



Klinik im Park

Fachklinik für Venenerkrankungen



Strukturierter Qualitätsbericht gemäß § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V für das Berichtsjahr 2006

Hagelkreuzstraße 37

D – 40721 Hilden

Tel.: +49 21 03 - 24 26 91

Fax: +49 21 03 - 24 14 13

E-Mail: info@klinik-im-park.de

Internet: www.klinik-im-park.de



Klinik im Park Hilden

Einleitung

Sehr geehrte Leserin,
sehr geehrter Leser,

die Klinik im Park, Fachklinik für Venenerkrankungen, Hilden wurde als Villa um die Jahrhundertwende in Hilden gebaut. Nach einer privat-familiären Nutzung wurde sie Frauen-Klinik im Park. Schon damals stand die Klinik in einen hervorragenden Ruf - weit über Hildens Grenzen hinaus. Mehrfach in ihrer Geschichte umgebaut und erweitert, zogen 1984 die Gefäßspezialisten (Phlebologen) ein. Das Krankenhaus trägt seither den Namen "Klinik im Park, Fachklinik für Venenerkrankungen". Im Jahr 1999 wurde die modern ausgestattete Fachklinik um das "Laserzentrum in der Klinik im Park" erweitert. Der Charme der herrschaftlichen Gründerzeitvilla liegt noch heute in ihrem privaten Charakter und der typischen Architektur. Viele Patienten schätzen vor allem diese persönliche Atmosphäre. Der herrliche Park mit seinem jahrhundertalten Baumbestand gab der Klinik ihren Namen und bietet den Patienten ein gesundheitsförderndes Umfeld. Diese angenehme, komfortable und zudem familiäre Atmosphäre kombiniert mit der besonderen medizinischen Kompetenz der Klinik im Park im Bereich der Venenleiden somit weit über die regionalen Grenzen hinweg einen ausgezeichneten Ruf.

Die gesetzliche Verpflichtung zum Qualitätsbericht wird von uns nicht nur als geforderte Notwendigkeit sondern vielmehr als Chance gesehen, unsere Qualität nach außen dokumentieren und uns mit anderen Krankenhäusern messen zu können. Schon seit über 20 Jahren wird in der Klinik im Park ein ausgedehntes internes Qualitätsmanagement betrieben. Wir freuen uns, Ihnen die Ergebnisse unserer Bemühungen im Qualitätsbericht 2006 präsentieren zu dürfen. Dieser stellt für uns zugleich die Motivation als auch die Grundlage dar für die Analyse künftiger Verbesserungspotentiale.

Wir hoffen, dass Sie die Darstellung unserer Leistungen und Projekte anregt und Sie sich im Krankheitsfalle in der Klinik im Park „in guten Händen“ fühlen.

Im Juli 2007,

Die Geschäftsleitung

Die Krankenhausleitung,

vertreten durch die Chefärztin der Klinik im Park, **Frau Dr. med. Karin Heider** und den Verwaltungsleiter, **Herrn Hans-Joachim Spieker**, ist verantwortlich für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben im Qualitätsbericht.



Inhalt

A	Struktur- und Leistungsdaten der Klinik im Park	5
A-1	Allgemeine Kontaktdaten der Klinik im Park	5
A-2	Institutionskennzeichen	5
A-3	Standort(nummer)	5
A-4	Name und Art des Krankenhausträgers	5
A-5	Akademisches Lehrkrankenhaus	5
A-6	Organisationsstruktur der Klinik im Park	5
A-7	Regionale Versorgungspflichten für die Psychiatrie	6
A-8	Fachabteilungsübergreifende Versorgungsschwerpunkte	6
A-9	Fachabteilungsübergreifende medizinisch-pflegerische Leistungsangebote	7
A-10	Allgemeine nicht-medizinische Serviceangebote	7
A-11	Forschung und Lehre	7
A-12	Anzahl der Betten im gesamten Krankenhaus nach § 108/109 SGB V	7
A-13	Fallzahlen der Klinik im Park	7
B	Struktur- und Leistungsdaten der Fachabteilung	8
B-1.1	Die venöse Gefäßchirurgie	8
B-1.2	Versorgungsschwerpunkte der venösen Gefäßchirurgie	8
B-1.3	Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote der venösen Gefäßchirurgie	8
B-1.4	Nicht-medizinische Serviceangebote der venösen Gefäßchirurgie	9
B-1.5	Fallzahlen der venösen Gefäßchirurgie	9
B-1.6	Hauptdiagnosen nach ICD	10
B-1.7	Prozeduren nach OPS	10
B-1.8	Ambulante Behandlungsmöglichkeiten	10
B-1.9	Ambulante Operationen nach § 115b SGB V	11
B-1.10	Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft	11
B-1.11	Apparative Ausstattung	11
B-1.12	Personelle Ausstattung	12
B-1.12.1	Ärzte	12
B-1.12.2	Pflegepersonal	12
B-1.12.3	Spezielles therapeutisches Personal	12



C	Qualitätssicherung	13
C-1	Teilnahme an der externen vergleichenden Qualitätssicherung nach § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 1 SGB V (BQS-Verfahren)	13
C-2	Externe Qualitätssicherung nach Landesrecht gemäß § 112 SGB V	13
C-3	Qualitätssicherung bei Teilnahme an Disease-Management-Programmen (DMP) nach § 137f SGB V	13
C-4	Teilnahme an sonstigen Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung	13
C-5	Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 Abs. 1 S. 3 Nr. 3 SGB V	13
C-6	Ergänzende Angaben bei Nicht-Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 Abs. 1 S. 3 Nr. 3 SGB V (Ausnahmeregelung)	13
D	Qualitätsmanagement	14
D-1	Qualitätspolitik	14
D-2	Qualitätsziele	15
D-3	Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	15
D-4	Instrumente des Qualitätsmanagements	16
D-5	Qualitätsmanagement-Projekte	19
D-6	Bewertung des Qualitätsmanagements	19



Klinik im Park Hilden

A Struktur- und Leistungsdaten der Klinik im Park

A-1 Allgemeine Kontaktdaten der Klinik im Park

Sie finden die Klinik im Park unter:

Hagelkreuzstraße 37

D – 40721 Hilden

E-Mail: info@klinik-im-park.de

Telefon: +49 21 03 – 89 60

Internet: www.klinik-im-park.de

Telefax: +49 21 03 - 24 14 13

A-2 Institutionskennzeichen

Das Institutionskennzeichen der Klinik im Park lautet 260 511 714.

A-3 Standort(nummer)

Die Standortnummer der Klinik im Park lautet 00.

A-4 Name und Art des Krankenhasträgers

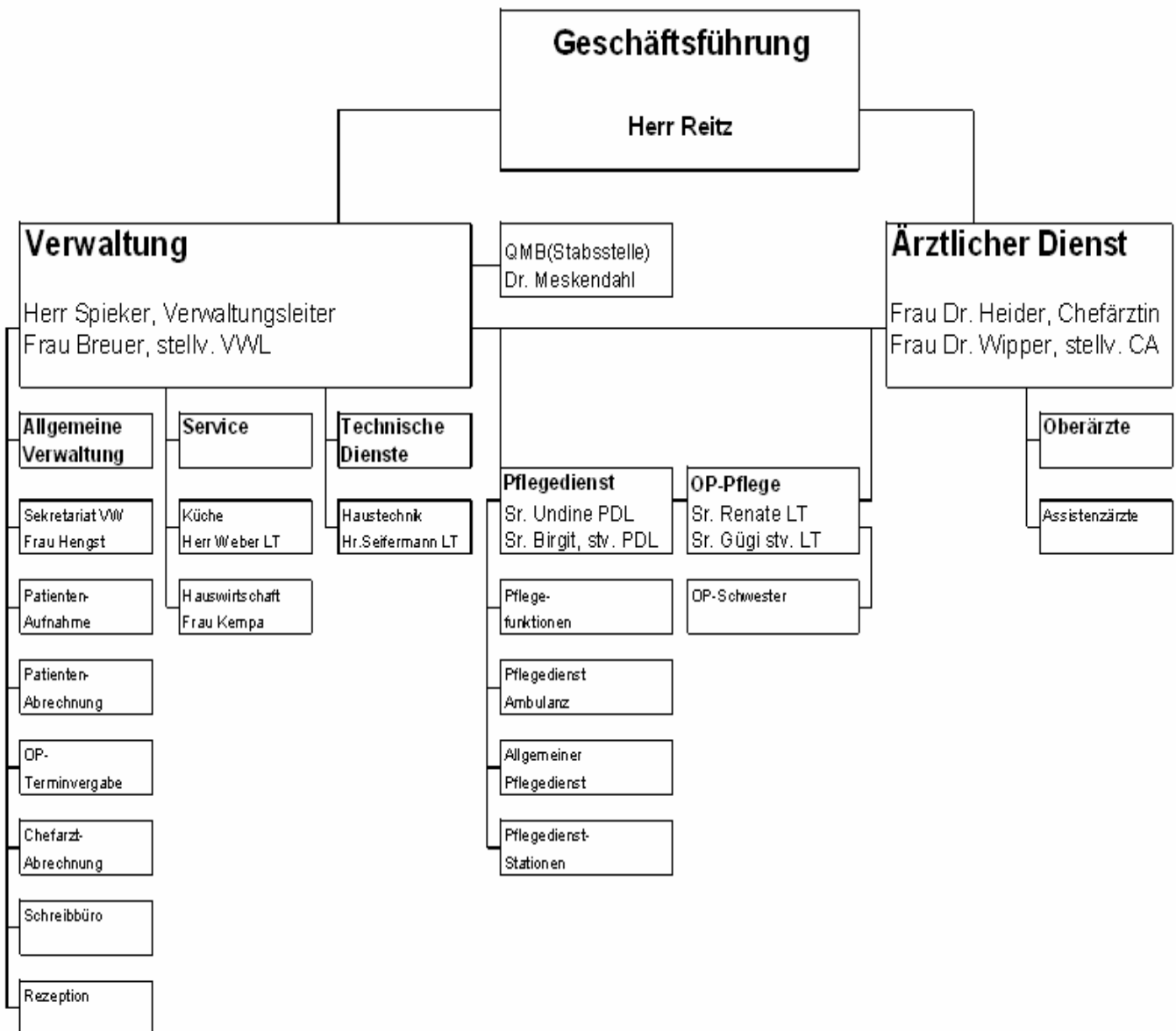
Der Krankenhasträger ist die Klinik im Park GmbH. Hierbei handelt es sich um einen privaten Träger.

A-5 Akademisches Lehrkrankenhaus

Eine Zulassung als akademisches Lehrkrankenhaus liegt nicht vor.

A-6 Organisationsstruktur der Klinik im Park

Das nachfolgende Organigramm gibt einen Überblick über die Organisationsstruktur der Klinik im Park.



A-7 Regionale Versorgungspflichten für die Psychiatrie

Die Klinik im Park hat keine Versorgungsverpflichtungen für die Psychiatrie.

A-8 Fachabteilungsübergreifende Versorgungsschwerpunkte

Die Klinik im Park verfügt ausschließlich über den Versorgungsschwerpunkt Gefäßchirurgie. Fachabteilungsübergreifende Versorgungsschwerpunkte können daher nicht vorliegen. Die Versorgungsschwerpunkte der Gefäßchirurgie sind unter Punkt B-1.2 Versorgungsschwerpunkte der Venösen Gefäßchirurgie zu finden.



A-9 Fachabteilungsübergreifende medizinisch-pflegerische Leistungsangebote

Die Klinik im Park verfügt ausschließlich über die Fachabteilung „Gefäßchirurgie“. Fachabteilungsübergreifende Leistungsangebote können daher nicht vorliegen. Die medizinisch-pflegerischen Leistungsangebote der Gefäßchirurgie sind unter Punkt B-1.3 Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote der Venösen Gefäßchirurgie zu finden.

A-10 Allgemeine nicht-medizinische Serviceangebote

Die Klinik im Park bietet ihren Patienten eine große Auswahl an nicht-medizinischen Serviceangeboten an. Diese sind unter Punkt B-1.4 Nicht-medizinische Serviceangebote der Venösen Gefäßchirurgie zu finden.

A-11 Forschung und Lehre

Die Klinik im Park führt selbst keine Forschungen durch. Nichtsdestoweniger arbeitet sie sehr eng mit anderen Venenfachkliniken zusammen, um durch einen permanenten Wissensaustausch stets die neusten wissenschaftlichen Erkenntnisse diskutieren und ggf. umsetzen zu können.

A-12 Anzahl der Betten im gesamten Krankenhaus nach § 108/109 SGB V

Nach § 108/109 SGB V hat die Klinik im Park 48 Betten.

A-13 Fallzahlen der Klinik im Park

Die Gesamtzahl der im Berichtsjahr behandelten Fälle beträgt:

Vollstationäre Fallzahl: 2.765 Fälle

Teilstationäre Fallzahl: 0 Fälle

Ambulante Fallzahl:

nach Fallzählweise: 8.060 Fälle

nach Quartalszählweise:

nach Patientenzählweise:

Sonstige Zählweise:



B Struktur- und Leistungsdaten der Fachabteilung „Venöse Gefäßchirurgie“

B-1.1 Die venöse Gefäßchirurgie

Die Fachabteilung Gefäßchirurgie trägt nach § 301 SGB V den Schlüssel 1800 und ist eine bettenführende Hauptabteilung. Leiterin der Abteilung ist die Chefärztin der Klinik im Park Frau Dr. med. Karin Heider.

B-1.2 Versorgungsschwerpunkte der venösen Gefäßchirurgie

Die Klinik im Park hat sich bereits seit über 20 Jahren auf die Venenheilkunde spezialisiert. Besondere Versorgungsschwerpunkte sind:

Nr.	Versorgungsschwerpunkte	Kommentar/ Erläuterung
VC19	Diagnostik und Therapie von venösen Erkrankungen (z. B. Thrombosen, Krampfadern) und Folgeerkrankungen (z. B. Ulcus cruris/ offenes Bein)	Besondere Versorgungsschwerpunkte sind alle Behandlungen im Rahmen der konservativen und operativen Phlebologie, insbesondere die Behandlung von Krampfadern und Besenreisern. Ästhetik und schonende operative Techniken unter örtlicher Betäubung gehören bei der Behandlung von Krampfadern zum Standard der Klinik im Park.

B-1.3 Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote der venösen Gefäßchirurgie

Die Klinik im Park hat sich bereits seit über 20 Jahren auf die Venenheilkunde spezialisiert. Besondere medizinisch-pflegerische Leistungsangebote sind:

Nr.	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot	Kommentar/ Erläuterung
MP11	Bewegungstherapie	Venengymnastik, Venenwalking
MP15	Entlassungsmanagement	
MP17	Fallmanagement / Case Management / Primary Nursing / Bezugspflege	
MP24	Lymphdrainage	Maschinell
MP33	Präventive Leistungsangebote/ Präventionskurse	Venengymnastik, Venenwalking, Vorträge
MP39	Spezielle Angebote zur Anleitung und Betreuung von Patienten und Angehörigen	
MP47	Versorgung mit Hilfsmitteln/ Orthopädietechnik	Versorgung mit Kompressionsstrümpfen
MP51	Wundmanagement	Speziell für Patienten mit Ulcus Cruris
MP52	Zusammenarbeit mit/ Kontakt zu Selbsthilfegruppen	Mitglied der Deutschen Venen-Liga e. V.



B-1.4 Nicht-medizinische Serviceangebote der venösen Gefäßchirurgie

Die Klinik im Park bietet ihren Patienten folgende nicht-medizinische Serviceangebote an:

Nr.	Serviceangebot	Kommentar/ Erläuterung
Räumlichkeiten		
SA01	Aufenthaltsräume	
SA03	Ein-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle	
SA06	Rollstuhlgerechte Nasszellen	
SA08	Teeküche für Patienten	
SA09	Unterbringung Begleitperson	
SA11	Zwei-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle	
Ausstattung der Patientenzimmer		
SA12	Balkon/ Terrasse	
SA13	Elektrisch verstellbare Betten	
SA14	Fernsehgerät am Bett/ im Zimmer	
SA15	Internetanschluss am Bett / im Zimmer	
SA16	Kühlschrank	
SA18	Telefon	
SA19	Wertfach/ Tresor am Bett/ im Zimmer	
Verpflegung		
SA20	Frei wählbare Essenszusammenstellung (Komponentenwahl)	
SA21	Kostenlose Getränkebereitstellung (Mineralwasser)	
Ausstattung/ Besondere Serviceangebote		
SA22	Bibliothek	
SA24	Faxempfang für Patienten	
SA27	Internetzugang	
SA28	Kiosk / Einkaufsmöglichkeiten	
SA30	Klinikeigene Parkplätze für Besucher und Patienten	
SA33	Parkanlage	
SA34	Rauchfreies Krankenhaus	
SA38	Wäscheservice	
Persönliche Betreuung		
SA40	Empfangs- und Begleitdienst für Patienten und Besucher	
SA41	Dolmetscherdienste	

B-1.5 Fallzahlen der venösen Gefäßchirurgie

Im Jahr 2006 betrug die stationäre Fallzahl der Klinik im Park 2.765.



B.1.6 Hauptdiagnosen nach ICD

Die Klinik im Park hat im Berichtsjahr 2006 folgende Hauptdiagnosen erbracht:

Rang	ICD-10 Ziffer (3-stellig)	Absolute Fallzahl	Umgangssprachliche Beschreibung
1	I83	2.765	Varizen (Krampfadern)

B-1.7 Prozeduren nach OPS

Die Klinik im Park hat im Berichtsjahr 2006 folgende Prozeduren erbracht:

Rang	OPS-301 Ziffer (4-stellig)	Absolute Fallzahl	Umgangssprachliche Beschreibung
1	5-385	9.931	Unterbindung und Stripping (Herausziehen) von Varizen (Krampfadern)
2	5-983	1.073	Reoperation, zumeist Rezidivoperation

B-1.8 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Die Klinik im Park hat eine Sonderform der ambulanten Operation entwickelt, die das Leistungsspektrum im ambulanten Bereich komplettiert. Ausgangsbasis ist ein Modell, das die Klinik im Park in Zusammenarbeit mit den Krankenkassen und dem Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) entwickelt hat, welches die wichtigsten phlebologischen Krankenhaus-Therapien unter dem Dach einer Fachklinik vereint.

Bezeichnung der Ambulanz	Angebotene Leistung	Art der Ambulanz
Phlebologische Ambulanz	Ambulante Behandlungen werden von der Klinik im Park nach §115 b SGB V durchgeführt. Dazu zählen die ambulante Entfernung der großen und kleinen Stammvenen, das Entfernen von Seitenästen und Konvoluten, sowie der Verschluss von defekten Verbindungsvenen ins tiefe Venensystem, die Sklerosierungstherapie (Verödung der Beinvenen, was zum Verkleben und zum körpereigenen Abbau der Venen führt) und die Ulkustherapie (die Behandlung des offenen Beins).	Kernstück des oben genannten Modells ist die ambulante Operation mit einer anschließenden so genannten betreuten Übernachtung. Die Patienten bleiben bei dieser Form der ambulanten Operation unter bestimmten Voraussetzungen eine Nacht zur Überwachung in der Klinik. Ein normaler mehrtägiger stationärer Aufenthalt wird dabei ebenso vermieden wie eine eventuelle verfrühte Entlassung. Neben den herkömmlichen ambulanten und stationären Operationen komplettiert diese Sonderform der ambulanten Operation das Leistungsspektrum der Klinik im Park.



B-1.9 Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

Die Klinik im Park hat im Berichtsjahr 2006 folgende Prozeduren nach § 115b SGB V erbracht:

Rang	OPS-301 Ziffer (4-stellig)	Umgangssprachliche Bezeichnung	Absolute Fallzahl
1	5-385	Unterbindung und Stripping (Herausziehen) von Varizen (Krampfadern)	383
2	5-983	Reoperation, zumeist Rezidivoperation	0

B-1.10 Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Die Klinik im Park nimmt nicht am Durchgangs-Arztverfahren teil.

B-1.11 Apparative Ausstattung

Die Klinik im Park bietet ihren Patienten folgende apparative Ausstattung an:

Nr.	Vorhandene Geräte	Kommentar/ Erläuterung
AA20	Laser	ELVeS-Laser Das Grundprinzip von ELVeS (Endo Laser Vein System = endoluminales Laservenenverschlussystem) besteht darin, ohne größere Patientenbelastung in örtlicher Betäubung die Venen mit einer sehr dünnen Laserfaser von innen heraus zu verschließen. Sonst häufig zu beobachtende Blutergüsse am Oberschenkel treten bei der ELVeS-Lasertherapie nicht auf. Die schonende Methode wird ambulant in örtlicher Betäubung durchgeführt und erzielt ein hervorragendes kosmetisches Ergebnis. Die Genesungszeit dauert 2-3 Tage.
AA20	Laser	Erbium-Yag Laser Der Erbium-Yag Laser wird zum entfernen gutartiger Hauttumore und zur Faltenbehandlung (Soft-Laser Peeling) eingesetzt.
AA20	Laser	Alexandrit-Laser Mit dem Alexandritlaser werden Haar Epilationen und kleinere Gefäßläsionen (Besenreiser, Hamangiome = Blutschwämmchen, Altersflecken) durchgeführt.
AA20	Laser	Light Sheer Laser Der Light Sheer Laser wird zur Epilation (Haarentfernung) verwendet.
AA20	Laser	Die Quantumlasereinheit ist ein Kombinationsgerät aus einem IPL und einem Neodyn-Yag Laser und ist für die folgenden Anwendungen einsetzbar: Angiome : Blutschwamm Couperose: Gefäßerweiterungen im Gesichtsbereich Ephelides: Sommersprossen Hautvarikose: Besenreiser Lentigo Senilis: Altersflecken Rosacea: krankhafte Gesichtsröte Spider Naevi: Spinnenmale
AA29	Sonographiegerät/ Dopplersonographiegerät	Schmerzfrei und risikolose Venendiagnostik
AA00	Farbduplex	Schmerzfreie und risikolose Venendiagnostik
AA00	Photoderm	Mit dem Photoderm wird in der Klinik im Park die Couperose behandelt.



B-1.12 Personelle Ausstattung

B-1.12.1 Ärzte

Die Personalqualifikation im Ärztlichen Dienst stellte sich zum 31. Dezember 2006 wie folgt dar:

Gruppe der Ärzte	Anzahl in Vollkräften	Kommentar/ Ergänzung z. B. Weiterbildungs- befugnisse	Nr.	Fachexpertise der Abteilung z. B. Fachgebietsbezeichnungen, Schwerpunktbezeichnungen, Zusatzweiterbildungen
Ärzte insgesamt (außer Belegärzte)	9,5			siehe unter Fachärzte
Davon Fachärzte	6,0	Es liegt die komplette Weiterbildungs- ermächtigung für die Phlebologie und für 6 Monate Chirurgie vor.	AQ06	Allgemeine Chirurgie
Belegärzte (nach § 121 SGB V)	0	0		0

B-1.12.2 Pflegepersonal

Die Personalqualifikation im Pflegedienst stellte sich zum 31. Dezember 2006 wie folgt dar:

Gruppe des Pflegepersonals	Anzahl in Vollkräften	Kommentar/ Erläuterung
Pflegekräfte insgesamt	25,1	
Davon examinierte Gesundheits- und Krankenpfleger bzw. Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger (3 Jahre)	25,1	
Davon examinierte Gesundheits- und Krankenpfleger bzw. Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger (mit entsprechender Fachweiterbildung)	–	

B-1.12.3 Spezielles therapeutisches Personal

Für die Venöse Gefäßchirurgie steht folgendes spezielles therapeutisches Personal zur Verfügung:

Nr.	Spezielles therapeutisches Personal	Kommentar/ Erläuterung
SP00	Venen-Trainer	



C Qualitätssicherung

C-1 Teilnahme an der externen vergleichenden Qualitätssicherung nach § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 1 SGB V (BQS-Verfahren)

Die Klinik im Park erbringt keine Leistungen, die eine Teilnahme an den Maßnahmen der verpflichtenden externen Qualitätssicherung (BQS-Verfahren) ermöglichen.

C-2 Externe Qualitätssicherung nach Landesrecht gemäß § 112 SGB V

Gemäß ihrem Leistungsspektrum erbringt die Klinik im Park keine Leistungen, für die eine verpflichtende externe Qualitätssicherung auf Landesebene vorgesehen ist.

C-3 Qualitätssicherung bei Teilnahme an Disease-Management-Programmen (DMP) nach § 137f SGB V

Gemäß ihrem Leistungsspektrum erbringt die Klinik im Park keine Leistungen im Rahmen dieses Gesetzes.

C-4 Teilnahme an sonstigen Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung

Die installierten Qualitätsmanagementprojekte der Klinik im Park sind nicht für standardisierte externe Qualitätssicherungsprojekte im Rahmen des § 137 SGB V konzipiert. Näheres zum internen Qualitätsmanagement ist unter Punkt D-5 Qualitätsmanagement-Projekt zu finden.

C-5 Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 Abs. 1 S. 3 Nr. 3 SGB V

Die Klinik im Park unterliegt keiner Mindestmengenvereinbarung nach § 137 Abs. 1 S. 3 Nr. 3 SGB V.

C-6 Ergänzende Angaben bei Nicht-Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 Abs. 1 S. 3 Nr. 3 SGB V (Ausnahmeregelung)

Die Klinik im Park unterliegt keiner Mindestmengenvereinbarung nach § 137 Abs. 1 S. 3 Nr. 3 SGB V.



D Qualitätsmanagement

D-1 Qualitätspolitik

Der zufriedene Patient steht für die Klinik im Park sowohl am Anfang als auch am Ende des gesamten Handelns. Unser Ziel ist die schnelle Wiederherstellung seiner Gesundheit und damit guten Lebensqualität als Garant für seine Zufriedenheit und unsere Zukunft.

Wir fühlen uns allen Menschen verpflichtet, die mit uns in Verbindung stehen:

- den Patienten,
- den Mitarbeitern,
- den Angehörigen und Besuchern,
- den ärztlichen und nichtärztlichen Kooperationspartnern,
- den externen Dienstleistern.

Grundlagen unserer Arbeit

- Die Achtung des Menschen unabhängig von Herkunft, Alter und Geschlecht
- Die Berücksichtigung seiner individuellen Bedürfnisse, insbesondere im physischen, psychosozialen, kulturellen, geistigen und religiösen Bereich
- Gemeinsame menschliche Orientierung zum Wohle unserer Patienten
- Akzeptanz, Wertschätzung, Vertrauen und Wahrheitsliebe im Miteinander
- Kooperative Zusammenarbeit innerhalb der eigenen und den anderen Berufsgruppen
- Ein Betriebsklima, welches das eigenverantwortliche Handeln und die Zufriedenheit des Einzelnen im Team fördert,
- Effektives und kostengünstiges Arbeiten unter Berücksichtigung der räumlichen, materiellen und organisatorischen Gegebenheiten
- Wir schützen unsere Umwelt und die uns anvertrauten Ressourcen, denn unser Arbeitsplatz ist Teil unserer Umwelt
- Nur durch eine gesicherte Existenz können wir unsere Ziele erreichen
- Wir fühlen uns der Aus- und Weiterbildung im besonderen Maße verpflichtet, die wesentlicher Bestandteil unserer täglichen Arbeit ist
- Wir sehen Kritik als Anreiz, unsere Leistungen und Angebote zu prüfen und ständig zu verbessern
- Die Sicherung und Weiterentwicklung unseres Qualitätsniveaus

Eine gute Organisation ist Voraussetzung für einen reibungslosen Ablauf der Patientenversorgung mit qualitativ hochwertiger Arbeit und gewährleistet dem Haus die notwendige Stabilität.

Die Atmosphäre wird geprägt durch gegenseitige Akzeptanz und Anerkennung, sodass sich jeder Mitarbeiter bei uns wohl fühlen kann. Durch hohe fachliche und soziale Kompetenz wird die optimale Behandlung und Betreuung der Patienten sichergestellt.



D-2 Qualitätsziele

Das Unternehmensziel der Klinik im Park ist es, die hoch qualifizierte Patientenversorgung eines Fachkrankenhauses für Venenerkrankungen zu gewährleisten, sowohl unter medizinischen als auch unter ästhetischen Gesichtspunkten. Zur Verwirklichung dieser Qualitätspolitik dient in erster Linie die Evaluation verschiedenster Qualitätsindikatoren mit Hilfe der hauseigenen Qualitätsbewertungen. Medizinische Qualität wird in all seinen Facetten messbar und ggf. durch getroffene Maßnahmen beeinflussbar. Die Veröffentlichung dieser Qualitätsindikatoren erfolgt hauptsächlich in entsprechenden Publikationen oder auf Fachkongressen.

D-3 Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements

Das einrichtungsinterne Qualitätsmanagement wird als Aufgabe des Top-Managements gesehen und geht daher von der Verwaltungsleitung aus. Sie stellt sicher, dass alle Krankenhausbereiche in die Umsetzung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements eingebunden sind und ist verantwortlich für die Entwicklung, Umsetzung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements. Eine Lenkungsgruppe, bestehend aus Geschäftsführung, Verwaltungsleitung, Chefärztin, Pflegedienstleitung, Qualitätsmanagementbeauftragtem (QMB) als oberstes Kontroll- und Entscheidungsgremium entscheidet über die zu treffenden Maßnahmen.

Die Klinik im Park hat sich zur Aufgabe gemacht, ein Qualitätsmanagementsystem mit dem Ziel eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses einzuführen. Die Lenkungsgruppe ist verantwortlich für die Umsetzung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementkonzeptes. Sie beschließt alle Planungen und Definitionen der Qualitätsziele und ist zuständig für die Erarbeitung und Definition von Qualitätszielen sowie für die Maßnahmen des Qualitätsmanagements. Der QMB ist verantwortlich für die einzelnen Arbeitsgruppen, die der Lenkungsgruppe zuarbeiten, sowie für die Organisation qualitätsrelevanter Schulungen und die Erreichung der Qualitätsziele.

Vorrangige Aufgaben des Qualitätsmanagements sind die Umsetzung der Qualitätsziele sowie die Intensivierung und Erweiterung der Maßnahmen zur internen Qualitätssicherung. Darüber hinaus nimmt die Klinik im Park an der externen Qualitätssicherung für ambulantes Operieren teil. Handlungsanweisungen und Leitlinien für den medizinischen Bereich dienen als Grundlage der Qualitätssicherung. Die Qualitätsziele richten sich nach den aktuellen Leitlinien der Fachgesellschaften. Durch interne Schulungen, Handlungsanweisungen und Leitlinien werden diese Qualitätsziele betriebsintern weitervermittelt.



D-4 Instrumente des Qualitätsmanagements

Die Klinik im Park versteht sich als Vorreiter in Sachen Qualitätsmanagement. Nicht nur im medizinischen Bereich werden die neusten, wissenschaftlich anerkannten Leitlinien umgesetzt, wodurch die Qualität der Klinik im Park kontinuierlich verbessert wird, sondern auch im nicht-medizinischen Bereich werden permanente Kontrollen und Verbesserungen durchgeführt, um alle Aspekte der Leistungserbringung zu stärken.

Das hausinterne Qualitätsmanagement besteht in folgenden Punkten bereits seit Jahren:

Fortbildungsveranstaltungen

Fort- und Weiterbildungen werden für alle Mitarbeiter regelmäßig durchgeführt, um die stetige Weiterentwicklung des gesamten Personals zu gewährleisten. Grundlagen sind die Erfordernisse und Zielsetzungen einer spezialisierten Fachklinik. Die Qualität der Fortbildungsveranstaltungen wird überprüft und ist Grundlage für die Planung des Folgejahres. Neben diesen speziellen Fortbildungsveranstaltungen werden die Mitarbeiter zu den durch den Gesetzgeber vorgeschriebenen Fort- und Weiterbildungen entsandt, wie beispielsweise den jährlich veranstalteten Pflichtfortbildungen der Reanimation, der Hygiene und des Brandschutzes. Die Organisation von Fortbildungen obliegt den Abteilungsleitern und der Verwaltungsleitung. Für Fortbildungen die im Interesse der Klinik sind werden die Mitarbeiter freigestellt. Wenn sie im Einklang mit den Bedürfnissen des Hauses stehen, werden die Kosten der Fortbildungen übernommen. So steht der Klinik im Park in jedem Bereich stets hoch qualifiziertes Personal zur Verfügung. Die bestehende Projektgruppe Fort- und Weiterbildung plant basierend auf den Erfahrungen der vorangegangenen Fortbildungen die internen Fortbildungen für das Folgejahr.

Qualitätssicherungsprojekt Krankenakte

Im medizinischen und pflegerischen Bereich erfolgt mehrmals im Jahr eine Überprüfung der Prozess-, Ergebnis- und Organisationsqualität der Krankenakten. Die Dokumentation in den Krankenakten wird kontinuierlich weiterentwickelt und an die ggf. sich ändernden gesetzlichen Rahmenbedingungen angepasst. Das Personal wird entsprechend weitergebildet.

Klinikleitbild

Die Weiterentwicklung des Klinikleitbildes hat höchste Priorität. Deshalb finden jährlich Mitarbeiterbefragungen statt um in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern eine kontinuierliche Weiterentwicklung des Leitbildes zu gewährleisten.

Leitlinien

Die in der Klinik im Park angewandten internen Leitlinien und Behandlungspfade werden laufend dem sich ändernden medizinischen Wissensstand angepasst.

Einarbeitungskonzepte

Die Einarbeitungskonzepte werden bei Bedarf von den Tutoren angepasst und von der Lenkungsgruppe bestätigt.

Mitarbeiterbroschüre

Die Mitarbeiterbroschüre enthält alle für den Mitarbeiter notwendigen Informationen und Dienstanweisungen. Im medizinisch pflegerischen Bereich sind alle Leitlinien, Behandlungspfade, und Patientenpfade dargestellt. Zusätzlich



Klinik im Park Hilden

gewährleistet ein Präsenzbestand allen Mitarbeitern jederzeit Einsicht nehmen zu können. Die Kontrolle und Pflege der Mitarbeiterbroschüre ist Aufgabe der Lenkungsgruppe.

Patientenbefragung

Die Zufriedenheit des Patienten mit dem kompletten Behandlungsprozess ist für die Klinik im Park sehr wichtig. Unsere Patientenbefragung gibt dem Patienten die Möglichkeit, seine Zufriedenheit kundzutun und stellt daher für die Klinik im Park eine wertvolle Form der Rückmeldung dar. Mit Hilfe dieser Befragung lassen sich Verbesserungspotentiale erschließen und die Richtigkeit ergriffener Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung anzeigen.

Konzept der Patientenbefragung

Das Konzept der Befragung ist auf eine so genannte Vollbefragung ausgelegt. Dies ermöglicht jedem Patienten, seiner Zufrieden- oder Unzufriedenheit Ausdruck verleihen zu können. Insbesondere nicht vollkommen zufriedene Patienten scheuen oftmals den Weg einer direkten Beschwerde, können dies aber auf diesem unkomplizierten, anonymen Wege tun. Neben dieser anonymen Patientenbefragung ist ebenfalls ein aktives Beschwerdemanagement vorhanden. Dies ermöglicht den Patienten, jederzeit und auch außerhalb eines standardisierten Fragebogens, sich zur Qualität der Klinik im Park zu äußern.

Durchführung der Befragung

Jeder Patient erhält bei der Aufnahme in der Klinik im Park eine Patientenmappe, in der ein Fragebogen zur Patientenzufriedenheit enthalten ist. Dies stellt zum einen sicher, dass jeder Patient an der Befragung teilnehmen kann. Zum anderen verringert es die Gefahr, dass Patienten die Bewertung der Zufriedenheit einzelner Bereiche anhand ihrer generellen Zufriedenheit treffen, da sie nicht wussten, dass sie um eine einzelne Bewertung gebeten werden und daher ihr Augenmerk nicht darauf gerichtet hatten. Um die Organisation zu erleichtern, werden die Fragebögen beim Abmelden und Verlassen der Klinik in anonymer Form wieder abgegeben. Eine hohe Rücklaufquote zeigt, dass diese Möglichkeit der Bewertung von den Patienten angenommen und genutzt wird und liefert für das Gros der Patientenschaft eine verlässliche Aussage über deren Zufriedenheit mit dem stationären Aufenthalt in der Klinik im Park.

Auswertung der Befragung

Alle Fragebögen werden einer computergestützten Auswertung zugeführt. Quartalsweise werden die Daten aufbereitet und der Verwaltungsleitung vorgelegt, so dass auch unterjährig eine Veränderung der Zufriedenheit festgestellt werden kann und ggf. Gegenmaßnahmen eingeleitet werden können. Beschwerden, die im dafür vorgesehenen Freifeld geäußert werden, oder aus dem aktiven Beschwerdemanagement stammen, werden unabhängig von der Quartalsauswertung zeitnah mit den jeweils zuständigen Mitarbeitern diskutiert.

Umsetzung der Ergebnisse

Kommt es in einzelnen Kategorien zu Verschlechterungen der Bewertung, werden unter Leitung der Verwaltungsleitung mit den zuständigen Mitarbeitern Verbesserungsmöglichkeiten diskutiert. Eine Veränderung der Erwartungen der Patienten an einen Klinikaufenthalt (beispielsweise höhere Ansprüche an die Zimmerausstattung) werden auf diese Weise entdeckt, und es können geeignete



Klinik im Park Hilden

Maßnahmen eingeleitet werden, um diesen veränderten Ansprüchen gerecht zu werden. Neben den zeitnah bearbeiteten Beschwerden kommen ebenfalls Anregungen der Patientenschaft im Fragebogen zum Ausdruck. Auch diese Anregungen geben wichtige Denkanstöße für Verbesserungen und werden in die Maßnahmenplanung mit einbezogen. Die Patientenbefragung liefert dadurch als Resultat eine ständige Anpassung an die Patientenwünsche und befähigt die Klinik im Park auch in Zukunft, den an sie gestellten Ansprüchen gerecht zu werden.



D-5 Qualitätsmanagement-Projekte

Unser Anliegen, ständige Qualitätsverbesserungen für unsere Patienten zu erreichen, hat uns neben unter Punkt D-4 Instrumente des Qualitätsmanagements genannten kontinuierlich eingesetzten Prozessen zur Messung und Verbesserung von Qualität im Jahr 2006 auch zu weiteren zeitlich begrenzten Qualitätsmanagementprojekten angeregt. Um Ihnen einen Einblick in die betriebliche Arbeitsweise zu ermöglichen, wird im Folgenden exemplarisch das detaillierte Vorgehen am Qualitätsmanagementprojekt „**OP-Vorbereitung des Patienten**“ beschreiben.

- Es wurde festgestellt dass bei einigen Patienten starke Hautirritationen bei der Rasur des Operationsfeldes vorgekommen sind.
- Bei circa 5 - 10 % der Patienten ist dieses Problem in unterschiedlicher Ausprägung vorgekommen.
- Durch eine Änderung der Rasiertechnik sollte eine Minimierung der Hautirritationen auf weniger als 1 % erreicht werden.
- Es wurden mehrere verschiedene Rasiertechniken angewandt und das Ausmaß der Hautirritationen überprüft. Dabei hat sich herausgestellt, dass unabhängig von den Rasiertechniken eine Puderapplikation auf die Haut die besten Ergebnisse erzielt hat.
- Die Evaluierung ergab eine Minimierung der Hautirritationen auf circa 1 %.

D-6 Bewertung des Qualitätsmanagements

Die Klinik im Park hat sich im Jahre 2006 der strukturierten Qualitätsbewertung nach KTQ (Kooperation für Transparenz und Qualität im Krankenhaus) unterzogen und wurde mit dem KTQ-Zertifikat ausgezeichnet.

Des Weiteren vertraut die Klinik im Park aber auch in Zukunft den unter Punkt D-4 Instrumente des Qualitätsmanagements erläuterten klinikinternen Qualitätssicherungsmaßnahmen, da sie einen ständigen Beitrag zur Bewertung der täglich geleisteten Qualität liefern und damit letztendlich der Erhaltung und stetigen Verbesserung der Versorgungsqualität der Klinik im Park dienen.

Klinik im Park Hilden Fachklinik für Venenerkrankungen

Hagelkreuzstraße 37
D – 40721 Hilden
Tel.: +49 21 03 - 24 26 91
Fax: +49 21 03 - 24 14 13
E-Mail: info@klinik-im-park.de
Internet: www.klinik-im-park.de