

Ist die primäre Dienstleistung in der Psychosomatik **messbar?**
Sind Verbesserungen **spürbar?**
Gibt es eine **bessere Psychosomatik?**

Christoph Braukhaus
Gernot Langs

Hamburg, 26. Juni 2010

Agenda

10 Jahre QM in Bad Bramstedt

- Bisherige Erfahrungen
- Aktuelle Herausforderungen

Messbarkeit in der Psychosomatik

- Beispiel BDI

Verbesserungen in der Psychosomatik

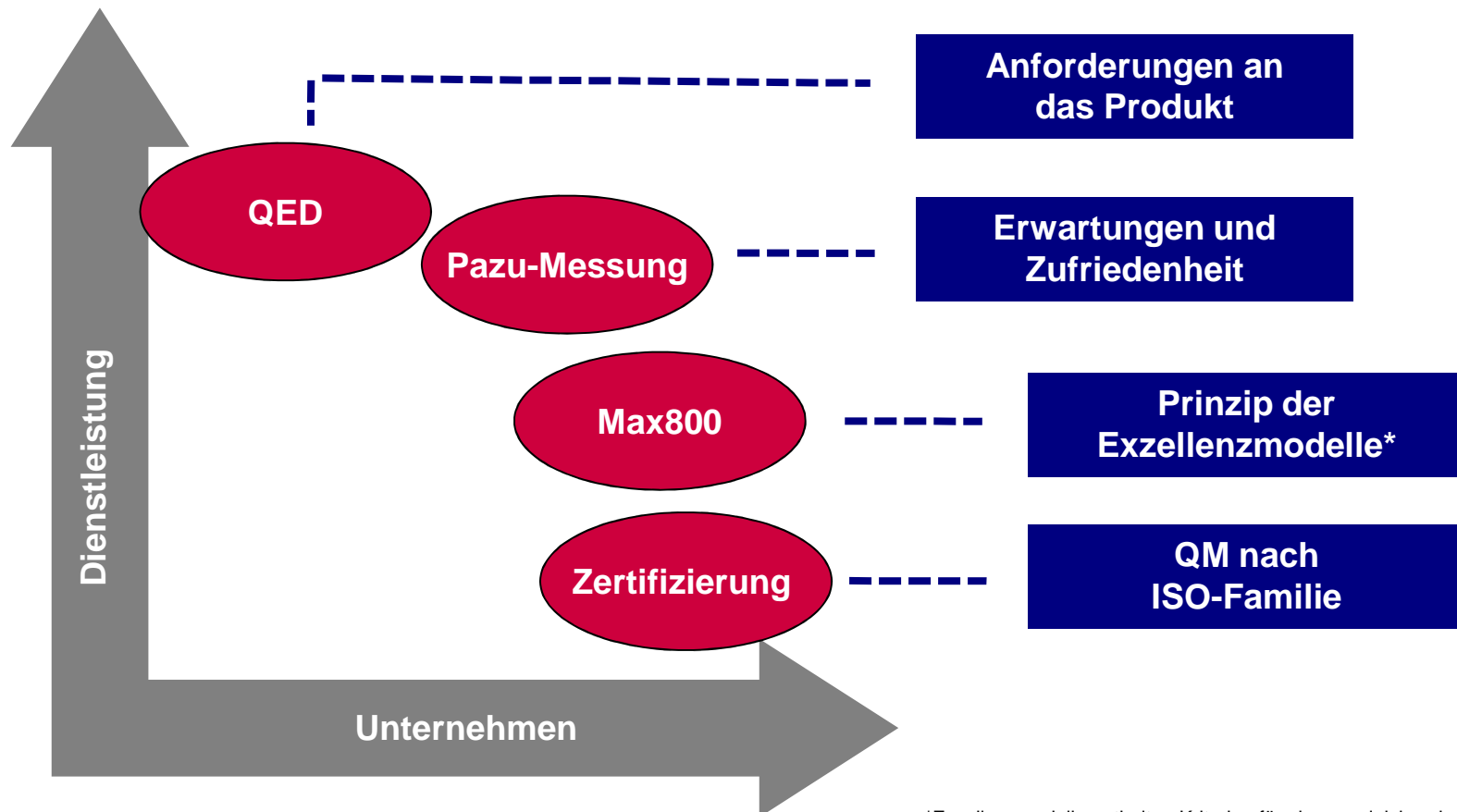
- QVT
- Lean

Wettbewerb unter Psychosomatikern

- QED
- Jahresbericht 2009

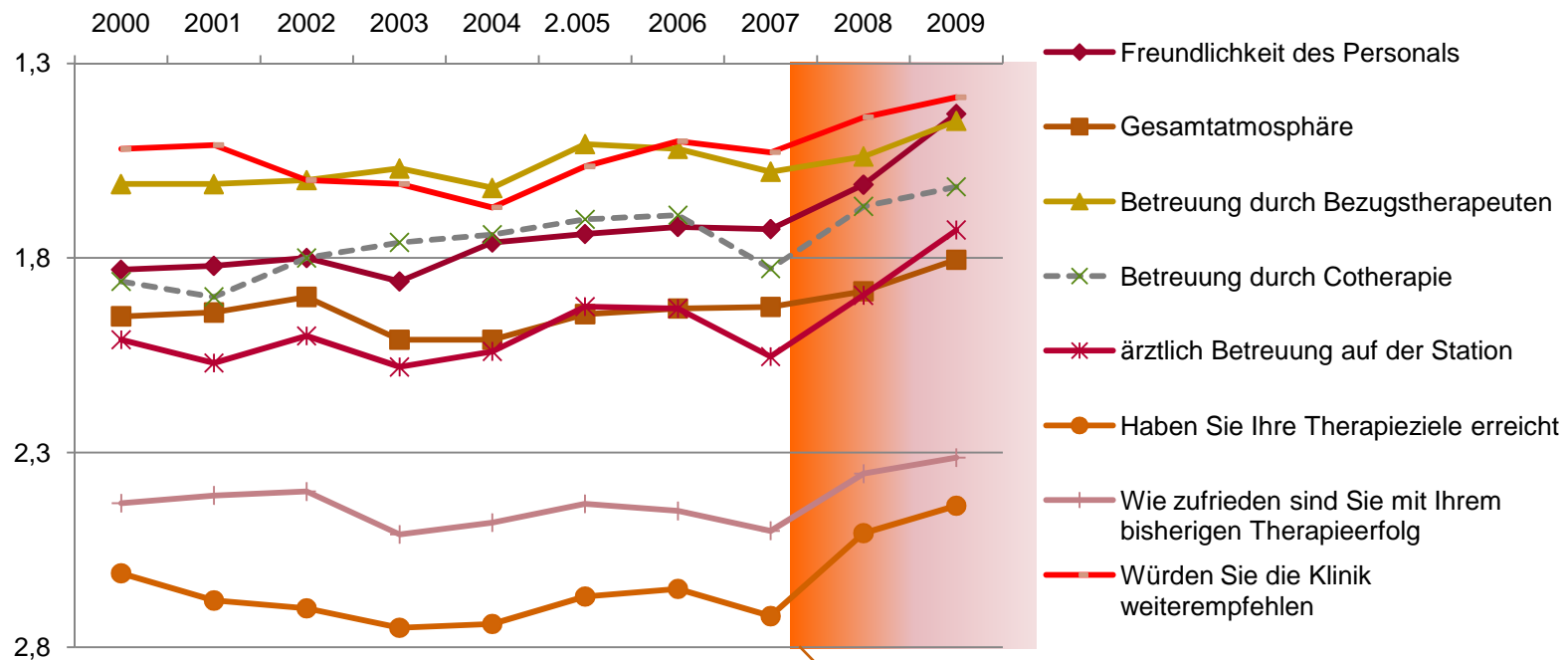


Das Qualitätsmanagementsystem der Schön Klinik Bad Bramstedt beinhaltet vier Kernelemente



*Exzellenzmodell enthalten Kriterien für eine vergleichende Beurteilung (EN ISO 9000:2005-2.12)

Das wir mit dem Faktor Kundenzufriedenheit arbeiten können, haben die letzten 10 Jahre gezeigt



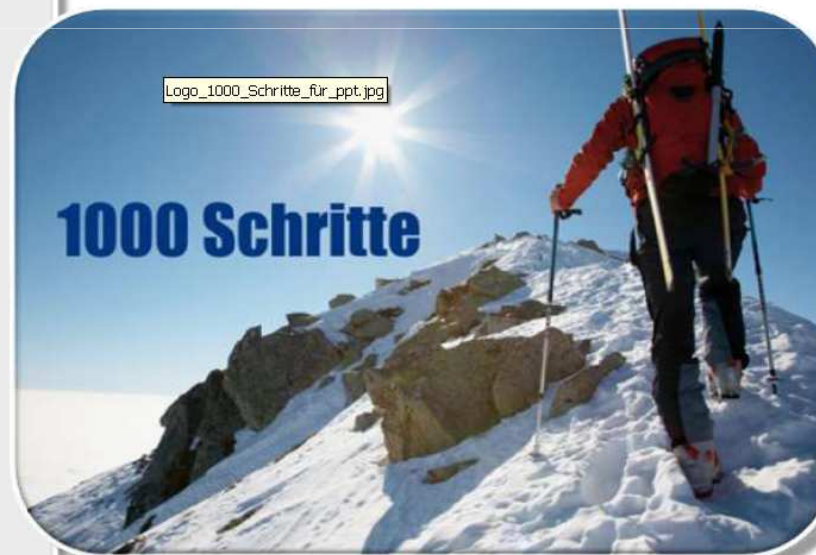
Strukturveränderungen
Qualitätsoffensive I
Kampagne 1000 Schritte
Operations Manager

2008 starteten wir die Kampagne „1000 Schritte“, die zu einer höheren Zielerreichung führte

10 „goldene Regeln“ wurden von der Fachgruppe Psychosomatik als übergeordnetes Leitmotiv formuliert

10 Goldene Regeln:

1. Wir zeigen dem Patienten, dass er willkommen ist und helfen ihm sich einzuleben!
2. Wir erarbeiten gemeinsam mit dem Patienten frühzeitig realistische Ziele!
3. Wir peilen kleine, machbare Fortschritte von Woche zu Woche an!
4. Wir äußern Anerkennung für die Fortschritte des Patienten!
5. Wir passen die Therapieplanung dem Patienten an (und nicht umgekehrt)!
6. Wir erkundigen uns kontinuierlich nach der Zufriedenheit des Patienten!
7. Wir tragen aktiv zur Auflösung von organisatorischen Problemen bei!
8. Wir ermutigen den Patienten, Probleme direkt und offen anzusprechen!
9. Im täglichen Miteinander sind wir dem Patienten zugewandt!
10. Therapiezielerreichung ist Teamarbeit!



Aktuelle Themen

Risikomanagement

- CIRS
- Risikoregister mit Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen
- Fehlerkultur / Systematische Fallanalysen (RCA)

Nachhaltigkeit und Wirksamkeit

- Routinenachbefragungen nach Aufhalten
- Ausdifferenzierung (Störungsbilder und Messinstrumente)

Prozessorientierung

- Neuer Stil der Zufriedenheitsbefragung
- Schnittstellenworkshops (Leanmanagement)

Agenda

10 Jahre QM in Bad Bramstedt

- Bisherige Erfahrungen
- Aktuelle Herausforderungen

Messbarkeit in der Psychosomatik

- Beispiel BDI

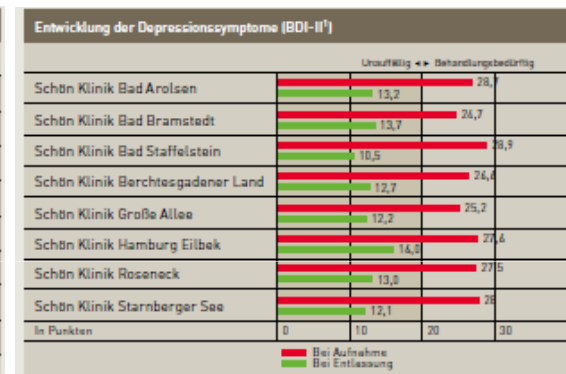
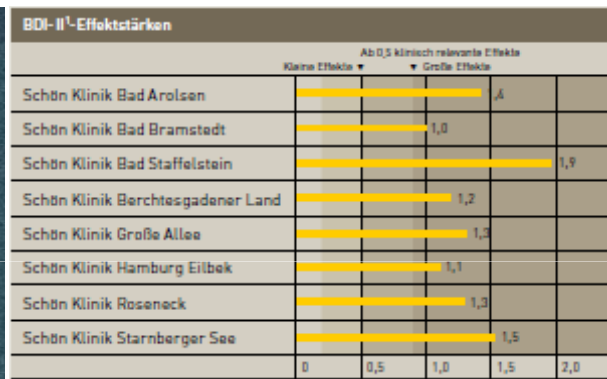
Verbesserungen in der Psychosomatik

- QVT
- Lean

Wettbewerb unter Psychosomatikern

- QED
- Jahresbericht 2009

Therapieeffekte lassen sich messen! Über Fragebögen, Effektstärken und die klinische Signifikanz



Wissenschaftlich anerkannte Fragebögen ergeben Anfangs- und Endtestwerte und Normwerten, z.B. der BDI II für Depression

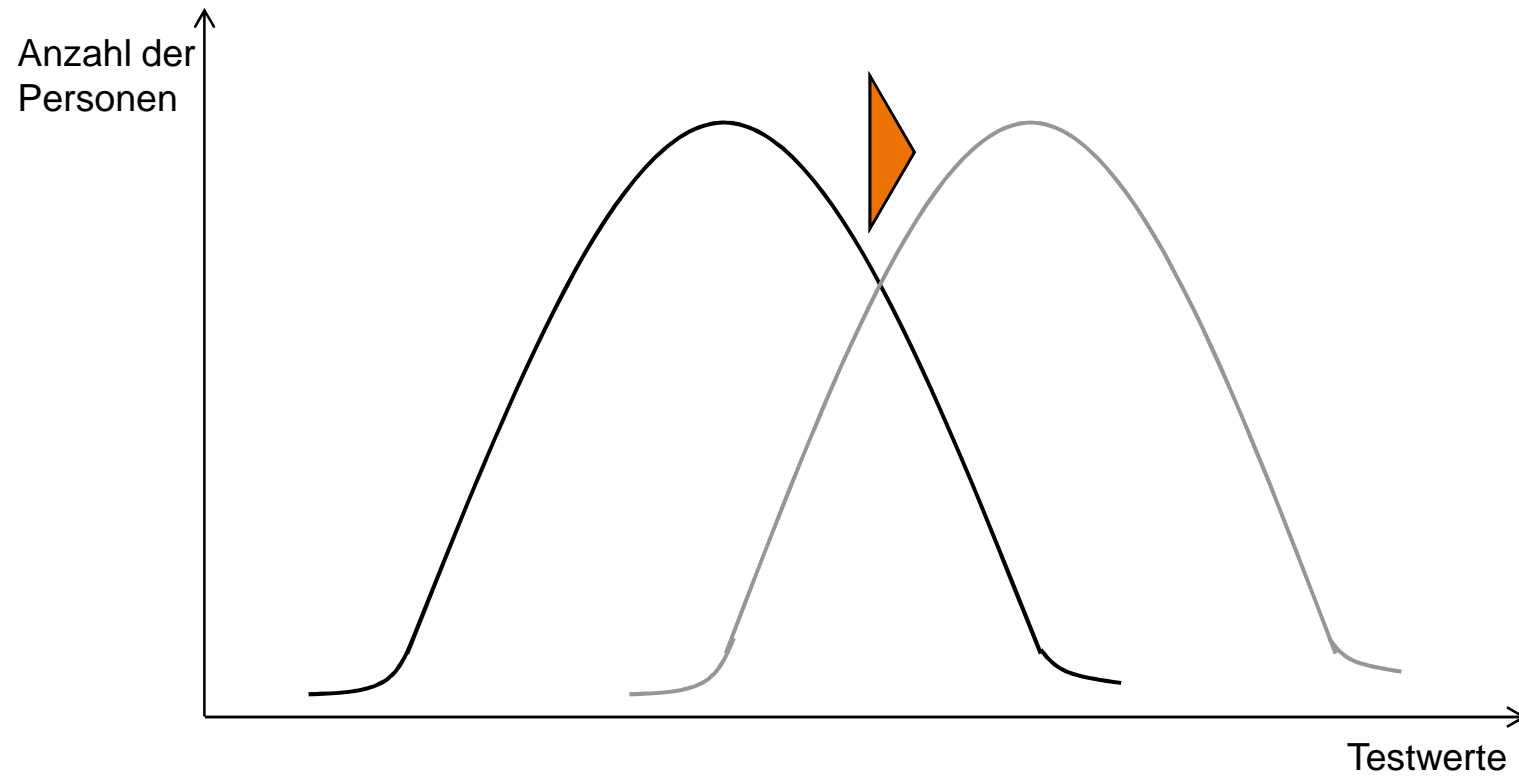
Effektstärken sind ein standardisiertes Maß zum Effektvergleich

bis 0.3 geringer Effekt
0.3 – 0.8 mittlerer Effekt
ab 0.8 hoher Effekt

Durchschnittliche Anfangs- und Endwerte sorgen für Transparenz.

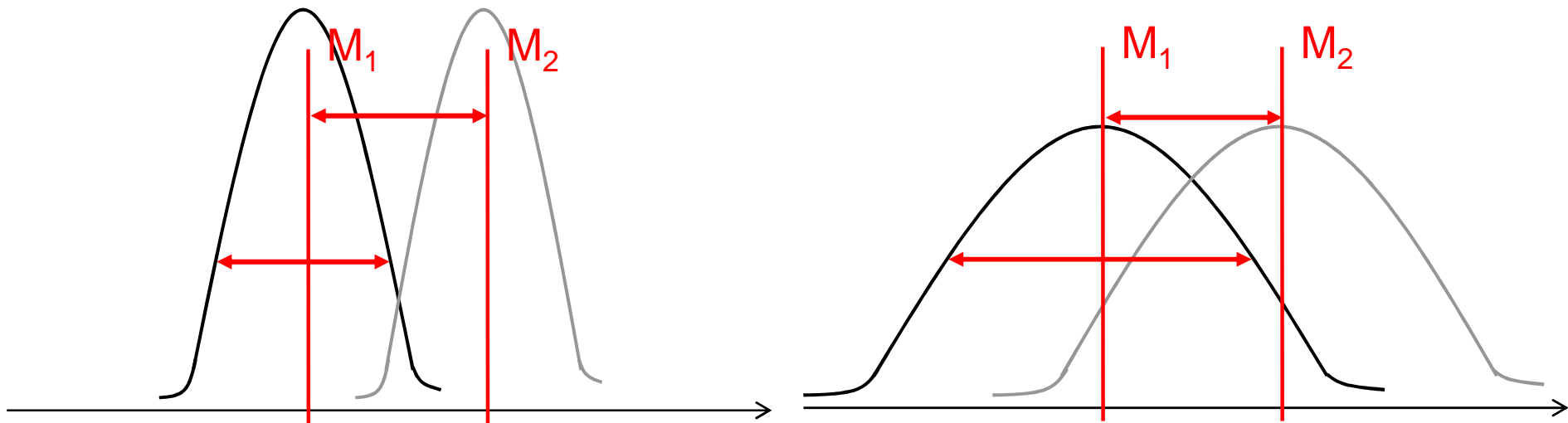
Oft wird auch noch die Anzahl der Patienten angegeben, die anschließen im nicht-klinischen Bereich sind

Effektstärken sind eine Gruppenmaß und geben die Stärke der Veränderung der Gruppe an



Die Formel bezieht die Anfangs und die Endtestung ein
Die Berücksichtigung der Streuung sorgt für die Standardisierung

$$\text{Effektstärke} = \frac{\text{Mittelwert}_1 - \text{Mittelwert}_2}{\text{Streuung}}$$



Agenda

10 Jahre QM in Bad Bramstedt

- Bisherige Erfahrungen
- Aktuelle Herausforderungen

Messbarkeit in der Psychosomatik

- Beispiel BDI

Verbesserungen in der Psychosomatik

- QVT
- Lean

Wettbewerb unter Psychosomatikern

- QED
- Jahresbericht 2009

Es stehen neben Internen/Externen Audits und QK-OPL mindestens drei Instrumente zur Verfügung, um Prozesse zu verbessern

SCHÖN KLINIK Bad Bramstedt

Abteilung: _____

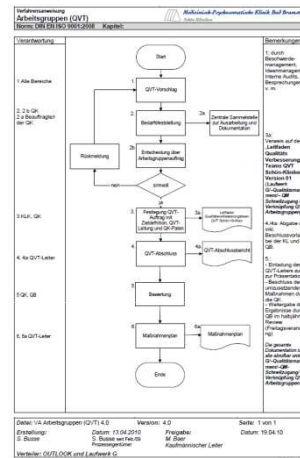
<p>1. Die Anzahl WL-Patienten betragt durchschnittlich 101.</p> <p>2. Die Mitarbeiterzufriedenheit nach GPTW betragt 60%.</p> <p>3. Die Weiterempfehlung betragt 56 %.</p> <p>4. Die Freundlichkeit der Mitarbeiter betragt 96 %.</p> <p>5. Die Qualitätsziele zur Steigerung der Behandlungsqualität nach BBR 2.0 werden erreicht.</p>	<p>Maßnahme 1: _____</p> <p>Umsetzung in % : 09/10: 12/10: 02/11:</p>
	<p>Maßnahme 2: _____</p> <p>Umsetzung in % : 09/10: 12/10: 02/11:</p>

* Zum jeweiligen Zeitpunkt soll der Grad der Umsetzung der Maßnahme mit dem TL besprochen und in Prozent eingetragen werden

© 2010 Schön Klinik Seite 6

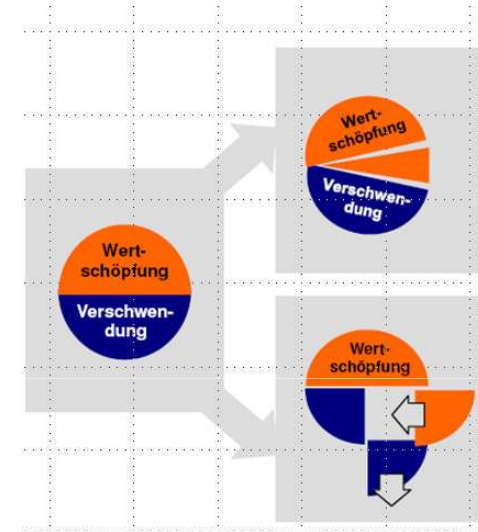
Jede Abteilung formuliert **Abteilungsmaßnahmen** zur Erreichung der Klinikziele

Diese werden an das QM gemeldet und hinsichtlich des Grades der Umsetzung überprüft




Qualitätsverbesserungsteams (QVTs) beschäftigen sich mit der konzeptionellen Weiterentwicklung.

Sie sind das klassische Instrument des des QMs.



Im Rahmen des **Leanmanagements** findet die gezielte Analyse, Überprüfung und ggf. Entwicklung von Arbeitsabläufen im Hinblick auf Verschlinkungsmöglichkeiten, Vermeidung von Redundanzen, Herausnahme von nicht zwingend erforderlichen Arbeitsprozessen statt.

Neben den anderen Klinikzielen (wie z.B. Freundlichkeit) haben wir in Bad Bramstedt gezielt (Qualitäts)Ziele formuliert, die die primäre Dienstleistung betreffen



Schön Kliniken

Schön Kliniken. Die Spezialisten

**Medizinisch-Psychosomatische
Klinik Bad Bramstedt**

BBR 2.0

Die Chefarzte
Bad Bramstedt, 15. Januar 2010

Persönlichkeitsstörungen

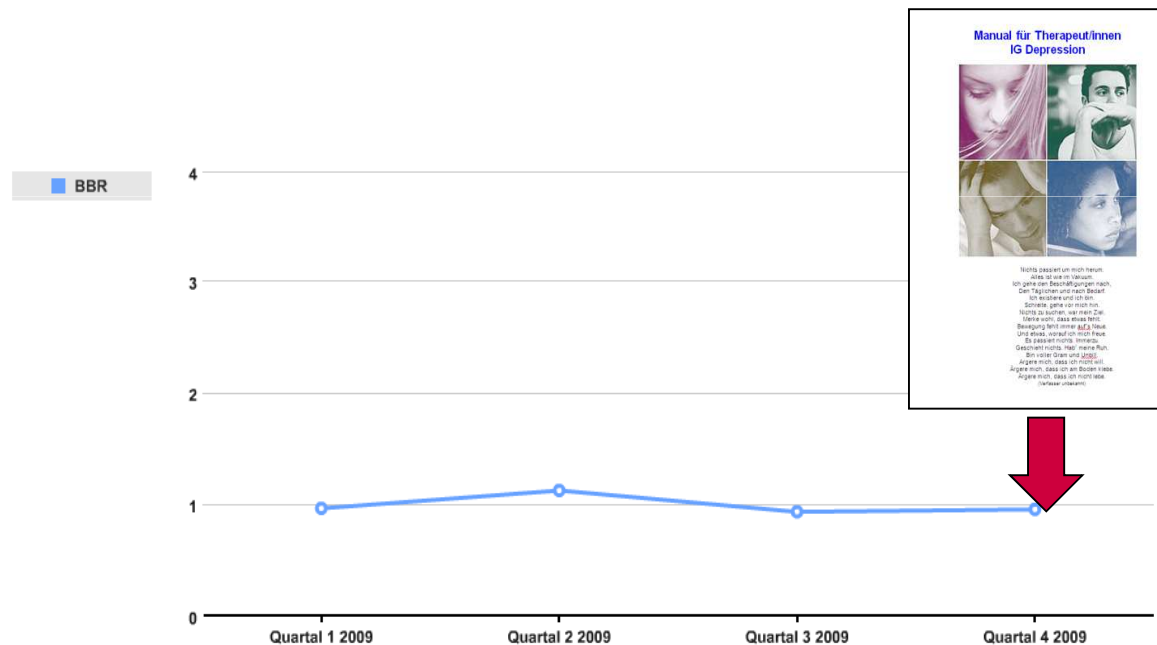
Essstörungen

Depressionen

Das neue IG Manual Depressionen ist moderner, interaktiver und begeisterungsfähiger geworden, es soll unseren Effekt steigern

Psychosomatik | Affektive Störungen

BDI2 Effektstärke



Schulung im neuen
Manual beginnt am
09.04.10

Weitere Aktivitäten

Symposium zu
Depression 2009

„Männer in der
Depression“

Veröffentlichung
„Formulierung der
Zielsetzung in der
Depressions-
behandlung“

Agenda

10 Jahre QM in Bad Bramstedt

- Bisherige Erfahrungen
- Aktuelle Herausforderungen

Messbarkeit in der Psychosomatik

- Beispiel BDI

Verbesserungen in der Psychosomatik

- QVT
- Lean

Wettbewerb unter Psychosomatikern

- QED
- Jahresbericht 2009

QED Online v1.2 - Microsoft Internet Explorer bereitgestellt von Schoen Kliniken

Adresse <http://pansite/qed/index.php>

Schön Kliniken
QEDOnline

Start Legende Über QED Ansprechpartner

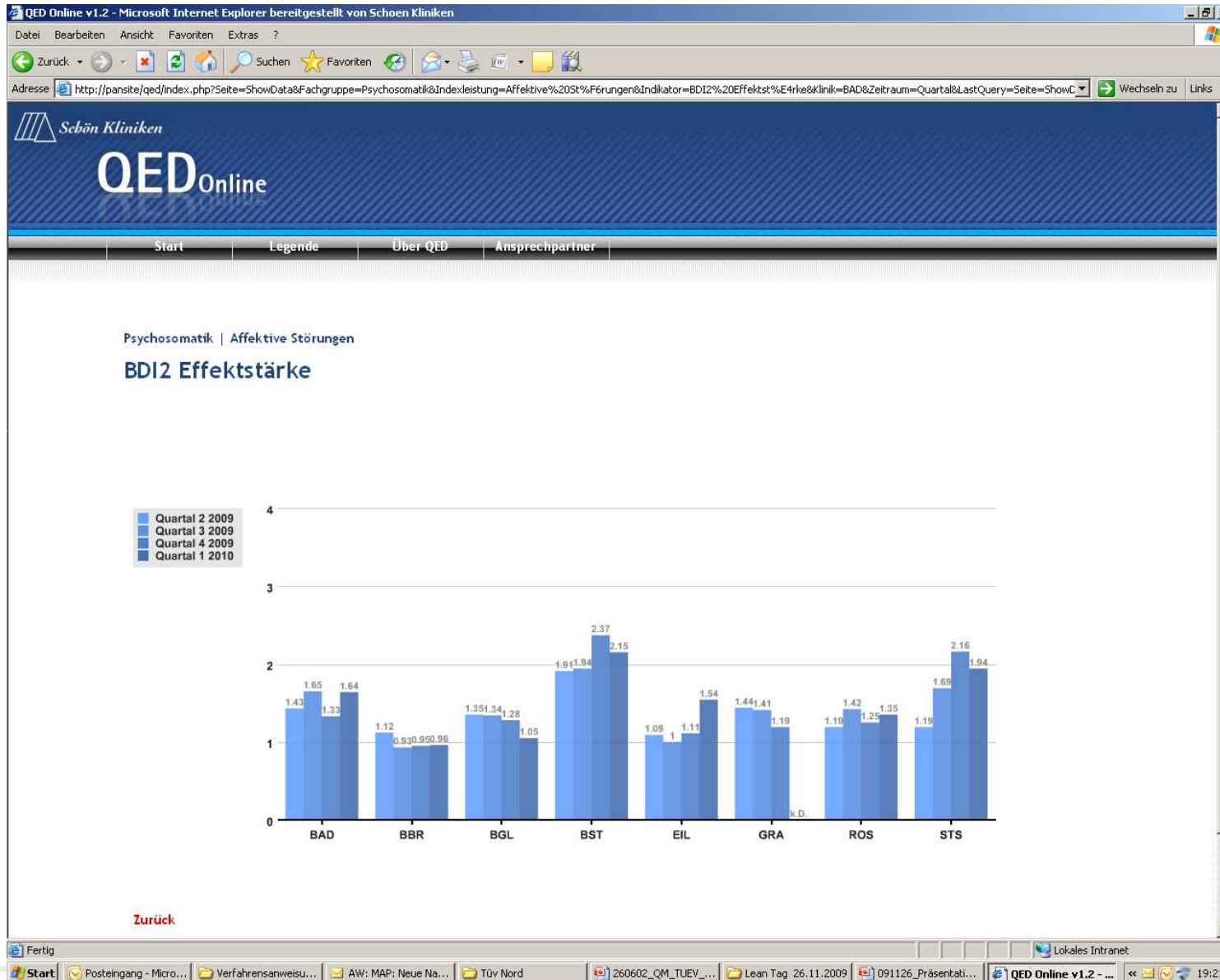
Übersichtsmatrix

Bitte wählen sie eine Fachgruppe oder einen Schnittpunkt aus.

		AIB	BAD	BBR	BGL	BST	EIL	GRA	HAH	MHA	MSW	NEU	ROH	ROS	STS	VOG
Orthopädie	Fuß- und Sprunggelenkschirurgie									■						
	Hüft-, Knie- und Schulterchirurgie						■		■	■		■				■
	Kinderorthopädie									■						
	Orthopädie Reha				■	■			■			■				■
	Septische Chirurgie						■			■						
	Unfallchirurgie						■					■				
	Wirbelsäulenchirurgie						■		■	■		■				■
Psychosomatik	Psychosomatik		■	■	■	■	■							■	■	
Neurologie	Alzheimer	■														
	Neurologie Akut	■									■	■				■
	Neurologie Reha	■				■	■				■					
Geriatric	Geriatric					■	■						■			

Fertig Lokales Intranet

Start Posteingang - Micro... Verfahrensweis... AW: MAP: Neue Na... TÜV Nord 260602_QM_TUEV_... Lean Tag 26.11.2009 091126_Präsentatio... QED Online v1.2 - ... 19:02



Der Qualitätsbericht macht transparent und zeigt Schwächen und Stärken der Kliniken

Patientenzufriedenheit Ihre Meinung zählt

— Die Patientenzufriedenheit ist ein wichtiges Kriterium zur Qualitätsbeurteilung einer Klinik. Denn wer könnte besser den Behandlungserfolg, die Freundlichkeit der Klinikmitarbeiter oder das Befinden bei Entlassung beurteilen als die Betroffenen selbst? Auch wenn auf diesem Weg nicht alle Qualitätsfaktoren erfasst werden, ist die Zufriedenheit der Patienten ein wichtiger Gradmesser. 2009 haben 44.000 Patienten und Patienten an unseren Befragungen teilgenommen. Dabei wurden ihre Erwartungen an den Klinikaufenthalt mit ihrem tatsächlichen Kundenerlebnis abgeglichen – wurden die Erwartungen erfüllt oder übertroffen, an der Patientenzufriedenheit oder sogar begeistert. Dabei beeinflussen individuelle Bedürfnisse, das Krankheitsbild und die erreichte Heilung die Gesamtzufriedenheit. Als Referenz dient ein Wert, der in anderen Branchen als Ausdruck hoher Kundenzufriedenheit gilt: 80 Prozent. Um Ihrem hervorragenden Ruf gerecht zu werden, hat die Schön Klinik sich allerdings noch ein höheres Ziel gesteckt: 92 Prozent der Patienten sollen mit ihrer Behandlung zufrieden sein.

■ Befragter wurde übertroffen
■ Maßnahme wurde ergriffen

Zufriedenheit mit der ärztlichen/therapeutischen Behandlung

Klinik	Zufriedenheit %
Schön Klinik Bad Arnsau	87,9
Schön Klinik Bad Bramstedt	88,4
Schön Klinik Bad Storflieden	76,1
Schön Klinik Berchtesgadener Land	81,1
Schön Klinik Große Allee	85,6
Schön Klinik Hamburg Eilbek	78,3
Schön Klinik Hasenbeck	79,4
Schön Klinik Starnberger See	87,9
In Prozent	0 20 40 60 80 100

Bad Storflieden übertrifft hohe interne Ziele
Patienten mit psychosomatischen Beschwerden sind bei der Beendigung ihrer Therapien erfahrungsgemäß besonders kritisch. Dennoch wurde die Marke von 80 Prozent Zufriedenheit in der Schön Klinik Bad Arnsau, Bad Bramstedt, Große Allee und Starnberger See übertroffen. Überhaupt: die Schön Klinik Bad Storflieden, die allerdings den internen Zielwert von 92 Prozent Zufriedenheit überboten konnte.

Zufriedenheit mit dem Patientenervice

Klinik	Zufriedenheit %
Schön Klinik Bad Arnsau	98,8
Schön Klinik Bad Bramstedt	88,7
Schön Klinik Bad Storflieden	89,8
Schön Klinik Berchtesgadener Land	74,7
Schön Klinik Große Allee	94,1
Schön Klinik Hamburg Eilbek	92,8
Schön Klinik Hasenbeck	87,2
Schön Klinik Starnberger See	89,8
In Prozent	0 20 40 60 80 100

Überwiegend guter, teils ausgezeichneter Patientenservice
Für die Patientenaufnahme und Abwicklung administrativer Tätigkeiten sowie die Bearbeitung von Fragen diesbezüglich ist der Patientenservice zuständig. Dieser wird in vielen Häusern gut, in der Schön Klinik Bad Arnsau, Große Allee und Hamburg Eilbek sogar hervorragend bewertet.

Zufriedenheit mit der Erreichung der Therapieziele

Klinik	Zufriedenheit %
Schön Klinik Bad Arnsau	82,9
Schön Klinik Bad Bramstedt	83,8
Schön Klinik Bad Storflieden	83,7
Schön Klinik Berchtesgadener Land	74,3
Schön Klinik Große Allee	92,7
Schön Klinik Hamburg Eilbek	88,2
Schön Klinik Hasenbeck	87,9
Schön Klinik Starnberger See	88,8
In Prozent	0 20 40 60 80 100

Patienten zufrieden mit Therapieergebnissen
Trotz der durch die Patienten meist sehr hoch gesteckten Therapieziele lagten fast alle Kliniken im Referenzbereich. In der Schön Klinik Bad Arnsau, Große Allee und Bad Storflieden wurde sogar der hohe interne Zielwert von 92 Prozent übertroffen.

Zufriedenheit mit der Betreuung durch das Personal

Klinik	Zufriedenheit %
Schön Klinik Bad Arnsau	97,8
Schön Klinik Bad Bramstedt	89,2
Schön Klinik Bad Storflieden	76,4
Schön Klinik Berchtesgadener Land	86,4
Schön Klinik Große Allee	91,1
Schön Klinik Hamburg Eilbek	82,4
Schön Klinik Hasenbeck	77,4
Schön Klinik Starnberger See	90,9
In Prozent	0 20 40 60 80 100

Überwiegend gut betreut
Auch die Betreuung durch das Pflegepersonal wird überwiegend geschätzt. Hervorzuheben die Schön Klinik Große Allee sowie Bad Arnsau. In der Schön Klinik Hasenbeck sind bereits Maßnahmen ergriffen worden, u. a. wurde die Präsenz des Pflegepersonals auf dem Stationen umorganisiert.

Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Personals

Klinik	Zufriedenheit %
Schön Klinik Bad Arnsau	99,1
Schön Klinik Bad Bramstedt	94,8
Schön Klinik Bad Storflieden	74,4
Schön Klinik Berchtesgadener Land	91,5
Schön Klinik Große Allee	100
Schön Klinik Hamburg Eilbek	92,7
Schön Klinik Hasenbeck	92,2
Schön Klinik Starnberger See	89,8
In Prozent	0 20 40 60 80 100

Sehr freundliches Pflegepersonal
Mit der Freundlichkeit des Personals in der gesamten Klinik sind die psychosomatischen Patienten sehr zufrieden – die Schön Klinik Große Allee erreicht insb. die tolle Marke 100 Prozent.

Zufriedenheit mit dem Wohlbefinden bei Entlassung

Klinik	Zufriedenheit %
Schön Klinik Bad Arnsau	88,7
Schön Klinik Bad Bramstedt	82,1
Schön Klinik Bad Storflieden	91,7
Schön Klinik Berchtesgadener Land	77,2
Schön Klinik Große Allee	84,6
Schön Klinik Hamburg Eilbek	79,4
Schön Klinik Hasenbeck	87,3
Schön Klinik Starnberger See	89,3
In Prozent	0 20 40 60 80 100

Über vier Fünftel fühlen sich bei Entlassung wieder wohl
Nebst den Kliniken lagen mit Werten über 80 Prozent Zufriedenheit klar im Referenzbereich – die Patienten sind mit ihrem Wohlbefinden nach der Therapie im Großteil der Fälle zufrieden, was in Anbetracht der vergleichsweise schwierigen Patienten-Klientel sehr positiv ist.

Weiterempfehlung der Kliniken

Klinik	Zufriedenheit %
Schön Klinik Bad Arnsau	94,2
Schön Klinik Bad Bramstedt	94,8
Schön Klinik Bad Storflieden	94,4
Schön Klinik Berchtesgadener Land	80,5
Schön Klinik Große Allee	98,3
Schön Klinik Hamburg Eilbek	94,3
Schön Klinik Hasenbeck	94,3
Schön Klinik Starnberger See	94,4
In Prozent	0 20 40 60 80 100

Top-Weiterempfehlungsraten
Würden Sie diese Klinik weiterempfehlen? Fast alle Patienten in den psychosomatischen Einrichtungen der Schön Klinik bewerteten diese Frage mit einem klaren Ja.

Qualitätsbericht 2009 Schön Klinik

Der Qualitätsbericht soll Werbung machen, motivieren und Wettbewerb fördern

12 — Psychoonkologie
Ernährungs



Wie sich die Patientinnen gefühlt haben beim Kochen, beim Essen. Was war schwierig? Was gut geklappt hat? Inwieweit hat die Ernährung sie beeinflusst? „Der Hilitest, die Salate...“, saucht fit. Der Apfelstrudel, den sie sich ausgesucht hatte, macht ihr zu schaffen. Sie braucht noch viel Unterstützung. „Ich stoße auf mich, weil sie doch noch den Käse über ihre Lasagne gerieben hat, obwohl sie ihn zunächst weglassen wollte...“, das gemacht“, sagt Michaela Wilhelm, und ihr Gegenüber strahlt. Dann gibt es eine Auswahl der Rezepte fürs nächste Mal. Sie

Die Rezepte, die den Patientinnen zur Auswahl stehen, wurden speziell für die Lehrküche entwickelt.

wurden speziell für die Lehrküche entwickelt und enthalten nicht nur Salat und Gemüsebelegungen, sondern haben ausgewogene Nährstoffverhältnisse als Grundlage. Dabei wird die Lebensmitteldiversität voll ausgeschöpft. Fisch und Fleischgerichte, Getreidegerichte, Nüsse- und Nussgerichte, raffinierte, pikante Quiches und verschiedene kohlenhydratreiche Beleggerichte. Abwechslungsreiche Zubereitungsvarianten werden vorgezogen. Zum Abschluß können die Patientinnen diese Rezeptauswahl mit nach Hause nehmen. Gedruckt Parafolien, Tupperware/Beimischen mit Mandelbröckli und Kartoffelpüree? Händchen in Saucenbrühe mit Orangensaft und Reis? „E. wandert mit einem Pinz von einem Rezeptvorschlag zum nächsten. So ist die letzte Herausforderung diese Entscheidung: Dann hat sie sich entschieden – für Hühnerfilet mit Spinat. Das Gericht möchte sie aber mit frischem Lauch vorbereiten. Ingrida liest, knurrt, die in eine neue, gemündete Richtung geht – für Michaela Wilhelm sind das wichtige Signale. Langsam beginnt bei den Patientinnen, die meist für jede noch so kleine Beachtung Aufmerksamkeit brauchen, eine Neugierde zu entstehen.



Qualitätsbericht 2009 Schön Klinik

Essstörungen Gegen den eigenen Körper

— Patientinnen mit Essstörungen (Anorexia nervosa und Bulimia nervosa) leiden unter einem verzerrten Körperbewusstsein. Sie fühlen sich häufig zu dick oder unförmig, sogar bei objektivem Untergewicht. Figur und Gewicht haben einen übermäßig hohen Stellenwert auf ihr Selbstwertgefühl. Durch exzessives Sport, Erbrechen, Verwendung bestimmter Lebensmittel oder Fasten versuchen sie zwanghaft, ihren Körper zu kontrollieren und ein „ideales“ zu erreichen. Ein Hauptziel der Therapie besteht darin, ihr Körperverhalten nachhaltig zu normalisieren. Dazu lernen die Betroffenen, körpereigene Signale wie Hunger oder Sättigung wieder besser wahrzunehmen und danach zu handeln. Zur Veränderung des Körperbildes trägt auch bei, dass ihr Selbstwertgefühl unabhängig von Figur und Gewicht gestärkt und ihre Fähigkeit verbessert wird, mit Problemen umzugehen sowie Gedühle wahrzunehmen und auszu-drücken.

Behandelte Patientinnen 2009

27	Schön Klinik Bad Arolsen
169	Schön Klinik Bad Bramstedt
99	Schön Klinik Bad Starfstein
23	Schön Klinik Berchtesgadener Land
82	Schön Klinik Hamburg Eilbek
210	Schön Klinik Rosenneck
27	Schön Klinik Starnberger See
704	Gesamt

Ermittlung der Ernährungsergebnisse (EAS-D-5)

Klinik	0	0,5	1,0	1,5	2,0
Schön Klinik Bad Arolsen					1,00
Schön Klinik Bad Bramstedt					1,50
Schön Klinik Bad Starfstein					0,67
Schön Klinik Berchtesgadener Land					0,67
Schön Klinik Hamburg Eilbek					0,67
Schön Klinik Rosenneck					1,00
Schön Klinik Starnberger See					1,17
In Prozent	0	0,5	1,0	1,5	2,0

Ergebnisse haben kein Ziel: Therapieerfolg
Die Qualität von Essstörungenpatientinnen wird mit einer gültigen Passung der Strukturten Indizes für Anorexia nervosa (EAS-D-5) gemessen. Der Vergleich ermittelt, wie sich die Ernährung sicher und bewussten Ernährungseinstellungen wie Partnerschaft, soziale Umwelt, Selbstbild oder psychische Probleme. Jede Schön Klinik zeigt bei Erhebung deutlich verbesserte Werte im Vergleich zur Aufnahme.

EAS-D-5 - Ernährung

0,0 0,5 1,0 1,5 2,0

Klinik	Ergebnisse				
	0	0,5	1,0	1,5	2,0
Schön Klinik Bad Arolsen					0,67
Schön Klinik Bad Bramstedt					1,50
Schön Klinik Bad Starfstein					0,67
Schön Klinik Berchtesgadener Land					0,67
Schön Klinik Hamburg Eilbek					0,67
Schön Klinik Rosenneck					1,00
Schön Klinik Starnberger See					1,17
Gesamt	0	0,5	1,0	1,5	2,0

...und wie erfolgreich war das 1000-Schritte Projekt?



**Nur 349 Schritte wurden erreicht.
Ein Mißerfolg?**

Schritte-Zähler

0 3 4 9

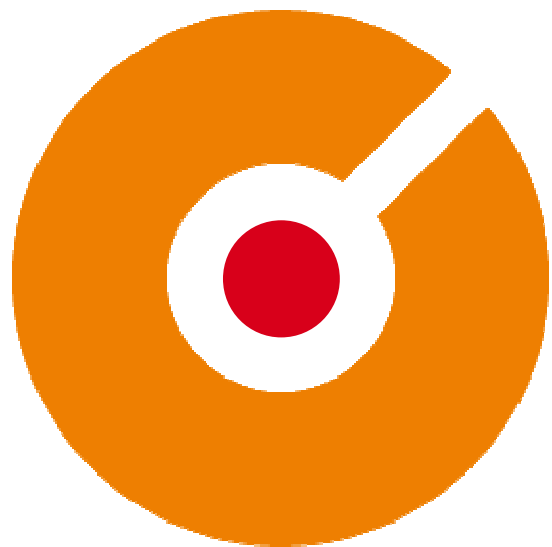


QM funktioniert aber nur, wenn man auch genügend Spaß daran hat!



Die restlichen 651 Schritte sind die Verantwortlichen selbst gegangen...





**DANKE
SCHÖN**