

Strukturierter Qualitätsbericht der Rheinischen Kliniken Viersen

nach §137 SGB V



Berichtsjahr 2004

Herausgeber:

Rheinische Kliniken Viersen
Johannisstrasse 70

41749 Viersen

Tel.: 02162 - 9631

Fax: 02162 - 80642

Mail: rk.viersen@lvr.de

Home: <http://www.rk-viersen.lvr.de>

Hinweis:

Die Berichtspositionen A-1.7 B, A-2.0, B-1.5, B1.7, B-2.1, B-2.2, C, sind für die Rheinischen Kliniken Viersen als psychiatrische Fachklinik nicht relevant und werden daher im Qualitätsbericht nicht berücksichtigt. Zur besseren Lesbarkeit wird die gemäß § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V vorgesehene Gliederung/Nummerierung beibehalten.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	3
Basisteil	5
A Allgemeine Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses	5
A-1.1 Allgemeine Merkmale des Krankenhauses	5
A-1.2 Institutionskennzeichen des Krankenhauses	5
A-1.3 Name des Krankenhausträgers	5
A-1.4 Handelt es sich um ein akademisches Lehrkrankenhaus?	5
A-1.5 Anzahl der Betten im Krankenhaus nach § 108/109 SGB V	5
A-1.6 Gesamtzahl der im abgelaufenen Kalenderjahr behandelten Patienten	5
A- 1.7 A Fachabteilungen	6
A-1.8 Besondere Versorgungsschwerpunkte und Leistungsangebote	6
A-1.9 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten	7
A-2.1 Apparative Ausstattung und therapeutische Möglichkeiten	8
A-2.1.1 Apparative Ausstattung	8
A-2.1.2 Therapeutische Möglichkeiten	9
B-1 Fachabteilungsbezogene Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses	10
B-1.1 Name der Fachabteilung 1	10
B-1.1.1 Medizinisches Leistungsspektrum der Fachabteilung 1	10
B-1.1.2 Besondere Versorgungsschwerpunkte der Fachabteilung 1	10
B-1.1.3 Weitere Leistungsangebote der Fachabteilung 1	11
B-1.1.6 Mindestens die 10 häufigsten Haupt-Diagnosen der Fachabteilung im Berichtsjahr	12
B-1.2 Name der Fachabteilung 2	13
B-1.2.1 Medizinisches Leistungsspektrum der Fachabteilung 2	13
B-1.2.2 Besondere Versorgungsschwerpunkte der Fachabteilung 2	13
B-1.2.3 Weitere Leistungsangebote der Fachabteilung 2	14
B-1.2.6 Mindestens die 10 häufigsten Haupt-Diagnosen der Fachabteilung im Berichtsjahr	15
B-2 Fachabteilungsübergreifende Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses	16
B-2.3 Sonstige ambulante Leistungen	16
B-2.4 Personalqualifikation im Ärztlichen Dienst	16
B-2.5 Personalqualifikation im Pflegedienst	17

Systemteil		18
D	Qualitätspolitik	18
D-1	Qualitätsphilosophie des Krankenhauses	18
D-2	Qualitätsziele des Krankenhauses	18
D-3	Qualitätsmanagementansatz des Krankenhauses mit den Elementen:	19
	<i>Patientenorientierung</i>	19
	<i>Verantwortung und Führung</i>	19
	<i>Wirtschaftlichkeit</i>	19
	<i>Prozessorientierung</i>	19
	<i>Mitarbeiterorientierung und -beteiligung</i>	19
	<i>Zielorientierung und Flexibilität</i>	19
	<i>Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)</i>	20
	<i>Fehlervermeidung und Umgang mit Fehlern</i>	20
D-4	Kommunikation der Qualitätspolitik	20
E	Qualitätsmanagement und dessen Bewertung	21
E-1	Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements im Krankenhaus	21
	<i>Verbundorganisation</i>	21
	<i>Klinikinterne Organisation</i>	21
E-2	Qualitätsbewertung	23
	<i>Das EFQM Exzellenz-Modell</i>	23
	<i>Freiwillige Verfahren der externen Qualitätssicherung</i>	24
	<i>Allgemeine Zertifizierungsverfahren</i>	24
E-3	Ergebnisse in der externen Qualitätssicherung gemäß § 137 SGB V	24
F	Qualitätsmanagementprojekte im Berichtszeitraum	25
	<i>Entwicklung eines Klinikleitbildes</i>	25
	<i>Mitarbeiterbefragung</i>	26
	<i>Aufbau eines Prozessmanagementsystems</i>	26
	<i>Benchmarkingprojekt</i>	27
	<i>Einführung eines Krankenhausinformationssystems (KIS)</i>	27
G	Weitergehende Informationen	28

A- 1.7 A Fachabteilungen

FA-Kode § 301 SGB V	Name der Fachabteilung	Zahl der Betten	Zahl der stationären Fälle	HA (Hauptabteilung) oder BA (Belegabteilung)	Poliklinik/ Ambulanz ja/nein
2900	Allgemeine Psychiatrie	214	2.909	Hauptabteilung	ja
2960	Allgemeine Psych. teilstat.	35	266	Hauptabteilung	nein
3000	Kinder- und Jugendpsychiatrie	151	1.263	Hauptabteilung	ja
3060	Kinder- und Jugendpsychiatrie teilstat.	24	114	Hauptabteilung	nein

A-1.8 Besondere Versorgungsschwerpunkte und Leistungsangebote

Die Rheinischen Kliniken Viersen sind als Fachkrankenhaus verantwortlich für die psychiatrische Pflichtversorgung von ca. 380.000 Einwohnern im Bereich der Allgemeinen Psychiatrie und von ca. 2,2 Millionen Einwohnern im Bereich der Kinder- und Jugendpsychiatrie.

In der Allgemeinen Psychiatrie werden erwachsene Patientinnen und Patienten aus dem Kreis Viersen und aus den Mönchengladbacher Bezirken Neuwerk und Stadtmitte (ohne Stadtteil Ohler) aufgenommen. Wir behandeln ein breites Spektrum psychiatrischer Erkrankungen teil- und vollstationär, wenn ambulante Hilfen nicht mehr ausreichen. In folgende Bereichen haben wir zusätzliche Schwerpunktangebote:

- psychische Alterserkrankungen (Gerontopsychiatrie)
- Behandlung von Suchtkrankheiten
- Qualifizierte Entzugsbehandlung

Unsere jüngeren Patienten wohnen in den Kreisen Viersen, Neuss, Heinsberg und im nördlichen Erftkreis sowie in Mönchengladbach, Krefeld, Oberhausen, Mülheim und in den Kölner Stadtteilen Chorweiler und Nippes. Für einige Behandlungsschwerpunkte werden wir auch aus Nachbarregionen angefragt. Dies gilt beispielsweise für Kinder und Jugendliche mit Behinderungen und psychischen Problemen, zu deren stationärer Versorgung wir uns für die Stadt Essen verpflichtet haben. Unsere Eltern-Kind-Station steht Familien aus ganz Deutschland zur Verfügung.

Wir behandeln das gesamte Spektrum psychischer Störungen im Kindes- und Jugendalter und haben ein zusätzliches Schwerpunktangebot im Bereich der qualifizierten Entzugsbehandlung.

Über die Krankenhausbehandlung hinaus werden in den Rheinischen Kliniken Viersen weitere Leistungsangebote vorgehalten:

a) Entwöhnungsbehandlung

Für Alkohol- und/oder medikamentenabhängige Patientinnen und Patienten, deren Rentenversicherungsträger die LVA Rheinprovinz ist, besteht die Möglichkeit einer nahtlosen Übernahme in unserer Fachklinik "Haus an den Süchtelner Höhen" zur Entwöhnungsbehandlung, verbunden mit der Möglichkeit einer anschließenden Adaptionsbehandlung (Berufliches Training durch Vermittlung von Praktikumsplätzen und betreutes Wohnen in einem Apartment auf dem Klinikgelände für die Dauer von maximal 3 Monaten).

b) Psychiatrische Familienpflege

Das Familienpflegeteam der Rheinischen Kliniken Viersen vermittelt seelisch erkrankte Erwachsene, deren stationäre Behandlung abgeschlossen ist, die jedoch bei der Bewältigung ihres Lebens außerhalb der Klinik noch Hilfe und Begleitung benötigen, in ausgesuchte Pflegefamilien.

c) Soziale Rehabilitation

Im Betriebsbereich Soziale Rehabilitation werden psychisch kranke Menschen aus dem Pflichtversorgungsgebiet der Rheinischen Kliniken Viersen betreut, die nicht mehr Behandlungsfall sind und die von anderen Einrichtungen nicht oder noch nicht aufgenommen werden, weil sie nicht in einem üblichen Heim integriert werden können, weil sie noch zu starke Störungen aufweisen oder weil sie im Zusammenhang mit ihrer Erkrankung straffällig geworden sind. Diesen Patientinnen und Patienten wird im Rahmen der Eingliederungshilfe Wohnraum bereitgestellt.

d) Pflegeheim

Das psychiatrische Pflegeheim ist eine Einrichtung der stationären Pflege und wird als eigenständiger Betriebsbereich der Rheinischen Kliniken Viersen geführt. Die Einrichtung dient schwerpunktmäßig der Pflege und Betreuung pflegebedürftiger chronisch kranker Menschen sowie pflegebedürftiger älterer, gerontopsychiatrisch veränderter Menschen.

e) Gutachtenerstellung

Die Fachärzte der Rheinische Kliniken Viersen erstellen Gutachten für Gerichte und Jugendämter.

A-1.9 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

a) Institutsambulanz

Unsere Institutsambulanz bietet zahlreiche spezifische Behandlungsangebote an, um stationäre Aufenthalte zu vermeiden oder abzukürzen.

Die Institutsambulanz wird von erwachsenen Patienten aufgesucht, die bei schwerer psychischer Erkrankung und drohender Chronifizierung nach der Entlassung aus stationärer Behandlung weiterhin regelmäßigen ärztlich-therapeutischen Kontakt und eine intensive Betreuung durch ein multiprofessionelles Behandlungsteam benötigen.

Im Bereich der psychischen Alterserkrankungen (Gerontopsychiatrie) werden folgende Angebote gemacht:

- Ambulante psychiatrische / psychotherapeutische Diagnostik und Behandlung
- Hausbesuche zur Nachsorge entlassener stationärer Patienten mit besonders schwierigem und kompliziertem Behandlungsverlauf, mangelnder Behandlungsmotivation oder unzureichenden familiären/sozialen Stützen
- Soweit nach der Krankenhausbehandlung notwendig, Unterstützung bei der Vermittlung ambulanter oder vollstationärer Pflege

Für Kinder und Jugendliche (bis 18 Jahre) besteht im Rahmen der Institutsambulanz die Möglichkeit, das gesamte Spektrum kindlicher und jugendlicher Verhaltensauffälligkeiten in den Bereichen der Beziehungen und des Lernens sowie der psychiatrischen und psychosomatischen Erkrankungen zu behandeln. Für einige Erkrankungen werden

Sondersprechstunden angeboten. In der Ambulanz steht ein multiprofessionelles Team zur Verfügung. Auch eine ambulante Nachbetreuung nach einem stationären bzw. teilstationären Aufenthalt kann in der Institutsambulanz stattfinden.

b) Ambulantes Angebot für traumatisierte Kinder und Jugendliche

Die Traumaambulanz bietet Kindern und Jugendlichen Hilfe an, die einschneidende traumatisierende Lebensereignisse durch Gewaltanwendung unterschiedlichster Art erfahren haben.

c) Ambulante Ergotherapie

Im Rahmen der Ergotherapie besteht für Patientinnen und Patienten die Möglichkeit, auf Verordnung eines niedergelassenen Arztes ergotherapeutische Leistungen in Anspruch zu nehmen. Somit ist es möglich, die während eines stationären Aufenthaltes erfolgte ergotherapeutische Behandlung auch nach der Entlassung aus der Klinik fortzusetzen, um einem erneuten stationären Aufenthalt entgegenzuwirken.

A-2.1 Apparative Ausstattung und therapeutische Möglichkeiten

A-2.1.1 Apparative Ausstattung

Leistungsbereich	Vorhanden	Verfügbarkeit 24 Stunden sichergestellt
Computertomographie	nein	ja
Magnetresonanztherapie (MRT)	nein	ja
Herzkatheterlabor	nein	nein
Szintigraphie	nein	nein
Positronenemissionstomographie (PET)	nein	nein
Elektroenzephalogramm (EEG)	ja	ja
Angiographie	nein	nein
Schlaflabor	nein	nein
Elektro-Kardiogramm (EKG)	ja	ja
Medizinisches Labor	nein	ja
Speziallabor Drogenanalytik und Serumspiegel	ja	ja

Die Rheinischen Kliniken Viersen verfügen über eine eigene Krankenhausapotheke, die 24 Stunden erreichbar ist.

A-2.1.2 *Therapeutische Möglichkeiten*

Leistungsbereiche	Vorhanden
Physiotherapie	ja
Dialyse	nein
Logopädie	ja
Ergotherapie	ja
Schmerztherapie	nein
Eigenblutspende	nein
Gruppenpsychotherapie	ja
Einzelpsychotherapie	ja
Psychoedukation	ja
Thrombolyse	nein
Bestrahlung	nein
Familientherapie	ja
Verhaltenstherapie	ja
Soziales Kompetenztraining	ja
Sport- und Bewegungstherapie	ja
Musiktherapie	ja
Gestaltungs-/Kunsttherapie	ja
Spieltherapie	ja
Unterstützende Psychopharmakotherapie	ja
Hirnleistungstraining	ja
Rückfallprophylaxe bei Suchterkrankungen	ja
Diätberatung und Kochtraining	ja

B-1 Fachabteilungsbezogene Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

B-1.1 Name der Fachabteilung 1

Allgemeine Psychiatrie voll- und teilstationär

B-1.1.1 Medizinisches Leistungsspektrum der Fachabteilung 1

Durch die Fachabteilung Allgemeine Psychiatrie werden sämtliche Diagnosen aus dem Bereich der Psychiatrie abgedeckt. Unter anderem kommen Menschen mit folgenden Erkrankungen zu uns in Behandlung:

- Angst- und Zwangserkrankungen
- Borderlinestörungen
- Depressionen und psychische Belastungsstörungen
- Erlebnisreaktive Anpassungsstörungen
- Essstörungen und psychosomatische Störungen
- Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen
- psychische Störungen im Alter
- schizophrene und affektive Erkrankungen
- Suchtkrankheiten
- Suizidale Krisen

Die Therapie in den Rheinischen Kliniken Viersen baut auf einem individuell abgestimmten Behandlungsplan auf und wird mit fachlich erprobten psychiatrischen und psychotherapeutischen Mitteln durchgeführt. Die klinischen Abteilungen arbeiten mit den niedergelassenen Ärzten, unserer Ambulanz und unseren ergänzenden Wohn- und Betreuungsangeboten eng zusammen.

B-1.1.2 Besondere Versorgungsschwerpunkte der Fachabteilung 1

Die Fachabteilung Allgemeine Psychiatrie der Rheinischen Kliniken Viersen stellt u.a. durch eine fachabteilungsinterne Zuordnung in Versorgungssektoren eine gemeindenahere psychiatrische Behandlung für die Bürger des Kreises Viersen und der nördlichen Bezirke der Stadt Mönchengladbach sicher.

Nachfolgend einige spezielle Behandlungsangebote innerhalb des Leistungsspektrums der Fachabteilung Allgemeine Psychiatrie:

a) Qualifizierte Drogenentgiftung

Für die Behandlung drogenabhängiger Patientinnen und Patienten stehen auf einer speziellen Station 12 Plätze für die Entgiftungsbehandlung zur Verfügung. Patienten, die zusätzlich an anderen schweren psychischen Erkrankungen (Psychosen) leiden, werden ebenfalls aufgenommen.

b) DBT-Programm

Im Rahmen des psychotherapeutischen Angebotes behandeln wir auf einer speziellen Station Menschen mit Borderlinestörungen. Hierbei wenden wir die Dialektisch-Behaviorale Therapie nach M. Linehan an und arbeiten mit den Patienten daran, ihre emotionale Instabilität durch Aktivierung starker Sinnesreize kontrollierbarer zu machen.

c) Rooming-in

In zwei "Rooming-in" Einheiten besteht die Möglichkeit, erkrankte Mütter zusammen mit einem Kind als Begleitperson aufzunehmen. Aufgenommen werden Säuglinge und Krabbelkinder im Alter von bis zu einem Jahr.

B-1.1.3 Weitere Leistungsangebote der Fachabteilung 1

a) Beratung und Betreuung in anderen Krankenhäusern (Konsile)

Fachärzte der Fachabteilung Allgemeine Psychiatrie führen in zahlreichen Einrichtungen Konsiliardienste durch. Hierzu gehören die Allgemeinkrankenhäuser im Versorgungsgebiet sowie die Justizvollzugsanstalten in Willich.

b) Angehörigengruppe

Einmal im Monat trifft sich eine stationsübergreifende Angehörigengruppe unter fachärztlicher Leitung, in welcher sich Angehörige informieren und untereinander austauschen können.

c) Suchtbehandlung

Im Rahmen der Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen werden Kontakte zu den regionalen Selbsthilfegruppen sowie bei Bedarf sofortige Therapieplätze vermittelt.

d) Psychiatrische Familienpflege

Siehe unter A-1.8b)

B-1.1.6 Mindestens die 10 häufigsten Haupt-Diagnosen der Fachabteilung im Berichtsjahr

Vollstationäre Behandlung

Rang	ICD-10 3-stellig	Text (in umgangssprachlicher Klargraph, deutsch)	Fallzahl
1	F10	Psychische und Verhaltensstörungen durch Alkohol	809
2	F20	Schizophrenie	437
3	F32	Depressive Episode	407
4	F33	Rezidivierende depressive Störung	230
5	F11	Psychische und Verhaltensstörungen durch Opioide	202
6	F19	Psychische und Verhaltensstörungen durch multiplen Substanzgebrauch und Konsum anderer psychotroper Substanzen	153
7	F25	Schizoaffektive Störungen	138
8	G30	Alzheimer-Krankheit	80
9	F01	Vaskuläre Demenz	79
10	F06	Andere psychische Störungen aufgrund einer Schädigung oder Funktionsstörung des Gehirns oder einer körperlichen Krankheit	65

Teilstationäre Behandlung

Rang	ICD-10 3-stellig	Text (in umgangssprachlicher Klargraph, deutsch)	Fallzahl
1	F32	Depressive Episode	132
2	F33	Rezidivierende depressive Störung	62
3	F20	Schizophrenie	18
4	F10	Psychische und Verhaltensstörungen durch Alkohol	16
5	F25	Schizoaffektive Störungen	12
6	F41	Andere Angststörungen	12
7	F31	Bipolare affektive Störung	8
8	F60	Spezifische Persönlichkeitsstörungen	4
9	F40	Phobische Störungen	3
10	F22	Anhaltende wahnhafte Störungen	1

B-1.2 Name der Fachabteilung 2

Kinder- und Jugendpsychiatrie voll- und teilstationär

B-1.2.1 Medizinisches Leistungsspektrum der Fachabteilung 2

Innerhalb der Fachabteilung Kinder- und Jugendpsychiatrie behandeln wir das gesamte Spektrum psychischer Störungen im Kindes- und Jugendalter nach modernen, international anerkannten Standards. Zu den behandelten Störungen zählen:

- Affektive Störungen
- Aggressives Verhalten und Selbstverletzungen
- Angst- und Zwangsstörungen
- Aufmerksamkeits- und Hyperaktivitätsstörungen
- Autistische Störungen
- Depressive Verstimmungen
- Entwicklungsrückstände
- Essstörungen
- Kontakt- und Beziehungsschwierigkeiten
- Persönlichkeitsstörungen
- Posttraumatische Störungen
- Psychische und körperliche Drogenabhängigkeit
- Schizophrene Störungen
- Sexuelle Auffälligkeiten
- Suizidale Krisen
- Verhaltensauffälligkeiten

Das therapeutische Behandlungskonzept der Fachabteilung Kinder- und Jugendpsychiatrie ist systemisch konzipiert. Dies bedeutet, dass Störungen nicht isoliert als ein Problem der Kinder und Jugendlichen betrachtet werden können, sondern als Folge fehlgelaufener Kommunikation und Interaktion innerhalb unterschiedlicher beteiligter Systeme (Eltern, Großeltern, Schule, Freundeskreis, etc.) zu betrachten sind. Dies bedingt eine enge Einbeziehung der Familie (und anderer beteiligter Systeme) in den therapeutischen Prozess und verlangt somit z.B. regelmäßige Familiengespräche.

B-1.2.2 Besondere Versorgungsschwerpunkte der Fachabteilung 2

In der Fachabteilung Kinder- und Jugendpsychiatrie gibt es folgende spezielle Behandlungsangebote:

a) Qualifizierte Entzugsbehandlung

Für die Entzugsbehandlung Jugendlicher bei Abhängigkeit von legalen oder illegalen Drogen gibt es in der Fachabteilung zwei spezielle Stationen, auf denen die körperliche Entgiftung der Jugendlichen erfolgt und - soweit zusätzlich eine behandlungsbedürftige psychische Erkrankungen vorliegt – das Angebot einer jugendpsychiatrischen Therapie.

b) Behandlung sexuell auffälliger Jugendlicher

Eine spezielle Station ermöglicht die Behandlung sexuell auffälliger Jugendlicher. Die Jugendlichen stammen aus der gesamten Bundesrepublik, da es sich um das einzige spezialisierte kinder- und jugendpsychiatrische Behandlungsangebot für sexuell auffällige Jungen handelt.

c) Integrative Behandlung

Auf drei integrativen Stationen werden – altersmäßig gestaffelt - behinderte und nicht behinderte Kinder- und Jugendliche (7-17 Jahre) mit unterschiedlichen psychischen Störungsbildern behandelt.

d) Eltern-Kind-Station

Auf der Eltern-Kind-Station können bis zu acht Kinder und Jugendliche mit ihren Eltern aufgenommen werden. Das Einzugsgebiet der Station ist das gesamte Bundesgebiet. Innerhalb einer ca. dreiwöchigen Behandlungsperiode können eine Reihe der unter B-1.2.1 aufgeführten Störungen behandelt werden.

B-1.2.3 Weitere Leistungsangebote der Fachabteilung 2

a) Entwöhnungsbehandlung bei Abhängigkeitserkrankungen

Als weiterführende Maßnahme zum qualifizierten Entzug (siehe B-1.2.2a) besteht für Jugendliche die Möglichkeit der Entwöhnungsbehandlung als Basis für eine dauerhafte Eingliederung in die Gesellschaft. Kostenträger ist die Rheinische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation.

b) Betreuung sexuell auffälliger Jugendlicher

Nach durchgeführter stationärer Therapie (siehe B-1.2.2b) besteht die Möglichkeit, in einer speziellen Gruppe die Veränderungen bei den Jugendlichen einer vorsichtigen Realitätstestung zu unterziehen und genauer einzuschätzen, welche Form der Weiterbetreuung der Jugendliche nach seiner endgültigen Entlassung benötigt, um weiterhin ohne sexuelle Übergriffe leben zu können. Der Aufenthalt wird von der Jugendhilfe finanziert.

c) Betreuung behinderter Jugendlicher

Für Jugendliche (ab 16 Jahren) mit Lern- oder geistiger Behinderung bzw. für Jugendliche, die von seelischer Behinderung bedroht sind, besteht die Möglichkeit der längerfristigen Betreuung in einer Wohngruppe außerhalb des Klinikgeländes. Ziel der Betreuung ist es, eine vorhandene oder drohende seelische Behinderung abzuwenden, Sozialverhalten in der Gruppe zu trainieren und die eigenen Fähigkeiten der allgemeinen Lebensbewältigung optimal auszuschöpfen. Kostenträger ist im Rahmen der rehabilitativen Langzeitbetreuung sowohl die Jugend- als auch die Eingliederungshilfe.

d) Integrative Rehabilitation für Jugendliche

In einer weiteren Wohngruppe mit 15 Plätzen außerhalb des Klinikgeländes besteht die Möglichkeit der Betreuung Jugendlicher (10-17 Jahre) mit leichter geistiger Behinderung und durchschnittlicher Intelligenz. Die Jugendlichen zeigen erhebliche Einschränkungen des Sozial- und Kontaktverhaltens, autistische Verhaltensweisen und Verhaltensauffälligkeiten aufgrund von Misshandlungs- und Missbrauchserfahrungen. Ziel der Arbeit

ist es, die Jugendlichen ihren Fähigkeiten entsprechend in der Gesellschaft zu integrieren. Die integrative Wohngruppe ist ein überregionales Angebot, die Kosten für die Betreuung trägt die Jugendhilfe.

e) Beratung und Betreuung in anderen Krankenhäusern (Konsile)

Fachärzte und Psychologen der Fachabteilung Kinder- und Jugendpsychiatrie suchen benachbarte Allgemeinkrankenhäuser und Kinderkliniken auf, wenn psychiatrische Untersuchungen oder Behandlungen notwendig werden.

B-1.2.6 Mindestens die 10 häufigsten Haupt-Diagnosen der Fachabteilung im Berichtsjahr

Vollstationäre Behandlung

Rang	ICD-10 3-stellig	Text (in umgangssprachlicher Klarschrift, deutsch)	Fallzahl
1	F92	Kombinierte Störung des Sozialverhaltens und der Emotionen	304
2	F90	Hyperkinetische Störungen	170
3	F43	Reaktionen auf schwere Belastungen und Anpassungsstörungen	169
4	F91	Störungen des Sozialverhaltens	116
5	F19	Psychische und Verhaltensstörungen durch multiplen Substanzgebrauch und Konsum anderer psychotroper Substanzen	104
6	F32	Depressive Episode	73
7	F12	Psychische und Verhaltensstörungen durch Cannabinoide	57
8	F84	Tiefgreifende Entwicklungsstörungen	45
9	F93	Emotionale Störungen des Kindesalters	35
10	F60	Spezifische Persönlichkeitsstörungen	18

Teilstationäre Behandlung

Rang	ICD-10 3-stellig	Text (in umgangssprachlicher Klerschrift, deutsch)	Fallzahl
1	F92	Kombinierte Störung des Sozialverhaltens und der Emotionen	25
2	F90	Hyperkinetische Störungen	20
3	F93	Emotionale Störungen des Kindesalters	20
4	F91	Störungen des Sozialverhaltens	9
5	F32	Depressive Episode	6
6	F33	Rezidivierende depressive Störung	6
7	F94	Störungen sozialer Funktionen mit Beginn in der Kindheit und Jugend	6
8	F42	Zwangsstörung	3
9	F84	Tiefgreifende Entwicklungsstörungen	3
10	F20	Schizophrenie	2

B-2 Fachabteilungsübergreifende Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

B-2.3 Sonstige ambulante Leistungen

In der psychiatrischen Institutsambulanz (nach § 118 SGB V) wurden im Jahr 2004 **6.755** Fälle behandelt.

B-2.4 Personalqualifikation im Ärztlichen Dienst

FA-Kode § 301 SGB V	Fachabteilung	Anzahl der beschäftigten Ärzte insgesamt	Anzahl Ärzte in Weiterbildung	Anzahl Ärzte mit abgeschlossener Weiterbildung
2900	AP vollstationär	22,38	13,90	8,48
2960	AP teilstationär	2,63	0,98	1,65
3000	KiJu vollstationär	15,46	11,16	4,30
3060	KiJu teilstationär	2,48	-	2,48
	Gesamt	42,95	26,04	16,91

Anzahl der Ärzte mit Weiterbildungsbefugnis: **5**

Darüber hinaus sind in den Rheinischen Kliniken Viersen Mitarbeiter aus den folgenden Berufsgruppen beschäftigt:

Berufsgruppe	Anzahl
Ergotherapeuten	19,68
Diplompsychologen	15,81
Sozialarbeiter	11,76
Bewegungstherapeuten	7,91
Sozialpädagogen	4,67
Sprachtherapeuten / Logopäden	0,75

B-2.5 Personalqualifikation im Pflegedienst

FA-Kode § 301 SGB V	Fachabteilung	Anzahl der beschäftigten Pflegerkräfte insgesamt	PROZENTUALER ANTEIL		
			Krankenschwestern-/pfleger examiniert (3 Jahre)	examiniert (3 Jahre) plus entspr. Fach- weiterbildung	Krankenpflege- helfer/-in (1 Jahr)
2900	AP vollstationär	103,58	91,14%	9,56%	5,72%
2960	AP teilstationär	4,50	100%	0%	0%
3000	KiJu vollstationär	126,39	57,97%	0,59%	1,56%
3060	KiJu teilstationär	9,47	31,39%	0%	0%
	Gesamt:	243,94*	71,80%	4,37%	3,24%

* davon: 50,17 VK Erzieher und 1,44 VK Altenpfleger

Die unter B-2.4 und 2.5 aufgeführten Beschäftigtenzahlen beziehen sich auf Vollkräfte.

Systemteil

D Qualitätspolitik

D-1 Qualitätsphilosophie des Krankenhauses

Ziel aller Qualitätsmanagementaktivitäten der Klinik ist die ständige Überprüfung und messbare Verbesserung aller Prozesse und Strukturen zum Wohle der Patienten und Angehörigen. Aus diesem Grund haben sich die Rheinischen Kliniken Viersen für die Anwendung des EFQM-Modells entschieden.

Anhand der EFQM-Qualitätskriterien

- wird die Klinik regelmäßig einer systematischen Bestandsaufnahme unterzogen,
- werden Stärken und Verbesserungsbereiche identifiziert und
- Verbesserungsmaßnahmen vereinbart.

Die Kriterien des EFQM-Modells und das Bewertungsverfahren wurden psychiatriespezifisch angepasst und unter Beteiligung von Führungskräften und Mitarbeitern¹ systematisch durchgeführt. In einer ersten Selbstbewertung wurde ein innerbetrieblicher Konsens zu den Stärken und Verbesserungsbereichen unserer Klinik erreicht und zahlreiche Verbesserungsprojekte abgeleitet.

Als weitere Grundlage konkreter Qualitätsziele wurde im Haus ein Leitbild (<http://www.rk-viersen.lvr.de/KlinikInfo/leitbild.htm>) entwickelt (siehe auch Kapitel F). Wesentliche Aussagen hierin sind:

- der Bezug und die Zuwendung zu den Patienten sowie deren Wertschätzung
- die Zusammenarbeit mit Partnern innerhalb eines psychosozialen Netzwerks
- der verantwortungsvolle Umgang mit Ressourcen
- der eigenverantwortliche und solidarische Arbeit in einem multiprofessionellen Team
- unsere Verantwortung dem Umfeld gegenüber

Grundlegende Elemente des Qualitätsmanagements z.B. Patienten- und Angehörigenbefragungen, werden in den Kliniken des Landschaftsverbandes Rheinland im Verbund praktiziert. Ziel des Verbundes ist es, gemeinsam Methoden zu entwickeln und Ergebnisvergleiche zu ermöglichen.

D-2 Qualitätsziele des Krankenhauses

Die Rheinischen Kliniken Viersen haben folgende Qualitätsziele festgelegt:

- Einrichtung von Qualitätsmanagement-Strukturen
- Qualifizierung der Führungsebenen in Bezug auf EFQM
- Durchführung regelmäßiger EFQM-Selbstbewertungen
- Aufbau eines Prozessmanagementsystems in Abstimmung mit dem Krankenhausinformationssystem der Klinik
- Durchführung von Befragungen von Patienten, Angehörigen, Kooperationspartnern und Mitarbeitern
- Ableitung und Umsetzung von Verbesserungsprojekten (nähere Ausführungen hierzu unter Gliederungspunkt F)

¹ Aus Gründen der flüssigen Lesbarkeit wurde im laufenden Text auf die weibliche Form verzichtet.

D-3 Qualitätsmanagementansatz des Krankenhauses mit den Elementen:

Patientenorientierung

Wir berücksichtigen die Wünsche und Bedürfnisse unserer Patienten und ihrer Angehörigen nach:

- Integration der Patienten in die Behandlungsplanung
- Aufklärung über Diagnostik und Therapie
- multiprofessioneller Behandlung
- Anwendung aktueller Leitlinien und Standards
- Bereitstellung angemessener Hotelqualität
- Ambulanten, teilstationären und stationären Behandlungsangeboten
- Zusammenarbeit mit nachsorgenden Institutionen und Behandlern

Verantwortung und Führung

Die Steuerung des Qualitätsmanagements ist Aufgabe der Betriebsleitung und ist Tagesordnungspunkt bei Sitzungen der Betriebsleitung. Im Rahmen der Einführung des Qualitätsmanagements haben Führungskräfte der oberen und mittleren Ebene an einem EFQM-Assessorentraining teilgenommen.

Wirtschaftlichkeit

Wie im Leitbild vorgegeben orientiert sich das Handeln an wirtschaftlichen Grundsätzen. Dies bedeutet im Einzelnen: permanente Überprüfung des Dienstleistungsangebotes, Controlling, Finanz- und Investitionsplanung, Sachkostenanalysen, flexibler Personaleinsatz, Abfallmanagement, sparsamer Umgang mit Energie.

Prozessorientierung

Zur kontinuierlichen Verbesserung wird in den Rheinischen Kliniken Viersen ein Prozessmanagementsystem eingeführt. Einbezogen werden Behandlungs- und Unterstützungsprozesse, die in Workshops analysiert und optimiert werden. Durch wechselseitige Hospitationen zwischen den Rheinischen Kliniken wird die Entwicklung der Methodik und gegenseitiges Lernen gefördert.

Mitarbeiterorientierung und -beteiligung

Die Berücksichtigung der Mitarbeiterinteressen ist ein zentrales Element des EFQM-Ansatzes und konkretisiert sich in der Klinik zum Beispiel durch:

- Mitarbeiterbefragungen
- Frauenförderung
- Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung
- Angebot und Unterstützung von Fort- und Weiterbildungen
- Beteiligung der Mitarbeiter an der Projektarbeit
- Einarbeitungskonzepte für neue Mitarbeiter

Zielorientierung und Flexibilität

Die Betriebsleitung legt Ziele für das Geschäftsjahr fest. Innerhalb der Rheinischen Kliniken Viersen sind Budgetbereiche mit pflegerischen und therapeutischen Budgetverantwortlichen eingerichtet. Die Umsetzung der Ziele unterliegt einem ständigen Controlling, um den Zielerreichungsgrad zu überprüfen und bei Bedarf zeitnahe Zielanpassungen vornehmen zu können.

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

Wesentliches Grundelement des Qualitätsmanagements der Rheinischen Kliniken Viersen ist die Organisation von Abläufen nach dem Plan-Do-Check-Act-Zyklus. Alle Projekte und Maßnahmen werden systematisch geplant und umgesetzt. Anschließend wird überprüft, inwieweit der geplante Soll-Zustand erreicht wurde und ggf. Korrekturmaßnahmen erforderlich sind. Einige ausgewählte Instrumente, die dem KVP dienen sind:

- regelmäßige Befragungen der Interessensgruppen
- regelmäßige Überprüfung wesentlicher Schlüssel- und Unterstützungsprozesse
- Erhebung von Prozess- und Ergebniskennzahlen.

Fehlervermeidung und Umgang mit Fehlern

Primärer Ansatz der Klinik zur Vermeidung von Fehlern ist die fortlaufende Weiterqualifizierung der Mitarbeiter, um sie zur fehlerfreien Erfüllung ihrer Aufgaben zu befähigen. Grundsätzlich werden Fehler als Chancen aufgefasst, aus denen gelernt wird. Instrumente zur Erfassung und Vermeidung von Fehlern sind zum Beispiel:

- Rundverfügungen und Dienstanweisungen
- Leitlinien und Standards
- Beschwerdemanagement
- Prozessanalysen im Rahmen des Prozessmanagements
- Auswertung von Statistiken
- Begehungen in den Bereichen Brandschutz, Arbeitssicherheit, Hygiene usw.
- Besprechungen, Dienstübergaben, Supervisionen, Fallkonferenzen usw.

D-4 Kommunikation der Qualitätspolitik

Interne und externe Kommunikation zu Qualitätsthemen wird intensiv betrieben. Dabei bedient sich die Klinik folgender Instrumente:

- Informationsveranstaltungen
- Rundschreiben und Mails
- Intranet
- Mitarbeiterzeitung
- Kommunikation mit einweisenden und nachsorgenden Ärzten und Einrichtungen
- Internet
- Flyer, Broschüren
- Tage der offenen Tür

E Qualitätsmanagement und dessen Bewertung

E-1 Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements im Krankenhaus

Verbundorganisation

Der LVR hat mit seinen neun psychiatrischen Fachkrankenhäusern und einem Fachkrankenhaus für Orthopädie zur Einführung des Qualitätsmanagements in den Rheinischen Kliniken ein Vorgehen im Verbund gewählt. Die Vorteile eines Verbundes liegen darin, Umsetzungsschritte und Maßnahmen von einrichtungsübergreifender Bedeutung koordiniert und effizient durchführen zu können.

Ein Projektleitungsausschuss, bestehend aus Mitgliedern der Betriebsleitungen aller Kliniken, der Leitungsebene des Gesundheitsdezernates und einer zentralen Projektleitung, steuert den Aufbau und die Entwicklung des Qualitätsmanagements im Verbund.

Der Arbeitskreis der Qualitätsmanagement-Beauftragten der LVR-Kliniken arbeitet mit der zentralen Projektleitung zusammen, entwickelt innovative Vorschläge, erarbeitet Umsetzungsstrategien für Projekte und spricht Empfehlungen an den Projektleitungsausschuss aus.

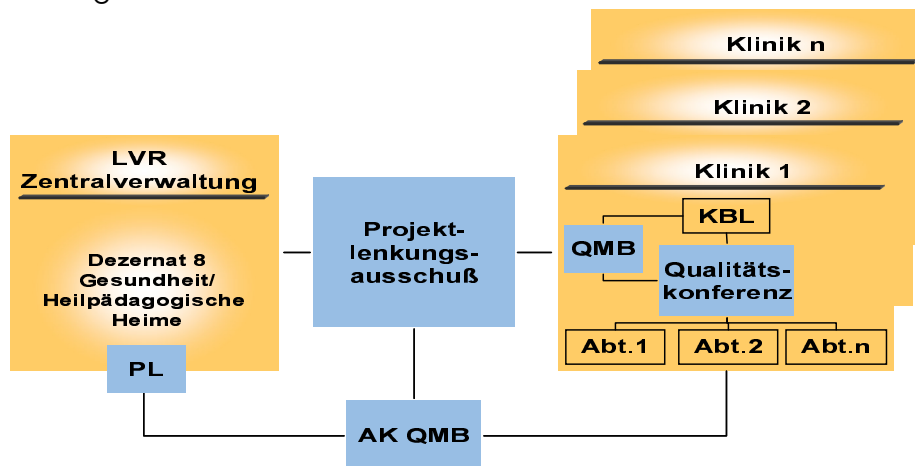


Abbildung: Projektstrukturen zur Einführung von QM in den Rheinischen Kliniken und im Dezernat 8

Klinikinterne Organisation

1. Betriebsleitung

Entscheidungs- und Steuerungsgremium der internen Qualitätsentwicklung ist die Betriebsleitung der Rheinischen Kliniken Viersen, an deren regelmäßigen Sitzungen der Qualitätsmanagementbeauftragte der Klinik teilnimmt. Sie ist in dieser Zusammensetzung verantwortlich für:

- die Entwicklung der Qualitätspolitik
- die Gesamtstrategie des Qualitätsmanagements
- die Entwicklung und Priorisierung von Qualitätszielen
- die Einleitung von Qualitätsverbesserungsprojekten
- die Umsetzungsentscheidungen bei Ergebnissen/Vorschlägen aus den Projekten und anderen qualitätssichernden Arbeitsgruppen der Klinik

- die Kontrolle der Ergebnisse qualitätsverbessernder Maßnahmen und Projekte

Über den Status qualitätsverbessernder Projekte wird darüber hinaus in den Sitzungen der Leitungskonferenz berichtet, an der alle Budgetverantwortlichen der Rheinischen Kliniken Viersen teilnehmen.

2. QMB

Der Qualitätsmanagementbeauftragte ist als Stabsstelle der Betriebsleitung zugeordnet und hat folgende Aufgaben:

- Einführung, Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements in den Rheinischen Kliniken Viersen
- Planung, Einleitung, Einrichtung und Begleitung qualitätssichernder Maßnahmen und Projekte
- Koordination der Klinikprojekte sowie qualitätsrelevanter Einzelaktivitäten in den Klinikabteilungen im Rahmen des EFQM-Ansatzes
- Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von EFQM-Selbstbewertungen und Audits innerhalb der Klinik bzw. einzelnen Organisationseinheiten
- Weiterentwicklung des Klinikleitbildes
- Beratung, Moderation und Unterstützung von Verbesserungsteams und anderen qualitätssichernden Arbeitsgruppen
- Schulung von Mitarbeitern zu den Inhalten des EFQM-Ansatzes sowie den notwendigen Methoden und Instrumenten des Qualitätsmanagements
- Abstimmung des QM-Prozesses mit den anderen LVR-Kliniken im Rahmen des Arbeitskreises der QMBs
- Information der Betriebsleitung und der Mitarbeiter über qualitätsrelevante Aspekte in der Klinik

3. Leitungskräfte der Abteilungen und Bereiche

Qualitätsmanagement ist in Übereinstimmung mit den Grundsätzen des EFQM-Modells eine Führungsaufgabe. Deshalb wählten die Verantwortlichen einen Top-Down-Ansatz zur Einführung des Qualitätsmanagements in den Kliniken.

Entscheidungen über Zielsetzungen zum Qualitätsmanagement werden von der Krankenhausbetriebsleitung erarbeitet. Diese Entscheidungen werden an die nächste Führungsebene weitergegeben.

Hierauf beruhend legen die Leitungen der Fachbereiche abteilungsbezogene Ziele in Abstimmung mit der Krankenhausbetriebsleitung fest.

Die jeweiligen Abteilungsleitungen informieren ihre Mitarbeiter in Abteilungskonferenzen über die Qualitätsstrategie der Klinik und die sich daraus ableitenden Verbesserungsmaßnahmen.

4. Projektorganisation

Jede Projektarbeit beginnt mit einem schriftlichen Projektauftrag der Krankenhausleitung, die auch einen Projektleiter benennt. Dieser ist für die Zusammenstellung der Projektgruppe und für die Durchführung des Projekts verantwortlich. Projekte werden systematisch geplant; der Projektfortschritt wird regelmäßig über den Qualitätsmanagementbeauftragten und den Projektleiter an die Krankenhausbetriebsleitung sowie die Leitungskonferenz rückgemeldet. Die Projektergebnisse werden schriftlich festgehalten und der Betriebsleitung vorgestellt. Beschäftigte aller Abteilungen haben die Möglichkeit, an abteilungsinternen und abteilungsübergreifenden Projekten mitzuarbeiten und ihre praktischen

Erfahrungen einzubringen. Die jeweiligen Vorgesetzten und die Qualitätsmanagementbeauftragten unterstützen die Projektarbeit und stehen für Fragen bereit.

5. Beschwerdemanagement

Wichtige Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten erfährt die Krankenhausleitung über das eingerichtete Beschwerdemanagement, das Patienten und deren Bezugspersonen auf verschiedenen Wegen die Möglichkeit gibt, persönlich oder schriftlich Anregungen und Kritik zu äußern. Für die Beschwerdebearbeitung ist ein definierter Prozess festgelegt worden.

In der Rheinischen Kliniken Viersen steht ein Ombudsmann als Ansprechpartner für die Patienten zur Verfügung. Er hat die Aufgabe, den Patienten Hilfestellung bei Beschwerden und Anregungen zu geben und berichtet einmal jährlich der Betriebsleitung über besondere Beschwerdeschwerpunkte.

Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit, Beschwerden an den beim Träger eingerichteten Ausschuss für Beschwerden und Anregungen zu richten, der Beschwerden aus allen Kliniken bearbeitet.

E-2 Qualitätsbewertung

Das Krankenhaus hat sich im Berichtszeitraum an folgenden Maßnahmen zur Bewertung von Qualität bzw. des Qualitätsmanagements beteiligt (Selbst- oder Fremdbewertungen).

Das EFQM Exzellenz-Modell

Das EFQM-Modell ist ein Qualitätsmanagementmodell, welches alle wichtigen Bereiche eines Krankenhauses über 9 Kriterien (Schaubild) erfasst. Es dient dazu, Verbesserungspotentiale in den betrieblichen Abläufen und Ergebnissen zu identifizieren und zeigt auf, wie Qualität in den einzelnen Bereichen weiter entwickelt und verbessert werden kann.

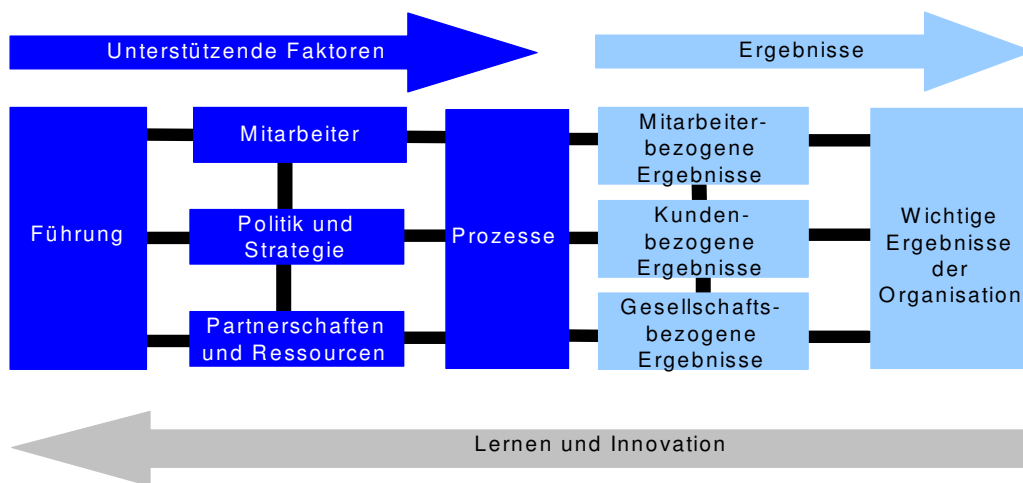


Abbildung 2: Das EFQM-Modell (WWW.EFQM.ORG)

Im Jahre 2002 erfolgte die erste EFQM-Selbstbewertung. Es wurden Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet, die in abteilungs- und/oder berufsgruppenübergreifenden Projekten umgesetzt wurden (siehe Punkt F).

Freiwillige Verfahren der externen Qualitätssicherung

Die Klinik beteiligt sich an einer Reihe von freiwilligen Verfahren der externen Qualitätssicherung, die ein breites Spektrum von Ansätzen umfassen:

- Projekt des Bundesgesundheitsministeriums „Benchmarking in der psychiatrischen Akutversorgung“
- Begehungen durch die Psych-KG Kommission
- „Rheinlandvergleich psychiatrischer Kliniken“ des Krankenhauszweckverbandes Köln, Bonn und Region
- Vergleich der Bundesarbeitsgemeinschaft psychiatrischer Fachkrankenhäuser
- Vergleiche diverser Indikatoren und Kennzahlen zwischen den Kliniken des Landschaftsverbandes Rheinland
- Peer-Reviews in der Entwöhnungsbehandlung
- Peer-Reviews der Abteilungsärzte der Kinder- und Jugendpsychiatrie NRW
- Kompetenznetz ADHS Düsseldorf und Umgebung
- Fallbesprechungen der psychosoziale Arbeitsgemeinschaft Viersen
- Qualitätszirkel der Kinderärzte und Kinder- und Jugendpsychiater Mönchengladbach

Allgemeine Zertifizierungsverfahren

Das Qualitätsmanagementsystem der Klinikapotheke der Rheinischen Kliniken Viersen mit dem angeschlossenen Labor für Drogenanalytik und Serumspiegel wird regelmäßig einer externen Begutachtung unterzogen und hat am 25.03.04 erstmalig die Zertifizierung gemäß DIN EN ISO 9001 erhalten. Mit der Zertifizierung soll das Vertrauen der Kunden in die Qualität und Leistungsfähigkeit von Apotheke und Labor gestärkt werden.

E-3 Ergebnisse in der externen Qualitätssicherung gemäß § 137 SGB V

Für psychiatrische Kliniken werden derzeit keine verpflichtenden Maßnahmen zur externen Qualitätssicherung angeboten.

F Qualitätsmanagementprojekte im Berichtszeitraum

In den Rheinischen Kliniken Viersen wurden im Berichtszeitraum u. a. folgende Projekte und Maßnahmen durchgeführt:

1) Patientenbezogene Projekte:

- Entwicklung eines Klinikleitbildes
- Beschwerdemanagement
- Therapierrelevante Kennzahlen
- Einführung von Namensschildern

2) Mitarbeiterbezogene Projekte:

- Mitarbeiterbefragung
- EFQM-Assessorenausbildung
- Projektmanagementausbildung

3) Arbeitsablaufbezogene Projekte:

- Einführung eines Klinikinformationssystems (KIS)
- Prozessanalysen in ausgewählten Klinikbereichen

4) Projekt mit dem Bundesministerium für Gesundheit und Soziales:

- Benchmarking in der psychiatrischen Akutversorgung

Nachfolgend eine kurze Beschreibung einiger ausgewählter Qualitätsmanagementprojekte:

Entwicklung eines Klinikleitbildes

In den Abteilungen und Organisationseinheiten der Rheinischen Kliniken Viersen existierten eine Reihe von Konzepten, die u.a. auch mit Aussagen zu Leitmotiven und Grundsätzen der Arbeit. Für die Gesamtklinik lag jedoch kein gültiges Leitbild vor, das die Aufgaben sowie das Selbstverständnis der Klinik zum Ausdruck bringt und Bezug nimmt zur Arbeit mit Patienten, Angehörigen, Partnern sowie zum Umgang miteinander und zu den zur Verfügung stehenden Ressourcen. Daher wurde im Rahmen der EFQM-Selbstbewertung die Leitbildentwicklung als Projekt formuliert.

Eine berufsgruppen- und abteilungsübergreifende Projektgruppe erarbeitete zunächst ein Thesenpapier mit Aussagen, die als Diskussionsgrundlage dienen sollten. Um möglichst viele Mitarbeiter in den Prozess einzubeziehen, wurde das Thesenpapier mit einem strukturierten Abfragebogen an alle Bereiche der Klinik verteilt und in das Intranet gestellt. Auf diese Weise bestand die Möglichkeit der Diskussion in Teamsitzungen und Konferenzen. Die zahlreichen Gruppen- und Einzelrückmeldungen wurden durch die Projektgruppe zur Erstellung eines Leitbildentwurfs berücksichtigt. Dieser wurde erneut zur kritischen Diskussion an die Klinikmitarbeiter weitergeleitet.

Das Leitbild wurde im Rahmen einer kleiner Feier von der Betriebsleitung in Kraft gesetzt und an alle Mitarbeiter verteilt sowie in allen relevanten Bereichen der Klinik ausgehängt. Neue Mitarbeiter erhalten das Leitbild direkt mit ihren Einstellungsunterlagen ausgehändigt (<http://www.rk-viersen.lvr.de/KlinikInfo/leitbild.htm>).

Mitarbeiterbefragung

In den Rheinischen Kliniken Viersen wurde im Jahr 2003/2004 eine Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Eine Projektgruppe entwickelte den Mitarbeiterfragebogen unter Mitwirkung der wesentlichen Berufsgruppen aller Rheinischen Kliniken, dem Gesundheitsdezernats, den Vertretungen der örtlichen Personalräte und dem Gesamtpersonalrat. Ein externes Beratungsunternehmen hat die Entwicklungsarbeit der Projektgruppe geleitet und unterstützt. Der anschließend in der Befragung eingesetzte Fragebogen enthält Fragestellungen mit konkretem Bezug zur Verbundorganisation des Trägers und zum psychiatrischen Fachgebiet der Klinik. Außerdem ist bei der Entwicklung des Instrumentes auf den Bezug der einzelnen Fragen zu den EFQM-Kriterien geachtet worden.

Die Mitarbeiterbefragung wurde von einer internen Projektgruppe, der auch ein Personalratsvertreter angehörte, vorbereitet und begleitet. Im Vorfeld der Befragung wurden alle Mitarbeiter in zentralen und abteilungsbezogenen Informationsveranstaltungen sowie über die Mitarbeiterzeitung und per Rundmail über die vorgesehene Durchführung informiert. Mit dem betreuenden Unternehmen wurde vereinbart, dass eine Rücklaufquote von 50% der Beschäftigten angestrebt wird. Dieses Ziel wurde mit einer erreichten Quote von 58,4% übertroffen.

Die Befragungsergebnisse wurden der Krankenhausleitung, den Abteilungsleitern der verschiedenen Fachbereiche und allen Mitarbeitern in Informationsveranstaltungen und der Mitarbeiterzeitung vorgestellt. Abteilungsbezogen wurden Arbeitsgruppen gebildet, die mindestens eine Verbesserungsmaßnahme für ihre jeweilige Abteilung festlegten. Vereinbarte Verbesserungsmaßnahmen waren u.a.:

- Bereitstellung eines Intranetportals zur verbesserten internen Information und zur Unterstützung interner Abläufe
- Einrichtung eines Mobbingbeauftragten in den Rheinischen Kliniken Viersen
- Information und Einbindung der Mitarbeiter in die Entwicklung neuer organisatorischer Arbeitsformen
- Information über Ziele/Planungen der Abteilungen inkl. der wirtschaftlichen Situation
- Erarbeitung von Vorschlägen für die Verbesserung von Sauberkeit und Hygiene
- Entwicklung eines Konzeptes zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- Verbesserung der geringen Zufriedenheit mit einer Reihe interner Dienstleistungen

Aufbau eines Prozessmanagementsystems

Eine zentrale Säule des Qualitätsmanagements ist Prozessmanagement, d.h. die Gestaltung und Optimierung der wesentlichen Prozesse im Krankenhaus.

Das Prozessmanagement richtet sich sowohl auf die Behandlungsprozesse als auch auf krankenhausspezifische Unterstützungsprozesse (Infrastruktur-, Verwaltungsabläufe etc.). In Prozessworkshops mit Führungskräften und Mitarbeitern werden zeitliche Abläufe, Personaleinsatz, Verantwortlichkeiten, erforderliche Arbeitsmittel und räumliche Bedingungen analysiert und nachvollziehbar dargestellt. Unter anderem wurden folgende Prozesse betrachtet:

- Beschwerdemanagement
- Durchführung von Reparaturen
- Klinikinterne Hol- und Bringdienste
- Ambulanzprozesse der Kinder- und Jugendpsychiatrie (Beginn 2004, Weiterführung 2005)

Durch Erhöhung der Transparenz und verbindlich vereinbarte Vorgehensweisen konnte eine Verbesserung der Abläufe erreicht werden.

Benchmarkingprojekt

Als „Benchmarking“ wird ein methodisches Vorgehen bezeichnet, das Leistungen und Arbeitsergebnisse mehrerer Organisationen miteinander vergleicht, um so Prozesse des Lernens voneinander zur kontinuierlichen Leistungsverbesserung zu nutzen. Grundlage für diesen Vergleich bilden definierte Messdaten (Benchmarks).

Das Projekt „Benchmarking in der psychiatrischen Akutbehandlung“ wird durch das Bundesministerium für Gesundheit und Soziales gefördert. Der Landschaftsverband Rheinland führt damit ein Verfahren zur systematischen Weiterentwicklung der Behandlungsqualität in den 9 psychiatrischen Kliniken ein.

Die Behandlungsergebnisse werden auf der Grundlage von standardisierten Verfahren miteinander verglichen, um Stärken und Schwächen der beteiligten Kliniken und Elemente guter Praxis zu identifizieren, um daraus Maßnahmen zur Verbesserung der Patientenversorgung abzuleiten. Die modellhafte Erprobung des Benchmarkings konzentriert sich auf die Behandlung von Patienten mit einer Erkrankung in den Diagnosen Schizophrenie, Depression im höheren Lebensalter und Alkoholabhängigkeit. Die Behandlung wird von den zuständigen Ärzten und Pflegekräften anhand vorgegebener Skalen dokumentiert und statistisch ausgewertet.

Das Projekt mit einer Laufzeit von 3 Jahren wurde am 01.10.2003 begonnen und bildet einen wichtigen Meilenstein auf dem Weg zu einer konsequenten Orientierung der Rheinischen Kliniken auf eine bestmögliche Behandlungsqualität. Das Verbundvorhaben fügt sich damit ein in die laufenden Aktivitäten der Rheinischen Kliniken zum Ausbau ihres Qualitätsmanagements.

Einführung eines Krankenhausinformationssystems (KIS)

Das Klinikinformationssystem ist ein Instrument, um die Planung und Dokumentation für Pflegende, Mediziner und Spezialdienste in der Klinik zu erleichtern, Abläufe zu optimieren, die Qualität zu sichern und die betriebswirtschaftlich notwendige Transparenz zu schaffen.

Das im Jahr 2002 begonnene und auf fünf Jahre terminierte Projekt erfolgt verbundweit in allen Kliniken des Landschaftsverbandes Rheinland. Ziele des Projektes sind u.a. die:

- Schaffung einer elektronischen Patientenakte
- Optimierung der Abläufe im Behandlungsmanagement
- Bereitstellung eines Führungsinformationssystems
- Schaffung einer validen Datenbasis z.B. für ein Benchmarking
- Unterstützung der Qualitätssicherung und -verbesserung

Das KIS enthält unterschiedliche Module zur elektronischen Dokumentation von Patienten- und Leistungsdaten; die Einführung der Module erfolgt schrittweise. Hierzu wurde in der Klinik ein berufsübergreifendes Projektteam gebildet.

Im Berichtszeitraum wurden in den Rheinischen Kliniken Viersen zunächst die Module Aufnahme, Verlegung, Entlassung und Ambulanz eingeführt und erfolgreich in Betrieb genommen. Die Anwender der Systeme wurden intensiv geschult. Die eingeführten Module haben zu einer höheren Transparenz und einer besseren Verfügbarkeit von Informationen geführt.

G Weitergehende Informationen

Verantwortlich für den Qualitätsbericht ist die Betriebsleitung der Rheinischen Kliniken Viersen:

Jürgen Bongers (Leiter des Wirtschafts- und Verwaltungsdienstes)
Jörg Mielke (Leiter des Pflege- und Erziehungsdienstes)
Dr. Rainer Pöppe (Leitender Arzt)

Ansprechpartner für die Themen Qualitätsmanagement und Qualitätsbericht:

Dr. Michael Rese (Qualitätsmanagementbeauftragter) Tel. 02162 / 96-4017

Ansprechpartner für Patientenangelegenheiten:

Josef Hopp (Ombudsmann) Tel. 02162 / 96-4357

Detaillierte Informationen zu den Rheinischen Kliniken Viersen sowie zu den einzelnen ambulanten, tagesklinischen und stationären Angeboten finden Sie auf unserer Homepage unter <http://www.rk-viersen.lvr.de>.