



Klinik im Park

Hagelkreuzstraße 37

D-40721 Hilden

Tel.: +49 (0) 2103/ 8960

Email: info@klinik-im-park.de

Internet: www.klinik-im-park.de

Qualitätsbericht für das Jahr 2004

nach der Vereinbarung gemäß

§ 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V



Vorwort

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

der Qualitätsbericht nach der Vereinbarung gemäß § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V ist für alle Krankenhäuser verpflichtend für das Jahr 2004 zu erstellen. Die Klinik im Park sieht diese gesetzliche Verpflichtung als Chance, die Qualität nach außen dokumentieren und sich mit anderen Krankenhäusern messen zu können. Schon seit längerem betreiben wir ein ausgedehntes internes Qualitätsmanagement und sind froh, Ihnen im Qualitätsbericht 2004 die Ergebnisse präsentieren zu dürfen.

Für uns stellt dieser Bericht das Ergebnis und zugleich die Motivation der bisher durchgeführten Qualitätsbemühungen sowie künftiger Analysen von Verbesserungspotentialen dar. Der Basisteil enthält neben allgemeinen Struktur- und Leistungsdaten auch fachabteilungsspezifische bzw. -übergreifende Struktur- und Leistungsdaten. Im Systemteil erfahren Sie mehr über unsere Qualitätspolitik, unser Qualitätsmanagement und einzelne Qualitätsmanagementprojekte.

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 6.000 Quadratmeter große Park mit seinem jahrhundertealten Baumbestand gab der Klinik ihren Namen und bietet den Patienten ein gesundheitsförderndes Umfeld.

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 August 2005,

Die Geschäftsleitung



Inhalt

Basisteil:

A	Allgemeine Struktur- und Leistungsdaten	5
A-1.1	Allgemeine Merkmale der Klinik im Park	5
A-1.2	Das Institutionskennzeichen	5
A-1.3	Der Krankenhausträger	5
A-1.4	Zulassung als akademisches Lehrkrankenhaus	5
A-1.5	Anzahl der Betten nach § 108/109 SGB V	5
A-1.6	Die Gesamtzahl der behandelten Patienten	5
A-1.7 A	Die Fachabteilungen der Klinik im Park	5
A-1.7 B	Die 30 häufigsten Leistungen	5
A-1.8	Besondere Versorgungsschwerpunkte und Leistungsangebote	6
A-1.9	Die ambulanten Behandlungsmöglichkeiten	6
A-2.0	Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft	7
A-2.1.1	Die apparative Ausstattung	7
A-2.1.2	Die therapeutischen Möglichkeiten	7
B-1	Fachabteilungsspezifische Daten >> Gefäßchirurgie	8
B-1.1	Die Fachabteilung Gefäßchirurgie	8
B-1.2	Das medizinische Leistungsspektrum	8
B-1.3	Besondere Versorgungsschwerpunkte	8
B-1.4	Weitere Leistungsangebote	8
B-1.5	Die Top-10 DRG	8
B-1.6	Die 10 häufigsten Haupt-Diagnosen	9
B-1.7	Die 10 häufigsten Operationen bzw. Eingriffe	9
B-2	Fachabteilungsübergreifende Struktur- und Leistungsdaten	10
B-2.1	Die ambulanten Operationen nach § 115 b SGB V	10
B-2.2	Die Top-5 der ambulanten Operationen	10
B-2.3	Sonstige ambulante Leistungen	11
B-2.4	Personalqualifikation im Ärztlichen Dienst	11
B-2.5	Personalqualifikation im Pflegedienst	11
C	Qualitätssicherung	12
C-1	Die externe Qualitätssicherung nach § 137 SGB V	12
C-2	Qualitätssicherung beim ambulanten Operieren nach § 115b	12
C-3	Externe Qualitätssicherung nach Landesrecht (§ 112 SGB V)	12
C-4	Qualitätssicherungsmaßnahmen bei Disease - Management - Programmen (DMP)	12
C-5.1	Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 Abs. 1 S. 3 Nr. 3 SBG V	12
C-5.2	Ergänzende Angaben bei Nicht-Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 Abs. 1 S. 3 Nr. 3 SGB V	12



Systemteil:

D	Qualitätspolitik	13
D-1	Unternehmensleitbild	13
D-2	Unternehmensziel	14
D-3	Kooperationen	14
E	Qualitätsmanagement und dessen Bewertung	15
E-1	Der Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	15
E-2	Die Qualitätsbewertung	15
E-3	Ergebnisse in der externen Qualitätssicherung nach § 137 SGB V	15
F	Qualitätsmanagementprojekte im Berichtszeitraum	16
F-1	Fortbildungsveranstaltungen	16
F-2	Patientenbefragung	16
G	Weitergehende Informationen	18

Anmerkung:

Falls Ihnen der Bericht als interaktives Dokument vorliegen sollte, können alle Überschriften des Inhaltsverzeichnisses angeklickt werden und leiten Sie direkt zur gewünschten Textstelle. Alle im nachfolgenden Text **grün** gedruckten Wörter können ebenfalls angeklickt werden und verweisen auf Auszüge unserer Internetseite. Dort finden Sie dann weitergehende Informationen zum jeweils angeklickten Thema.



A Allgemeine Struktur- und Leistungsdaten

A-1.1 Allgemeine Merkmale der Klinik im Park

Sie finden die Klinik im Park unter:

Klinik im Park

Email: info@klinik-im-park.de

Hagelkreuzstraße 37

Internet: www.klinik-im-park.de

D-40721 Hilden

Telefon: +49 (0) 2103 / 8960

A-1.2 Das Institutionskennzeichen

Das Institutionskennzeichen der Klinik im Park lautet 260 511 714.

A-1.3 Der Krankenhausträger

Der Krankenhausträger ist die Medizinische Kliniken Betriebsgesellschaft mbH.

A-1.4 Zulassung als akademisches Lehrkrankenhaus

Eine Zulassung als akademisches Lehrkrankenhaus liegt nicht vor.

A-1.5 Anzahl der Betten nach § 108/109 SGB V

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

A-1.6 Die Gesamtzahl der behandelten Patienten

Im Jahr 2004 wurden in der Klinik im Park insgesamt 2.938 Patienten stationär behandelt. Die Zahl der ambulant behandelten Patienten lag bei 647.

A.1.7 A Die Fachabteilungen der Klinik im Park

Als Fachklinik hat sich die Klinik im Park auf die Gefäßchirurgie spezialisiert.

Schlüssel nach § 301 SGB V	Name der Fachabteilung	Zahl der Betten	Zahl stationärer Fälle	Hauptabteilung / Belegabteilung	Poliklinik/ Ambulanz
1800	Gefäßchirurgie	48	2.938	Hauptabteilung	nein/ nein

A-1.7 B Die 30 häufigsten Leistungen

Die DRG-Fallpauschale bildet die Basis des neuen Vergütungssystems für den Krankenhausbereich. Mit einer DRG wird eine medizinische Gesamtleistung (kompletter Krankenhausaufenthalt) vergütungstechnisch bewertet und in Form einer Kompletpauschale mit den Krankenkassen abgerechnet. Folgende Tabelle zeigt alle von der Klinik im Park geleisteten DRGs gelistet nach absoluter Fallzahl.

Rang	DRG 3-stellig	Leistungsbeschreibung	Fallzahl
1	F20	Unterbindung und Stripping (Herausziehen) von Venen	2.925
2	F65	Periphere (äußerliche) Gefäßkrankheiten	13



A-1.8 Besondere Versorgungsschwerpunkte und Leistungsangebote

Die Klinik im Park hat sich bereits seit über 20 Jahren auf die Venenheilkunde spezialisiert. Besondere Versorgungsschwerpunkte sind daher alle Behandlungen im Rahmen der konservativen und operativen Phlebologie, insbesondere die Behandlung von Krampfadern und Besenreisern.

A-1.9 Die ambulanten Behandlungsmöglichkeiten

Eine Sonderform der ambulanten Operation komplettiert das Leistungsspektrum der Klinik im Park im ambulanten Bereich. 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. Kernstück des Modells ist eine ambulante Operation mit anschließender so genannter betreuter 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. Mehr über dieses Modell erfahren Sie in Abschnitt **B-2.2**.

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).

Die Klinik im Park ist eine der wenigen Kliniken in Deutschland, in der das ELVeS (Endo Laser Vein System = endoluminales Laservenenverschlussystem) zur Krampfaderbehandlung eingesetzt wird. Das Grundprinzip von ELVeS besteht darin, ohne größere Patientenbelastung in örtlicher Betäubung die Venen mit einer sehr dünnen Laserfaser von innen heraus zu verschließen. Die Laserfaser wird unter ständiger Farbultraschallkontrolle bis in die Leistenregion vorgeschoben und nach sicherer Platzierung mit Lichtlaserenergie aktiviert. Die Laserlichtimpulse werden dreimal in einer Sekunde ausgelöst, bis die Erhitzung zur Schrumpfung der Venenwand an dieser Stelle führt. Die Krampfader verschließt sich und wird regelrecht von innen verschweißt. 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.

Das Laserzentrum der Klinik im Park wurde bereits 1997 gegründet und verfügt über eine moderne Geräteausstattung. Mit dem Photoderm wird in der Klinik im Park die Couperose behandelt. Der Erbium-Yag Laser wird zum entfernen gutartiger Hauttumore und zur Faltenbehandlung (Soft-Laser Peeling) eingesetzt. Haar Epilationen und kleinere Gefäßläsionen (Besenreiser, Hamangiome = Blutschwämmchen, Altersflecken) werden mit dem Alexandritlaser durchgeführt.



A-2.0 Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Eine Zulassung zu diesem Verfahren liegt nicht vor.

A-2.1.1 Die apparative Ausstattung

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

Gerätebezeichnung	Vorhanden: ja/ nein	Verfügbarkeit 24 Stunden sichergestellt: ja/ nein
Computertomographie (CT)	nein*	
Magnetresonanztomographie (MRT)	nein*	
Herzkatheterlabor	nein*	
Szintigraphie	nein*	
Positronenemissionstomographie (PET)	nein*	
Elektroenzephalogramm (EEG)	nein*	
Angiographie	nein*	
Schlaflabor	nein*	
Sonographie	Ja	ja
LRR	Ja	ja
Farbdoppler	Ja	ja
Farbduplex	Ja	ja
ELVeS	Ja	ja
Alexandrit-Laser	Ja	ja
Erbium-Yag Laser	Ja	ja
Photoderm	Ja	ja

* Aufgrund des Leistungsspektrums der Klinik im Park sind die mit einem Stern versehenen Geräte nicht erforderlich und daher auch nicht vorhanden. Sollte dennoch im Ausnahmefall eines der Geräte benötigt werden, können per Konsiliaruntersuchung innerhalb kürzester Zeit Untersuchungen mit diesen Geräten durchgeführt werden.

A-2.1.2 Die therapeutischen Möglichkeiten

Folgende therapeutische Möglichkeiten werden angeboten:

Therapieform	Vorhanden: ja/ nein
Physiotherapie	nein
Dialyse	nein
Logopädie	nein
Ergotherapie	nein
Schmerztherapie	nein
Eigenblutspende	nein
Gruppenpsychotherapie	nein
Einzelpsychotherapie	nein
Psychoedukation	nein
Thrombolyse	nein
Bestrahlung	nein
Lasertherapie	ja
Venenwalking	ja



B-1 Fachabteilungsspezifische Daten

>> Gefäßchirurgie

B-1.1 Die Fachabteilung Gefäßchirurgie

Die Fachabteilung Gefäßchirurgie trägt nach § 301 SGB V den Schlüssel 1800. Im Jahre 2004 wurden in dieser Abteilung 2.938 Patienten stationär behandelt.

B-1.2 Das medizinische Leistungsspektrum

Das medizinische Leistungsspektrum der Klinik im Park konzentriert sich auf den Bereich Phlebologie / Venenheilkunde. Die Klinik blickt auf eine über 20-jährige Erfahrung in der professionellen Behandlung von Venenleiden zurück. In dieser langen Zeit sind Behandlungskonzepte und Operationsmethoden immer weiter verfeinert worden. Ein optimales ästhetisches Ergebnis mit guter Funktion ist unser Ziel.

B-1.3 Besondere Versorgungsschwerpunkte

Besondere Versorgungsschwerpunkte sind 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-1.4 Weitere Leistungsangebote

Zur Vervollständigung des bestehenden Angebots bietet die Klinik im Park seit 1997 die Laser-Therapie an und repräsentiert damit im Bereich der kosmetisch-ästhetischen Lasermedizin gleichermaßen Erfahrung wie den aktuellsten Stand der Wissenschaft. Das Zentrum für Lasertherapie verfügt über den neuesten Stand der Technik in der ästhetischen Lasermedizin, was eine schonende und effektive Behandlung garantiert. Es arbeitet unter der Leitung eines erfahrenen Laser-Therapeuten, der Facharzt für Dermatologie, Allergologie und Phlebologie ist. Durch die unmittelbare Anbindung an die Klinik profitieren die Patienten von der langjährigen medizinischen und personellen Kompetenz einer Fachklinik und genießen eine optimale Rundum-Versorgung für die individuellen Anforderungen der ästhetischen Lasermedizin. Weitere Vorteile der modernen Technologien: Keine Narkose, weitgehende Schmerzfreiheit, Narbenbildung und andere Nebenwirkungen sind bei sachgerechter Anwendung nicht bekannt.

B-1.5 Die Top-10 DRG

Rang	DRG 3-stellig	Fallzahl	Leistungsbeschreibung
1	F20	2.925	Unterbindung und Stripping (Herausziehen) von Venen
2	F65	13	Periphere (äußerliche) Gefäßkrankheiten



B.1.6 Die 10 häufigsten Haupt-Diagnosen

Rang	ICD-10 Nr. 3-stellig	Fälle absolut	Leistungsbeschreibung
1	I83	2.933	Varizen (Krampfadern)
2	I10	4	Hypertonie (Bluthochdruck)
3	I87	1	Chronisch venöse Insuffizienz (chronische Leistungsschwäche der Venen)

B-1.7 Die 10 häufigsten Operationen bzw. Eingriffe

Rang	OPS-301 Nr. 4-stellig	Fälle absolut	Leistungsbeschreibung
1	5-385	10.073	Unterbindung und Stripping (Herausziehen) von Varizen (Krampfadern)
2	5 983	990	Reoperation, zumeist Rezidivoperation



B-2 Fachabteilungsübergreifende Struktur- und Leistungsdaten

B-2.1 Die ambulanten Operationen nach § 115 b SGB V

Im Jahre 2004 wurden in der Klinik im Park insgesamt 1.601 ambulante Operationen nach § 115 b SGB V durchgeführt.

B-2.2 Die Top-5 der ambulanten Operationen

Die Klinik im Park hat in Zusammenarbeit mit den Krankenkassen und dem Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK) ein Modell entwickelt, das die wichtigsten phlebologischen Krankenhaus-Therapien unter dem Dach einer Fachklinik vereint. Die Verzahnung von ambulanten und stationären Behandlungsformen wird dadurch in der Klinik im Park bereits seit längerem durchgeführt.

Kernstück des 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.

Die Klinik im Park hat bereits zum 1. Januar 2004 das DRG-System zur Abrechnung der stationären Patienten eingeführt. Das DRG-Abrechnungssystem erlaubt nur die Abrechnung ambulanter und stationärer Krankenhausleistungen. Der Klinik im Park gelang es in den Pflegesatzvereinbarungen, das Kernstück des Therapiemodells, die betreute Übernachtung nach einer ambulanten Operation, zu erhalten und somit mehrtägige vollstationäre Krankenhausaufenthalte zu vermeiden. Diese Patienten bleiben nach der Operation eine Nacht in der Klinik und werden als Kurzlieger (kurzstationäre Fälle) eingestuft.

Diese Vereinbarung hat gezeigt, dass es auch unter den schwierigen gesundheitspolitischen Rahmenbedingungen möglich ist, mit den Kostenträgern innovative Konzepte zum Wohle der Patienten zu vereinbaren.

Im Jahre 2004 wurden insgesamt 647 Patienten ambulant operiert, die sich wie folgt aufteilen:

Rang	Anzahl	Leistungsbeschreibung
1	345	Herkömmliche ambulante Operation ohne betreute Übernachtung
2	302	Ambulante Operation mit betreuter Übernachtung

Eine Abrechnung nach dem EBM-Schema wird aufgrund dieser Besonderheiten nicht vorgenommen. Die durchgeführten ambulanten Operationen enthielten laut OPS-Schema folgende Leistungen:

Rang	OPS-301 Nr. 4-stellig	Anzahl	Leistungsbeschreibung
1	5385	1.486	Unterbindung und Stripping (Herausziehen) von Varizen (Krampfadern)
2	5983	115	Reoperation, zumeist Rezidivoperation



B-2.3 Sonstige ambulante Leistungen

Die Klinik im Park hat keine weiteren ambulanten Leistungen nach §§ 117, 118 und 119 SGB V erbracht.

B-2.4 Personalqualifikation im Ärztlichen Dienst

Die Personalqualifikation im Ärztlichen Dienst stellte sich zum 31. Dezember 2004 wie folgt dar:

Abteilung	Anzahl der beschäftigten Ärzte insgesamt	Anzahl Ärzte in der Weiterbildung	Anzahl Ärzte mit abgeschlossener Weiterbildung
Gefäßchirurgie	11	6	5

B-2.5 Personalqualifikation im Pflegedienst

Die Personalqualifikation im Pflegedienst stellte sich zum 31. Dezember 2004 wie folgt dar:

Abteilung	Anzahl der beschäftigten Pflegekräfte insgesamt	Prozentualer Anteil der examinierten Krankenschwestern / Krankenpfleger (3 Jahre)	Prozentualer Anteil der Krankenschwestern/-pfleger mit Fachweiterbildung	Prozentualer Anteil der Krankenpflegehelfer/-in (1 Jahr)
Gefäßchirurgie	28	68 %	4%	28%



C Qualitätssicherung

C-1 Die externe Qualitätssicherung nach § 137 SGB V

Zugelassene Krankenhäuser sind gesetzlich zur Teilnahme an der externen Qualitätssicherung nach § 137 SGB V verpflichtet. Gemäß ihrem Leistungsspektrum erbringt die Klinik im Park keine Leistungen, für die eine externe Qualitätssicherung im Rahmen dieses Gesetzes vorgesehen ist.

C-2 Qualitätssicherung beim ambulanten Operieren nach § 115b

Eine Auflistung der einbezogenen Leistungsbereiche findet im Qualitätsbericht im Jahr 2007 Berücksichtigung.

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

Über § 137 SGB V hinaus ist auf Landesebene keine verpflichtende Qualitätssicherung vereinbart worden.

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

Gemäß ihrem Leistungsspektrum liegen keine die Klinik im Park betreffenden Qualitätssicherungsmaßnahmen für Disease-Management-Programme (DMP) vor.

C-5.1 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-5.2 Ergänzende Angaben bei Nicht-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.



D Qualitätspolitik

D-1 Unternehmensleitbild

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.



KLINIK IM PARK

D-2 Unternehmensziel

Das Unternehmensziel der Klinik im Park ist es, die hoch qualifizierte Patientenversorgung eines Fachkrankenhauses für Venenerkrankungen zu gewährleisten. Die Aktualisierung der Zielplanung erfolgt bei veränderten Rahmenbedingungen, wie z.B. der Gesetzgebung und den angestrebten definierten betrieblichen Zielen. Die Qualitätsansprüche der Patienten werden den Möglichkeiten der Klinik entsprechend berücksichtigt. Durch die Einschaltung von Kooperationspartnern wird Spezialwissen erschlossen und das Leistungsspektrum erweitert.

D-3 Kooperationen

Die Klinik im Park pflegt eine Kooperation mit der Deutschen Venen-Liga. Dieser Verein leistet Aufklärungs- und Beratungsarbeit auf dem Gebiet der Venenheilkunde und ermöglicht Betroffenen, sich über ihr Leiden zu informieren. Auch die Früherkennung von Krampfaderleiden gehört zum Aufgabengebiet der Deutschen Venenliga. Daher führt die Klinik im Park gemeinsam mit der Deutschen Venen-Liga regelmäßig kostenlose so genannte Venen-Checks durch, die einen ersten Rückschluss auf die Venenfunktion erlauben, um bei einer Beeinträchtigung entsprechende Gegenmaßnahmen einleiten zu können. Weitere Informationen finden Sie im Internet unter www.venenliga.de oder telefonisch unter der gebührenfreien Hotline 0800 – 444 333 5.



E Qualitätsmanagement und dessen Bewertung

E-1 Der Aufbau des einrichtungswinteren Qualitätsmanagements

Das einrichtungswinterne 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.

E-2 Die Qualitätsbewertung

Die Klinik im Park strebt eine Zertifizierung nach KTQ (Kooperation für Transparenz und Qualität im Krankenhaus) an. Der Zertifizierungsprozess wird im Dezember 2005 abgeschlossen sein. Daher können momentan leider noch keine Ergebnisse präsentiert werden. Dennoch ist bereits heute festzustellen, dass eine Überprüfung aller Prozesse, wie dies im KTQ-Verfahren der Fall ist, bereits in der Umsetzungsphase zu einer deutlichen Verbesserung für die Patienten geführt hat.

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

Die Klinik im Park hat gemäß ihrem Leistungsspektrum keine Leistungen erbracht, für die eine externe Qualitätssicherung im Rahmen dieses Gesetzes vorgesehen ist.



F Qualitätsmanagementprojekte im Berichtszeitraum

Unser Anliegen, ständige Qualitätsverbesserungen für unsere Patienten zu erreichen, hat uns im letzten Jahr unter anderem dazu angeregt, verschiedenste Qualitätsmanagementprojekte umzusetzen. Im Folgenden möchten wir Ihnen anhand zweier Beispiele die tagtägliche Arbeit im Qualitätsmanagement erläutern.

F-1 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.

F-2 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



KLINIK IM PARK

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 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.



KLINIK IM PARK

G Weitergehende Informationen

Verantwortlich für den Qualitätsbericht ist die Lenkungsgruppe der Klinik im Park bestehend aus Geschäftsführung, Verwaltungsleiter, Chefärztin, Pflegedienstleitung und Qualitätsmanagementbeauftragtem.

Als Ansprechpartner stehen Ihnen folgende Personen zur Verfügung:

- Chefärztin: Frau Dr. med. K. Heider
- Pflegedienstleiterin: Sr. U. Schneidewind
- Verwaltungsleiter: Herr H.-J. Spieker
- QMB: Herr Dr. med. I. Meskendahl

Unsere Internetpräsentation finden Sie auf der Seite: www.klinik-im-park.de. Den vorliegenden Qualitätsbericht 2004 finden Sie ebenfalls auf unserer Homepage. Dort können Sie den Qualitätsbericht einsehen oder als PDF-Datei herunterladen. Klinikbroschüren liegen in der Klinik im Park aus oder können telefonisch bei uns angefordert werden.