



Qualitätsbericht 2004

PsoriSol Therapiezentrum GmbH
Akutkrankenhaus und Rehabilitationsklinik für
Dermatologie und Allergologie



Mühlstraße 31
91217 Hersbruck
www.psorisol.de

Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	2
	Basisteil	
A	Allgemeine Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses	3
A-1.1	Allgemeine Merkmale	3
A-1.2	Institutskennezeichen	3
A-1.3	Träger der Einrichtung	3
A-1.4	Lehrkrankenhaus	3
A-1.5	Bettenzahl	3
A-1.6	Zahl der versorgten Patienten	3
A-1.7 A	Schwerpunkte der Fachklinik	4
A-1.7 B	Top-30 DRG	6
A-1.8	Besondere Versorgungsschwerpunkte und Leistungsangebote	7
A-1.9	Ambulante Behandlungsmöglichkeiten	8
A-2.0	Nicht relevant	
A-2.1	Ausstattung des Krankenhauses	9
A-2.1.1	Apparative Ausstattung	9
A-2.1.2	Räumliche Ausstattung	9
B-1	Fachabteilungsbezogene Struktur- und Leistungsdaten	10
B-1.1 - 1.6	Nicht relevant	
B-1.7	Die häufigsten Operationen bzw. Eingriffe und therapeutische Behandlungen	11
B-2	Fachabteilungsübergreifende Struktur- und Leistungsdaten	12
B-2.1 - 2.3	Interdisziplinäre Zusammenarbeit	12
B-2.4	Personalstruktur im ärztlichen Dienst	15
B-2.5	Personalqualifikation im Pflegedienst	15
	Systemteil	
C	Qualitätssicherung	16
1.	Krankheitsaktivitäts-Scores	17
2.	Patientenzufriedenheit als wichtiger Bestandteil des Behandlungskonzeptes	19
3.	Qualitätssicherung bei Operationen	20
C-1 - 5.2	Nicht relevant	
D	Qualitätspolitik	21
E	Qualitätsmanagement und dessen Bewertung	23
E-1	Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagement	23
E-2	Qualitätsbewertung	26
E-3	Nicht relevant	
F	Qualitätsmanagementprojekt im Berichtszeitraum	27
G	Weitergehende Informationen	29
	Zusammenfassung	29
	PsoriSol – Ratgeber und - Zeitschriften	29
	Impressum	29
	Anlagen	30

Vorwort

Ab dem Jahr 2005 sind die Krankenhäuser zur Abgabe des strukturierten Qualitätsberichts gemäß § 137 Abs. 1 SGB V verpflichtet. Dieser wird auf der Basis der Daten des Jahres 2004 - künftig im Abstand von 2 Jahren - im Internet veröffentlicht.

Das Ziel des Qualitätsberichtes ist vor allem die Information und Entscheidungshilfe für Versicherte und Patienten im Vorfeld einer Krankenhausbehandlung, eine Orientierungshilfe bei der Einweisung und Weiterbetreuung der Patienten, auch für Vertragsärzte und Krankenkassen und die Möglichkeit für die Krankenhäuser, ihre Leistungen nach Art, Anzahl und Qualität erstmalig nach außen transparent darzustellen.

Krankenhäuser gewähren damit erstmals Einblick in das Niveau der medizinischen Leistungen und stellen sich damit einem externen Benchmarking, wie es das bisher noch nicht gegeben hat. Im Qualitätsbericht sind neben allgemeinen und fachspezifischen Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses, insbesondere die vom Krankenhaus durchgeführten Qualitätssicherungsmaßnahmen sowie die Qualitätspolitik des Krankenhauses zu dokumentieren.

Als ein Haus, das seit nunmehr über zehn Jahren nach Qualitätsgesichtspunkten arbeitet und nach DIN ISO 9001:2000 zertifiziert ist, kommen wir diesem Wunsche des Gesetzgebers sehr gerne nach und haben auf den folgenden Seiten versucht, die Informationen auch für den Laien verständlich und übersichtlich darzustellen.

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die für die Erstellung dieses Qualitätsberichtes verantwortlich zeichnen, möchten wir an dieser Stelle unseren besonderen Dank und Anerkennung für die geleistete Arbeit aussprechen.

Allen interessierten Lesern wünschen wir eine erkenntnisreiche Lektüre und hoffen damit, eine Orientierungshilfe in unserer immer komplexer werdenden Welt geben zu können.

Klinikleitung
Februar 2005

Andreas Jeger
Geschäftsführer

Prof. Dr. med. habil. Ulrich Amon
Ärztlicher Leiter

Basisteil

A Allgemeine Struktur – und Leistungsdaten des Krankenhauses

Das PsoriSol Therapiezentrum ist eine Fachklinik für alle Hauterkrankungen und Allergien. Sie ist nach § 108 Abs. 3 SGB V als Akutkrankenhaus und nach § 111 SGB V als Rehabilitationseinrichtung zugelassen. Die Klinik verfügt über 160 Betten, aufgeteilt in 85 Akutbetten und 75 Betten für den Reha-Bereich. Der Schwerpunkt liegt im Bereich der Diagnostik und Therapie zur Akutbehandlung und medizinischen Rehabilitation von Erkrankungen der Haut und Allergien. Dabei wird Wert auf eine intensive Vernetzung diagnostischer und therapeutischer Maßnahmen gelegt. Ziel der stationären interdisziplinären Behandlungsmaßnahmen ist vor allem die Wiederherstellung der durch die Erkrankungen oft sehr eingeschränkten Lebensqualität.

Im Sinne eines interdisziplinären Therapiezentrums arbeiten die verschiedensten Fachrichtungen – vom medizinisch-therapeutischen Bereich bis zur klinischen Psychologie, Ernährungswissenschaft und Kinderbetreuung – eng zusammen. Außerdem besteht eine intensive Zusammenarbeit mit einem kooperierenden ambulanten Laserzentrum unter der Führung des Ärztlichen Leiters.

Die Klinik wurde in der ehemaligen Sartorius-Mühle eingerichtet, die vor den Toren der altfränkischen Kleinstadt Hersbruck inmitten des Naherholungsgebietes Hersbrucker Schweiz liegt.

A-1.1 Allgemeine Merkmale

Die Anschrift lautet: PsoriSol Therapiezentrum GmbH
Mühlstr. 31
91217 Hersbruck

Telefon: 09151 / 729 – 0

Telefax: 09151 / 729 – 200

Im Internet präsentiert sich das PsoriSol Therapiezentrum mit einer Homepage und ist auch über E-Mail erreichbar:

info@psorisol.de

www.psisol.de

A-1.2 Das Institutskennzeichen lautet: **260950794**.

A-1.3 Der Träger der Einrichtung ist die PsoriSol Therapiezentrum GmbH.

A-1.4 Das PsoriSol Therapiezentrum ist ein akademisches Lehrkrankenhaus und ist der Universität zu Lübeck angeschlossen.

A-1.5 Das PsoriSol Therapiezentrum hält 160 Betten für Patienten vor (Stichtag: 31.12.2004)

A-1.6 Zahl der in 2004 versorgten Patienten

Die Mitarbeiter des PsoriSol Therapiezentrums betreuten im Jahr 2004 insgesamt stationär 2795 Patienten und 399 Begleitpersonen (insgesamt 3194 Personen). Davon wurden 2741 akutstationär und 54 im Rahmen einer Reha-Maßnahme versorgt. In der Ambulanz wurden ca. 3000 Patienten behandelt.

A-1.7 A Schwerpunkte der Fachklinik

Das PsoriSol Therapiezentrum ist eine Fachklinik mit den Schwerpunkten Hauterkrankungen und Allergien. Ihr besonderes Kennzeichen ist die interdisziplinäre Zusammenarbeit der verschiedenen Fachbereiche wie medizinisch-therapeutischer Abteilung (Ärzte und Pflege), Psychologie, Ernährungswissenschaft, physikalische Abteilung, Kinderbetreuung (mit psychologischem Schwerpunkt) und Labordiagnostik. Der Behandlungsschwerpunkt und das therapeutische Grundverständnis der Einrichtung liegen auf der ganzheitlichen Betrachtung des Krankheitsgeschehens und -verlaufes. Die Therapie erfolgt deshalb unter Einbeziehung aller genannten Berufsgruppen (altersabhängig).

Die besonderen Therapieschwerpunkte der Klinik liegen in den nachstehend aufgeführten Bereichen:

- Neurodermitis (atopische Dermatitis)
- Psoriasis (Schuppenflechte)
- Urtikaria (Nesselsucht)
- Hand- und Fußsekzem
- Nahrungsmittelallergie
- Hauttumore
- Ulcus cruris (offenes Bein).

Prinzipiell wird jede Hauterkrankung versorgt. Die folgenden Abbildungen zeigen das Diagnosespektrum und deren Anteile im Jahre 2004:

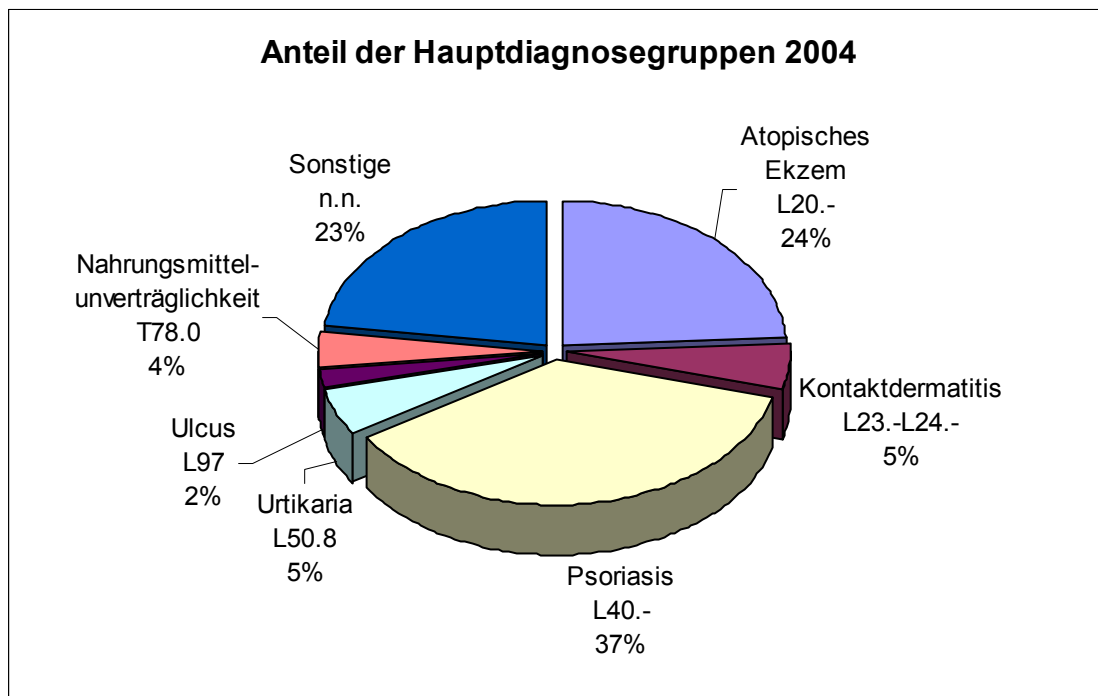


Abb.1: Hauptdiagnosen im Berichtszeitraum 2004

TOP ICD 10 Diagnosen des PsoriSol Therapiezentrum

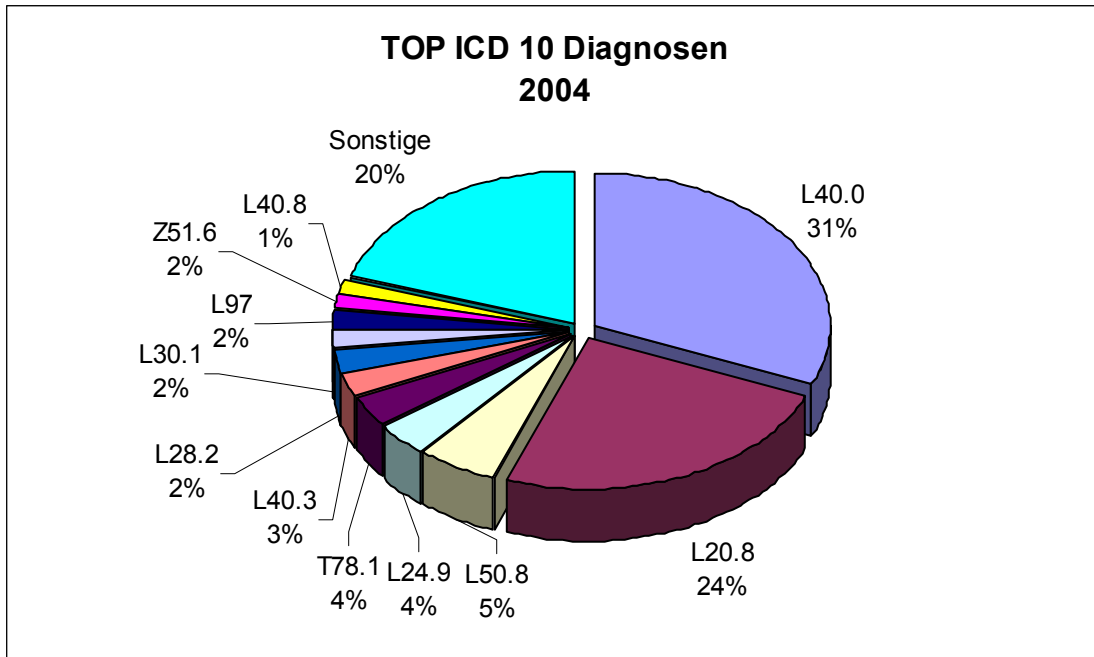


Abb.2: TOP ICD 10 Diagnosen im Berichtszeitraum

ICD-10	Klartext	Fallzahl
L40.0	Psoriasis vulgaris (Schuppenflechte)	854
L20.8	Atopische Dermatitis (Neurodermitis)	654
L50.8	Urtikaria (Nesselsucht)	145
L24.9	Kontaktdermatitis/Hand-/Fußekzem	98
T78.1	Nahrungsmittelunverträglichkeit	96
L40.3	Psoriasis pustulosa palmoplantaris (bläschenbildende Schuppenflechte an Händen und Füßen)	69
L28.2	Prurigo (Juckreizknötchen/-knoten)	64
L30.1	Dyshidroses Hand- und Fußekzem (Ekzeme ohne Beteiligung der Schweißdrüsen)	56
L97	Ulcus cruris (offenes Bein)	52
Z51.6	Hyposensibilisierung	42
L40.8	Sonstige Psoriasis	38
Gesamt 2004		2711

A-1.7 B Top-30 DRG des Therapiezentrum im Berichtsjahr

Nachdem die Klinik in 2004 insgesamt 38 verschiedene DRGs abgerechnet hat, werden im folgenden alle DRGs aufgelistet:

DRG	Klartext	Fallzahl
J66Z	Mäßig schwere Hauterkrankungen (z.B. Ekzeme, Neurodermitis)	1057
J61B	Schwere Erkrankungen der Haut (z.B. Schuppenflechte), Alter > 17 Jahre	976
J67B	Leichte bis moderate Hauterkrankungen (z.B. Nesselsucht)	237
Zwischensumme		2270
X62B	Vergiftungen / Toxische Wirkungen von Drogen, Medikamenten und anderen Substanzen ohne äußere Erscheinungen	110
J08C	Andere Hauttransplantationen und / oder Debridement (Wundreinigung) / Abtragung oberflächlich abgestorbener Gewebeteile	43
Z62Z	Nachbehandlung nach abgeschlossener Behandlung	42
X61Z	Allergische Reaktionen	41
J11C	Andere Eingriffe an Haut, Unterhaut	35
J02B	Hauttransplantation / Lappenplastik an der unteren Extremität bei Ulkus oder Infektion	31
J61C	Schwere Erkrankungen der Haut (z.B. Schuppenflechte); Alter < 18 Jahre	29
J68Z	Erkrankungen der Haut, ein Belegungstag	24
J60Z	Hautulkus (Geschwür der Haut)	14
J64B	Infektion / Entzündung der Haut und Unterhaut	11
J03B	Eingriffe an der Beinhaut bei Ulkus oder Infektion / Entzündung	8
J10Z	Plastische Operationen an Haut, Unterhaut außer bei Krebserkrankung	7
J67A	Leichte bis moderate Hauterkrankungen (z.B. Nesselsucht)	5
Z64Z	Andere Faktoren, die den Gesundheitszustand beeinflussen	5
Q62B	Gerinnungsstörungen	4
G71Z	Andere mäßig schwere Erkrankungen der Verdauungsorgane	3
I66A	Andere Erkrankungen des Bindegewebes mit komplexer Diagnose	3
R61B	Lymphom und nicht akute Leukämie, Alter > 3 Jahre	3
F64Z	Hautulkus bei Kreislauferkrankungen	2
F65C	Periphere Gefäßkrankheiten mit komplexer Diagnose	2
G67B	Ösophagitis (Speiseröhrentzündung), Gastroenteritis (Magen-Darm-Infektion) und verschiedene Erkrankungen der Verdauungsorgane	2
J11B	Andere Eingriffe an Haut, Unterhaut	2
J12Z	Plastische Operationen an Haut, Unterhaut bei bösartiger Neubildung	2
D08B	Eingriffe an Mundhöhle und Mund außer bei bösartiger Neubildung	1
D63Z	Mittelohrentzündung und Infektionen der oberen Atemwege	1
D68Z	Krankheiten und Störungen an Ohr, Nase, Mund und Hals, ein Belegungstag	1
E69B	Bronchitis und Asthma bronchiale, Alter < 56 Jahre	1
F21B	Andere OR-Prozeduren am Kreislaufsystem (z.B. Wundversorgung)	1
F65D	Periphere Gefäßkrankheiten ohne komplexe Diagnose	1
G67A	Ösophagitis, Gastroenteritis und verschiedene Erkrankungen der Verdauungsorgane	1
J04B	Eingriffe an der Haut der unteren Extremität außer bei Ulkus oder Infektion / Entzündung	1
J61A	Schwere Erkrankungen der Haut (z.B. Schuppenflechte), Alter > 17 Jahre	1
K63A	Angeborene Stoffwechselstörungen	1
N61Z	Infektion / Entzündung der weiblichen Geschlechtsorgane	1
T64Z	Andere infektiöse und parasitäre Krankheiten	1
Z65Z	Multiple, andere und nicht näher bezeichnete angeborene Anomalien	1
Summe 2004		2711

Tab.1: TOP 30 DRG im Berichtszeitraum

Die 3 **TOP-DRGs** J66Z, J61B und J67B ergeben insgesamt 2270 Fälle. Das sind rund 83% aller Akutfälle im Haus.

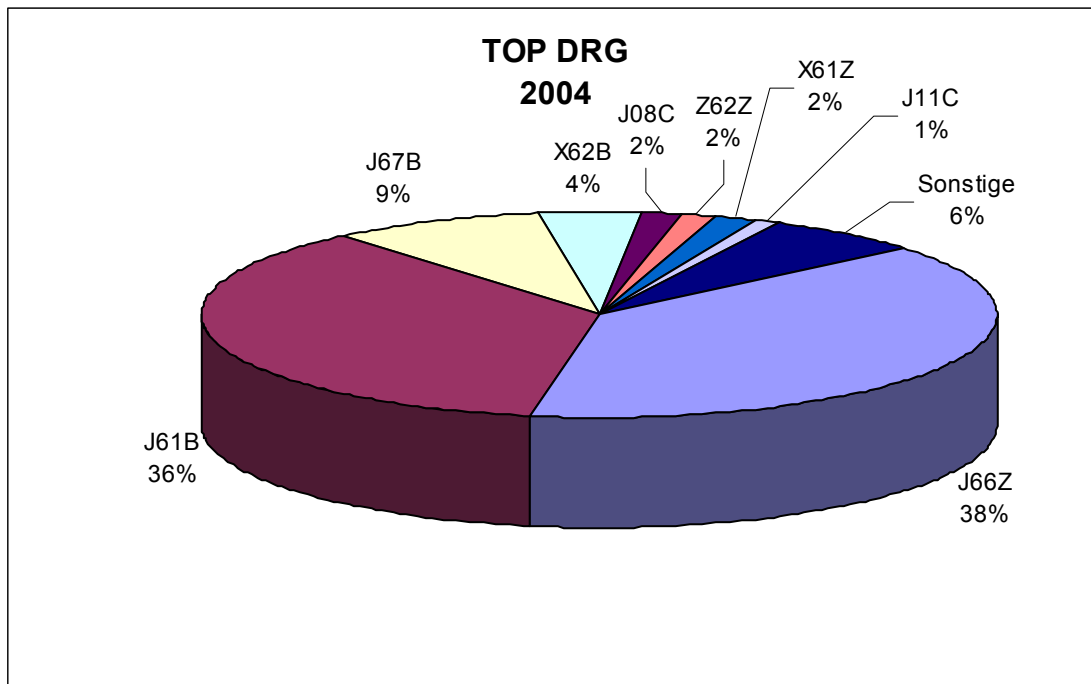


Abb.3: TOP DRG im Berichtszeitraum

DRG	Klartext	Fallzahl
J66Z	Mäßig schwere Hauterkrankungen (z.B. Ekzeme, Neurodermitis)	1057
J61B	Schwere Erkrankungen der Haut (z.B. Schuppenflechte), Alter > 17 Jahre	976
J67B	Leichte bis moderate Hauterkrankungen (z.B. Nesselsucht)	237
X62B	Vergiftungen / Toxische Wirkungen von Drogen, Medikamenten und anderen Substanzen ohne äußere Erscheinungen	110
J08C	Andere Hauttransplantationen und / oder Debridement (Wundreinigung) / Abtragung oberflächlich abgestorbener Gewebeteile	43
Z62Z	Nachbehandlung nach abgeschlossener Behandlung	42
X61Z	Allergische Reaktionen	41
J11C	Andere Eingriffe an Haut, Unterhaut	35

A-1.8 Besondere Versorgungsschwerpunkte und Leistungsangebote

In Zusammenarbeit verschiedener Abteilungen des PsoriSol Therapiezentrums werden diagnostische und therapeutische Konzepte entwickelt. Die vorhandenen Konzepte werden bedarfsorientiert entsprechend des wissenschaftlichen Kenntnisstandes kontinuierlich verbessert. Dabei spielt die Praktikabilität der ambulanten Fortsetzung eine wichtige Rolle. Die folgende Auflistung gibt einen Überblick wichtiger medizinischer Konzepte:

- **Neurodermitis-Konzept:** Gleichzeitig mit der Behandlung der atopischen Dermatitis wird eine ausführliche Ursachensuche und Schulung der Patienten bzw. deren Angehörigen eingeleitet.
- **Psoriasis-Konzept:** Neben der Behandlung der Schuppenflechte werden die in Frage kommenden Auslöser eruiert. Eine Schulung der Patienten bzw. deren Angehörigen findet regelmäßig statt.

- Urtikaria-Konzept (chronische Urtikaria): Im Rahmen der speziellen diagnostischen Maßnahmen werden neben der Laboruntersuchung Schwerpunkte auf die Fokussuche, das internistische Konsil sowie auf physikalische und Zusatzstofftestungen gelegt
- Mastozytose-Konzept: Eine ausführliche Untersuchung und Aufklärung der Patienten steht hier neben der Behandlung dieser relativ wenig bekannten Erkrankung im Vordergrund.
- Insektengift-Konzept (bei Wespen- und Bienengiftallergie): Bei lebensbedrohlichen Wespen- und Bienengiftallergien wird in kürzester Zeit innerhalb einiger Tage (sog. Ultra-rush-Therapie) die kritische Phase der Einleitung einer Hyposensibilisierungstherapie abgeschlossen
- Vitiligo-Konzept: Die Patienten mit „Weißfleckenkrankheit“ sind aufgrund des Erscheinungsbildes und der Behandlungsergebnisse häufig psychisch beeinträchtigt. Gleichzeitig mit einer Ursachensuche wird hier eine konsequente, individuell auf den Patienten abgestimmte Behandlung eingeleitet, die über mehrere Monate ambulant fortgesetzt wird.
- Operative Versorgung bei gut- und bösartigen Neubildungen: die Klinik besitzt einen eigenen, technisch entsprechend ausgestatteten Eingriffsraum mit Möglichkeit sowohl kleinere als auch größere Eingriffe durchführen zu können. Das Spektrum der regelmäßig durchgeführten Operationen reicht von einfachen Exzisionen (Ausschneiden von Gewebeteilen) bis zu plastisch-chirurgischen Techniken (z.B. Verschiebelappenplastik).
- Ulkus-Konzept: Ganzheitliche Betreuung der Patienten mit „offenem Bein“ inclusive Angebot operativer und nichtoperativer Verfahren durch geschultes Personal. Neben üblichen konservativen Verfahren (Salben, spezielle Wundauflagen, auch Laser) ist in unserer Klinik eine aktive chirurgische Versorgung möglich. Es handelt sich dabei in ersten Linie um eine Hautverpflanzung in sog. Reverdin-, Mesh-Graft- oder sogar Shave-Technik. Bei Bedarf können diese Eingriffe in Narkose durchgeführt werden. Dadurch gelingt eine schnellere Abheilung der zuvor lange Zeit bestehenden Ulcera (Geschwüre).

A-1.9 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

In der Privatambulanz können sich Patienten mit Fragen und Krankheitsbildern an den Ärztlichen Leiter der Klinik bzw. dessen Stellvertreter wenden.

Die Haut- und Allergie-Hotline steht jedem Interessierten für allgemeine Informationen, Fragen zum hiesigen Therapiekonzept und / oder zur Vergabe von Aufnahmetermine an einem Tag in der Woche zur Verfügung (vgl. Homepage). Die physikalische Abteilung bietet physiotherapeutische Behandlungen, z.B. Massage, Fango, Manuelle Lymphdrainage, Elektrotherapien (z.B. Iontophorese), Unterwassermassagen, Stangerbad und Übungsbehandlungen im Sole-Bewegungsbad bei Vorliegen einer Heilmittelverordnung an. Diese Angebote können dann über die gesetzlichen Krankenkassen abgerechnet werden.

Darüber hinaus können sowohl das ernährungswissenschaftliche als auch das psychologische Angebot auch als ambulante Behandlungstermine von den Patienten in Anspruch genommen werden.

A-2.0 Eine Zulassung zum Durchgangsarztverfahren besteht aufgrund der speziellen Fachausrichtung nicht.

A-2.1 Ausstattung des Krankenhauses

A-2.1.1 Apparative Ausstattung

In den vergangenen Jahren wurden zahlreiche zusätzliche Verfahren zur Diagnostik und Therapie etabliert, um den zunehmenden Qualitätsstandards entsprechen zu können. Stichpunktartig soll hier eine Auswahl erwähnt werden. Durch zahlreiche im Haus durchgeführte Diagnoseverfahren kann eine Prozessoptimierung erzielt werden.

- Allergiediagnostik (Epikutantest, Atopie-Patchtest, Reibtest, Scratchtest, Intrakutantest, Prick-Test, „Prick-to-Prick“-Test, autologer Serumtest, physikalische Diagnostik u.a.)
- Lichtgeräte (UVB 311, UV A1, UVA, Lichtkamm, UV-Bluepoint)
- Diagnostische Lichtgeräte bei speziellen Fragestellungen: Lichttreppe, Photo-Patch, UV-Provokation
- Proktologische Einrichtung
- Eingriffsraum mit der Möglichkeit, die meisten Eingriffe direkt im Hause durchzuführen. In Kooperation mit dem Kreiskrankenhaus besteht eine Möglichkeit für Operationen in Vollnarkose.
- Excimer- und Erbium-YAG-Laser (in Kooperation auch KTP-, Lyra- und Rubin-Laser)
- Gerät zur Dermaabrasion
- H₂-Atemtests zur Diagnose von Laktoseintoleranz und Kohlenhydratmalabsorption
- Rhinomanometrie (nasale Provokation, nasale Lavage)
- Bodyplethysmographie (Lungenfunktion, bronchiale Provokation)
- Hautoberflächenanalyse (Bestimmung von transepidermalem Wasserverlust, Talgsekretion, Hautfeuchtigkeit und pH-Wert)
- Sonographie der Haut
- Sonographie der inneren Organe, der Lymphknoten- und Schilddrüsenultraschall
- Mykologisches Labor
- Auflichtmikroskopie und Videodokumentation der Hautoberfläche
- Dokumentation des Hautbefundes mit digitaler Fotografie
- Kooperation mit auswärtigem Institut für Hautpathologie
- Auswärtiges immunologisches Speziallabor
- Klinisch-chemisches Labor mit Online-Anschluss
- EKG
- Phlebologische Diagnostik: Doppler- und Duplex-Diagnostik.

Sämtliche Geräte werden regelmäßig entsprechend der Medizinischen Geräteverordnung (MedGV) sowie hausinterner Verfahrens- und Arbeitsanweisungen durch die Haustechnik oder externe Lieferanten überprüft und gewartet.

A-2.1.2. Räumliche Ausstattung

Den Patienten im PsoriSol Therapiezentrum stehen insgesamt 66 Zwei-Bett-Zimmer mit Nasszelle (Waschbecken, Dusche und WC) und 29 Einzel-Zimmer mit Nasszelle (Waschbecken, Dusche und WC) zur Verfügung.

Zum Ausstattungsstandard der Zimmer gehören:

- 1 separater Tisch
- 1 Schreibtisch mit abschließbaren Schubladen und Fächern
- 2 Stühle mit Armlehnen
- 1 Stuhl ohne Armlehne
- 1 Kleiderschrank je Patient
- 1 Radio

- 1 Fernseher
- 1 Kühlschrank
- 1 Nachtkästchen je Patient
- 1 Nachtkästchen mit Funktionsleiste (Schalter für Deckenlicht, Leselicht und Schwesternnotruf)
- 1-2 große Spiegel

Auf jedem Stockwerk befindet sich eine Besucherecke, im Erdgeschoss eine kleine Leihbibliothek, ein kostenloses Internetcafé mit zwei PC-Anschlüssen, ein Mutter-Kind-Speisesaal mit Kochnische, die auch als Lehrküche genutzt wird, ein Patientenrestaurant mit Terrasse.

Angegliederte Gebäude:

- Dépendance: separates Gebäude mit Patientenzimmern und Ärztebibliothek im Dachgeschoss
- Kinderbetreuung mit 10-15 Plätzen für Kinder im Alter von 0 bis 14 Jahren
- Forum mit Aufenthaltsraum für Patienten, Wochenendcafeteria, Tagungsraum, psychologischer Abteilung
- Kreativhaus mit Fitnessraum, Gestaltungs- und Bastelraum
- Konferenzgebäude mit Tagungsräumen, Buchhaltung, Controlling und Personalabteilung
- Physikalische Therapie mit Schwimmbad und Saunabereich

B-1 Fachabteilungsbezogene Struktur- und Leistungsdaten

Wie bereits unter A-1.7 A erwähnt, ist das PsoriSol Therapiezentrum eine Fachklinik für Hauterkrankungen und Allergologie. Neben der Symptombehandlung der Grunderkrankungen stehen auch begleitende Therapiemaßnahmen zur Verfügung. Dabei arbeiten die Ärzte und das Pflegepersonal eng mit der psychologischen und ernährungswissenschaftlichen Abteilung zusammen. Außerdem sind das Labor, die Kinderbetreuung und die physikalische Therapie fest in das Therapiekonzept eingebunden (Vgl. B-2).

B-1.1-1.6 Nicht relevant, da keine weiteren Fachabteilungen an diese Klinik angeschlossen sind.

B 1.7 Die häufigsten Operationen bzw. Eingriffe und therapeutische Behandlungen

Das Spektrum der Operationen reicht von komplizierteren Plastiken (Hauttransplantationen und Hautverschiebetechniken) bis hin zu einfachen Biopsien (Probeentnahmen von Hautgewebe). In der unten stehenden Darstellung sind die häufigsten operativen Eingriffe aufgeführt.

OPS	Klartext	Fallzahl
8-560	Lichttherapie	2914
8-650	Elektrotherapie	1528
9-410	Einzeltherapie	652
8-191	Verband bei großflächigen und schwerwiegenden Hauterkrankungen	471
9-411	Gruppentherapie	440
1-500	Biopsie an Haut und Unterhaut durch Inzision (Schnitt)	79
5-895	Radikale und ausgedehnte Exzision (Herausschneiden) von erkranktem Gewebe an Haut und Unterhaut	56
5-894	Lokale Exzision von erkranktem Gewebe an Haut und Unterhaut	44
5-893	Chirurgische Wundtoilette [Wunddebridement] und Entfernung von erkranktem Gewebe an Haut und Unterhaut	34
5-902	Freie Hauttransplantation, Empfängerstelle	33
5-913	Entfernung oberflächlicher Hautschichten	22
1-490	Biopsie ohne Inzision an Haut und Unterhaut	14
5-915	Destruktion von erkranktem Gewebe an Haut und Unterhaut	13
9-405	Psychotherapie	11
5-385	Unterbindung, Exzision und Stripping von Varizen	8
5-901	Freie Hauttransplantation, Entnahmestelle	7
5-899	Andere Exzision an Haut und Unterhaut	2
5-900	Einfache Wiederherstellung der Oberflächenkontinuität an Haut und Unterhaut	2
5-892	Andere Inzision an Haut und Unterhaut	1
5-903	Lokale Lappenplastik an Haut und Unterhaut	1
5-898	Operationen am Nagelorgan	1
1-654	Diagnostische Rektoskopie (Enddarmspiegelung)	1
5-906	Kombinierte plastische Eingriffe an Haut und Unterhaut	1
5-212	Exzision und Destruktion von erkranktem Gewebe der Nase	1
1-540	Biopsie an der Lippe durch Inzision	1
Summe 2004		6337

Tab.2: Operationen und therapeutische Behandlungen

B-2 Fachabteilungsübergreifende Struktur- und Leistungsdaten

Das PsoriSol Therapiezentrum hat keine KV-Zulassung bezüglich der Kassenabrechnung ambulanter Operationen. Es werden jedoch ambulante Behandlungen und Operationen mit privater Abrechnung angeboten.

Zudem liegt ein Schwerpunkt des PsoriSol Therapiezentrums auf dem interdisziplinären Konzept.

B-2.1 - 2.3 Interdisziplinäre Zusammenarbeit

Die primären Prozesse im PsoriSol Therapiezentrum stützen sich auf enge Vernetzung verschiedener Berufsgruppen. Daraus ergeben sich eine Vielzahl von Behandlungsmöglichkeiten, die individuell auf die Erkrankung des Patienten zugeschnitten sind. Die wichtigsten therapeutischen Berufsgruppen werden nachfolgend vorgestellt:

1. Ernährungswissenschaft und Diätberatung als Teil des Gesamtkonzepts

Im Februar 2001 wurde das PsoriSol Therapiezentrum als erste eigenständige Hautklinik Deutschlands Lehrklinik für Ernährungsmedizin der Deutschen Akademie für Ernährungsmedizin. Im Herbst 2003 trennte sich die PsoriSol Klinik von der Deutschen Akademie für Ernährungsmedizin, da die Ziele der Akademie nicht mit denen der PsoriSol-Klinik besonders im Bereich der Außendarstellung in Übereinstimmung zu bringen waren. Die intern geschaffenen Organisationsstrukturen mit den definierten ernährungstherapeutischen Zuständigkeitsbereichen wurden jedoch aufrechterhalten. Der gesamte Speiseplan wird regelmäßig hinsichtlich des Nährstoffgehaltes berechnet und an die Kriterien der Deutschen Gesellschaft für Ernährung e.V. (DGE) für die Verpflegung in Krankenanstalten angepasst. Um dies zu gewährleisten, werden alle Gerichte nach vorgegebenen Rezepturen zubereitet und bei der Essensausgabe entsprechend des Gewichtes portioniert. Bei der Zusammenstellung des Speiseplanes werden ökologische Aspekte wie das regionale und saisonale Angebot, Transportwege und Verpackung von Lebensmitteln berücksichtigt.

Die leitende Diplom-Oecotrophologin (Ernährungswissenschaftlerin) und die Diätassistentinnen sind in die Diagnostik akuter und chronischer Krankheitsbilder involviert. Dazu bietet das Therapiezentrum verschiedene, z.T. sehr aufwendige, international empfohlene Verfahren an.

- Eliminationsdiät (z.B. „Hypoallergene Kost PsoriSol“)
- Oligoallergene Diät (z. B. Kartoffel-Reis-Diät)
- Offene Provokationsdiät (z.B. Kurzsuchkost)
- Doppelblinde, placebokontrollierte Nahrungsmittelprovokation nach den Kriterien der European Academy of Allergology and Clinical Immunology (EAACI)
- Histaminarme Diät
- Doppel- und einfachblinde, placebokontrollierte Nahrungsmittelprovokation mit biogenen Aminen, Nahrungsmitteladditiva, Medikamenten u.a.
- H₂-Atemtest (z. B. zur Diagnose einer Lactoseintoleranz, Fructosemalabsorption)
- Ω-3 Psoriasis Kost (PsoriSol)
- Leichte Vollkost (DGE)
- Lehrküche (zu den Themen „Satt abnehmen“ bzw. Kochen bei Nahrungsmittelallergien bzw. Unverträglichkeiten)
- Klassische Diätberatung
- u. a.

Alle angebotenen Diäten wurden in einem Diätkatalog zusammengestellt. Der Diätkatalog dient als Nachschlagewerk für Mitarbeiter und Patienten. Zu der „Hypoallergenen Kost PsoriSol“ wurde ein Kochbuch erstellt. Das Kochbuch ist Grundlage für die Zubereitung der hypoallergenen

Kost im Hause, wird in der Lehrküche eingesetzt und kann von Patienten als Nachschlagewerk entliehen oder käuflich erworben werden.

Übergewicht ist der wesentliche Risikofaktor für ernährungsabhängige Erkrankungen, wie Hyperlipidämien, Hypertonie, Diabetes mellitus, koronare Herzkrankheiten, Hyperuricämie und Krebserkrankungen. Zur Therapie des Übergewichtes soll während des Klinikaufenthaltes die Einschätzung des Fettgehaltes der Speisen erlernt werden. Alle Gerichte und Lebensmittel sind hinsichtlich ihres Fettgehaltes gekennzeichnet. Ein Gramm Fett entspricht dabei anschaulich einem Fettpunkt. Jeder Patient erhält mit seinem Behandlungsheft eine Seite mit einem „Fettkonto“ für eine Woche, in welchem die verzehrten „Fettpunkte“ eingetragen werden.

Im Training *Ernährung* informiert das Team der ernährungswissenschaftlichen Abteilung in Zusammenarbeit mit Ärzten über gesunde Ernährung und Lebensmittel.

Die ernährungswissenschaftliche Abteilung (EW) behandelte im Zeitraum 2004 insgesamt 1485 Patienten mit folgenden Indikationen:

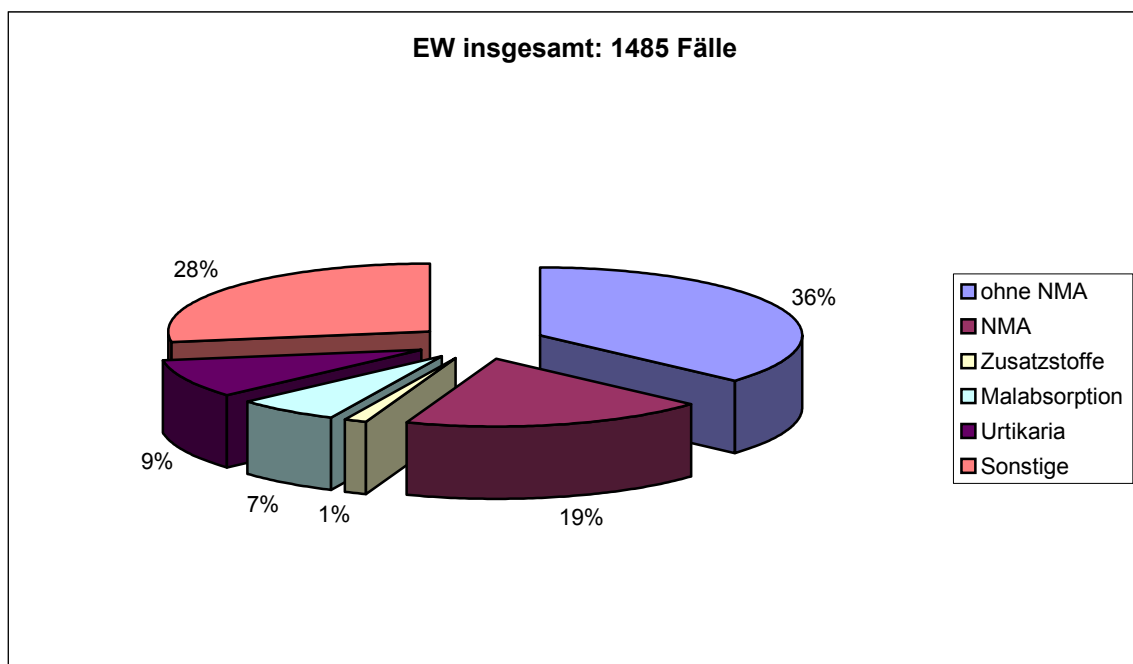


Abb.4: behandelte Erkrankungen in der EW

Legende:

- 36% ohne Nahrungsmittelallergie (NMA)
- 19% mit Nahrungsmittelallergie
- 1% Testung auf Zusatzstoffe (in Nahrungsmitteln)
- 7% Malabsorption (Patienten mit Nahrungsverwertungsstörung)
- 9% Urtikaria (Nesselsucht)
- 28% Sonstige nicht näher bezeichnete ernährungsabhängige Erkrankungen

2. Physikalische Therapie

Neben der zur medizinischen Therapie gehörenden Behandlung mit UVB und UVA und PUVA werden auch Interferenzstromtherapie, medizinische Bäder und Solebewegungsbad in die Behandlung einbezogen. Die ambulanten Behandlungsmöglichkeiten der Physikalischen Therapie umfasst folgende Anwendungen aus dem stationären Therapieangebot: Massage, Fango, Manuelle Lymphdrainage, Elektrotherapien (z. B. Iontophorese), Unterwasser-massagen, Stangerbad und Übungsbehandlungen im Sole-Bewegungsbad.

3. Psychologische Therapieangebote

Optimale, langfristige Therapieerfolge bei chronischen Hauterkrankungen werden erreicht, wenn die Fertigkeit, mit der Erkrankung umzugehen, erlernt wird. Ein Training zum Umgang mit auslösenden und aufrechterhaltenden Faktoren der Erkrankung ist daher Bestandteil der Therapie.

In einer Informationsveranstaltung „Haut und Psyche“ werden die Patienten zunächst über psychophysiologische Zusammenhänge bei Hauterkrankungen informiert. Wenn sich die Patienten in dem vorgestellten Krankheitsmodell wiedererkennen, also psychische Auslöser oder aufrechterhaltende Faktoren für sich identifizieren, dann wird ihnen eine Teilnahme am verhaltenstherapeutischen Hauttraining empfohlen. In den sechs Terminen des jeweils 1,5-stündigen Trainings werden den Patienten in Theorie und Praxis wichtige Bausteine vermittelt, die im Umgang mit der Hauterkrankung helfen können. So erlernen die Patienten die Anwendung von Kratzkontrolltechniken, einer Entspannungstechnik, Stressbewältigungsstrategien und selbstsicheren Verhaltensweisen im Umgang mit anderen.

Training	Anzahl der stattgefundenen Trainings	Teilnehmer insgesamt	Ø Anzahl der Teilnehmer pro Training
Haut und Psyche	98	1.179	12
Verhaltenstherapeutisches Hauttraining	45	547	12
Gesamtzahl 2004	143	1.726	12

Tab.3: Trainingsteilnahme von Patienten

Mit bestimmten Patientengruppen, bei denen eine Komorbidität zu psychischen Störungen, wie z.B. Ängste, Depressionen oder somatoformen Störungen besteht, oder Patienten und Patientinnen, die durch einen schweren Krankheitsverlauf psychisch besonders belastet sind, wird in Einzelgesprächen ein Stufenprogramm erarbeitet, in das z.B. das verhaltenstherapeutische Hauttraining, aber auch andere Therapiebausteine, wie z.B. die Kreativtherapie oder die Bewegungstherapie, individuell abgestimmt eingebunden werden.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, bei Bedarf in psychologischen Einzelgesprächen individuelle Konzepte zur Bewältigung von krankheitsauslösenden psychischen Belastungen oder zu belastenden Krankheitsfolgen zu erarbeiten. Gegebenenfalls werden Inhalte der Trainings in den Einzelgesprächen aufgegriffen und entsprechend vertieft.

Grundlage für die Einzelgespräche ist ein gegenwartsbezogenes, verhaltenstherapeutisches Vorgehen, das auf die Identifizierung auslösender und aufrechterhaltender Faktoren für das Problemverhalten abzielt. Darauf aufbauend werden mit den Patienten Lösungsansätze erarbeitet und – bei Bedarf – eine ambulante Behandlung eingeleitet.

4. Kinderbetreuung und Elterntraining

Das PsoriSol Therapiezentrum bietet ein umfangreiches Eltern-Kind-Konzept an, das in den letzten Jahren noch erweitert und ausgebaut wurde. Das Haus der Kinderbetreuung ist nach modernsten Standards ausgestattet und für die unterschiedlichen Altersklassen (0-14 Jahre) bestmöglichst eingerichtet. Für die Begleitpersonen existiert ein „Elternbereich“, eine Sitzecke mit Elternbibliothek, Fachzeitschriften, Pinnwänden mit Artikeln zu Erziehungsfragen u. v. m. Ansonsten steht den Kindern (im Durchschnitt 10-12 Kinder) auch jederzeit unser großer hausinterner Spielplatz zur Verfügung.

Eine wesentliche Aufgabe der Kinderbetreuung ist es, den Eltern und ihren Kindern den Klinikaufenthalt zu erleichtern und deren Anliegen bestmöglichst zu unterstützen. Die Eltern sind während des Aufenthaltes nicht nur in ihrer Funktion als Begleitperson ihrer kranken Kinder zu sehen, sondern sollen zum Co-Therapeuten ausgebildet werden. In einem Elterntraining erfahren die Eltern wichtige Informationen zum Krankheitsbild und erlernen den richtigen Umgang

mit der Erkrankung ihres Kindes. Dieses vielseitige Eltern-Kind-Konzept wird in engmaschiger Zusammenarbeit mit Ärzten, Psychologen, Oecotrophologen und Erziehern umgesetzt. In der Kinderbetreuung stehen neben Spiel, Spaß und gezielter Bewegung vor allem die therapeutischen Angebote im Vordergrund:

Kratzkontrolltraining für Kinder ab 5 Jahren

In unserem zweiteiligen Kratzkontrolltraining lernen die Kinder spielerisch, im gemeinsamen, aktiven Miteinander, den richtigen Umgang mit ihrer Erkrankung. Zentraler Bestandteil des Trainings sind z.B. Kratz-Stop-Übungen, mit denen wir den Kindern sinnvolle und praxisnahe Techniken gegen den Juckreiz vermitteln.

Autogene Entspannungsübungen für Kinder im Alter ab 5 Jahren

Ebenfalls zweimal wöchentlich bieten wir für die jeweilige Altersklasse autogene Entspannungsübungen in Form von speziellen Märchen und Phantasiegeschichten an.

Pädagogisch-therapeutisches Kinderturnen ab 3 Jahren

Hierbei handelt es sich um eine systematisch aufgebaute Stunde zwischen körperlicher Anspannung und Entspannung. Mit Hilfe von Bewegungs- und Kreisspielen werden Körperempfinden und Selbstwahrnehmung gefördert.

Elternt raining

Die Kinderbetreuung ist auch mit zwei Themen am Elternt raining der Klinik beteiligt:

- Trotz, Umgang mit Kratzverhalten: Die Eltern werden umfangreich über die Bedeutung von Trotz sowie das Kratzverhalten ihres Kindes in der Persönlichkeitsentwicklung informiert, bekommen hilfreiche Anregungen im Umgang mit Trotzverhalten und erfahren Vermeidungsstrategien.
- Spiel und Kreativitätsentwicklung/ Stress/ Entspannungsverfahren: Das Spiel wird als wesentlicher Bestandteil der menschlichen Kultur, der Kreativitätsentwicklung sowie der kindlichen Entwicklung als solches erläutert. Es wird intensiv auf die Verknüpfung zwischen Kreativität und Intelligenz eingegangen. Drei Entspannungstechniken, das autogene Training, die progressive Muskelrelaxation und Phantasiegeschichten werden hier in einer kurzen theoretischen Einleitung vorgestellt. Die Eltern sollen die Umsetzungsmöglichkeiten kennen lernen und einüben, um diese später mit ihren Kindern anwenden zu können.

B-2.4 Personalstruktur im ärztlichen Dienst

Qualifikation	Anteil
Ärzte in der Weiterbildung	10%
Ärzte mit abgeschlossener Weiterbildung	50%

Tab.4: Anteil und Qualifikation der Mitarbeiter im Ärztlichen Dienst (Stand 31.12.2004)

Der Ärztliche Leiter des PsoriSol Therapiezentrum ist Facharzt für Dermatologie und Allergologie. Zudem sind die Hälfte der beschäftigten Ärzte in der Klinik Fachärzte für Dermatologie. Die andere Hälfte wird von Assistenzärzten gestellt.

B-2.5 Personalqualifikation im Pflegedienst

Zwei Drittel der Mitarbeiter im Pflegedienst sind examinierte Gesundheits- und Krankenpfleger/Pflegerinnen. Hierunter kann die Hälfte eine abgeschlossene Fachweiterbildung aufweisen.

Das ärztliche und pflegerische Personal stellt einen Anteil von 20% des Gesamtpersonals.

Die Personalqualifikation der anderen unter A-1.7 A genannten Berufsgruppen am PsoriSol Therapiezentrum kann aus der Homepage www.psorisol.de entnommen werden.

Systemteil

C Qualitätssicherung

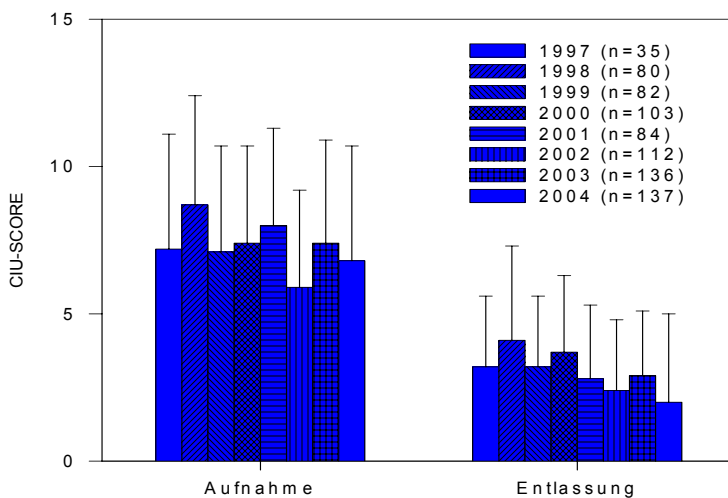
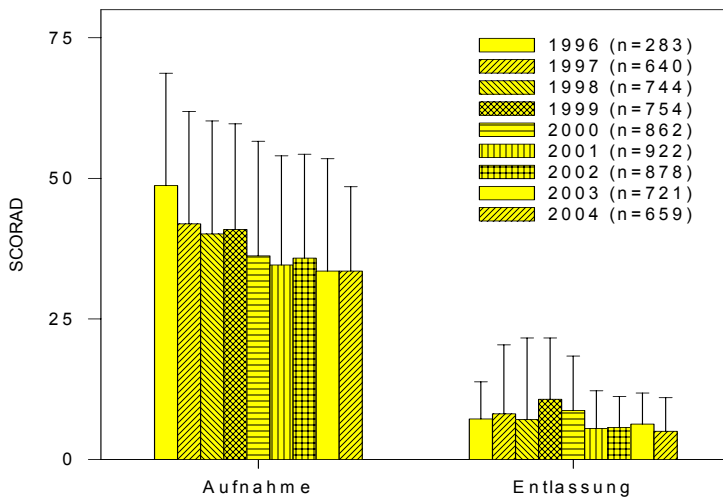
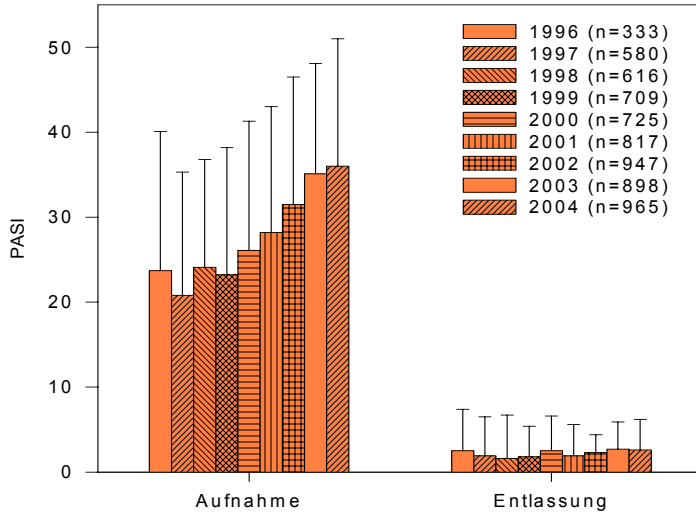
1. Krankheitsaktivitäts-Scores

Bei der Qualitätssicherung chronisch entzündlicher Hautkrankheiten wird der Therapieerfolg gemessen an sogenannten Krankheitsaktivitäts-Scores.

Notwendiger Bestandteil einer ganzheitlichen Klinikkonzeption ist die ständige Kontrolle und Erfolgsbewertung der Therapieprozesse anhand objektiver Messungen. Wie erwähnt, werden für zahlreiche Diagnosen regelmäßig bei Aufnahme und Entlassung Messparameter zur Krankheitsaktivität erhoben. Im Vergleich zu den von anderen Fachkliniken publizierten Daten werden im PsoriSol Therapiezentrum überdurchschnittlich hochsignifikante (kennzeichnende) Therapieerfolge erzielt.

Die folgenden Abbildungen stellen Ergebnisse für verschiedene Krankheitsgruppen mit Mittelwerten, Standardabweichung und Kollektivgröße dar.

Es zeigt sich, dass trotz reduzierter Verweildauer eine gleichbleibend hochsignifikante Verbesserung bei Entlassung erzielt wird.



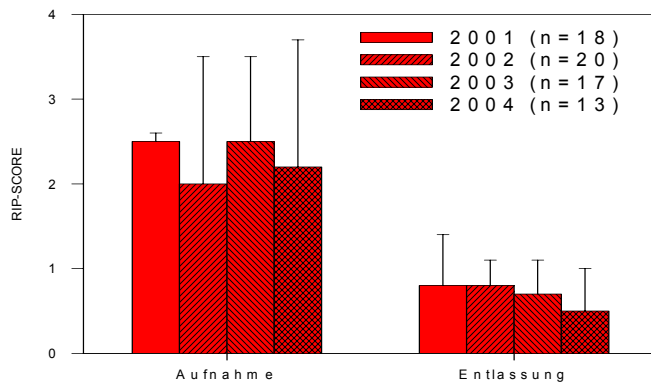


Abb. 8: Durchschnittswerte (mit Standardabweichung) der Krankheitsaktivität von **Patienten mit Lichen ruber** bei Aufnahme und Entlassung für sämtliche Patienten, die unter der jeweiligen Diagnose zur stationären Behandlung aufgenommen wurden.

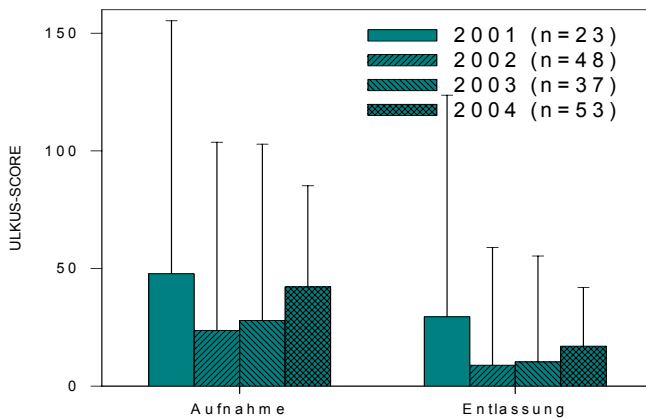


Abb. 9: Durchschnittswerte (mit Standardabweichung) der Krankheitsaktivität von **Patienten mit Ulcus cruris** bei Aufnahme und Entlassung für sämtliche Patienten, die unter der jeweiligen Diagnose zur stationären Behandlung aufgenommen wurden.

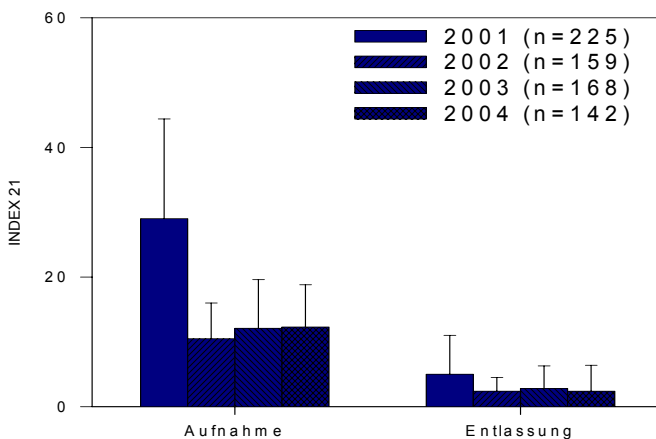


Abb. 10: Durchschnittswerte (mit Standardabweichung) der Krankheitsaktivität von **Patienten mit Hand/Fußekzem** bei Aufnahme und Entlassung für sämtliche Patienten, die unter der jeweiligen Diagnose zur stationären Behandlung aufgenommen wurden.

2. Patientenzufriedenheit als wichtiger Bestandteil des Behandlungskonzeptes

Die Parameter für einen erfolgreichen Klinikaufenthalt ergeben sich für das PsoriSol Therapiezentrum nicht nur aus einer medizinisch an den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen orientierten Behandlung, sondern auch aus der Orientierung an der Patientenzufriedenheit. Bei letzterem stehen z.B. folgende Fragen im Mittelpunkt: Fühlt der Patient sich in all seinen Belangen ernst genommen? Ist das Personal freundlich? Erhält der Patient rechtzeitig alle benötigten Informationen? Sind die Termine zuverlässig aufeinander abgestimmt? Und natürlich auch: Ist das Essen schmackhaft? Entspricht das allgemeine Ambiente den Erwartungen?

Diese Faktoren spielen für Patienten - eine optimale medizinische Versorgung vorausgesetzt - eine nicht zu unterschätzende Rolle für die Einschätzung des gesamten Klinikaufenthaltes. Fühlt sich ein Patient als ganzer Mensch mit seinen Leiden angenommen und angemessen behandelt, steigt sein Wohlbefinden und damit seine Compliance, was wiederum die Chance für eine gelungene Behandlung erhöht. Besonders wichtig sind diese Aspekte bei chronischen Erkrankungen, bei denen das allgemeine Befinden oftmals in engem Zusammenhang zum Ausprägungsgrad der Erkrankung steht.

Um die Zufriedenheit der Patienten während ihres Klinikaufenthalts zu gewährleisten, ist es wichtig, die individuellen Wünsche und Verbesserungsvorschläge immer wieder zu erfragen. Dazu gehört auch herauszufinden, welche Bereiche und Erfahrungen in der Klinik sie als besonders positiv empfunden haben. Den Patienten wird damit die Möglichkeit eröffnet, eine Rolle als aktiver Partner bzw. „Aktient“ einzunehmen und sich selbstbestimmt am eigenen Gesundheitsprozess zu beteiligen. Dies bildet bei chronischen Erkrankungen eine zwingende Voraussetzung für den anhaltenden Therapieerfolg.

Um im Rahmen unseres kontinuierlichen Verbesserungsprozesses den Anliegen der Patienten optimal gerecht zu werden, hat das PsoriSol Therapiezentrum seit 1997 verschiedene Wege der aktiven Patientenbeteiligung entwickelt.

- **Erfragen der Erwartungen** beim ärztlichen Aufnahmegespräch (wird in der elektronischen Akte dokumentiert)
- **„Aktiententalk“**
Im „Aktiententalk“, der regelmäßig alle drei Wochen von Mitarbeitern aus verschiedenen Abteilungen abgehalten wird, können Anregungen, Verbesserungsvorschläge, konstruktive Kritik ebenso wie Lob von den Patienten in einem gemeinsamen Gespräch mit den Klinikmitarbeitern direkt geäußert werden. Die Teilnehmerzahl steigt kontinuierlich. Im Jahr 2004 betrug z.B. die durchschnittliche Teilnehmerzahl 22 Patienten.
- **Verbesserungsvorschlagsbox**
Ein weiterer wichtiger Punkt der Patientenorientierung im PsoriSol Therapiezentrum ist ein schnelles Beschwerdemitteilungssystem in Form der Verbesserungsvorschlagsbox. Diese Box wird täglich von der „Beschwerdemanagerin“ geleert. Die Stellungnahme zu dem Verbesserungsvorschlag erfolgt innerhalb der folgenden 24 Stunden.
- **Patientenabschlussfragebogen**
Jedem Patienten über 15 Jahren und Begleitpersonen von minderjährigen Patienten wird von dem Rezeptionspersonal gegen Ende seines Aufenthaltes ein Fragebogen ausgehändigt, den er anonym beantworten und in einen dafür vorgesehenen Briefkasten einwerfen kann. Die therapeutischen Abteilungen werden anhand ihrer fachlichen Kompetenz, ihrer Freundlichkeit, der Verständlichkeit der Informationen, die sie an Patienten geben, und der Dauer der Wartezeiten beurteilt. Hinzu kommt die Bewertung der Arbeit des Empfangs, des Arztsekretariates und der Küche sowie aller anderen Abteilungen. Zum Abschluss werden die Patienten um eine Beurteilung der *Gesamtzufriedenheit* gebeten. Diese setzt sich zusammen aus den Fragen nach dem Therapieerfolg, der Diagnostik, der Beurteilung der Leistungen im Vergleich zu anderen Kliniken, der Erfüllung der Erwartungen an den Klinikaufenthalt insgesamt und einer Weiterempfehlung bzw. dem Wunsch der Patienten gegebenenfalls selbst wieder kommen zu wollen. (Vgl. Darstellung unter E-1)

3. Qualitätssicherung bei Operationen

Alle in der Klinik durchgeführten chirurgischen Eingriffe erfolgen von einem Facharzt oder unter dessen direkter Aufsicht. Bei Bedarf werden die Befunde vor und nach der Therapie mittels digitaler Photographie dokumentiert. Ein Operationsbericht mit Eingabe aller relevanten Daten wird in der EDV-Kartei gespeichert und ist immer abrufbar. Das ausgeschnittene Hautmaterial wird nahezu ohne Ausnahme zu einer feingeweblichen Untersuchung (Histologie) an einen Kooperationspartner verschickt. So erfolgt eine weitere Sicherung der Diagnose oder die Vollständigkeit der Entfernung. Die Hygienemaßnahmen erfolgen streng nach aktuellen Vorschriften. Die Belehrung des Personals über vorgegebene Richtlinien findet regelmäßig statt.

C-1 Externe Qualitätssicherung nach §137 SGB V

Für unsere Klinik nicht zutreffend, da es sich um eine Fachklinik handelt. Für Fachkliniken sind keine Module für eine externe Qualitätssicherung vorgeschrieben

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

Es werden keine ambulanten Operationen nach §115b SGB V durchgeführt.

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

Dies gilt nicht für Fachkliniken. Die Klinik nimmt nicht an Landesprojekten teil.

C-4 Qualitätssicherungsmaßnahmen bei Disease-Management-Programmen

Für die Fachklinik nicht zutreffend.

C-5.1 Umsetzung der Mindestmengen Vereinbarungen nach § 137

Nicht zutreffend, da keine Mindestmengen vorgegeben sind.

C-5.2 Ergänzende Angaben bei Nicht-Umsetzung der Mindestmengen

Nicht zutreffend, da wie in C-5.1 keine Mindestmengen vorgegeben sind.

D Qualitätspolitik

Die sich ständig verändernden politischen und ökonomischen Rahmenbedingungen führen dazu, dass im Gesundheitswesen nicht mehr nur über medizinisch Machbares und Finanzierbares gesprochen, sondern auch vermehrt über Qualität diskutiert wird. Bei einer steten Verkürzung der Verweildauer und gleichzeitig steigenden Fallzahlen muss gewährleistet werden, dass die Qualität der medizinischen Versorgung nicht sinkt. Es existieren verschiedene Qualitätsmanagementmodelle in verschiedenen Ländern, die sich in der Wirtschaft seit längerem bewährt haben. Der Dienstleistungssektor und speziell das Gesundheitswesen unterscheiden sich in einigen Punkten vom produzierenden Gewerbe. Der Kunde im Krankenhaus ist zum einen der Patient, aber auch die Krankenkassen und die einweisenden Ärzte müssen als Kunden gesehen werden. Da die Dienstleistung im Krankenhaus von Menschen an Menschen erbracht wird, ist es wichtig, motivierte Mitarbeiter zu haben, die den Patienten kompetent und qualitativ hochwertig versorgen. Ein umfassendes Qualitätsmodell wie **TQM (Total Quality Management)** berücksichtigt neben der Prozess- und Ergebnisqualität auch die Mitarbeiter- und die Kundenzufriedenheit. Umfassendes Qualitätsmanagement bedeutet ein permanentes Analysieren der Arbeitsabläufe und der Arbeitsqualität, sowie ein kontinuierliches Anpassen an die erarbeiteten Vorgaben. TQM ist nicht als grundlegend neues System zu sehen, sondern vielmehr als eine Organisationsform, die helfen soll, die Qualität der persönlichen und gemeinsamen Arbeit auf einem möglichst hohen Niveau zu halten und weiter zu entwickeln.

Der TQM-Gedanke liegt den Kriterien der **European Foundation for Quality Management (EFQM)** in Brüssel zu Grunde. Bereits 1995 hat die PsoriSol-Klinik begonnen, ein Umfassendes Qualitätsmanagement nach dem EFQM-Modell zu implementieren. Ziel war und ist es, die Qualität der persönlichen und gemeinsamen Arbeit auf einem möglichst hohen Niveau zu halten und weiterzuentwickeln. Um diese Unternehmensphilosophie kontinuierlich zum Ausdruck zu bringen, wurde der Leitsatz der Klinik „Qualität ist unsere Verpflichtung“ entwickelt. Die Mitarbeiter wurden in diesen Prozess intensiv eingebunden.

Um diesem hohen Anspruch an die Qualität gerecht zu werden, wurde eine Qualitätsphilosophie in Form eines **Unternehmensleitbildes** entwickelt, das jedem Mitarbeiter im Qualitätsmanagementhandbuch vorliegt und jedem neuen Mitarbeiter mit dem Arbeitsvertrag vor Aufnahme des Arbeitsverhältnisses zugesandt wird. Damit wird eine Corporate Identity erzeugt, welche die Arbeit mit dem Patienten und den Umgang unter den Mitarbeitern prägt.

Das Qualitätsmanagement ist durch eine flache Organisationsstruktur gekennzeichnet. Der Qualitätsmanager kooperiert direkt mit der Klinikleitung. Er ist den Abteilungsleitern und dadurch allen Mitarbeitern gegenüber in Belangen des Qualitätsmanagements weisungsbefugt. Für die Projektgruppenarbeit ist der Qualitätsmanager verantwortlich, indem er die Arbeit organisatorisch unterstützt und für die Projektleiter Ansprechpartner ist. Die Ergebnisse der Projektgruppenarbeit stellt der Qualitätsmanager regelmäßig der Klinikleitung und den Mitarbeitern des Hauses vor. Wichtige Bereiche, die zu einer optimalen Organisationsstruktur einer Klinik gehören werden von speziellen *Beauftragten* organisiert und überwacht. Dazugehören die Bereiche Sicherheit, Technik, Gesellschaft und Kundenorientierung mit der Aufteilung in Arbeitsschutz, Sicherheit, Fachsicherheit, Hygiene, Brandschutz, Datenschutz, Umweltschutz, Raumplanung, Presseübersicht, Klinikleitfaden, Schaukasten und Verbesserungswesen. Diese Beauftragten werden vom Qualitätsbeauftragten bei den Audits mitkontrolliert, auch hier werden die Ergebnisse der Klinikleitung mitgeteilt.

Jährlich werden die **Unternehmensziele** überprüft und an die Rahmenbedingungen angepasst. Die **Qualitätsziele** des Hauses richten sich nach den Vorgaben des Unternehmensleitbildes und bilden die Grundlage für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Die Qualitätsziele sind Teil der Unternehmensziele. Um den Zielsetzungen gerecht zu werden sind folgende Elemente der **Patientenbetreuung und Mitarbeiterführung** von zentraler Bedeutung:

Damit die Patienten mit dem Klinikaufenthalt zufrieden sein können, ist es wichtig, die individuellen Wünsche und Verbesserungsvorschläge immer wieder zu erfragen. Dazu gehört auch, herauszufinden, welche Bereiche und Erfahrungen in der Klinik sie als besonders positiv emp-

funden haben. Den Patienten wird damit die Möglichkeit eröffnet, eine Rolle als „Aktient“ bzw. als aktiver Partner einzunehmen und sich selbstbestimmt am eigenen Gesundungsprozess zu beteiligen. Eine bei chronischen Erkrankungen zwingende Voraussetzung für einen anhaltenden Therapieerfolg.

Um die Mitarbeiter in das aktuelle Geschehen der Geschäftspolitik einzubinden lädt die Geschäftsführung jeden zweiten Dienstag im Monat zur **Mitarbeitervollversammlung** ein. Kontinuierlich werden die Mitarbeiter in diesem Rahmen über die aktuelle Belegung, die Patienten- und die Mitarbeiterzufriedenheit sowie über Neuerungen im Gesundheitswesen und in der Organisation der Klinik informiert. Der Qualitätsmanager gibt einen Überblick über den aktuellen Stand der Qualitätssicherungsmaßnahmen.

Die Klinikleitung ist für jeden Mitarbeiter jederzeit erreichbar. Nach telefonischer und persönlicher Kontaktaufnahme wird ein eventuell notwendiger Termin innerhalb eines Arbeitstages ermöglicht. Für Abwesenheitsfälle ist eine Vertreterregelung schriftlich fixiert.

Jeder Mitarbeiter hat die Möglichkeit, **Verbesserungsvorschläge** einzureichen. In einer Projektgruppe, der auch die Geschäftsführung angehört, wird die Umsetzbarkeit der Vorschläge diskutiert. Jeder Mitarbeiter erhält zu seinem Vorschlag ein Feedback.

Kontinuierlich wird seit 1997 die **Mitarbeiterzufriedenheit** gemessen. In einem Fragebogen, der vor dem Mitarbeitergespräch der Klinikleitung verteilt wird, wird die Zufriedenheit mit der eigenen Arbeit, mit direkten Vorgesetzten, mit Kommunikation, mit Schulungsmöglichkeiten und dem Qualitätsmanagementsystem erfragt. Die Ergebnisse werden mit dem Mitarbeiter während des Mitarbeitergespräches erörtert.

E Qualitätsmanagement und dessen Bewertung

E-1 Aufbau des einrichtungsinternen QM

1. Qualitätsmanagementsystem

Das Qualitätsmanagement des PsoriSol Therapiezentrums ist auf drei Säulen aufgebaut.

Die erste Säule ist das Prinzip des TQM (Total Quality Management). Dieses Qualitätsmodell umfasst nicht nur das Unternehmensmanagement, sondern auch die Prozesse rund um den Kunden. Der Kundenbegriff setzt sich dabei aus den externen Kunden (Krankenkassen, einweisende Ärzte, Patienten, Zulieferer) und aus den internen Kunden (Mitarbeiter) zusammen.

Die zweite Säule ist das EFQM-Modell (European Foundation of Quality Management). Das Kriterienmodell unterscheidet Befähiger- und Ergebniskriterien, die im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses ständig weiterentwickelt werden müssen. Befähigerkriterien schaffen durch die Unternehmenspolitik die Voraussetzungen für erzielbare Ergebnisse in den Bereichen Kunden, Mitarbeiter, Geschäftsergebnisse und Gesellschaft.

Die **DIN EN ISO 9001** als dritte Säule ist ein Qualitätssystem, das seinen Schwerpunkt bei der Standardisierung der Prozessabläufe setzt. Ursprünglich wurde diese Norm für die Industrie entwickelt. Ziel ist, durch definierte Abläufe eine gleichbleibende Qualität zu erreichen. Mittlerweile haben auch viele Dienstleistungsunternehmen, insbesondere im Gesundheitswesen, die DIN EN ISO 9001 für ihren Bereich übernommen. Eine überarbeitete Norm ist seit Februar 2001 in Kraft und berücksichtigt nun neben den Prozessabläufen auch die Erfüllung von Kundenerwartungen, wie sie bei TQM lange Standard ist. Im Zuge der Vorbereitung auf die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 wurden alle Prozessabläufe erfasst und für jeden Funktionsbereich Stellenbeschreibungen erstellt. Inzwischen arbeiten in der Klinik interdisziplinäre Projektgruppen, die entweder einen befristeten Projektauftrag erhalten oder ein fixes Projekt bearbeiten. Der Qualitätsmanager ist sowohl Ansprechpartner der Projektgruppen als auch für die Dokumentation der Projektgruppenarbeit verantwortlich. (vgl. www.psorisol.de)

Wie in jedem Jahr wurden auch 2004 alle Bereiche der Klinik einer internen Überprüfung (*internes Audit*) durch den Qualitätsmanager unterzogen. Diese reguläre Überprüfung wird im Auditplan organisiert. Untersucht wird der Grad der Umsetzung und die Wirksamkeit der im QM-Handbuch und den mitgeltenden Dokumenten getroffenen Festlegungen. Anhand des Auditprotokolls wurden nach dem internen Audit die einzelnen Abteilungen auf bemerkte Probleme aufmerksam gemacht, die in einer Liste festgehalten wurden. Anhand dieser Liste wird nach einer benannten Frist geprüft, ob die Abteilungen den Mangel behoben hat oder ob noch Verbesserungsbedarf besteht.

2. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess:

Im Sinne eines *kontinuierlichen Verbesserungsprozesses* wird das Qualitätsmanagementsystem der PsoriSol-Klinik laufend angepasst und weiterentwickelt. Wie bereits erwähnt, ist das Ziel, die Qualität der persönlichen und gemeinsamen Arbeit auf einem möglichst hohen Niveau zu halten und weiterzuentwickeln. Um diese Unternehmensphilosophie kontinuierlich zum Ausdruck zu bringen, wurde der Leitsatz der Klinik „Qualität ist unsere Verpflichtung“ entwickelt. Die Mitarbeiter wurden in diesen Prozess intensiv eingebunden. Um diesen Prozess zu fördern wird jeder Bereich der Klinik einmal im Jahr einer internen Überprüfung (internes Audit) unterzogen. Möglichkeiten Prozessprobleme zu verbessern, die sich aus diesem Audit ergeben, werden vor Ort erörtert und in einem befristeten Zeitraum umgesetzt. Die Problemlösung wird in die Routine integriert und im kommenden Jahr noch einmal auf ihre Umsetzung hin evaluiert. Damit soll sichergestellt werden, dass das Problem nicht mehr auftritt und sich die Verbesserung im Prozess etabliert.

3. Kommunikationsstrukturen

In vierteljährlich abgehaltenen **Qualitätskonferenzen**, an denen alle Abteilungen mit mindestens einem Mitarbeiter und alle Ärzte teilnehmen, werden schwierige Behandlungsfälle durchgesprochen und Lösungswege erörtert, damit solche Probleme nicht wieder auftreten.

Wöchentliche **Therapiekonferenzen** dienen dem aktuellen Austausch der Abteilungen über Therapieprobleme und deren Lösungen.

In der täglichen **Frühbesprechung**, an denen die diensthabenden Ärzte, Psychologen, ein Mitarbeiter aus der Ernährungsberatung und ein Mitarbeiter des Pflorgeteams teilnehmen, werden Neuigkeiten bei der Therapie angesprochen, Vorkommnisse aus dem Nachtdienst vorgetragen und Hinweise für den Tagesablauf gegeben.

Regelmäßige **Abteilungsbesprechungen** dienen der internen Kommunikation in den Abteilungen und garantieren einen reibungslosen Informationsaustausch und die Weitergabe von Fachwissen und neuer Therapiemethoden.

Im klinikinternen **Intranet** können unbürokratisch einfach und schnell Informationen an alle Abteilungen des Hauses weitergeleitet werden, so dass wichtige Hinweise und Aufträge zeitnah bearbeitet und beachtet werden können. Zwischen den Abteilungen, v.a. der Ärzte, der Pflege und der Psychologen, kann somit eine enge therapeutische Absprache und Zusammenarbeit garantiert werden.

4. Patientenzufriedenheit

Mit Hilfe von 29 Fragen werden Informationen zur Person und zu folgenden Merkmalen erhoben: Zum einen wird die allgemeine Zufriedenheit beurteilt, z.B. bezüglich der Freundlichkeit, der Reibungslosigkeit im Ablauf und der Mitsprachemöglichkeiten. Zum anderen werden alle Abteilungen (z.B. Verpflegung, physikalische oder ärztliche Abteilung) hinsichtlich ihrer Betreuung eingeschätzt. Schließlich wird die Gesamtzufriedenheit beurteilt, die sich aus der Einschätzung des Gesamtaufenthaltes, des Therapieerfolges, der Diagnostik und der Weiterempfehlung zusammensetzt.

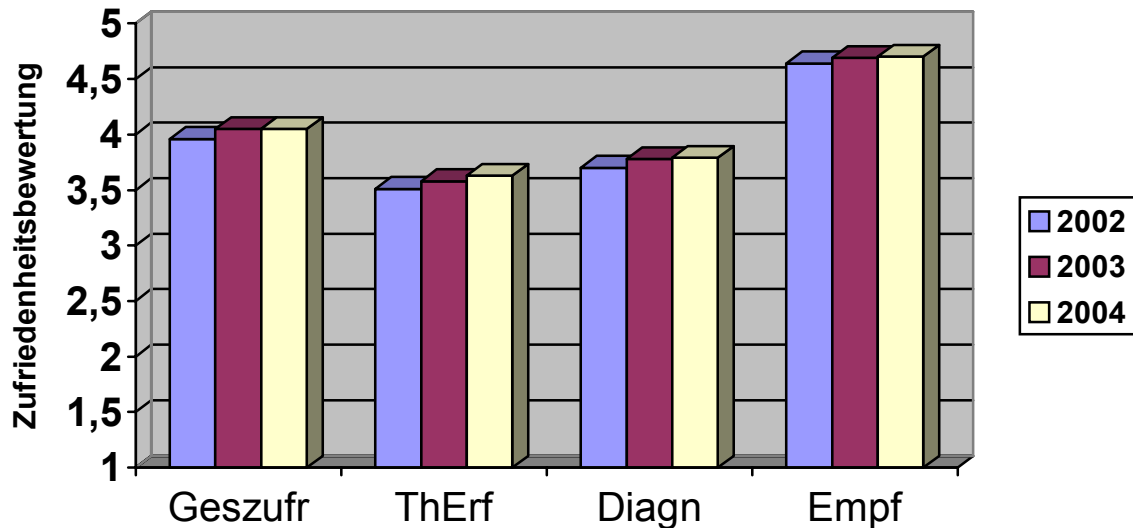
Die Patienten können bei ihren Antworten auf einer fünfstufigen Antwortskala („hervorragend = 5, sehr gut, gut zufriedenstellend oder schlecht = 1) wählen. Weiterhin steht den Patienten auch Platz für schriftliche Verbesserungsvorschläge und persönliche Anmerkungen zur Verfügung.

Der Fragebogen wurde mittels einiger Pretests 1997 konstruiert und unterlag seit seiner Einführung mehreren Veränderungen. (Siehe hierzu auch: Zeitschrift für Hautkrankheiten 1999; 74: 15-25).

Die Rücklaufquote der Fragebögen liegt im Jahr 2004 durchschnittlich bei 68% und ist somit vergleichbar mit den Rücklaufquoten vergangener Jahre.

Die Werte für die einzelnen Abteilungen lagen im Jahr 2004 in den Bereichen zwischen 3,6 und 4,7, also zwischen der Beurteilung gut bis hervorragend. Die Gesamtzufriedenheit der Klinik wird mit insgesamt 4,1 (s. hierzu auch Abb.12) eingeschätzt.

Zufriedenheit der Aktienten



Jahr	Gesamt-zufriedenheit	Therapieerfolg	Diagnostische Maßnahmen	Weiterempfehlen
2002	3,96	3,51	3,7	4,64
2003	4,05	3,58	3,78	4,69
2004	4,05	3,63	3,79	4,70

Abb.11: Zufriedenheit der Patienten

Die Auswertung der persönlichen Anmerkungen der Patienten ergab für das Jahr 2004 insgesamt 1180 kritische Anregungen gegenüber 1075 ausdrücklich lobenden Äußerungen. Auch dies zeigt, neben der hohen Rücklaufquote, dass der Fragebogen von den Patienten als Möglichkeit der Einflussnahme und der Meinungsäußerung akzeptiert wird.

Die Ergebnisse des Abschlussfragebogens wurden alle 3 Monate ausgewertet und allen Abteilungen über die Weitergabe des Auswertungsordners zugänglich gemacht. Zusätzlich werden die Daten in einer monatlich stattfindenden Mitarbeitervollversammlung präsentiert. Die persönlichen Anmerkungen werden geclustert, den einzelnen Abteilungen zugeordnet und ebenfalls rückgemeldet. Diese Vorgehensweise stellt sicher, dass alle Mitarbeiter über die Höhe der Patientenzufriedenheit informiert sind. Eine Projektgruppe, bestehend aus drei Mitgliedern, kümmert sich zusätzlich in Absprache mit den einzelnen Abteilungen um die Umsetzung der Verbesserungsvorschläge. Dies dient nicht nur den Interessen der Patienten, sondern fördert auch den kontinuierlichen Verbesserungsprozess der Klinik.

5. Schulungen

Kontinuierlich werden Schulungen zum Qualitätsmanagement, zu fachspezifischen und sicherheitsrelevanten Themen angeboten. Jeder Mitarbeiter hat die Möglichkeit, im Rahmen der innerbetrieblichen Fortbildung an intern organisierten Veranstaltungen teilzunehmen. Anhand einer Übersicht können diese vom Mitarbeiter ausgewählt werden. Ebenso kann jeder Mitarbeiter an externen Fortbildungen anderer Veranstalter teilnehmen. Zusätzlich gibt es fachspezifische Schulungen in zahlreichen Abteilungen.

Im Jahr 2004 fanden unter anderem Schulungen zu folgenden Themen statt:

- Psychologisches Angebot: neue Konzeption
- Brandschutz

- medizinischer Notfall
- Qualitätsmanagement
- Neuerungen in der Abrechnung mit DRG und OPS
- Umgang mit suizidalen Patienten
- Triple P: ein Präventionsprogramm für positive Erziehung

Das Jahresbudget der Abteilungen sieht zusätzlich Mittel für die Teilnahme an externen Schulungen vor. Jeder Abteilungsleiter verhandelt über sein Budget direkt mit der Geschäftsführung.

E-2 Qualitätsbewertung

Da wir als medizinisches Kompetenzzentrum die beständige Weiterentwicklung unseres Angebotes für eine unabdingbare Notwendigkeit erachten, haben wir uns zu einer erneuten Darlegung nach DIN EN ISO 9001:2000 entschlossen. Im Jahr 2001 wurde eine erfolgreiche Re-Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 durchgeführt.

Die Re-Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 ist Anfang 2004 mit Erfolg durchgeführt worden.

In den Qualitätszielen wird eine erneute Bewerbung um den deutschen Qualitätspreis angestrebt.

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

Nicht relevant, da keine externe Qualitätssicherung nach § 137 SGB V durchgeführt wird.

F Qualitätsmanagementprojekte im Berichtszeitraum

Das PsoriSol Therapiezentrum unterscheidet temporäre Projektgruppen, die zur Bearbeitung eines Problems gegründet werden und sich nach der Bearbeitung und Problemlösung wieder auflösen, und fixe Projektgruppen, die einen längerfristigen Auftrag bearbeiten.

Temporäre Projektgruppen	Thema/Inhalt
KTQ	<i>Das Projektteam KTQ (Kooperation, Transparenz und Qualität) erarbeitet Abläufe und Prozesse in Hinblick auf Verbesserungsmöglichkeiten und Umsetzbarkeit im Sinne des KTQ. Dabei werden alle Prozesse und Zuständigkeiten, ihre Umsetzung und Überprüfung durchgesprochen, auf bestehende Defizite aufmerksam gemacht und Verbesserungen eingeleitet.</i>
Beleuchtung	Prüfung der verschiedenen Möglichkeiten der Beleuchtung des Spielplatzes und Anlegesteges
Internet	Neugestaltung der bestehenden Web-Seite
Marketing	Statuserstellung über Effizienz der bisherigen Maßnahmen unter Berücksichtigung zukünftiger Zielgruppen
Energiesparkonzept	Statuserstellung des Verbrauchs und Relevanzerstellung der Ersparnismöglichkeiten im Energiebereich
Kochbuch für Patienten	Erstellung eines Kochbuches, das als Grundlage der Lehrküche dient und kostenpflichtig an Patienten abgegeben wird
Stoßzeitenreduzierung	In der Pflege wurde durch die Veränderung der Blutdruckmesszeiten eine Entzerrung der Stoßzeiten und eine Entlastung des Pflegepersonals erreicht
Qualitätsbericht 2004	Beginn der Erstellung des Qualitätsberichtes für das Berichtsjahr 2004 anhand der Vorgaben der deutschen Krankenkassen, Fortführung der Bearbeitung im Frühjahr 2005

Tab.5: zeitlich begrenzte Projekte interdisziplinärer Projektgruppen (Auswahl)

Im Jahr 2004 wurden folgende fixe Projekte von Mitarbeitern in interdisziplinären Projektgruppen bearbeitet:

Fixe Projektgruppen	Thema/Inhalt
Aktientenabschlussfragebogen	Durchführung und Auswertung der Patientenbefragungen und Information aller Mitarbeiter über das Ergebnis (s.o.)
Mitarbeiterzufriedenheit	Durchführung und Auswertung der Fragebögen zur Mitarbeiterzufriedenheit und Erarbeitung von Verbesserungsbereichen (s.o.)
„Aktiententalk“	Durchführung der regelmäßigen Gesprächsrunde für Patienten, Anregungen werden geprüft und gegebenenfalls umgesetzt (s.o.)
Klinikzeitung	Redaktionelle Herstellung einer zweimal jährlich erscheinenden Zeitschrift für einweisende Ärzte und Patienten
Interne Schulungen	Erstellen des jährlichen Schulungsplans, Abfrage und Auswertung der Zufriedenheit mit den angebotenen Schulungen
Patientenhefte	Überarbeitung und Modifizierung der Patientenhefte
Mitarbeiterzeitung „PsoriNews“	Informationsforum für alle Mitarbeiter, Erscheinung vierteljährlich
Feste feiern	Vorbereitung und Durchführung von Veranstaltungen und Freizeitgestaltungsmöglichkeiten für Patienten
Verbesserungsvorschlagswesen	Auswertung der eingegangenen Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitern, deren Prüfung und Umsetzung

Tab.6: Übersicht über ständig arbeitende Projektgruppen (Auswahl)

G Weitergehende Informationen

Zusammenfassung

In allen Bereichen der Klinik wird kontinuierlich an Verbesserungsmöglichkeiten gearbeitet. Das zeigt sich v.a. in der ständigen Überarbeitung von Arbeits- und Verfahrensanweisungen. Abläufe und Prozesse unterliegen somit laufender Kontrolle und werden immer neuen Anforderungen angepasst.

Anregungen aus dem „Aktiententalk“, dem Beschwerdewesen und dem Patientenabschlussfragebogen werden dabei aufgegriffen und in die Abläufe einbezogen.

Um dem hohen Anspruch unserer Klinik gerecht zu werden, wird den Mitarbeitern die Möglichkeit gegeben regelmäßig auf Schulungen zu gehen und neue Sichtweisen, Therapieansätze und Kenntnisse in die Klinikabläufe einzubringen.

Die erfolgreiche Weiterentwicklung des QM wurde durch die Re-Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 Anfang des Jahres 2004 bestätigt.

PsoriSol – Ratgeber und - Zeitschriften

Das PsoriSol Therapiezentrum hat verschiedene Ratgeber und Zeitschriften zusammengestellt, die über den Empfang gegen geringes Entgelt erhältlich sind:

- PsoriSol Zeitschrift Haut und Allergie (Ausgabe jährlich, kostenfrei)
- PsoriSol-Klinikbroschüre (kostenfrei)
- PsoriSol-Ratgeber Neurodermits für Eltern
- PsoriSol Kochbuch Hypoallergene Kost, Basisrezepte für Nahrungsmittelallergiker
- PsoriSol- Kochbuch
- PsoriSol-Ratgeber für Neurodermitis und Nahrungsmittelallergie
- PsoriSol-Ratgeber für Psoriasis (Schuppenflechte)
- PsoriSol-Ratgeber Mastozytose und enterale Histaminose
- PsoriSol-Ratgeber für Hausstaubmilbenallergie

Impressum

Herausgeber: PsoriSol Therapiezentrum GmbH

Klinikleitung: Andreas Jeger, Dipl. Betriebswirt (FH), Geschäftsführer
Prof. Dr. med. habil. Ulrich Amon, Ärztlicher Leiter

Redaktion: Stefanie Hanke, Dipl. Pflegewirtin (FH), Qualitätsmanagerin,
examinierte Krankenschwester
Dieter Kolb, Dipl.-Kaufmann, Assistent der Geschäftsführung/Controlling
Gaby Anders, Dipl.-Psychologin

Anschrift: Mühlstraße 31
91217 Hersbruck
Telefon: 09151 / 729 - 0
Telefax: 09151 / 729 - 200

Internet: www.psorisol.de

Layout: Stefanie Hanke

Anlagen

Patientenfragebogen 2004

**Beispiel einer übergreifenden Arbeitsanweisung:
Interne Kommunikation AA-GF-1**

LGA – Zertifikat



**Liebe Aktientin,
lieber Aktient !**

Datum:

Ihr Aufenthalt neigt sich dem Ende zu. Sie haben zusammen mit uns eine Menge Erfahrungen gemacht. Jetzt würden wir Sie gerne um Ihre abschließende Bewertung des Aufenthaltes in der PsoriSol-Klinik bitten.

Hier geht es um Ihren persönlichen Eindruck von der Qualität Ihrer Betreuung hier im Haus. Versuchen Sie bitte, bei den einzelnen Fragen jeweils den Gesamteindruck zu bewerten. Ihre Angaben werden selbstverständlich vertraulich behandelt. Bitte nehmen Sie sich etwas Zeit zur Beantwortung des Bogens, denn: **Ihre Mithilfe ist uns sehr wichtig. Sie helfen uns damit zu erkennen, in welchen Bereichen wir noch besser werden können.**

Vielen Dank !

Wie beurteilen Sie Ihren <i>Aufnahmetag</i> hinsichtlich...	Hervorragend	Sehr gut	Gut	Zufriedenstellend	Schlecht
1. der Freundlichkeit unseres Personals (Empfang, Ärzte, Service)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. der Hilfsbereitschaft unseres Personals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. der Reibungslosigkeit im Ablauf (Wartezeiten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. der Informationen über den Tagesablauf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. des Hausrundgangs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie beurteilen Sie Ihre <i>Ärzte</i> hinsichtlich...	Hervorragend	Sehr gut	Gut	Zufriedenstellend	Schlecht
1. der Freundlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. der menschlichen Zuwendung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. der Zeit, die man sich für Sie genommen hat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. der Aufklärung über die bei Ihnen durchgeführten Untersuchungsmaßnahmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. der Aufklärung über die Art Ihrer Erkrankung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. der Wartezeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie beurteilen Sie das <i>Pflegepersonal</i> hinsichtlich...	Hervorragend	Sehr gut	Gut	Zufriedenstellend	Schlecht
1. der Freundlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. der Hilfsbereitschaft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. der menschlichen Zuwendung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. der Zeit, die man sich für Sie genommen hat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. der fachlichen Durchführung der pflegerischen Versorgung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. der Wartezeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie beurteilen Sie das <i>Laborpersonal</i> hinsichtlich...	Hervorragend	Sehr gut	Gut	Zufriedenstellend	Schlecht
1. der Freundlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. der Hilfsbereitschaft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. der menschlichen Zuwendung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. der Zeit, die man sich für Sie genommen hat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. der fachlichen Durchführung der Testungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie beurteilen Sie die <i>physikalische Therapie</i> hinsichtlich...	Hervorragend	Sehr gut	Gut	Zufriedenstellend	Schlecht
1. der Freundlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. der Hilfsbereitschaft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. der menschlichen Zuwendung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. der Zeit, die man sich für Sie genommen hat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. der fachlichen Durchführung der Anwendungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Falls Sie die <i>Kinderbetreuung</i> in Anspruch genommen haben, wie beurteilen Sie diese hinsichtlich...	Hervorragend	Sehr gut	Gut	Zufriedenstellend	Schlecht
1. der Freundlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. der menschlichen Zuwendung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. der fachlichen Betreuung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. der Räumlichkeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie beurteilen Sie allgemein die <i>folgenden</i> Abteilungen der Klinik...	Nicht in Anspruch genommen	Hervorragend	Sehr gut	Gut	Zufriedenstellend	Schlecht
1. Kreativhaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Fitnessraum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Arztsekretariat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Empfang		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Zimmermädchen		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Restaurantpersonal		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Küchenpersonal		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie beurteilen Sie die <i>Verpflegung</i> hinsichtlich ...	Hervorragend	Sehr gut	Gut	Zufriedenstellend	Schlecht
1. der Abwechslung im Speiseplan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. der Qualität der Speisen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. der Temperatur der Speisen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. der Essensausgabe auf fertig vorbereiteten Tellern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. des Angebotes an unterschiedlichen Diätkostformen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie beurteilen Sie die <i>Sauberkeit</i> ...	Hervorragend	Sehr gut	Gut	Zufriedenstellend	Schlecht
1. Ihres Zimmers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. der sanitären Anlagen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. in den Vortragsräumen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wie beurteilen Sie allgemein die <i>Organisation</i> der Klinik hinsichtlich...	Hervorragend	Sehr gut	Gut	Zufriedenstellend	Schlecht
1. der Terminierung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. der Einhaltung festgelegter Zeiten bzw. Term	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. der Erledigung verwaltungstechnischer Formalitäten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. der Zusammenarbeit der Abteilungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. der Mitsprachemöglichkeiten (Aktientalk, Verbesserungsvorschlagswesen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abschließend noch einige allgemeine Fragen:

Wie beurteilen Sie insgesamt Ihren Aufenthalt ?	Hervorragend <input type="checkbox"/>	Sehr gut <input type="checkbox"/>	Gut <input type="checkbox"/>	Zufriedenstellend <input type="checkbox"/>	Schlecht <input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie abschließend Ihren Therapieerfolg ?	Hervorragend <input type="checkbox"/>	Sehr gut <input type="checkbox"/>	Gut <input type="checkbox"/>	Zufriedenstellend <input type="checkbox"/>	Schlecht <input type="checkbox"/>
Wenn Sie in erster Linie zur Diagnostik bei uns waren, wie beurteilen Sie abschließend die durchgeführten Maßnahmen? <input type="checkbox"/> trifft auf mich nicht zu	Hervorragend <input type="checkbox"/>	Sehr gut <input type="checkbox"/>	Gut <input type="checkbox"/>	Zufriedenstellend <input type="checkbox"/>	Schlecht <input type="checkbox"/>
Wie bewerten Sie die Qualität unserer Klinik im Vergleich mit anderen Kliniken, in denen Sie sich zur Behandlung von Hauterkrankungen bzw. Allergien aufgehalten haben?	Sehr viel besser <input type="checkbox"/>	Besser <input type="checkbox"/>	Genau so gut <input type="checkbox"/>	Eher schlechter <input type="checkbox"/>	Sehr viel schlechter <input type="checkbox"/>
In welchen anderen Kliniken haben Sie Erfahrungen gemacht? _____					
<input type="checkbox"/> kenne keine andere					
Werden Sie die PsoriSol-Klinik Ihren Verwandten, Bekannten oder Freunden weiterempfehlen ? Wenn Sie die PsoriSol-Klinik weiterempfehlen möchten, können Sie gern vom Empfang Informationsbroschüren für Ihre Verwandten, Bekannten und Freunde mitnehmen.	Ja, auf jeden Fall <input type="checkbox"/>	Ja, ziemlich sicher <input type="checkbox"/>	Eingeschränkt <input type="checkbox"/>	Eher nicht <input type="checkbox"/>	nein <input type="checkbox"/>
Vielleicht fällt ihnen auch jemand ein, der sich freuen würde, wenn wir ihm Informationsmaterial über einen Klinikaufenthalt zuschicken. In diesem Fall geben Sie bitte seine Adresse hier an: Name: _____ Straße: _____ Ort: _____					

Wenn Sie nun an Ihren gesamten Aufenthalt zurückdenken: Was hat Ihnen hier besonders gut gefallen?

Was für einen Verbesserungsvorschlag haben Sie für uns?

Informationen zu Ihrer Person

Bitte beantworten Sie uns folgende Fragen zu Ihrer Person. Die Angaben sind ausschließlich zur besseren klinikinternen Qualitätssicherung bestimmt und werden nicht an Unbefugte weitergegeben.

Ihre Angaben werden selbstverständlich vertraulich behandelt !

Ihr Geschlecht: weiblich männlich

Ihr Alter: _____ Jahre

Das Alter Ihres Kindes (Begleitkind oder Aktient): _____ Jahre

Wer von Ihnen ist Aktient ? Kind Sie selber beide

Waren Sie zum ersten Mal hier? ja nein

Welche Diagnose hat Sie zu uns geführt? _____

Ihr Name: _____ (freiwillige Angabe)

Bitte werfen Sie den ausgefüllten Fragebogen in den blauen Briefkasten neben dem Empfang oder geben Sie ihn dort ab.

Vielen Dank für Ihre freundliche Mithilfe !

Alle Mitarbeiter der PsoriSol-Klinik wünschen Ihnen eine gute Heimreise
und einen langandauernden Therapieerfolg

Interne Kommunikation

1. Verteiler

Geschäftsführung
alle Abteilungen
Qualitätsmanager/in

2. Zuständigkeit

Die nachfolgend beschriebenen Kommunikationswege im Therapiezentrum PsoriSol gelten für alle Mitarbeiter der Klinik.

Zur besseren Übersicht sind die Kommunikationsmöglichkeiten in die Bereiche „Therapieablauf“ und „allgemeine Informationen“ gegliedert. Der erste Bereich umfaßt die Übermittlung aller Informationen, die im direkten Zusammenhang mit therapeutischen Abläufen entstehen, im zweiten Bereich werden allgemeine, therapieunabhängige Kommunikationswege beschrieben.

3. Inhalt

3.1. Therapieablauf

Therapiekonferenz

Die Therapiekonferenz findet einmal wöchentlich statt. An der Therapiekonferenz nehmen alle anwesenden Mitarbeiter der Abteilungen Ärzte, Ernährungswissenschaft und Psychologie, sowie Vertreter der Abteilungen Pflege, Physikalische Therapie, Kinderbetreuung, Kreativtherapie, Labor und Empfang teil.

Die Therapiekonferenz dient dem interdisziplinären Austausch von therapierelevanten Informationen und der gemeinsamen Planung von Therapieabläufen. Allgemeine und qualitätsrelevante Informationen, die für die therapeutischen Abteilung wichtig sind, können hier angesprochen werden.

Frühbesprechung

Die Frühbesprechung findet täglich statt. Es nehmen alle Ärzte im Frühdienst sowie Vertreter der Abteilungen Pflege, Psychologie und Ernährungswissenschaft teil.

In der Frühbesprechung werden relevante Vorfälle aus dem Nachtdienst berichtet und allgemeine therapierrelevante Informationen weitergegeben. Ferner wird die Planung des Tagesablaufes, besonders die ärztliche Visitenplanung, vorgenommen.

medizinische Dokumentation

Die medizinische Dokumentation basiert auf einem PC-Programm, das der Integration therapierrelevanter Daten und der Erstellung von Arztbriefen dient.

Datum: 16.02.04	Version: 4
Herausgeber: i.V. Fr. Hanke	Genehmigt: Je/Am
Kürzel:	Datum: 17.02.04
R:\Austausch\Qualitätsbericht 2004.doc	
Seite 1 von 5	

Interne Kommunikation

Die medizinische Dokumentation kann von allen Netzwerk-PC der Klinik aufgerufen werden. Nähere Angaben zum Umgang mit der medizinischen Dokumentation werden in den Arbeitsanweisungen der Abteilungen gegeben.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit über die medizinische Dokumentation e-mails zu verschicken.

Abteilungsbesprechungen

Jede Abteilung richtet nach Bedarf interne Besprechungen oder vergleichbare Möglichkeiten ein, um den Informationsfluss innerhalb der Abteilung zu gewährleisten. Es muss sichergestellt sein, dass wichtige fachliche Informationen alle Mitarbeiter erreichen können. Dies gilt auch für die Weitergabe allgemeiner Informationen. Entsprechende Regelungen sind in den Stellenbeschreibungen und /oder Arbeitsanweisungen der Abteilungen aufzuführen. Qualitätsrelevante Themen wie die Auswertung der Kunden- und der Mitarbeiterzufriedenheit und mögliche Konsequenzen für die jeweilige Abteilung sind fester Bestandteil von Abteilungsbesprechungen.

Postfächer

Alle Abteilungen, sowie alle Ärzte, besitzen ein Postfach, über das Informationen weitergegeben werden können. Zur Erleichterung der Verteilung sind Nachrichten mit dem Empfänger und dem Absender zu kennzeichnen. Die Leerung der Postfächer ist durch die jeweilig Verantwortlichen (Abteilungsleitung) selbst zu regeln. Dies gilt besonders für Urlaubs- und Krankheitsvertretungen. Generell muss jedes Postfach einmal täglich geleert werden.

Datum: 16.02.04	Version: 4
Herausgeber: i.V. Fr. Hanke	Genehmigt: Je/Am
Kürzel:	Datum: 17.02.04
R:\Austausch\Qualitätsbericht 2004.doc	
Seite 2 von 5	

Interne Kommunikation

3.2. Allgemeine Informationen

Telefonanlage

Mit Hilfe der Telefonanlage können Informationen direkt vermittelt werden. Jeder Raum der Klinik ist mit einem Telefonapparat ausgestattet. Eine Liste aller Telefonanschlüsse steht allen Mitarbeitern zur Verfügung und wird vom Empfang bei Bedarf aktualisiert.

Die Telefonanlage bietet verschiedene Möglichkeiten zur Informationsvermittlung:

- Anruf
- Anrufliste
- Konferenzschaltung
- Minimail

Nähere Angaben zur Nutzung der verschiedenen Möglichkeiten sind in der Bedienungsanleitung der Telefonanlage einsehbar.

Die Abteilungen Ernährungswissenschaft und Psychologie sind zusätzlich über Anrufbeantworter erreichbar.

Netzwerk

Durch die Anbindung aller PC-Arbeitsplätze an das Kliniknetzwerk können Informationen auf unterschiedlichen Wegen ausgetauscht werden.

Welche Zugriffsmöglichkeiten bestehen und wie diese genutzt werden können richtet sich nach dem Aufgabengebiet des einzelnen Mitarbeiters. Der Netzwerkadministrator vergibt entsprechende Nutzerrechte.

Laufwerk r:\

Das Laufwerk r:\ („öffentliches Laufwerk“) ist Bestandteil des Kliniknetzwerks. Informationen und Dokumente, die in PC-Version vorliegen, können über das öffentliche Laufwerk ausgetauscht werden. Der Austausch wird in regelmäßigen Abständen gelöscht, so dass er nicht als Speichermedium dienen kann und der Datenschutz gewährleistet bleibt. In der Vorlagenbibliothek können alle aktuellen Vorlagen eingesehen und ausgedruckt werden. Veränderungen sind nur in Bereichen möglich, für die der Netzwerk-Administrator den Zugriff entsprechend gestattet hat. Ergebnisse der Projektgruppen, sowie alle öffentlichen Publikationen können im Archivierungssystem eingesehen werden. Speicherungen sind nur unter der eigenen Abteilung vorzunehmen.

Aufbau und Nutzung des öffentlichen Laufwerks sind in den Arbeitsanweisungen der EDV beschrieben.

Mitarbeiterversammlung

Einmal monatlich findet eine Versammlung für alle Mitarbeiter der Klinik statt. Die Mitarbeiterversammlung dient der Weitergabe allgemeiner Informationen, Berichterstattung der Kli-

Datum: 16.02.04	Version: 4
Herausgeber: i.V. Fr. Hanke	Genehmigt: Je/Am
Kürzel:	Datum: 17.02.04
R:\Austausch\Qualitätsbericht 2004.doc	
Seite 3 von 5	

Interne Kommunikation

nikleitung und der Projektgruppen, sowie als Diskussionsforum für wichtige Klinikthemen. Termin, Ort und Tagesordnungspunkte werden schriftlich durch die Geschäftsführung bekanntgegeben.

Abteilungsleiterkonferenz

Auf Wunsch zweier oder mehrerer Abteilungen wird die Abteilungsleiterkonferenz einberufen. Hier können Fragen der Zusammenarbeit geklärt und allgemeine Themen besprochen werden.

Für den Informationsfluss in die Abteilungen sind die Abteilungsleiter verantwortlich.

Info-Punkte

Wichtige aktuelle Informationen können an den Info-Punkten im Kopierraum und im Mitarbeiteraufenthaltsraum eingesehen werden. Dort befinden sich auch die Teilnehmerlisten für Schulungen.

4. Anlagen

Als Anlagen gelten alle aufgeführten Arbeits- und Verfahrensanweisungen sowie die genannten Betriebsanleitungen. Alle Anlagen müssen in jeder Abteilung vorhanden und zugänglich sein. Die Verantwortung dafür übernimmt die Abteilungsleitung.

5. Unregelmäßigkeiten

Maßnahmen bei Unregelmäßigkeiten in Bezug zu den genannten Kommunikationswegen sind in den Arbeitsanweisungen der Abteilungen aufgeführt.

Datum: 16.02.04	Version: 4
Herausgeber: i.V. Fr. Hanke	Genehmigt: Je/Am
Kürzel:	Datum: 17.02.04
R:\Austausch\Qualitätsbericht 2004.doc	
Seite 4 von 5	

Interne Kommunikation

6. Änderungen gegenüber der Vorgänger-Version:

Änderung:

Hinweise zur Nutzung des Laufwerk r:\ sind hinzugekommen

Datum: 16.02.04	Version: 4
Herausgeber: i.V. Fr. Hanke	Genehmigt: Je/Am
Kürzel:	Datum: 17.02.04
R:\Austausch\Qualitätsbericht 2004.doc	
Seite 5 von 5	



InterCert

Zertifizierungsgesellschaft mbH
Umweltgutachterorganisation

Zertifikat

Die LGA InterCert Zertifizierungsgesellschaft mbH, nach der europäischen Norm EN 45012 akkreditierte und anerkannte Zertifizierungsstelle für Qualitätsmanagementsysteme, bescheinigt hiermit, dass das



PsoriSol®

**Therapiezentrum GmbH
Fachklinik für Dermatologie und Allergologie
Mühlstraße 31
D - 91217 Hersbruck**

ein

Qualitätsmanagementsystem

nach

DIN EN ISO 9001:2000

Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen

in allen Bereichen des Krankenhauses:

Verwaltung, Dermatologie und Allergologie, OP-Bereich, Labor, Pflege,
physikalische Therapie, Psychologie, Kreativtherapie, Kinderbetreuung,
Ernährungswissenschaft, Haustechnik, Empfang, Arztsekretariat,
Buchhaltung und Personalabteilung, Küche, Service und Reinigungsdienst

eingeführt hat und anwendet.

Durch ein Zertifizierungsaudit der LGA InterCert Zertifizierungsgesellschaft mbH wurde der Nachweis erbracht, dass das QM-System des Unternehmens die Anforderung des oben genannten Standards (Ausgabe: Dezember 2000) erfüllt.

Erstzertifizierung im Juli 1998

Gültigkeit des Zertifikates bis 18. Februar 2007

Registriernummer: 1840557

Nürnberg, den 19. Februar 2004


Dr. Herfried Kohl
Hauptgeschäftsführer




Roswitha Krauß