



*Hand in Hand*  
...von Anfang an

# BEZIRKSKLINIK REHAU

FACHKRANKENHAUS FÜR PSYCHIATRIE,  
PSYCHOTHERAPIE UND PSYCHOSOMATIK

QUALITÄTSBERICHT 2004  
nach § 137 SGB V



Kommunalunternehmen  
Kliniken und Heime des  
BEZIRKS OBERFRANKEN



INHALT

<b>Einführende Informationen</b>		<b>Seite</b>
• Informationen zum Krankenhaus		3
• So erreichen Sie uns		4
• Kontakt		5
• Vorwort		6
<b>Basisteil</b>		<b>Seite</b>
<b>A</b>		
• Allgemeine Merkmale des Krankenhauses		8
• Versorgungsschwerpunkte und Leistungsangebote		9
• Apparative Ausstattung		10
• Therapeutische Möglichkeiten		11
<b>B</b>		
• Medizinisches Leistungsspektrum der Bezirksklinik Rehaue		14
• Stationäre Leistungen		17
• Ambulante Leistungen		18
• Personalqualifikation im Ärztlichen Dienst und im Pflegedienst		19
• Weiteres Personal		20
• Ergänzende Angebote		21
<b>C</b>		
• Qualitätssicherung		22
<b>Systemteil</b>		<b>Seite</b>
<b>D</b>		
• Qualitätspolitik und -ziele		23
• Leitbildentwicklung		24
• Grundsätze unseres Qualitätsmanagements		26
<b>E</b>		
• Rolle der Führung im Qualitätsmanagement		27
• Strukturen des Qualitätsmanagements		28
• Qualitätsarbeit		30
• Qualitätsbewertung		31
<b>F</b>		
• Qualitätsmanagementprojekte		33
• Erarbeitung des Standards „Umsetzung des Pflegeprozesses in die Praxis“		33
• Einführung flexibler Arbeitszeiten mit elektronischer Zeiterfassung, Personalbewirtschaftung, -verwaltung und Controlling		35
• Integrieren statt Isolieren – Neugestaltung des Patientenparks		37
<b>G</b>		
• Weitergehende Informationen		38



### INFORMATIONEN ZUM KRANKENHAUS

Name:	<b>BEZIRKSKLINIK REHAU</b> <b>Fachkrankenhaus für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik</b>
Anschrift:	Fohrenreuther Str. 48 95111 Rehau
Telefon:	(09283) 599-0
Fax :	(09283) 599-193
Homepage:	<a href="http://www.bezirksklinik-rehau.de">www.bezirksklinik-rehau.de</a>
E-Mail:	<a href="mailto:info@bezirksklinik-rehau.de">info@bezirksklinik-rehau.de</a>
Vorstand:	Bruno Harmuth
Assistent:	Sascha Mainhardt
Ärztlicher Direktor:	Dr. med. Lothar Franz
Pflegedienstleiter:	Paul Dorsch
Träger:	Kommunalunternehmen „Kliniken und Heime des Bezirks Oberfranken“ Nordring 2 95445 Bayreuth





## SO ERREICHEN SIE UNS

### Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln:

Mit der Deutschen Bahn, Bahnhof Rehaue, von hier aus weiter mit

- dem Taxi oder
- zu Fuß

### Anreise mit dem PKW:

- Autobahn A 93, Ausfahrt Rehaue Süd
- Autobahn A 9, Ausfahrt Münchberg Süd, anschließend auf der Bundesstraße 289 nach Rehaue
- Kostenlose Parkplätze sind ausreichend vorhanden





## KONTAKT

### Vorstand

Bruno Harmuth

Telefon: (0921) 283-7001

Fax: (0921) 283-7002

### Assistent des Vorstandes

Sascha Mainhardt

Telefon: (09283) 599-161

Fax: (09283) 599-193

E-Mail: [info@bezirksklinik-rehau.de](mailto:info@bezirksklinik-rehau.de)

### Ärztlicher Direktor

Dr. med. Lothar Franz

Telefon: (09283) 599-151

Fax: (09283) 599-319

E-Mail: [info@bezirksklinik-rehau.de](mailto:info@bezirksklinik-rehau.de)

### Pflegedienstleiter

Paul Dorsch

Telefon: (09547) 81-2522

Fax: (09547) 81-2233

E-Mail: [pdl@bezirksklinikum-obermain.de](mailto:pdl@bezirksklinikum-obermain.de)

### Institutsambulanz

Telefon: (09283) 599-313 oder -315



## VORWORT

### Unsere Erfahrung für Ihre Gesundheit

Wir stellen unsere Patienten in den Mittelpunkt unseres Handelns und behandeln, pflegen, therapieren und versorgen sie ganzheitlich und professionell.

In unsere Arbeit fließen die langjährigen Erfahrungen unserer Mitarbeiter ein. Durch Teilnahme an Fort- und Weiterbildungen sowie durch Eigenstudium halten sich unsere Mitarbeiter stets auf dem neuesten Stand der Wissenschaft und der medizinischen Entwicklungen.

Wir verfolgen das Prinzip der Multiprofessionalität und pflegen eine enge Zusammenarbeit mit den Angehörigen, den zuweisenden Ärzten und den beteiligten Institutionen des Gesundheitswesens.

Unser Ziel ist Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen.

### Qualitätsbericht nach § 137 SGB V

Mit unserem Qualitätsbericht wenden wir uns an Patienten, Ärzte und Kostenträger und stellen unser qualitativ hochwertiges und breitgefächertes Leistungsspektrum vor.

Obwohl es im Gesundheitswesen vielfach üblich ist, lateinische Fachausdrücke zu verwenden, wollen wir uns bemühen, eine allgemeinverständliche Sprache zu verwenden, die auch medizinische Laien verstehen.

Der Qualitätsbericht schafft Transparenz und Vergleichbarkeit in der deutschen Krankenhauslandschaft. Er dient als Informations- und Entscheidungshilfe bei der Wahl der richtigen Behandlung sowie der Auswahl des Krankenhauses.

Alle Akutkrankenhäuser sind verpflichtet, den strukturierten Qualitätsbericht erstmals im Jahr 2005 für das Jahr 2004 zu erstellen. Er ist dann im Abstand von zwei Jahren jeweils für das Vorjahr zu veröffentlichen.

Der vorliegende Bericht ist strukturiert in einen Basis- und einen Systemteil.

- Im Basisteil finden Sie die allgemeinen Informationen zum Krankenhaus, das heißt Patientenzahlen, Versorgungsschwerpunkte sowie Art und Anzahl der durchgeführten Leistungen.
- Im Systemteil werden Qualitätspolitik, Qualitätsmanagement und -projekte dargestellt. Die enthaltenen Informationen entsprechen den Forderungen des § 137 SGB V.





### Kommunalunternehmen „Kliniken und Heime des Bezirks Oberfranken“

Für die Mitarbeiter der Bezirksklinik Rehau standen im Jahr 2004 die Vorbereitungen für den Zusammenschluss der durch den Bezirk Oberfranken geführten Kliniken und Heime im Vordergrund.

Seit 01.01.2005 ist die Bezirksklinik Rehau Teil des Kommunalunternehmens "Kliniken und Heime des Bezirks Oberfranken". Dem Kommunalunternehmen gehören an:

- Bezirkskrankenhaus Bayreuth
- Bezirksklinikum Obermain
- Bezirksklinik Hochstadt
- Bezirksklinik Rehau
- Wohn- und Pflegeheim Bayreuth
- Wohn- und Pflegeheim Kutzenberg

Als selbstständiges Unternehmen in der Rechtsform einer Anstalt des öffentlichen Rechts bieten wir der Bevölkerung ein differenziertes Angebot an Krankenhausleistungen sowie qualifizierte Betreuung in unseren Wohn- und Pflegeheimen. Zusätzlich werden ambulante Leistungen sowie Maßnahmen der Rehabilitation und Prävention erbracht.

Organe des Kommunalunternehmens sind der Verwaltungsrat und der Vorstand. Vorsitzender des Verwaltungsrates ist Herr Dr. Günther Denzler, der Bezirkstagspräsident des Bezirks Oberfranken. Herrn Bruno Harmuth obliegt als Vorstand die Leitung des Kommunalunternehmens.

Rehau, im August 2005

Bruno Harmuth  
Vorstand des Kommunalunternehmens

#### Hinweis:

Um das Lesen dieses Qualitätsberichts zu vereinfachen verwenden wir überwiegend die männliche Form und beziehen Frauen selbstverständlich darin ein.



**ALLGEMEINE  
MERKMALE DES  
KRANKENHAUSES****Basisteil****A**

---

**A-1.1 Allgemeine Merkmale des Krankenhauses**

Name: BEZIRKSKLINIK REHAU  
Anschri ft: Fohrenreuther Str. 48  
95111 Rehau  
Telefon: (09283) 599-0  
Fax: (09283) 599-193  
Homepage: [www.bezirksklinik-rehau.de](http://www.bezirksklinik-rehau.de)  
E-Mail: [info@bezirksklinik-rehau.de](mailto:info@bezirksklinik-rehau.de)

**A-1.2 Institutionskennzeichen des Krankenhauses**

Das Institutionskennzeichen der Bezi rksklinik Rehau lautet 260940575.

**A-1.3 Krankenhausträger**

Der Träger der Bezi rksklinik Rehau ist seit dem 01.01.2005 das Kommunalunternehmen „Kliniken und Heime des Bezirks Oberfranken“. Vorher stand die Klinik als Eigenbetrieb direkt unter der Trägerschaft des Bezirks Oberfranken.

**A-1.4 Akademisches Lehrkrankenhaus**

Die Bezi rksklinik Rehau ist kein akademisches Lehrkrankenhaus.

**A-1.5 Anzahl der Betten im gesamten Krankenhaus nach §108/  
109 SGB V (Stichtag 31.12.2004)**

Die Bezi rksklinik Rehau verfügt über 152 Betten.

**A-1.6 Gesamtzahl der im Jahr 2004 behandelten Patienten**

Im Jahr 2004 wurden in unserer Klinik insgesamt 1622 Patienten vollstationär behandelt. Für die ambulante Behandlung unserer Patienten in der psychiatrischen Institutsambulanz erstellten wir 2145 Quartalsabrechnungen.





**VERSORGUNGS-  
SCHWERPUNKTE  
UND  
LEISTUNGS-  
ANGEBOTE**

**A- 1.7 A Fachabteilungen**

Die Bezirksklinik Rechau ist ein Fachkrankenhaus für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik mit einer Fachabteilung.

**A-1.7 A  
FACHABTEILUNGEN  
2004**

Schlüssel nach § 301 SGB V	Bezeichnung des Fachbereichs	Zahl der Betten	Zahl stationäre Fälle	Haupt- oder Belegabteilung	Poliklinik/ Ambulanz
2900	Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik	152	1622	Hauptabteilung	Ambulanz

(Stichtag 31.12.2004)

**A-1.7 B Top-30 DRG des Gesamtkrankenhauses**

Die Leistungen im Bereich der Psychiatrie sind derzeit nicht im deutschen DRG-System (Diagnosis Related Groups = Fallpauschalen) erfasst.

**A-1.8 Besondere Versorgungsschwerpunkte und Leistungsangebote des Krankenhauses**

Als Fachkrankenhaus für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik der Akutversorgung bietet die Bezirksklinik Rechau ein breites Therapieangebot und ganzheitliche Krankenversorgung.

Unsere Klinik verfügt über ein erweitertes Angebot von Kooperationen im stationären und ambulanten Bereich. So werden unsere Patienten z. B. neurologisch, orthopädisch, augenärztlich, internistisch von ausgesuchten Fachärzten betreut.

Das medizinische Leistungsspektrum sowie die besonderen Versorgungsschwerpunkte der Bezirksklinik Rechau beschreiben wir detailliert unter B-1.2 und B-1.3.

Es besteht eine regionale Versorgungsverpflichtung.

**A-1.9 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten**

Psychiatrische Institutsambulanz mit dem Angebot der ambulanten Ergo-, Physio- und Psychotherapie.

**A-2.0 Abteilungen mit der Zulassung zum Durchgangs-  
Arztverfahren der Berufsgenossenschaft**

In der Bezirksklinik Rechau werden keine berufsgenossenschaftlichen Behandlungen durchgeführt.



**APPARATIVE  
AUSSTATTUNG**

**A-2.1 Apparative Ausstattung und therapeutische Möglichkeiten**

**A-2.1.1 Apparative Ausstattung**

Im Fachbereich Psychiatrie und Psychotherapie steht die apparative Ausstattung für die Behandlung nicht im Vordergrund. Daher hält die Klinik nur die wichtigsten regelmäßig eingesetzten Geräte vor.

Im Verbund des Kommunalunternehmens „Kliniken und Heime des Bezirks Oberfranken“ stehen weitere Einrichtungen für Diagnostik und Therapie zur Verfügung. Außerdem bestehen enge Kooperationen mit niedergelassenen Fachärzten und Krankenhäusern der Region, wo z. B. bildgebende Diagnostik wie Magnetresonanztomographie, Computertomographie und Szintigraphie sowie konsiliarische Untersuchungen und Behandlungen durchgeführt werden.

Unsere Klinik verfügt über folgende apparative Ausstattung:

**A-2.1.1  
APPARATIVE AUSSTATTUNG  
2004**

Apparat	Vorhanden	Verfügbarkeit 24 Stunden sichergestellt
Komplettausstattung für Patientenüberwachung inkl. Monitoring	ja	ja
Defibrillatoren	ja	ja
Analysegeräte im Labor und zur patientennahen Sofortdiagnostik	ja	ja
Computergestütztes psychologisches Testsystem	ja	ja
EEG	ja	ja
EKG	ja	ja
Geräte für die Lichttherapie	ja	ja
Geräte zur Physiotherapie und physikalischen Therapie	ja	ja





**THERAPEUTISCHE MÖGLICHKEITEN**

**A-2.1.2 Therapeutische Möglichkeiten**

Die vielfältigen Therapiemöglichkeiten, die in der Bezirksklinik RehaU angeboten werden, tragen einen wichtigen Teil zur Behandlung bei.

Grundsätzlich lassen sich alle Behandlungsmethoden in der Psychiatrie und Psychotherapie in folgende Behandlungsmaßnahmen einteilen:

- somatisch-biologische
- psychotherapeutisch-psychoedukative
- soziotherapeutisch-sozialpädagogische
- ergotherapeutische und rehabilitativ orientierte.

In unserer Klinik werden alle Behandlungsmaßnahmen, die in ihrer Effektivität (evidence based medicine) bewiesen sind, angewendet. Die Behandlungsschritte orientieren sich dabei an den anerkannten Leitlinien, wie sie von den wissenschaftlichen Fachgesellschaften für Psychiatrie und Psychotherapie in Deutschland oder in den USA vorgegeben werden. Dabei gehen persönliche Erfahrung, aktueller Forschungsstand sowie Wünsche und Erfahrungen der Betroffenen und ihrer Angehörigen in die Therapiekonzepte mit ein.

Nachfolgend eine Auflistung der üblichen Behandlungsverfahren:

<b>A-2.1.2 THERAPEUTISCHE MÖGLICHKEITEN 2004</b>	
Physikalische Therapie / Krankengymnastik:	Vorhanden
• Krankengymnastik auf neurophysiologischer Basis	ja
• Wirbelsäulengruppen	ja
• Rückenschule	ja
• Körperwahrnehmung	ja
• Ergometer	ja
• Atemtherapie	ja
• Bewegungstherapie (Ball sport, Walking, Fahrrad, Krafttraining, Kegelbahn, etc.)	ja
• Seniorensport	ja
• Entspannungstherapie (Autogenes Training, Biofeedback, Progressive Muskelentspannung, Qi-Gong))	ja
• Klassische Massagen	ja
• Bindegewebsmassage	ja
• Lymphdrainage	ja
• Kompressionsbandage	ja
• Unterwasserdruckstrahlmassage	ja
• Balneotherapie, (einschließlich Stanger- und Mehrzellenbäder)	ja
• Wärmebehandlung (Fango-Packungen, Rotlicht)	ja
• Reizstrom	ja
• Ohr-Akupunktur	ja
• Konzentrierte Bewegungstherapie (u.a. mit Staby)	ja
• Schwimmen	ja



**A-2.1.2  
THERAPEUTISCHE MÖGLICHKEITEN  
2004**

Ergotherapie:		vorhanden	
Techniken:	• Holzarbeiten	ja	
	• Weben	ja	
	• Metall	ja	
	• Seidenmalerei	ja	
	• Drucktechniken	ja	
	• Malen	ja	
	• Peddigrohrarbeiten	ja	
	• Ton	ja	
	• Textiles Gestalten	ja	
	• Stoffmalerei	ja	
	• Collagearbeiten	ja	
	Therapie:	• Aggressionstherapie	ja
		• Belastungs – und Arbeitserprobung (mit Hilfe des X-Cog Programms)	ja
		• Einzel-Ergotherapie	ja
• Kunsttherapie mit Workshops in enger Verbindung zum IKKP RehaU (Institut für konkrete Kunst und Poesie, Prof. Gomringer)		ja	
• Therapeutisches Reiten		ja	
• Kreativgruppe		ja	
• PC-Training		ja	
• Projektgruppe (Holz / Metall / Garten)		ja	
• Sensogruppe		ja	
• Suchtbezogenes Malen		ja	
• Therapeutische Arbeitsgruppen		ja	
• Werktherapie		ja	
• Therapiegruppen		ja	
• Musiktherapie		ja	
• Gestaltungstherapie		ja	
• Diätberatung		ja	
• Haushalts- und Hauswirtschaftstraining	ja		
Psychotherapie:		vorhanden	
Einzeltherapie:	• Diagnostik und Problembeschreibung, Verhaltensanalyse auf tiefenpsychologischer oder verhaltenstherapeutischer Basis	ja	
	• Bestimmung der Therapieziele	ja	
	• Konkrete therapeutische Interventionen zur Erreichung eines individuellen Therapieziels	ja	
	• Erfolgsüberprüfung	ja	
Gruppentherapie:	• Motivationsgruppen für Suchtkranke im Rahmen des qual. Entzugs	ja	
	• Depressionsgruppe	ja	
	• Körperorientierte Gruppe	ja	
	• Psychoedukation	ja	
	• Psychosomatik Gruppe	ja	
	• Psychotherapiegruppen	ja	
	• Integratives psychologisches Therapieprogramm für Patienten mit Schizophrenie	ja	
	• Muskel-Entspannungstherapie	ja	
	• Sozialtherapeutisches Rollenspiel	ja	
	• Biofeedback Gruppe	ja	





Therapeutische Gruppenangebote	vorhanden
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tagesstrukturierung und Milieugestaltung (Orientierungsgang, Stationsversammlung, Basteln, Freizeitgruppe, etc.)</li></ul>	ja
<ul style="list-style-type: none"><li>• Alltagsbewältigungstraining (Medikamententraining, Kochgruppe, lebenspraktisches Training, soziales Kompetenztraining, Zeitungsgruppe, etc.)</li></ul>	ja
<ul style="list-style-type: none"><li>• Snoezelen</li></ul>	ja



## MEDIZINISCHES LEISTUNGS- SPEKTRUM DER BEZIRKSKLINIK REHAU

### B

---

#### B-1.1 Name

BEZIRKSKLINIK REHAU  
Fachkrankenhaus für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik

Chefarzt: Dr. med. Lothar Franz  
Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie  
Facharzt für Neurologie

Telefon: (09283) 599-151  
Fax: (09283) 599-318  
E-Mail: info@bezirksklinik-rebau.de

Institutsambulanz:  
Telefon: (09283) 599-313 oder 315  
Fax: (09283) 599-318

#### B-1.2 Medizinisches Leistungsspektrum

Die Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik dient der Versorgung psychisch kranker Menschen, vor allem aus den Städten und Landkreisen Hof und Wunsiedel. Die Klinik verfügt über 152 Betten auf neun Stationen. Die ambulante Weiterversorgung wird über die Institutsambulanz sichergestellt.

Unser medizinisches Leistungsspektrum ist breit gefächert und umfasst die Behandlung von:

- Suchterkrankungen (z. B. Alkohol-, Medikamenten- Drogenentgiftung)
- Affektiven Erkrankungen wie Depressionen und Manien
- Erkrankungen aus dem schizophrenen Formenkreis
- Angst-, Panik und Zwangsstörungen
- Belastungsreaktionen und Anpassungsstörungen
- Psychosomatischen Beschwerden
- Gerontopsychiatrischen Problemen (z. B. Alzheimer-Krankheit und Demenz)

#### B-1.3 Besondere Versorgungsschwerpunkte

Im Rahmen einer größtmöglichen Binnendifferenzierung kann die Klinik folgende Schwerpunktstationen anbieten:

##### Gerontopsychiatrie

Zwei gerontopsychiatrische Stationen - gestaltet nach modernen architektonischen und fachbezogenen Erkenntnissen - behandeln Demenzkranke und depressiv Alterskranke. Sie werden fachärztlich übergreifend geleitet von Ärzten für Psychiatrie und Psychotherapie, Ärzten für Neurologie und einem Arzt für Innere Medizin.





## **Psychosomatik und -psychotherapie**

Neben den Akutstationen zur Behandlung von manisch-depressiven und schizophrenen Erkrankungen halten wir eine Schwerpunktstation für akute Psychosomatik und Psychotherapie vor. Auf dieser Station werden insbesondere folgende Störungen behandelt:

- Psychosomatische Störungen (psychovegetative Beschwerden, funktionelle körperliche Beschwerden ohne organisches Substrat)
- Somatopsychische Störungen (psychische Störungen bei schwerer körperlicher Krankheit bzw. nach einem belastenden Lebensereignis auftretende Störungen)
- So genannte Neurosen (Essstörungen, Zwangsstörungen, psychoreaktive Störungen, z.B. bei Lebenskrisen oder anhaltenden Konfliktsituationen)
- Persönlichkeitsstörungen, z.B. Borderline-Persönlichkeitsstörungen

## **Suchtbereich**

Neben einer Station für qualifizierten Entzug mit Motivation für weiterführende Maßnahmen bestehen auf einer niederschweligen Station Handlungsmöglichkeiten in der Therapie des Substanzmissbrauchs und anderer psychischer Störungen speziell aus entwicklungspsychopathologischer Sicht.

Die unmittelbare Nähe zur tschechischen Grenze bringt darüber hinaus besondere Berücksichtigungen von Abhängigen von modernen Designerdrogen (Metamfetamine) bei relativ leichter Verfügbarkeit mit sich.

## **Migranten**

In der Region Hochfranken ist der Anteil von ursprünglich in anderen Kulturkreisen sozialisierten Bürgern an der Gesamtbevölkerung auf eine Größenordnung von über 10 % angewachsen. Daher spezialisierte sich eine Station auf die psychiatrische Versorgung von Migranten.

Psychiatrische Diagnostik und Therapie sind im besonderen Maße auf verbale Kommunikation angewiesen und darüber hinaus auch auf eingehende Kenntnisse des soziokulturellen Hintergrunds der Kranken. Es gelang uns, an unserem kleinen Haus Versorgungsstrukturen aufzubauen, welche die notwendige Kompetenz diesbezüglich sicherstellen.

## **Sozialtherapeutisch-rehabilitative Station**

In der sozialtherapeutisch-rehabilitativen Station liegt der Schwerpunkt in der Behandlung schwieriger Psychosekranker, oft mit Persönlichkeitsstörungen, nach Ablauf der akuten paranoid-halluzinatorischen Störung. Die Versorgung ist gewährleistet durch die Anbindung an die Institutsambulanz mit aufsuchenden Angeboten, die zunehmend mehr in Anspruch genommen werden.

Die Bezirksklinik Rehau hat diesen hohen Differenzierungsgrad seit ihrer Eröffnung vor 15 Jahren erreicht. Die noch junge Klinik war innerhalb Bayerns ein Pilotprojekt, um die dezentrale regionalisierte psychiatrische Versorgung von Regionen mit bis zu einer Viertelmillion Einwohnern sicherzustellen.

## **Regionale Kompetenz**

Die hohe regionale Kompetenz wird erreicht durch enge Zusammenarbeit mit komplementären Einrichtungen wie Pflegeheimen, soziotherapeutischen Einrichtungen, dem sozialpsychiatrischen Dienst, den Gesundheitsämtern und natürlich den einweisenden Fach- und Allgemeinärzten.



In allen Arbeitskreisen der psychosozialen Arbeitsgemeinschaft Hochfranken (PSAG) arbeitet die Klinik beispielgebend mit und hält enge Verbindung zu Angehörigengruppen, Selbsthilfegruppen, Betreuungsstellen, Amtsgerichten und einer Reihe von Institutionen, die alle der psychiatrischen Versorgung dienen.

Die Klinik hat im Rahmen der Institutsambulanz die medizinische Versorgung einiger soziotherapeutischer Einrichtungen der Region übernommen.

### **Behandlungsgrundsätze**

Die Grundhaltung beruht gleichermaßen auf einem sozialpsychiatrischen und einem psychodynamischen Ansatz, wobei biologisch-psychiatrische Aspekte in die Diagnostik und Therapie grundlegend einbezogen werden. Somit wird für jede Patientin und jeden Patienten eine individuell ausgerichtete psychiatrisch-psychotherapeutische Behandlung gewährleistet. Dabei kommen tiefenpsychologisch fundierte Psychotherapieverfahren, Verhaltenstherapie, eine differenzierte Pharmakotherapie und ein breites Spektrum zusätzlicher Therapieangebote zur Anwendung. Die Einbeziehung der Angehörigen wird stets berücksichtigt.

Bei der Gestaltung des therapeutischen Milieus kommt dem Pflegepersonal die zentrale Rolle zu. Neben der Pharmakotherapie kommen Einzel-, Familien- und Gruppentherapie sowie soziotherapeutische Maßnahmen zum Einsatz. Darüber hinaus werden stationsübergreifende Angebote vorgehalten (siehe unter Punkt A-2.1.2)

### **Erweiterung des Therapieangebotes**

Eine ständige Erweiterung des Therapieangebotes trägt zum Konzept der Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik mit gelebter Gemeindenähe und Bemühen um Offenheit und Transparenz bei. Das Ziel ist dabei die Verminderung von Schwellenangst gegenüber einem psychiatrischen und psychotherapeutischen Krankenhaus, die selbst dann existent ist, wenn keine Aufnahmeverpflichtung forensischer Patienten besteht.

Effiziente Diagnostik und Therapie ist somit das beste Mittel, um der Stigmatisierung und Diskriminierung psychisch Kranker und seelischer Störungen erfolgreich zu begegnen.

### **B-1.4 Weitere Leistungsangebote**

Weitere Leistungsangebote der Bezirksklinik Rechau sind:

- Gedächtnissprechstunde
- Ambulante Psychotherapie
- Diätberatung und Therapieküche
- Ohr-Akupunktur
- Angehörigengruppen
- Selbsthilfegruppen
- Begutachtungen durch die Ärzte der Klinik



**STATIONÄRE  
LEISTUNGEN**

**B-1.5 Top-10 DRG**

Die Leistungen in der Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik werden nicht nach DRG ausgewiesen und abgerechnet.

**B-1.6 Häufigste Haupt-Diagnosen**

**B-1.6  
HÄUFIGSTE HAUPT-DIAGNOSEN  
2004**

Rang	ICD-10-Nr. (3-stellig)	Text (umgangssprachliche Klarschrift)	Fallzahlen (absolut)
1	F 33	Wiederauftretende depressive Störung	367
2	F 43	Belastungsreaktion und Anpassungsstörung	254
3	F 32	Depressive Episode	231
4	F 20	Schizophrenie	224
5	F 05	Delir bei Demenz	132
6	F 25	Schizoaffektive Störung	103
7	F 10	Psychische und Verhaltensstörungen durch Alkohol	65
8	F 06	Psychische Störungen auf organischer Grundlage	61
9	F 19	Psychische und Verhaltensstörungen durch Kombination von z. B. Alkohol, Medikamenten, Drogen	34
10	F 22	Wahnhaftige Störungen	33
11	F 31	Bipolare affektive Störungen	31
12	F 60	Emotional instabile Persönlichkeitsstörung	31
13	F 41	Angststörungen	25

**B-1.7 Häufigste Operationen bzw. Eingriffe**

Für die vielseitige Behandlung von psychiatrischen Erkrankungen sind im Operationsschlüssel (OPS) nach § 301 SGB V nur wenige Schlüssel definiert. Da sich diese nicht als Unterscheidungskriterium eignen, sind sie hier nicht aufgeführt.



### AMBULANTE LEISTUNGEN

#### **B-2.1/ 2.2      Ambulante Operationen nach § 115 b SGB V**

Aufgrund des besonderen Leistungsspektrums werden in der Bezirksklinik Rehau keine ambulanten Operationen vorgenommen.

#### **B-2.3              Sonstige ambulante Leistungen**

Die Psychiatrische Institutsambulanz der Bezirksklinik Rehau (§ 118 SGB V) bietet

- ärztliche
- fachpflegerische
- psychologische
- psychotherapeutische
- ergotherapeutische
- sozialtherapeutische

Begleitung an.

Für die ambulante Behandlung unserer Patienten in der psychiatrischen Institutsambulanz erstellten wir 2145 Quartalsabrechnungen.

In der Bezirksklinik Rehau gibt es weder eine Hochschulambulanz nach § 117 SGB V noch ein Sozialpädiatrisches Zentrum (§ 119 SGB V).



**PERSONAL-QUALIFIKATION IM ÄRZTLICHEN DIENST UND IM PFLEGEDIENST**

**B-2.4 Personalqualifikation im Ärztlichen Dienst**

**B-2.4 PERSONALQUALIFIKATION IM ÄRZTLICHEN DIENST 2004**

Schlüssel nach § 301 SGB V	Bezeichnung des Fachbereichs	Anzahl der beschäftigten Ärzte insgesamt	Anzahl Ärzte in der Weiterbildung	Anzahl Ärzte mit abgeschlossener Weiterbildung
2900	Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik	13	6	4

Stichtag 31.12. 2004

Der Ärztliche Direktor, Herr Dr. med. Lothar Franz, verfügt über eine 3,5-jährige Weiterbildungsbefugnis zum „Arzt für Psychiatrie und Psychotherapie“.

**B-2.5 Personalqualifikation im Pflegedienst**

**B-2.5 PERSONALQUALIFIKATION IM PFLEGEDIENST 2004**

Schlüssel nach § 301 SGB V	Bezeichnung des Fachbereichs	Anzahl der beschäftigten Pflegekräfte insgesamt	Prozentualer Anteil der examinierten Krankenschwestern/-pfleger	Prozentualer Anteil der Krankenschwestern/-pfleger mit entspr. Fachweiterbildung	Prozentualer Anteil Krankenpfleger/helfer/in
2900	Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik	110	63,63 %	5,40 %	8,10 %

Stichtag 31.12. 2004

Der überwiegende Anteil der in der Pflege tätigen Mitarbeiter sind examinierte Krankenschwestern und Krankenpfleger mit dreijähriger Ausbildung. Das Kommunalunternehmen „Kliniken und Heime des Bezirks Oberfranken“ bietet diese Ausbildung in eigenen Krankenpflegeschulen an. Diese sind dem Bezirkskrankenhaus Bayreuth und dem Bezirksklinikum Obermain angegliedert.

Fachpflegekräfte haben zusätzlich zu ihrer dreijährigen Ausbildung eine Fachweiterbildung absolviert. In unserem Haus gibt es:

- Fachkrankenschwester/-pfleger für Psychiatrie
- Fachkrankenschwester/-pfleger für Sucht
- Fachkrankenschwester/-pfleger für Gerontopsychiatrie

Für die (stellvertretenden) Stationsleitungen ist die entsprechende Zusatzqualifikation zur Leitung einer Station verpflichtend.

Die dem Bezirkskrankenhaus Bayreuth angegliederte Fachweiterbildungsstätte bietet sowohl dem Pflegepersonal des Kommunalunternehmens als auch externen Bewerbern die Möglichkeit zur Weiterbildung zur Fachkrankenschwester / zum Fachkrankenpfleger für Psychiatrie.



### WEITERES PERSONAL

#### B-2.6 Weiteres Personal

Neben den Mitarbeitern im Ärztlichen Dienst und Pflegedienst sind in unserer Klinik viele weitere Berufsgruppen tätig. Der größte Teil ist unmittelbar mit der Behandlung der Patienten befasst (wie z.B. Diplom-Psychologen, Diplom-Pädagogen, Diplom-Sozialpädagogen, Ergotherapeuten, Physiotherapeuten).

Weitere Beschäftigte sind im Hintergrund tätig, dazu gehören z. B. das Laborpersonal, die Mitarbeiter des technischen Dienstes, des Schreibdienstes sowie der Verwaltung.

Qualifiziertes Fachpersonal für Hygiene und speziell geschulte Sicherheitsbeauftragte werden zum Schutz unserer Patienten und Mitarbeiter eingesetzt.

Eine eigene Abteilung für Qualitätsmanagement sorgt zusammen mit der Qualitätskommission und Qualitätsbeauftragten in allen Bereichen unseres Krankenhauses für einen stets hohen Qualitätsstandard. Hierzu weiteres im Systemteil unter E 1.

Wir sehen die Personalentwicklung als wesentliches Element der Personalqualifikation. Ziel der Personalentwicklung ist grundsätzlich der Erhalt bzw. die Schaffung eines optimalen, leistungsfähigen Mitarbeiterpotenzials als entscheidende Voraussetzung für eine gute Patientenversorgung. Ein besonderer Baustein der Personalentwicklung besteht in der Vermittlung von Kenntnissen und Fähigkeiten durch gezielte und oft langfristig angelegte Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten (Schulungsplan). Der Bedarf hierfür wird in Zielvereinbarungs- und Mitarbeitergesprächen festgestellt. Daneben fördern wir die Bereitschaft der Mitarbeiter auf neue fachliche und soziale Herausforderungen im Dienstleistungsunternehmen Krankenhaus flexibel und patientenorientiert zu reagieren. Neue Mitarbeiter werden gezielt durch fachlich qualifizierte Kollegen eingearbeitet (z. B. Mentoren im Pflegedienst).

Allen Mitarbeitern des Kommunalunternehmens stehen die innerbetrieblichen Fortbildungsveranstaltungen offen, die im Rahmen des IBF-Jahresprogramms angeboten werden. Zusätzlich finden regelmäßig klinikinterne Fortbildungen statt, so z. B. das jährliche Fortbildungsprogramm der Bezirksklinik Reha, das auch bei externen Besuchern regen Zuspruch findet.

Die Teilnahme an externen Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen wird ebenfalls entsprechend unterstützt. So erwarben beispielsweise Psychologen die Weiterbildung zum Psychologischen Psychotherapeuten, Sozialpädagogen Zusatzqualifikationen in System- oder Familientherapie oder absolvierten Ausbildungen in psychotherapeutischen Techniken.



### ERGÄNZENDE ANGEBOTE

#### B-2.7 Ergänzende Angebote

Ergänzend zur Behandlung bieten wir in unserer Klinik verschiedene Serviceleistungen für unsere Patienten und ihre Angehörigen an:

- Telefon- und Fernsehservice
- Cafeteria
- Regelmäßige kulturelle Angebote (z. B. Kunstausstellungen, Konzerte, Theateraufführungen)
- Großzügiges, parkartiges Gelände mit vielfältigen Möglichkeiten zur Freizeitgestaltung und zum Spazieren gehen (Patientengarten, Spielplatz, Pavillon und Freiland-Schach)
- Sporthalle sowie Fußball-, Volleyball- und Basketballfeld
- Patientenfürsprecherin
- Seelsorge durch katholische und evangelische Theologen
- Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen
- Angehörigengesprächskreis
- Bibliothek
- Patienten kino
- Krankenhausbesuchsdienst

**QUALITÄTS-  
SICHERUNG****C**

---

**C-1 Externe Qualitätssicherung nach § 137 SGB V**

Aufgrund ihres besonderen Leistungsspektrums kann die Bezirksklinik Rehau nicht an den Maßnahmen der externen Qualitätssicherung nach § 137 SGB V teilnehmen.

**C-2 Qualitätssicherung beim ambulanten Operieren nach § 115b SGB V**

Aufgrund ihres besonderen Leistungsspektrums kann die Bezirksklinik Rehau nicht an den Maßnahmen der Qualitätssicherung beim ambulanten Operieren nach § 115b SGB V teilnehmen.

**C-3 Externe Qualitätssicherung nach Landesrecht (§ 112 SGB V)**

Über § 137 SGB V hinaus ist für die Bezirksklinik Rehau auf Landesebene keine verpflichtende Qualitätssicherung vereinbart.

**C-4 Qualitätssicherungsmaßnahmen bei Disease-Management-Programmen (DMP)**

Die Bezirksklinik Rehau nimmt entsprechend ihres Leistungsspektrums nicht an DMP- Qualitätssicherungsmaßnahmen teil.

**C-5.1 Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 Abs. 1 S. 3 Nr. 3 SGB V**

Für die Bezirksklinik Rehau wurden für das Jahr 2004 keine Mindestmengen vereinbart.

**C-5.2 Ergänzende Angaben bei Nicht-Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 Abs. 1 S. 3 Nr. 3 SGB V**

Trifft für das Jahr 2004 für die Bezirksklinik Rehau nicht zu.



## Systemteil

### D

---

#### Qualitätspolitik

Im Vordergrund aller Planungen und Tätigkeiten im Laufe des Jahres 2004 stand der Zusammenschluss der Krankenhäuser und Heime des Bezirks Oberfranken zu einem Kommunalunternehmen. Das Kommunalunternehmen „Kliniken und Heime des Bezirks Oberfranken“ existiert nun seit dem 01.01.2005. Ihm gehören an:

- Bezirkskrankenhaus Bayreuth
- Bezirksklinikum Obermain
- Bezirksklinik Hochstadt
- Bezirksklinik Rehaue
- Wohn- und Pflegeheim Bayreuth
- Wohn- und Pflegeheim Kutzenberg

#### Qualitätsziele

Mit der Verbindung der Kliniken und Heime zum Kommunalunternehmen sind folgende Ziele verbunden:

- Synergieeffekte nutzen
- Erweiterung des Leistungsangebots
- Wirtschaftlichkeit
- Wissen und Erfahrungen der einzelnen Kliniken für das Gesamtunternehmen zum Wohle der Patienten einsetzen
- Transparente Strukturen für Patienten, einweisende Ärzte und Kostenträger
- Vernetzung und kurze Kommunikationswege
- Auslastung vorhandener Ressourcen (wie Labor, Apotheke, Küche)
- Verschlankeung der Verwaltungsstrukturen

Aus der Auflistung dieser Punkte wurden strategische Ziele entwickelt und konkrete Maßnahmen eingeleitet.



### LEITBILD- ENTWICKLUNG

Auf der Basis des Leitbildes des Bezirks Oberfranken sowie der bestehenden Pflegeleitbilder der Häuser wurde das Leitbild für das Kommunalunternehmen entworfen und mit der neuen Trägerschaft in Kraft gesetzt. Die in unserem Leitbild festgehaltenen Grundsätze dienen allen Mitarbeitern und Führungspersonen der Kliniken und Heime des Bezirks Oberfranken als Grundorientierung und Gestaltungsrahmen. Die beschriebenen Prinzipien beziehen sich auf die gegenwärtige Arbeit. Gleichzeitig sollen sie uns jedoch auch Perspektiven zu unserer Weiterentwicklung auf allen Ebenen aufzeigen und uns damit verpflichten, unsere Haltung und die Art und Weise, wie wir unsere Aufgaben wahrnehmen, ständig zu überprüfen.

In unseren Krankenhäusern, Tageskliniken und Heimen gewährleisten wir die stationäre und ambulante Behandlung und Versorgung psychisch und körperlich kranker Menschen in Oberfranken. Wir verstehen uns als zuverlässige und kompetente Partner in der Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen des Gesundheitswesens sowie im sozialpsychiatrischen Verbund. In der Region Oberfranken übernehmen wir soziale Verantwortung, indem wir Arbeits- und Ausbildungsplätze anbieten.

Durch Öffentlichkeitsarbeit und gezielte Informationen über unsere Aufgaben fördern wir eine positive Einstellung zu Menschen mit Behinderungen und psychisch Kranken. Wir tragen dazu bei, die Umwelt zu schützen, die Ressourcen zu schonen und somit die Grundlage für unsere Lebensqualität zu erhalten und zu verbessern.

Die Würde des Menschen achten wir unabhängig von Geschlecht, Nationalität, sozialer und kultureller Herkunft sowie religiösen Einstellungen. Wir respektieren das Recht auf Selbstbestimmung und unterstützen die Fähigkeit der Menschen zur Entwicklung und Eigenverantwortlichkeit.

Im täglichen Miteinander gilt für uns:

- Freundlichkeit und Höflichkeit
- Gegenseitige Achtung und Wertschätzung
- Verständnis füreinander
- Wir legen Wert darauf, miteinander zu sprechen, zu informieren und uns auszutauschen

Wir stellen unsere Patienten und Bewohner in den Mittelpunkt unseres Handelns und behandeln, pflegen, therapieren und versorgen sie ganzheitlich und professionell. Dabei fließen ein:

- unsere langjährigen Erfahrungen
- die individuellen Bedürfnisse und Fähigkeiten der Patienten und Bewohner
- die neuesten wissenschaftlichen Erkenntnisse
- Maßnahmen der Prävention und Rückfallprophylaxe

Wir arbeiten Hand in Hand:

- innerhalb unserer multiprofessionellen Teams
- mit Angehörigen und Bezugspersonen
- mit anderen Institutionen, komplementären Einrichtungen und Selbsthilfegruppen

Die Arbeit unserer Führungskräfte dient dem Zweck und der Ausrichtung der Institutionen. Unsere Führung soll das interne Umfeld schaffen und erhalten, damit sich die Mitarbeiter voll und ganz für die Ziele unserer Häuser einsetzen können.





Da unsere Mitarbeiter das Wesen unserer Krankenhäuser und Heime wesentlich mitbestimmen, ist es uns wichtig, dass sie die entsprechende Fachkompetenz besitzen und sich für die Ziele der Institutionen einsetzen. Durch regelmäßig durchgeführte Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen fördern wir ihr Wissen und ihre soziale Kompetenz.

Unsere Mitarbeiter arbeiten eigenverantwortlich in multiprofessionellen Teams. Um die für eine gute Zusammenarbeit erforderliche Offenheit und Transparenz zu erreichen, werden Informationen zeitnah weitergegeben und regelmäßig Besprechungen durchgeführt.

Bei der Organisation der Abläufe und der Planung des Ressourceneinsatzes beziehen wir unsere Mitarbeiter mit ein. Wir fördern ihr Engagement und nutzen ihre Fähigkeiten und Ideen zur Entwicklung von Verbesserungsmöglichkeiten.



## GRUNDSÄTZE UNSERES QUALITÄTS- MANAGEMENTS

### Grundsätze unseres Qualitätsmanagements

- Wir arbeiten kundenorientiert. Unser Ziel ist es, unsere Leistungen zur vollen Zufriedenheit unserer Patienten und Bewohner sowie ihrer Angehörigen, der zuweisenden Ärzte und der beteiligten Institutionen im Gesundheitswesen auszuführen.
- Die Erfordernisse des Pflege- und Behandlungsprozesses sind für uns bei der Organisation unserer Tätigkeiten und der Planung des Ressourceneinsatzes ausschlaggebend.
- Wir wollen uns fortlaufend verbessern und fördern die Erarbeitung und Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen auf allen Ebenen.
- Unser Ziel ist es, Fehler so weit wie möglich zu vermeiden. Wenn Fehler auftreten, wollen wir daraus lernen und diese durch geeignete Maßnahmen zukünftig ausschließen.
- Zielorientierung und Flexibilität sind wichtige Grundsätze unserer täglichen Arbeit.
- Wir fördern das Funktionieren der miteinander einrichtungsintern und -extern in Wechselbeziehung stehenden Menschen und Ablaufschritte.
- Wir arbeiten wirtschaftlich und wollen die Betriebsergebnisse weiter steigern. Die Grundlage wirksamer Entscheidungen sind Analysen aus fundierten Daten und Informationen.
- Bei der Entwicklung unseres Qualitätsmanagement-Systems orientieren wir uns am Modell des umfassenden Qualitätsmanagements sowie an den Forderungen der DIN EN ISO 9001. Wichtig ist uns, dass unser Qualitätsmanagement an unsere Bedürfnisse angepasst ist und "gelebt" wird.

### Kommunikation der Qualitätspolitik

Die Inhalte der Qualitätspolitik und deren Umsetzung werden auf verschiedene Weise kommuniziert.

Zum Einen in den regelmäßig stattfindenden Besprechungen der unterschiedlichen Berufsgruppen auf den verschiedenen Ebenen (z. B. Abteilungsleitungen, Stationsleitungen, Multiprofessionelle Teams, Ärztekongressen).

Zum Anderen im Rahmen von Personalversammlungen, Mitarbeitergesprächen und Innerbetrieblichen Fortbildungen. Auch über das Intranet, Rundschreiben und Aushänge erhält die Qualitätspolitik eine breitgefächerte Transparenz im Unternehmen.

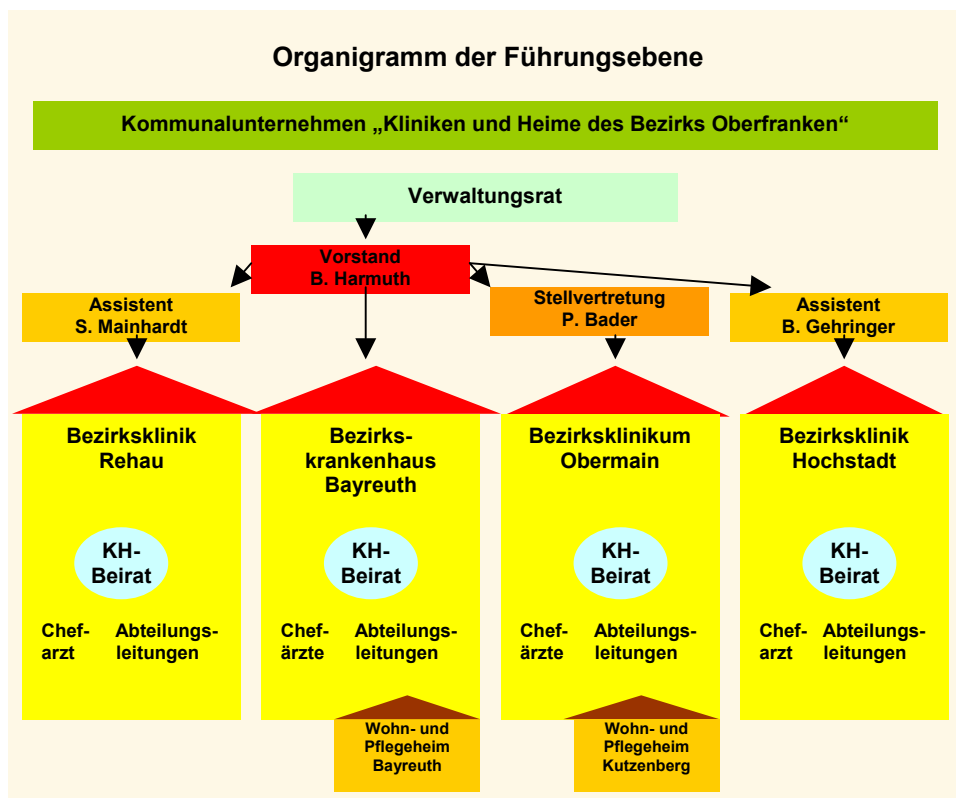


**ROLLE DER FÜHRUNG IM QUALITÄTSMANAGEMENT**

**E**

**E-1 Aufbau des Qualitätsmanagements**

**Rolle der Führung im Qualitätsmanagement**



Das Kommunalunternehmen „Kliniken und Heime des Bezirks Oberfranken“ wird vom Vorstand Herrn Bruno Harmuth nach Maßgabe der Gesetze, der Unternehmenssatzung und der vom Verwaltungsrat erlassenen Geschäftsordnung geführt. In den einzelnen Standorten wird der Vorstand durch seinen Stellvertreter und seine Assistenten unterstützt.

Der Vorstand als oberste Leitung und seine Vertreter vor Ort nehmen eine besondere Rolle im Qualitätsmanagement ein. Sie sind maßgeblich dafür verantwortlich, dass das Qualitätsmanagement-System aufgebaut, an die Besonderheiten des jeweiligen Krankenhauses angepasst und ständig verbessert wird. Im Krankenhausbeirat jedes Krankenhauses beraten sich der Vorstand bzw. sein Stellvertreter oder Assistent mit dem Ärztlichen Direktor sowie der Pflegedienstleitung über die Entwicklungen des jeweiligen Hauses.

Auf der Ebene der einzelnen Kliniken und Abteilungen sind die Chefärzte und Abteilungsleitungen dafür verantwortlich, die Vorgaben und Inhalte des Qualitätsmanagement-Systems im jeweiligen Bereich festzulegen und umzusetzen. Somit stellen die Führungskräfte unserer Häuser den Ausgangspunkt eines gelebten Qualitätsmanagements dar.



## STRUKTUREN DES QUALITÄTS- MANAGEMENTS

### Strukturen des Qualitätsmanagements



### Qualitätskommission

In jedem Krankenhaus des Kommunalunternehmens wurde eine Qualitätskommission eingerichtet, die auf Ebene des Krankenhauses tätig ist. Sie befasst sich mit abteilungsübergreifenden Themen des Qualitätsmanagements und hat beratende Funktion gegenüber dem Vorstand. Vorsitzender der Qualitätskommission ist der Ärztliche Direktor des Krankenhauses oder eine von ihm bestellte Person. Die Qualitätskommission tagt in der Regel zweimal jährlich, mindestens jedoch einmal im Jahr.

Die Qualitätskommission berät den Vorstand bei der:

- Konzeption des Qualitätsmanagements für das Krankenhaus
- Definition und Aktualisierung von Qualitätspolitik und Qualitätszielen des Krankenhauses und seiner Bereiche
- Planung von qualitätsverbessernden Maßnahmen, die abteilungsübergreifend wirken oder das gesamte Haus betreffen

### Qualitätsmanagement-Beauftragte

Bis Ende 2004 waren die Qualitätsmanagement-Beauftragten in ihrer Funktion direkt dem Krankenhausdirektor des Hauses als Stabsstelle unterstellt. Im Zuge des Zusammenschlusses der Krankenhäuser des Kommunalunternehmens verstärkte sich die Zusammenarbeit zur Planung einheitlicher Strukturen und Abläufe innerhalb des Kommunalunternehmens.





Seit dem 01.01.2005 arbeiten die QM-Beauftragten in der Abteilung Qualitätsmanagement des Kommunalunternehmens zusammen. Schwerpunktmäßig ist jeder QM-Beauftragte für das Krankenhaus, in dem er tätig ist, zuständig. Im Bezirkskrankenhaus Bayreuth, Bezirksklinikum Obermain und der Bezirksklinik Hochstadt wird diese Aufgabe hauptamtlich übernommen, in der Bezirksklinik Rehaue nebenamtlich.

Die QM-Beauftragten koordinieren und begleiten die Qualitätsmanagement-Maßnahmen im Krankenhaus entsprechend der Beschlüsse des Vorstandes und der Qualitätskommission. Außerdem beraten und unterstützen sie die mit Qualitätsarbeit befassten Mitarbeiter und Gremien bei der Entwicklung und Umsetzung von Qualitätsmanagement-Maßnahmen.

### Qualitätsbeauftragte

Im Ärztlichen Dienst, Pflegedienst, dem Therapeutischen Dienst sowie in der Verwaltung, der Technik und in den Versorgungsdiensten sind Qualitätsbeauftragte tätig. Sie beobachten die Qualität von Behandlung und Therapie sowie der begleitenden Prozesse mit besonderem Augenmerk auf die Prozessorientierung und die kontinuierliche Verbesserung. Die Qualitätsbeauftragten wirken bei der Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen mit (z. B. in sogenannten Qualitätszirkeln) und sind "Motor" bei ihrer Umsetzung. Zudem tragen sie zum Abbau der Schnittstellenprobleme zu anderen Abteilungen und Berufsgruppen bei.

### Qualitätszirkel

Qualitätszirkel sind Arbeitsgruppen, die sich mit der Verbesserung der Qualität befassen. Unsere Qualitätszirkel und projektbezogenen Arbeitsgruppen setzen sich in der Regel aus Mitarbeitern verschiedener Berufsgruppen zusammen. So wird ein prozessorientiertes und schnittstellenübergreifendes Denken gewährleistet.

Die Ziele der Qualitätszirkel sind:

- Gemeinsames Bewältigen von Problemen vor Ort
- Steigerung des Verantwortungsbewusstseins für Leistung, Kosten und Qualität
- Förderung des Problembewusstseins für den Betrieb als eine Einheit
- Förderung der Eigenverantwortlichkeit und Handlungsverantwortung
- Förderung der Zusammenarbeit und gegenseitigen Akzeptanz

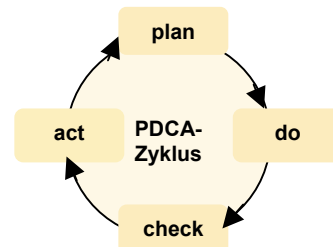


**QUALITÄTS-  
ARBEIT**

**Qualitätsarbeit**

Unsere Arbeitsweise orientiert sich am "Kontinuierlichen Verbesserungsprozess" (PDCA-Zyklus), der den Kreislauf zur stetigen Verbesserung beschreibt. Die Buchstaben PDCA stehen für die Schritte plan - do - check - act.

P	plan	planen
D	do	durchführen
C	check	überprüfen
A	act	handeln, z. B. auswerten, verbessern, standardisieren



Im ersten Schritt untersuchen wir die gegenwärtige Situation. Hierzu analysieren wir Auswertungen und Beobachtungen. Eine hohe Bedeutung kommt den Ergebnissen der Patientenbefragung und den Rückmeldungen von Patienten, Kunden und Mitarbeitern zu.

Aus diesen Daten entwickeln wir im Team entsprechende Verbesserungsmöglichkeiten. Engagierte Mitarbeiter können hier ihre Ideen und Vorstellungen einbringen. Unterstützend wirken auch kreativitätsfördernde Techniken und die „Werkzeuge des Qualitätsmanagements“.

Die erarbeiteten Verbesserungsvorschläge werden den Entscheidern vorgestellt und von ihnen freigegeben. In der Regel erfolgt zunächst ein Testlauf bevor die Maßnahmen in Kraft gesetzt werden.

Die Abläufe werden, z. B. in Form eines Standards, beschrieben und veröffentlicht (z. B. Qualitätsmanagement-Handbuch im Intranet).

Regelmäßig überprüfen wir, ob die gewünschte Verbesserung erzielt wurde. Bei Bedarf wird der etablierte Standard dann durch einen neuen Plan in Frage gestellt und angepasst.



## QUALITÄTS- BEWERTUNG

### E-2 Qualitätsbewertung

Im Jahr 2004 hat sich die Bezirksklinik Rehaу an folgenden Maßnahmen zur Bewertung von Qualität bzw. des Qualitätsmanagements beteiligt:

- Beobachtung von Qualitätsindikatoren
- Patientenbefragung
- Beschwerdemanagement
- Kollegialer Austausch
- Fort- und Weiterbildung
- Supervision
- Kriseninterventionsgruppe
- Ambulanz-BADO

#### Beobachtung von Qualitätsindikatoren

Als Messinstrument für gute bzw. schlechte Qualität beobachten wir kontinuierlich verschiedene Qualitätsindikatoren, wie z. B.:

- Dekubitusrate (Wundliegen)
- Sturzrate
- Rückfallrate

Die Daten werden gezielt analysiert. So können wir erkennen, ob unsere Verbesserungen Erfolg zeigen bzw. bei unerwünschten Entwicklungen entsprechende Gegenmaßnahmen ergreifen.

Hinzu kommen die Rückmeldungen der nachbehandelnden Ärzte über den Behandlungserfolg und -verlauf sowie der behandelten Patienten bei einem erneuten Kontakt.

#### Patientenbefragung

Die Erhebung der Zufriedenheit unserer primären Kunden, den Patienten unserer Klinik, sehen wir als ein wichtiges Instrument des Qualitätsmanagements an. Um zeitnah eine Rückmeldung zu unseren Leistungen zu erhalten, haben wir uns für die kontinuierliche, anonyme Patientenbefragung entschieden.

Seit 2003 führen wir eine kontinuierliche, schriftliche Befragung unter allen Patienten durch, die in unserer Klinik stationär behandelt werden. In den letzten Tagen vor der Entlassung händigen wir unseren Patienten einen zweiseitigen Fragebogen aus und bitten darum, ihn auszufüllen. Die Fragen erfassen die verschiedenen Bereiche der Behandlung, wie Unterkunft und Verpflegung, Pflege, Diagnostik und Behandlung, therapeutische Maßnahmen sowie Serviceleistungen. Auf dem Fragebogen besteht auch die Möglichkeit Lob, Kritik und Verbesserungsvorschläge frei formuliert zu äußern. Die Rückgabe des Fragebogens erfolgt anonym durch Einwurf in entsprechende Briefkästen, die in der Klinik an zentralen Stellen angebracht sind.

Durch die Ergebnisse der Patientenbefragung erhalten wir eine Rückmeldung über die Qualität unserer Arbeit. Mit dem Ziel die Patientenzufriedenheit zu steigern, entwickeln wir im Sinne der kontinuierlichen Verbesserung Maßnahmen und setzen diese zeitnah um. Um den Bedürfnissen unserer Patienten noch besser zu entsprechen, bauen wir unsere Stärken weiter aus.





## **Beschwerdemanagement**

Wenn unsere Patienten Beschwerden, Verbesserungsvorschläge oder Anregungen haben, können sie diese dem Personal gegenüber äußern, auf dem Patientenfragebogen notieren oder auch auf direktem Weg den Mitgliedern der Krankenhausleitung vorbringen. Im Vordergrund steht für uns das schnelle Reagieren auf die Rückmeldungen und das Ergreifen geeigneter Maßnahmen.

## **Kollegialer Austausch**

Der wissenschaftliche Austausch mit Fachkollegen wird insbesondere durch regelmäßig stattfindende Symposien und Fachtagungen gefördert, zu denen Klinikärzte, niedergelassene Haus- und Fachärzte sowie Therapeuten und Mitarbeiter aus den psychiatrischen Versorgungsdiensten außerhalb der Klinik eingeladen werden.

## **Fort- und Weiterbildung**

In der Bezirksklinik Rechau sowie im Kommunalunternehmen „Kliniken und Heime des Bezirks Oberfranken“ werden regelmäßig Fortbildungsveranstaltungen angeboten. Im Rahmen des Innerbetrieblichen Fort- und Weiterbildungsprogramms (IBF) werden 14-tägig Schulungsveranstaltungen angeboten. Sie richten sich an die Mitarbeiter der Bezirksklinik Rechau, an die im Weiterbildungsverbund beteiligten Kliniken sowie an niedergelassene Ärzte und alle in der psychiatrischen Versorgung Engagierten und Betreuer von Patienten. Das Programm ist von der Bayerischen Landesärztekammer anerkannt, so dass die entsprechenden Weiterbildungspunkte zu erhalten sind.

## **Supervision**

Eine regelmäßig stattfindende externe Teamsupervision wird für alle Stationen der Klinik angeboten. Supervision heißt, Probleme und Geschehnisse aus der Distanz und vom unmittelbaren Handlungsdruck befreit anzuschauen und reflektieren zu können. Zur Entwicklung der eigenen Professionalität gehört es, Einsicht zu gewinnen in Mechanismen, Handlungszusammenhänge sowie Interpretations- und Bewertungsmuster.

## **Kriseninterventionsgruppe**

In der Kriseninterventionsgruppe helfen eigens hierfür ausgebildete Mitarbeiter dem Personal die Erlebnisse außergewöhnlicher Ereignisse (z.B. von Gewalt oder Suizid) zu verarbeiten.

## **Ambulanz-BADO**

Die Ambulanz-Basis-Dokumentation (Ambulanz-BADO) ist eine qualitätssichernde Maßnahme, die vom Gesetzgeber gefordert und von den Krankenkassen finanziert und überwacht wird. Hierbei wird die Qualität und die Wirtschaftlichkeit der Psychiatrischen Institutsambulanzen der bayerischen Bezirkskrankenhäuser beurteilt.



## QUALITÄTS- MANAGEMENT- PROJEKTE

### F

---

Im Jahr 2004 wurden in der Bezirksklinik Rehaus mehrere Qualitätsmanagementprojekte durchgeführt. Dabei standen die Vereinheitlichung der Strukturen und Abläufe in den Kliniken und Heimen als Vorbereitung des Zusammenschlusses zum Kommunalunternehmen im Vordergrund.

Auf den folgenden Seiten wollen wir drei ausgewählte Projekte vorstellen:

- Erarbeitung des Standards „Umsetzung des Pflegeprozesses in die Praxis“
- Einführung flexibler Arbeitszeiten mit elektronischer Zeiterfassung, Personalbewirtschaftung, -verwaltung und -controlling
- Einrichten eines „Patientengartens“

## STANDARD UMSETZUNG DES PFLEGE- PROZESSES IN DIE PRAXIS

**Projekttitle:** Erarbeitung des Standards „Umsetzung des Pflegeprozesses in die Praxis“

**Projekt-Auftraggeber:**

Arbeitskreis der Pflegedienstleitungen in den Krankenhäusern des Bezirks Oberfranken

**Projektziele:**

Ziel des Standards "Umsetzung des Pflegeprozesses in die Praxis" ist es, die Patientenorientierung in unseren Kliniken und Heimen zu steigern.

Durch den Standard soll:

- Für die Patienten eine kontinuierliche, ausreichende, zweckmäßige, wirtschaftliche und an einem hohen Qualitätsniveau orientierte Pflegeleistung sichergestellt werden
- Den Pflegekräften eine Handlungsanweisung und Schulung zum Pflegeprozess und zur Umsetzung in die Praxis des Pflegealltags gegeben werden
- Ein einheitliches Grundverständnis erreicht werden
- Das Vorgehen auf den Stationen und in den Kliniken des Bezirks Oberfranken vereinheitlicht werden (soweit dies bei der Unterschiedlichkeit der Fachbereiche möglich ist) und die eingesetzten Formulare, soweit wie möglich, angepasst werden

Damit soll erreicht werden, dass sich die Patienten mit ihren Bedürfnissen angenommen fühlen und die Behandlung erfolgreich und wirtschaftlich durchgeführt werden kann.

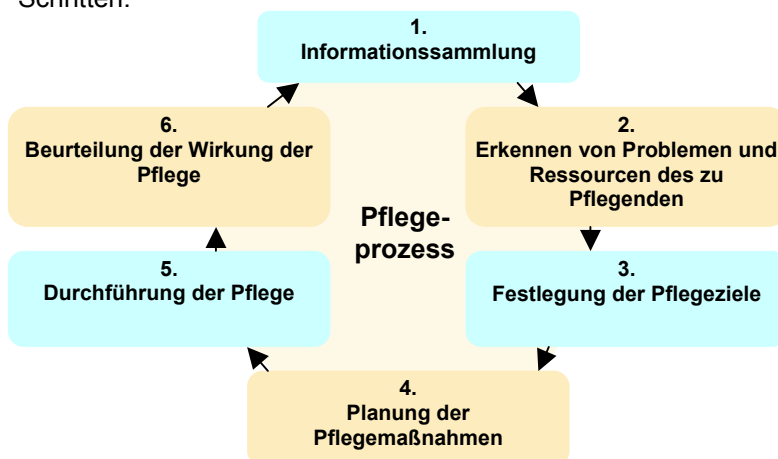
Mit der Erstellung dieses Standards ist als Fernziel verbunden, dass zukünftig alle an der Patientenbehandlung beteiligten Berufsgruppen die Therapieziele und -maßnahmen gemeinsam planen. Basis soll eine Anamnese sein, die in Zusammenarbeit aller beteiligten Berufsgruppen erhoben wird und auf die alle Berechtigten Zugriff haben.





## Projektergebnisse:

Der erarbeitete Standard basiert auf dem Pflegeprozess als Regelkreis (nach Fiechter und Meier 1993) mit folgenden sechs Schritten:



Inhalt des Standards ist die Umsetzung der einzelnen Prozess-Schritte in die Praxis unserer Kliniken und Heime. Dazu gehören Ausführungen zur Dokumentation, Fallbeispiele von Pflegeplanungen sowie Anregungen zum Verfassen des Pflegeberichtes und zur Überprüfung der Pflegeergebnisse. Wichtig ist die Praxisnähe. Daher werden die Mitarbeiter in der Pflege anhand des Standards umfangreich geschult.

## Zeitraumen:

Das erste Treffen zur Planung des Projektes fand Ende 2003 statt. Im Jahr 2004 wurden die Inhalte des Standards und der dazugehörigen Anlagen im Arbeitskreis sowie in Kleingruppen erarbeitet. Nach dem Zusammenschluss der Häuser wurde der Standard auf Ebene des Kommunalunternehmens „Kliniken und Heime des Bezirks Oberfranken“ Anfang 2005 in Kraft gesetzt.

## Projekt-Beteiligte:

Projekt-Leitung: Paul Dorsch, Pflegedienstleiter

Projekt-Team: Institutionsübergreifende Arbeitsgruppe aus leitenden und im Qualitätsmanagement geschulten Pflegekräften der Krankenhäuser des Bezirks Oberfranken

## Beschreibung des Vorgehens im Projekt:

- Erstes Treffen der Projektbeteiligten zur Analyse der Ist-Situation und zur Projektplanung
- Sammlung der Inhalte und Entwurf des Standards
- Ergänzung der Stoffsammlung und Überarbeitung der Texte
- Information der Pflegekräfte über den in Arbeit befindlichen Standard
- Korrekturlesen durch Mitarbeiter aus der Praxis
- Fertigstellung und In-Kraft-Setzen des Standards
- Entsprechende Schulung der Pflegekräfte
- Der Standard soll jährlich durch die Pflegedienstleitungen überprüft und bei Bedarf angepasst werden



### EINFÜHRUNG FLEXIBLER ARBEITSZEITEN MIT ELEKTRONISCHER ZEITERFASSUNG

**Projekttitle:** Einführung flexibler Arbeitszeiten mit elektronischer Zeiterfassung, Personalbewirtschaftung, -verwaltung und Controlling

**Projekt-Auftraggeber:**

Krankenhausdirektor und jetziger Vorstand des Kommunalunternehmens „Kliniken und Heime des Bezirks Oberfranken“

**Projektziele:**

- Einführung eines einheitlichen EDV-Programmes in allen Häusern des künftigen Kommunalunternehmens für:
  - Personalinformationsmanagement
  - Personaldispositionsmanagement
  - Personaleinsatz- und Urlaubsplanung
  - Stellenbewirtschaftung und -controlling
- Vereinheitlichung der Arbeitszeiten unter Berücksichtigung örtlicher Besonderheiten
- Optimierung der Arbeitszeiten, um auf die Bedürfnisse der Patienten noch mehr eingehen zu können
- Verbesserte Personaleinsatzplanung zur Angleichung der Personalkosten an das von den Kostenträgern vorgegebene Budget

**Projektergebnisse:**

Die Testphase des EDV-Programms „Personal-Office“ der Firma Krammer & Partner wurde am 31.12.2004 erfolgreich abgeschlossen. Das Programm wurde am 01.01.2005 in den Echtbetrieb übergeführt.

Die mit dem Projekt verfolgten Ziele wurden erreicht. Dies ist für uns als Krankenhaus und Dienstleistungsbetrieb besonders wichtig, da wir unsere Personalverfügbarkeit über 24 Stunden an 365 Tagen realisieren müssen. Beispielsweise ist es uns durch die Einführung des Personal-Office-Systems gelungen, ein hohes Maß an Arbeitszeitmanagement unter Berücksichtigung der zahlreichen anzuwendenden Tarif- und Regelwerke zu erreichen. Zeitgleich wurde eine weitgehend einheitliche Dienstzeitvereinbarung für alle Häuser entwickelt, bei welcher der optimalen Patientenversorgung oberste Priorität eingeräumt wird. Dies wird durch die Flexibilisierung der Arbeitszeiten, insbesondere im Pflegedienst, erreicht.

**Zeitraumen:**

- Testphase 2004
- Echtbetrieb ab 01.01.2005 (Zusammenschluss zum Kommunalunternehmen „Kliniken und Heime des Bezirks Oberfranken“)





### Projekt-Beteiligte:

Projekt-Leitung: Arno Beetz, Leiter der Personalabteilung

Projekt-Team:

- Mitarbeiter der Personalabteilungen, Pflegedienstleitungen und EDV-Abteilungen aller Häuser des Kommunalunternehmens
- Datenschutzbeauftragte
- Mitarbeiter der beauftragten Software-Firma

### Beschreibung des Vorgehens im Projekt:

- Einholen verschiedener Angebote mit Besichtigung in Referenzhäusern
- Präsentation der Programme der Firmen, die in die engere Wahl gezogen wurden
- Auswahl des Programms; dabei wurde Wert darauf gelegt, dass die Firma nach DIN EN ISO 9001/2000 zertifiziert ist
- Erstellen eines Projektablaufplans auf Vorschlag der EDV-Firma mit den Phasen:
  1. Organisationsphase (Kompetenzen, Verlauf)
  2. Vorbereitungsphase (Vordefinition der Grundparameter)
  3. Optimierungsphase (Optimierung der Phase 2)
  4. Kontrollphase (Abnahme der Parametrierung)
  5. Entscheidungsphase (Festlegung der Parameter)
  6. Realisationsphase (Vorbereitung der Installation)
  7. Installation
  8. Sicherungsphase (Schulungen)
  9. Probetrieb (in einer Abteilung)
  10. Evaluation / Abnahme
- Im laufenden Betrieb wird das Programm kontinuierlich von den Verantwortlichen der Personalabteilungen überprüft und in enger Zusammenarbeit mit der Herstellerfirma den sich ändernden Belangen angepasst



### INTEGRIEREN STATT ISOLIEREN

**Projekttitle:** Integrieren statt isolieren – Neugestaltung des Patientenparks

**Projekt-Auftraggeber:**

Krankenhausdirektor und jetziger Vorstand des Kommunalunternehmens „Kliniken und Heime des Bezirks Oberfranken“

**Projektziele:**

- Erweiterung des Angebots an Freizeitmöglichkeiten für die Patienten
- Park als Kommunikationszentrum für Patienten, Angehörige, Besucher, Mitarbeiter und Bürger der Stadt Rehau
- Demonstration von Transparenz und Offenheit seitens der Klinik sowie Erlangen von Akzeptanz durch die Bevölkerung

**Projektergebnisse:**

Der bis dato mit hohen Hecken und Büschen gesäumte Parkabschnitt zeigte sich unattraktiv und wenig ansprechend. Das Gartenareal wurde umgestaltet und mit Gehwegen, Ruhebänken, einem Kindersandkasten und einem Freiland-Schach versehen. Die hohen Hecken wurden gekürzt, um die Offenheit der Bezirksklinik Rehau nach außen zu demonstrieren.

**Zeitraumen:**

Februar bis Mai 2004

Der Patientengarten wurde am 12.06.2004 im Rahmen des Tages der Psychiatrie durch den Bezirksrat Edgar Pöbel seiner Bestimmung übergeben.

**Projekt-Beteiligte:**

Projekt-Leitung: Architektin Silke Albert

Projekt-Team:

- Technische Abteilungen der Bezirksklinik Rehau sowie des Bezirksklinikums Obermain
- Sascha Mainhardt, Verwaltungsleiter
- Tanja Plötz, Abteilung Personal, Marketing, QM

**Beschreibung des Vorgehens im Projekt:**

- Übergabe des Auftrages für die Umgestaltungsmaßnahme an die Architektin
- Erstellung des Plans und Organisation der auszuführenden Arbeiten
- Umsetzung der Planung



## WEITERGEHENDE INFORMATIONEN

### G

---

#### Verantwortliche für den Qualitätsbericht:

##### **Vorstand**

Bruno Harmuth

Telefon: (0921) 283-7001

Fax: (0921) 283-7002

##### **Vorsitzender der Qualitätskommission**

Dr. med. Lothar Franz

Telefon: (09283) 599-151

Fax: (09283) 599-318

E-Mail: [info@bezirksklinik-rehau.de](mailto:info@bezirksklinik-rehau.de)

##### **Qualitätsmanagement**

Tanja Plötz

Telefon: (09283) 599-154

Fax: (09283) 599-193

E-Mail: [info@bezirksklinik-rehau.de](mailto:info@bezirksklinik-rehau.de)

#### Weitere Ansprechpartner

##### **Patientenfürsprecherin**

Karin Wolowiec

Telefon: (09283) 599-0

#### Links

##### **Krankenhäuser des Kommunalunternehmens**

[www.bezirksklinikum-obermain.de](http://www.bezirksklinikum-obermain.de)

[www.bezirkskrankenhaus-bayreuth.de](http://www.bezirkskrankenhaus-bayreuth.de)

[www.bezirksklinik-hochstadt.de](http://www.bezirksklinik-hochstadt.de)

[www.bezirksklinik-rehau.de](http://www.bezirksklinik-rehau.de)

##### **Wohn- und Pflegeheime des Kommunalunternehmens**

##### **Bezirk Oberfranken**

[www.bezirk-oberfranken.de](http://www.bezirk-oberfranken.de)

#### Informationsmaterial

Informationsmaterial über das Kommunalunternehmen „Kliniken und Heime des Bezirks Oberfranken“ sowie über die Bezirksklinik Rehau erhalten Sie über unsere Marketingabteilung unter der Telefonnummer (09283) 599-154.

