barrierefreies Bauen, sind Zimmer mit rollstuhlgerechter Toilette und Dusche o. ä. in den Kliniken vorhanden
6 BF08 - Rollstuhlgerechter Zugang zu allen/den meisten Serviceeinrichtungen	gemäß DIN 18040 Normungsarbeit Barrierefreies Bauen, sind Zimmer mit rollstuhlgerechter Toilette und Dusche o. ä. in den Kliniken vorhanden
7 BF09 - Rollstuhlgerecht bedienbarer Aufzug	alle für den Patienten- und Besucherverkehr zugänglichen Aufzüge sind Rollstuhlgerecht bedienbar (nicht im Haus 2)
8 BF10 - Rollstuhlgerechte Toiletten für Besucher und Besucherinnen	Rollstuhl- und Behindertengerechte Toiletten sind für Besucher und Besucherinnen in den Häusern 21, 27, 50, 59, 68 und im Parkhaus zu finden; Details sind dem Lageplan zu entnehmen http://www.uniklinikum-dresden.de/das-klinikum/so-finden-sie-uns/images/uniklinikum_lageplan.pdf
9 BF11 - Besondere personelle Unterstützung	u. a. Gepäcktransport in Kooperation mit dem Hermes Versand; verschiedene Angebote im Rahmen des Seelsorgezentrums
10 BF12 - Gebärdendolmetscher oder Gebärdendolmetscherin	Hausinterner Dolmetscherpool; Angebot von Übersetzungsdiensten in Gebärdensprache; bei Bedarf amtlich beglaubigter Übersetzungen bzw. Nicht-Verfügbarkeit, Vermittlung einer externen staatlich anerkannten Dolmetscherin für Gebärdensprache
11 BF13 - Übertragung von Informationen in LEICHTE SPRACHE	Personalschulungen zur Kommunikation mit Patienten
12 BF18 - OP-Einrichtungen für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße: Schleusen, OP-Tische	OP-Tische mit einer maximalen Belastbarkeit von 225 kg.
13 BF19 - Röntgeneinrichtungen für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße	Es sind Röntgeneinrichtungen für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht (Röntgen max. 220 kg, CT max. 225 kg, MRT max. 250 kg) oder besonderer Körpergröße vorhanden.
14 BF20 - Untersuchungsgeräte für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße: z.B. Körperwaagen, Blutdruckmanschetten	u. a. Blutdruckmanschetten, Körperwaage bis max. 250 kg (Medizinische Klinik 3, Station 2, Haus 81), Bettverlängerungen in allen Bereichen
15 BF21 - Hilfsgeräte zur Pflege für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße, z.B. Patientenlifter	u. a. Patientenlifter bis max. 250 kg im Haus 27 vorhanden, Schwerlastbetten für Patienten über 225 kg auf Mietbasis über externe Anbieter, Standardbetten bis 225 kg Körpergewicht
16 BF22 - Hilfsmittel für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße, z.B. Anti-Thrombosestrümpfe	Anti-Thrombosestrümpfe alle Größen und Sondergrößen vorhanden; weiterhin u. a. Dusch- und Nachtstühle vorhanden

17	BF23 - Allergenarme Zimmer	
18	BF24 - Diätetische Angebote	Verfügbarkeit 4 ausgebildeter Diätfachkräfte, Beratung & Betreuung nach ärztlicher Anordnung bei krankheitsbedingt notwendigen Diäten; Diät- und Ernährungsberatungen sind ebenfalls auf Wunsch des Patienten möglich; Angebot verschiedener Diätkostformen durch die Patientenküche
19	BF25 - Dolmetscherdienst	Hausinterner Dolmetscherpool, Angebot von Übersetzungsdiensten in 25 Sprachen; bei Bedarf amtlich beglaubigter Übersetzungen bzw. Nicht-Verfügbarkeit bestimmter Sprachen, Vermittlung von externen staatlich anerkannten Übersetzern/Dolmetschern
20	BF26 - Behandlungsmöglichkeiten durch fremdsprachiges Personal	Je nach Situation und Verfügbarkeit können über den hausinternen Dolmetscherpool Ärzte bzw. Pflegepersonal für die Behandlung fremdsprachiger Patienten organisiert werden.
21	BF27 - Beauftragter und Beauftragte für Patienten und Patientinnen mit Behinderungen und für „Barrierefreiheit“	
22	BF28 - Interne und/oder externe Erhebung der Barrierefreiheit	In Zusammenarbeit mit dem Geschäftsbereich Bau und Technik des Universitätsklinikums.

A-8 Forschung und Lehre des Krankenhauses

A-8.1 Forschung und akademische Lehre

Akademische Lehre und weitere ausgewählte wissenschaftliche Tätigkeiten	Kommentar
1 Dozenten/Lehrbeauftragungen an Hochschulen und Universitäten	Universitätsklinikum & Medizinische Fakultät als rechtlich getrennte Einrichtungen, aber thematisch & personell eng verbunden; agieren gemeinsam als Hochschulmedizin Dresden mit > 80 ordentlichen Professuren, > 30 außerplanmäßigen Professuren, > 80 Privat-Dozenten; DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert
2 Studierendenausbildung (Famulatur/Praktisches Jahr)	Stand 2012 Medizinische Fakultät: 2.329 Studierende (Medizin 1.882; Zahnmedizin 383; Public Health 49; Medical Radiation Sciences 15); seit 1999 DIPOL® als Lehr- und Lernmethode im Studiengang Medizin und Zahnmedizin; eigenverantwortliche Organisation der Famulatur durch Studierende
3 Projektbezogene Zusammenarbeit mit Hochschulen und Universitäten	Vielfältige Kooperationen mit universitären Partnern aus In- und Ausland, auf dem Gebiet der Lehre (gegenseitige Studierendenaustausche), Fort- & Weiterbildung als auch Forschung; Forschungsseitig weites Feld strategischer Partnerschaften, Netzwerkverbänden & projektbezogenen Einzelkooperationen
4 Teilnahme an multizentrischen Phase-I/II-Studien	Die Dresdner Hochschulmedizin ist an zahlreichen uni-/multizentrischen Studien der verschiedenen Phasen beteiligt. Einzelheiten sind dem Leistungsbericht zu entnehmen: http://tu-dresden.de/die_tu_dresden/fakultaeten/medizinische_fakultaet/forschung/projekte/forschungsbericht
5 Teilnahme an multizentrischen Phase-III/IV-Studien	Die Dresdner Hochschulmedizin ist an zahlreichen uni-/multizentrischen Studien der verschiedenen Phasen beteiligt. Einzelheiten sind dem Leistungsbericht zu entnehmen: http://tu-dresden.de/die_tu_dresden/fakultaeten/medizinische_fakultaet/forschung/projekte/forschungsbericht
6 Initiierung und Leitung von uni-/multizentrischen klinisch-wissenschaftlichen Studien	Die Dresdner Hochschulmedizin ist an zahlreichen uni-/multizentrischen Studien der verschiedenen Phasen beteiligt. Einzelheiten sind dem Leistungsbericht zu entnehmen: http://tu-dresden.de/die_tu_dresden/fakultaeten/medizinische_fakultaet/forschung/projekte/forschungsbericht
7 Herausgeberschaften wissenschaftlicher Journale/Lehrbücher	Einzelheiten sind dem Leistungsbericht zu entnehmen: http://tu-dresden.de/die_tu_dresden/fakultaeten/medizinische_fakultaet/forschung/projekte/forschungsbericht
8 Doktorandenbetreuung	In den verschiedenen Fachbereichen werden zahlreiche Doktoranden betreut.

A-8.2 Ausbildung in anderen Heilberufen

	Ausbildungen in anderen Heilberufen	Kommentar
1	Entbindungspfleger und Hebamme	http://www.uniklinikum-dresden.de/bildung-und-karriere/carusakademie/ausbildung/geburtshilfe
2	Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger und Gesundheits- und Kinderkrankenpflegerin	Es besteht zusätzlich die Möglichkeit den Studiengang "Pflege, B. Sc." zu absolvieren http://www.uniklinikum-dresden.de/bildung-und-karriere/carusakademie/ausbildung/gesundheits-und-krankenpflege-1
3	Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerin	Es besteht zusätzlich die Möglichkeit den Studiengang "Pflege, B. Sc." zu absolvieren http://www.uniklinikum-dresden.de/bildung-und-karriere/carusakademie/ausbildung/gesundheits-und-kinderkrankenpflege
4	Krankengymnast und Krankengymnastin/Physiotherapeut und Physiotherapeutin	Es besteht zusätzlich die Möglichkeit den Studiengang "Physiotherapie, B. Sc." zu absolvieren http://www.uniklinikum-dresden.de/bildung-und-karriere/carusakademie/ausbildung/physiotherapie
5	Operationstechnischer Assistent und Operationstechnische Assistentin (OTA)	http://www.uniklinikum-dresden.de/bildung-und-karriere/carusakademie/ausbildung/operationstechnische-assistenz

A-9 Anzahl der Betten im gesamten Krankenhaus

1295

A-10 Gesamtfallzahlen

Vollstationäre Fallzahl: 53672

Teilstationäre Fallzahl: 9210

Ambulante Fallzahl: 375561

A-11 Personal des Krankenhauses

A-11.1 Ärzte und Ärztinnen

	Art	Anzahl	Kommentar
1	Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	719,11 Vollkräfte	
2	– davon Fachärzte und Fachärztinnen	387,86 Vollkräfte	Abweichung C-7: in C-7 Angabe Anzahl in Personen, nicht Vollkräfte; C-7 enthält Fachärzte aller UKD-Einrichtungen, außer Zahnärzte; C-7 enthält alle Ärzte mit Facharztanerkennung; A-11 enthält nur Fachärzte unter B-X.10 dargestellter Abteilungen; A-11 enthält nur als Facharzt eingesetzte Ärzte
3	Belegärzte und Belegärztinnen (nach § 121 SGB V)	0 Personen	
4	Ärzte und Ärztinnen, die keiner Fachabteilung zugeordnet sind	21,24 Vollkräfte	

A-11.2 Pflegepersonal

	Bezeichnung	Anzahl	Ausbildungsdauer	Kommentar
1	Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	1143,32 Vollkräfte	3 Jahre	Auf Grund fehlender Auswahlmöglichk. sind neben 1134,65 VK Gesundh./Kr.pfl. auch 2 VK Bachelor, 1 VK Dipl. Pflegewirt, 1,96 VK mit Zusatzausb. Wundman., 1,92 VK Weiterb. Pflegeman., 1 VK Weiterb. Pflegedienstl. & 0,79 VK Fachwirt Sozial-/Gesundheitsw. dargestellt; zusätzlich Einsatz Auszubildender
2	Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger und Gesundheits- und Kinderkrankenpflegerinnen	241,12 Vollkräfte	3 Jahre	Auf Grund fehlender Auswahlmöglichkeiten sind hier neben 237,83 VK Gesundh./Kinderkr.pfl. auch 2 VK Bachelor of Science, 0,29 VK Dipl. zur Leitung des Pflegedienstes und 1 VK Weiterbildung Pflegemanagement dargestellt; zusätzlich Einsatz Auszubildender
3	Altenpfleger und Altenpflegerinnen	2,66 Vollkräfte	3 Jahre	
4	Pflegeassistenten und Pflegeassistentinnen	0 Vollkräfte	2 Jahre	
5	Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	51,37 Vollkräfte	1 Jahr	Auf Grund fehlender Auswahlmöglichkeiten sind neben 39,5 VK Kr.pfl.helfer auch 3,67 VK Hilfskraft in der Pflege, 7,03 VK Hilfskraft im OP, 1,17 VK Hilfskraft auf der Intensivstation ohne Ausbildung zum Krankenpflegehelfer dargestellt.
6	Pflegehelfer und Pflegehelferinnen	0 Vollkräfte	ab 200 Std. Basiskurs	
7	Entbindungspfleger und Hebammen	33 Personen	3 Jahre	Zusätzlich Einsatz von Auszubildenden der Medizinischen Berufsfachschule im Rahmen der praktischen Ausbildung zum Geburtshelfer.
8	Operationstechnische Assistenten und Operationstechnische Assistentinnen	11,23 Vollkräfte	3 Jahre	

A-11.3 Spezielles therapeutisches Personal

	Spezielles therapeutisches Personal	Anzahl Vollkräfte	Kommentar
1	Diätassistent und Diätassistentin	3,1	
2	Ergotherapeut und Ergotherapeutin	12,28	
3	Erzieher und Erzieherin	5,85	
4	Gymnastik- und Tanzpädagogin/ Gymnastik- und Tanzpädagoge	0,64	Am Universitätsklinikum werden 0,64 VK Tanztherapeut beschäftigt.
5	Heilerziehungspfleger und Heilerziehungspflegerin	4,42	
6	Hörgeräteakustiker und Hörgeräteakustikerin	7,09	Auf Grund fehlender Auswahlmöglichkeiten sind hier 6,29 VK Audiometrieassistenten und 0,8 VK Hör-/Sprachtherapeut dargestellt.
7	Klinischer Neuropsychologe und Klinische Neuropsychologin	0,75	Nicht psychiatrische Fachabteilungen
8	Kunsttherapeut und Kunsttherapeutin	3,23	Auf Grund fehlender Auswahlmöglichkeiten sind hier neben 3,0 VK Kunsttherapeuten auch 0,23 VK Therapeut ohne Spezialisierung dargestellt.
9	Logopäde und Logopädin/ Klinischer Linguist und Klinische Linguistin/Sprechwissenschaftler und	7,36	

	Sprechwissenschaftlerin/Phonetiker und Phonetikerin		
10	Masseur/Medizinischer Bademeister und Masseurin/Medizinische Bademeisterin	2,63	
11	Medizinischer Fachangestellter und Medizinische Fachangestellte	176,95	Auf Grund fehlender Auswahlmöglichkeiten sind hier neben 136,56 VK Medizinische Fachangestellte auch 37,33 VK Zahnmedizinische Fachangestellte (einschließlich Zahnmedizinische Prophylaxe-Assistentinnen) und 3,06 VK Zahntechniker dargestellt.
12	Medizinisch-technischer Assistent für Funktionsdiagnostik und Medizinisch-technische Assistentin für Funktionsdiagnostik (MTAF)	17,39	Auf Grund fehlender Auswahlmöglichkeiten sind hier 4,99 VK EEG-Assistenten und 12,4 VK Medizinisch-technische Assistenten ohne Spezialisierung dargestellt.
13	Medizinisch-technischer Laboratoriumsassistent und Medizinisch-technische Laboratoriumsassistentin (MTLA)	225,49	Auf Grund fehlender Auswahlmöglichkeiten sind neben 186,25 MTLA auch 17,18 VK Apotheker, 16,76 VK Pharmazeutisch-technische Assistenten und 5,3 VK Pharmazieingenieure.
14	Medizinisch-technischer Radiologieassistent und Medizinisch-technische Radiologieassistentin (MTRA)	95,65	
15	Musiktherapeut und Musiktherapeutin	2,62	
16	Orthoptist und Orthoptistin/ Augenoptiker und Augenoptikerin	4,44	
17	Physiotherapeut und Physiotherapeutin	51,29	Zusätzlich erfolgt der Einsatz von Auszubildenden der Medizinischen Berufsfachschule im Rahmen der Praktischen Ausbildung zum Physiotherapeuten.
18	Podologe und Podologin (Fußpfleger und Fußpflegerin)	0,58	
19	Diplom-Psychologe und Diplom-Psychologin	45,4	Auf Grund fehlender Auswahlmöglichkeiten sind hier neben 32,140 VK Diplom-Psychologen (Fachabteilung für Psychiatrie, Psychotherapie, Psychosomatik) auch 12,26 VK Diplom-Psychologen und 1 VK Psychoonkologe dargestellt.
20	Psychologischer Psychotherapeut und Psychologische Psychotherapeutin	4,61	Auf Grund fehlender Auswahlmöglichkeiten sind hier neben 3,31 VK Psychologischen Psychotherapeuten (Fachabteilung für Psychiatrie, Psychotherapie, Psychosomatik) auch 1,3 VK Körperpsychotherapeuten dargestellt.
21	Sozialarbeiter und Sozialarbeiterin	19,91	Auf Grund fehlender Auswahlmöglichkeiten sind hier neben 17,53 VK Sozialarbeitern auch 1,88 VK Familientherapeuten und 0,5 VK Psychosozialer Betreuer dargestellt.
22	Sozialpädagoge und Sozialpädagogin	5,44	

A-11.4 Hygienepersonal

	Hygienepersonal	Anzahl (Personen)
1	Hygienebeauftragte Ärzte und hygienebeauftragte Ärztinnen	29
2	Krankenhaushygieniker und Krankenhaushygienikerinnen	2
3	Fachgesundheits- und Krankenpfleger und Fachgesundheits- und Krankenpflegerinnen bzw. Fachkindergesundheits- und Kinderkrankenpfleger und Fachgesundheits- und Kinderkrankenpflegerinnen für Hygiene und Infektionsprävention – „Hygienefachkräfte“ (HFK)	5
4	Hygienebeauftragte in der Pflege	36

A-11.4.1 Hygienekommission

Eine Hygienekommission wurde eingerichtet? Ja

Vorsitzende:

Herr PD Dr. rer. nat. et rer. medic. Jatzwauk,
Herr Prof. Dr. med. Albrecht

A-12 Verantwortliche Personen des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements

Name/Position PD Dr. med. habil. Maria Eberlein-Gonska, Leiterin des Zentralbereichs Qualitäts- und Medizinisches Risikomanagement (QRM)

Anschrift Fetscherstraße 74, 01307 Dresden

Telefon 0351 458 2323

Fax 0351 458 5847

E-Mail Maria.Eberlein-Gonska@uniklinikum-dresden.de

Arbeitsschwerpunkte Koordination und Weiterentwicklung sämtlicher Qualitäts- und Risikomanagementaktivitäten; Weiterentwicklung Zertifizierungsverfahren; Koordination (inter)nationaler Benchmarkprojekte; Lehrtätigkeiten

Name/Position Frank Elchlep, Mitarbeiter QRM

Anschrift Fetscherstraße 74, 01307 Dresden

Telefon 0351 458 4558

Fax 0351 458 5847

E-Mail Frank.Elchlep@uniklinikum-dresden.de

Arbeitsschwerpunkte Erarbeitung/Weiterentwicklung des elektronischen Klinikorganisationshandbuches AENEIS, von Managementhandbüchern u. Verfahrensanweisungen, von organisatorischen klinikumsweiten Standards; Begleitung von Zertifizierungsverfahren

Name/Position **Andreas Hanel, Mitarbeiter QRM**
Anschrift Fetscherstraße 74, 01307 Dresden
Telefon 0351 458 2377
Fax 0351 458 5847
E-Mail Andreas.Hanel@uniklinikum-dresden.de

Arbeitsschwerpunkte Klinisches Risikomanagement (Risikoidentifikation und -analyse), Unterstützung CIRS-Meldekreise, Projektbegleitung-Aktionsbündnis Patientensicherheit, Erarbeitung und Umsetzung qualitäts- und sicherheitsrelevanter Standards für Patienten und Mitarbeiter

Name/Position **Diana Hertzschuch, Mitarbeiterin QRM**
Anschrift Fetscherstraße 74, 01307 Dresden
Telefon 0351 458 2170
Fax 0351 458 5847
E-Mail Diana.Hertzschuch@uniklinikum-dresden.de

Arbeitsschwerpunkte Planung, Durchführung, Auswertung von Patienten-, Einweiser- und Mitarbeiterbefragungen sowie Unterstützung bei der Ableitung von Maßnahmen; Durchführung von Prozessanalysen und Abbildung dieser als Standardprozesse/Verfahrensanweisungen in AENEIS

Name/Position **Thomas Petzold, Mitarbeiter QRM**
Anschrift Fetscherstraße 74, 01307 Dresden
Telefon 0351 458 4540
Fax 0351 458 5847
E-Mail Thomas.Petzold@uniklinikum-dresden.de

Arbeitsschwerpunkte Auswertung und Bewertung der Daten der externen Qualitätssicherung nach § 137 SGB V, des Benchmarkingprojekts International Quality Indicator Project (IQIP), des Verbands der Universitätsklinika Deutschlands (VUD) und der Initiative Qualitätsmedizin (IQM)

Name/Position **Anne Schäfer, Sekretärin**
Anschrift Fetscherstraße 74, 01307 Dresden
Telefon 0351 458 2374
Fax 0351 458 5847
E-Mail Anne.Schaefer@uniklinikum-dresden.de

Arbeitsschwerpunkte Sekretärin des ZB QRM - Erledigung aller anfallenden Sekretariatsaufgaben; Unterstützung des Bereichs Marketing/Online-Redaktion durch die Veröffentlichung von Intranetartikeln und -terminen; Annahme von Beschwerden und deren Bearbeitung

Name/Position Katja Schiemann, Mitarbeiterin QRM

Anschrift Fetscherstraße 74, 01307 Dresden

Telefon 0351 458 4559

Fax 0351 458 5847

E-Mail Katja.Schiemann@uniklinikum-dresden.de

Arbeitsschwerpunkte Implementierung und Durchführung interner Auditverfahren nach DIN EN ISO 9001:2008; Unterstützung Evaluation OP-Sicherheitscheck; Evaluation Dekubitusdokumentation; Koordination von Anfragen zur Lehre und Lehrtätigkeit; Mitglied Fachgruppe Pflege SLÄK

Name/Position H. Kerstin Riefenstein, Mitarbeiterin QRM

Anschrift Fetscherstraße 74, 01307 Dresden

Telefon 0351 458 2200

Fax 0351 458 5847

E-Mail Kerstin.Riefenstein@uniklinikum-dresden.de

Arbeitsschwerpunkte Bearbeitung des Service-, Ideen- und Beschwerdemanagements, Mitwirkung in internen Gremien (Verpflegungs- und Wäschekommission, CARUS GREEN, Redaktionsbeirat, etc.) Unterstützung der Öffentlichkeitsarbeit; Organisation von Kunstausstellungen im Vorstandsbereich

Name/Position Adrienne Steinwitz, Mitarbeiterin QRM

Anschrift Fetscherstraße 74, 01307 Dresden

Telefon 0351 458 5477

Fax 0351 458 5847

E-Mail Adrienne.Steinwitz@uniklinikum-dresden.de

Arbeitsschwerpunkte Externe Qualitätssicherung nach § 137 SGB V; Mitarbeit am Benchmarkprojekt IQIP; Strukturierter Qualitätsbericht nach § 137 SGB V

A-13 Besondere apparative Ausstattung

	Apparative Ausstattung	Umgangssprachliche Bezeichnung	24h verfügbar	Kommentar
1	Angiographiegerät/DSA	Gerät zur Gefäßdarstellung	Ja	
2	Beatmungsgerät zur Beatmung von Früh- und Neugeborenen	Maskenbeatmungsgerät mit dauerhaft positivem Beatmungsdruck	Ja	
3	Computertomograph (CT)	Schichtbildverfahren im Querschnitt mittels Röntgenstrahlen	Ja	
4	Elektroenzephalographiegerät (EEG)	Hirnstrommessung	Ja	
5	Elektrophysiologischer Messplatz mit EMG, NLG, VEP, SEP, AEP	Messplatz zur Messung feinsten elektrischer Potentiale im Nervensystem, die durch eine Anregung eines der fünf Sinne hervorgerufen		

		wurden		
6	Hochfrequenzthermotherapiegerät	Gerät zur Gewebeerstörung mittels Hochtemperaturtechnik		
7	Inkubatoren Neonatologie	Geräte für Früh- und Neugeborene (Brutkasten)	Ja	
8	Kapselendoskop	Verschluckbares Spiegelgerät zur Darmspiegelung		
9	Lithotripter (ESWL)	Stoßwellen-Steinzerstörung		
10	Gerät zur Lungenersatztherapie/ -unterstützung	A15 Gerät zur Lungenersatztherapie	Ja	
11	Magnetresonanztomograph (MRT)	Schnittbildverfahren mittels starker Magnetfelder und elektromagnetischer Wechselfelder	Ja	
12	Mammographiegerät	Röntengerät für die weibliche Brustdrüse		
13	Gerät für Nierenersatzverfahren	Gerät zur Blutreinigung bei Nierenversagen (Dialyse)	Ja	Das Universitätsklinikum kooperiert mit dem Kuratorium für Dialyse und Nierentransplantation e. V. (KfH), die Räumlichkeiten befinden sich auf dem Klinikgelände; Schwerpunkte sind z. B. Hämodialyse, Peritonealdialyse, Heimdialyse
14	Positronenemissionstomograph (PET)/PET-CT	Schnittbildverfahren in der Nuklearmedizin, Kombination mit Computertomographie möglich		
15	Radiofrequenzablation (RFA) und/oder andere Thermoablationsverfahren	Gerät zur Gewebeerstörung mittels Hochtemperaturtechnik		
16	Single-Photon-Emissionscomputertomograph (SPECT)	Schnittbildverfahren unter Nutzung eines Strahlenkörperchens		
17	Szintigraphiescanner/Gammasonde	Nuklearmedizinisches Verfahren zur Entdeckung bestimmter, zuvor markierter Gewebe, z.B. Lymphknoten		zur Sentinel-Lymph-Node-Detektion
18	Uroflow/Blasendruckmessung/Urodynamischer Messplatz	Harnflussmessung		

A-14 Patientenorientiertes Lob- und Beschwerdemanagement

Lob- und Beschwerdemanagement	Erfüllt?	Erläuterungen
1 Im Krankenhaus ist ein strukturiertes Lob- und Beschwerdemanagement eingeführt.	Ja	Es existiert ein Service-, Ideen- & Beschwerdemanagement. Die Bearbeitung von Beschwerden folgt einer übergeordneten, vom Vorstand des Universitätsklinikums vorgegebenen Richtlinie, die seit 12.09.2002 Gültigkeit hat. In regelmäßigen 14-tägigen Beratungen mit dem Vorstand, eines Vertreters der Rechtsstelle, der stationären Patientenabrechnung und des Qualitäts- und Medizinischen Risikomanagements werden die Beschwerden gesichtet und die weitere Vorgehensweise festgelegt.
2 Im Krankenhaus existiert ein schriftliches, verbindliches Konzept zum Beschwerdemanagement (Beschwerdestimulierung, Beschwerdeannahme, Beschwerdebearbeitung, Beschwerdeauswertung).	Ja	Verfahrensweisung regelt Umgang mit Hinweisen, Anregungen & Beschwerden, Gewährleistung zeitnaher & sorgfältiger Bearbeitung. Aufforderung der Kunden durch verschiedene Medien und Foren, ihre Meinung, Hinweise & Anregungen zu ihrem Aufenthalt im UKD zu äußern. Kontaktmöglichkeiten: Hotline Tel. 0351/458 - 2200; Fax 0351/458 - 5847; E-Mail; Feedbackkarten; persönliches Gespräch; Brief o. Postkarte. Jährlich Auswertung & Veröffentlichung der über den ZB QRM erfassten Beschwerden & Hinweise.
3 Das Beschwerdemanagement regelt den Umgang mit mündlichen Beschwerden.	Ja	Jede mündlich vorgetragene Beschwerde wird nachträglich schriftlich in einem standardisierten Formular (Beschwerdedokumentation) festgehalten. Eine Kopie der Beschwerde wird dem Vorstand zugesandt, um die weitere Vorgehensweise festzulegen. Darüber hinaus soll Transparenz hinsichtlich der Zahl & dem Inhalt eingehender Beschwerden bei der Klinikumsleitung hergestellt werden mit dem Ziel, Verbesserungspotentiale zu erkennen und entsprechende Maßnahmen mit den Verantwortlichen vor Ort einzuleiten.
4 Das Beschwerdemanagement regelt den Umgang mit schriftlichen Beschwerden.	Ja	Bei schriftlichen Beschwerden, Hinweisen oder Anregungen wird eine wertungsfreie Eingangsbestätigung formuliert und mit der Beschwerde dem Direktor bzw. Leiter vorgelegt. Jede schriftliche Beschwerde wird registriert und mit einem Eingangsstempel versehen. Danach wird innerhalb von 2 Tagen eine wertungsfreie Eingangsbestätigung formuliert und an den Beschwerdeführer versendet. Die weitere Vorgehensweise ist analog der beim Eingang von mündlichen Beschwerden.
5 Die Zeitziele für die Rückmeldung an die Beschwerdeführer oder Beschwerdeführerinnen sind schriftlich definiert.	Ja	Eine wertungsfreie Eingangsbestätigung wird innerhalb von zwei Werktagen an den Beschwerdeführer geschickt. Als Zeitziel setzen wir uns eine Bearbeitungszeit von 14 Tagen. Sollte diese Zeitvorgabe überschritten werden, (wg. Schichtbetrieb, Urlaub, Krankheit) wird eine Zwischennachricht an den Beschwerdeführer versandt bzw. telefonisch übermittelt.

Ansprechpartnerin

Name/Position	H. Kerstin Riefenstein, Mitarbeiterin Zentralbereich QRM
Anschrift	Fetscherstraße 74, 01307 Dresden
Telefon	0351 458 2200
Fax	0351 458 5847
E-Mail	Kerstin.Riefenstein@uniklinikum-dresden.de
Internet	http://www.uniklinikum-dresden.de/patienten-und-besucher/service/service-ideen-und-beschwerdemanagement
Kommentar	Eine Verfahrensweisung regelt den Umgang mit Hinweisen, Anregungen und Beschwerden externer/interner Kunden sowie eigenen Mitarbeitern am Universitätsklinikum.

Anonyme Eingabemöglichkeiten

Name/Position	H. Kerstin Riefenstein, Mitarbeiterin Zentralbereich QRM
Telefon	0351 458 2200
Fax	0351 458 5847
E-Mail	Kerstin.Riefenstein@uniklinikum-dresden.de
Kommentar	Alle vorhandenen Beschwerdekanaäle (Service-Hotline, Fax, E-Mail, Feedbackkarten, Brief, persönliches Gespräch im Zentralbereich QRM oder am Patientenbett) können auch für eine anonyme Beschwerdeeingabe genutzt werden. Die Wertigkeit im Bearbeitungsprozess ist unabhängig vom genutzten Beschwerdekanaal.
Kontaktformular	http://www.uniklinikum-dresden.de/patienten-und-besucher/service/ukd_mailform

Patientenfürsprecher

Name/Position	Nikolaus Krause (ev. Pfarrer i. R.), Patientenfürsprecher/Patientenbeschwerdestelle
Anschrift	Fetscherstraße 74, 01307 Dresden

Befragungen

Befragung Patientenbefragungen

Durchgeführt Ja

Erläuterungen Zertifizierte Bereiche führen alle 3 Jahre Patientenbefragungen durch, dies entspricht der Norm DIN EN ISO 9001:2008, darüber hinaus erfolgen sie auf Projektebene mit den jeweiligen Struktureinheiten. Ergebnisse werden klinikintern veröffentlicht und besprochen, Maßnahmenpläne werden in Arbeitsgruppen erarbeitet. In den internen Audits werden die Maßnahmen zu den Befragungen überprüft (siehe A-12).

Befragung Einweiserbefragungen

Durchgeführt Ja

Erläuterungen Zertifizierte Bereiche führen alle 3 Jahre Einweiserbefragungen durch, dies entspricht der Norm DIN EN ISO 9001:2008, darüber hinaus erfolgen sie auf Projektebene mit den jeweiligen Struktureinheiten. Ergebnisse werden klinikintern veröffentlicht und besprochen, Maßnahmenpläne werden in Arbeitsgruppen erarbeitet. In den internen Audits werden die Maßnahmen zu den Befragungen überprüft (siehe A-12).