



MANAGEMENTJAHRESBERICHT 2021

Klinik Wersbach GmbH

Standorte

Klinik Wersbach GmbH
Wersbach 20
42799 Leichlingen

Tagesklinik Gut Landscheid
Haus Landscheid 1-2
51399 Burscheid

Dr. C. Florange, A. Sevinmez

INHALTSVERZEICHNIS

1	Einleitung	4
2	Status Qualitätsziele 2021	4
3	Generelle Marktveränderungen 2021	6
4	Veränderungen im Unternehmen und im Unternehmensumfeld	6
5	Rückmeldungen der interessierten Parteien	7
5.1	Patientenzufriedenheit.....	7
5.1.1	<i>Online-Bewertungen</i>	7
5.1.2	<i>Klinikinterne Evaluation</i>	11
5.1.3	<i>Reklamations- und Beschwerdemanagement</i>	15
5.1.4	<i>Ergebnisse QS-Reha®-Verfahren</i>	16
5.2	Mitarbeiterzufriedenheit	16
5.3	Rückmeldung von Kostenträgern und Zuweisern	18
6	Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern und Lieferanten	18
6.1	Veränderte Anforderungen der interessierten Parteien.....	19
7	Konformität von Produkten und Dienstleistungen	19
7.1	Betriebswirtschaftliche Kennzahlen – Verteilung Behandlungsfälle	19
7.2	Kostendarstellung 2021 vs. 2020	23
7.3	Mitarbeiterbezogene Kennzahlen	24
7.3.1	<i>Personalressourcen und Qualifikation</i>	24
7.3.2	<i>Internes und externes Fortbildungsmanagement</i>	29
6.4	Patientenbezogene Kennzahlen – Allg. Patientendaten	36
8	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	46
8.1	Status von Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen.....	46
8.2	Ergebnisse von Überwachungen und Messungen	47
8.2.1	<i>Ergebnisse von internen Audits</i>	48
8.2.2	<i>Ergebnisse von externen Audits</i>	48
8.2.3	<i>Veränderungen aus der Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern</i>	49
8.3	Angemessenheit des Ressourceneinsatzes	50
8.4	Wirksamkeit von Maßnahmen zur Behandlung von Risiken und Chancen	50
8.5	Verbesserungsmanagement	51
8.6	Chancen zur fortlaufenden Verbesserung und Unternehmensentwicklung	52
9	Qualitätspolitik (Leitbild) und Qualitätsziele 2022	53

TABELLENVERZEICHNIS

Tab. 1. SWOT-Analyse Klinik Wersbach GmbH	7
Tab. 2. Verteilung der Behandlungsfälle von 2014-2021.	20
Tab. 3. Verteilung der Behandlungsfälle "Reha" in 2021 TOP 10.....	20
Tab. 4. Verteilung der Behandlungsfälle "PKV" in 2021, Ranking Top 10	22
Tab. 5. Basis-Soll-Stellenplan – ärztlich-/therapeutischer Dienst von 2011-2021.	25
Tab. 6. Personalsituation im Bereich Pflege 2011-2021.	27
Tab. 7. Personalsituation im Bereich spezielles therapeutisches Personal von 2011-2021.....	27
Tab. 8. TOP-10 ICD-10 Diagnosen der Klinik Wersbach 2021.....	41
Tab. 9. OPS-Prozeduren in der Klinik Wersbach 2021.....	42
Tab. 10. TOP-10 GOÄ-Ziffern in der Klinik Wersbach 2016-2021.....	42
Tab. 11. Lieferantenbewertung 2021.	49
Tab. 12. Qualitätsziele für das Geschäftsjahr 2022.	54

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abb. 1. Übersicht Gesamtzufriedenheit 2014-2021 (www.klinikbewertungen.de, 2021).....	8
Abb. 2. Gesamtzufriedenheit Klinik Wersbach vs. alle Bewertungen (2021).....	9
Abb. 3. Beratungsqualität Klinik Wersbach vs. alle Bewertungen (2021).....	10
Abb. 4. Qualität Verwaltung und Abläufe Klinik Wersbach vs. alle Bewertungen (2021).....	10
Abb. 5. Qualität med. Behandlung Klinik Wersbach vs. alle Bewertungen (2021).....	11
Abb. 6. AU-Quote in % 2019, 2020 und 2021.....	17
Abb. 7. Mitarbeiterfluktuation: Gegenüberstellung der Ein- und Austritte 2021 nach Abteilungen.	17
Abb. 8. Kriterien zur Lieferantenbewertung.....	18
Abb. 9. Verteilung der Behandlungsfälle - Gesamtdarstellung (2021).....	20
Abb. 10. Verteilung der Behandlungsfälle - Reha (2021).....	21
Abb. 11. Verteilung der Behandlungsfälle - PKV (2021).....	23
Abb. 12. Kostenaufstellung der Klinik Wersbach 2021 vs. 2020.	24
Abb. 13. Mitarbeiterstruktur 2021 vs. 2020.	29
Abb. 14. Behandlungsfälle - Fallzahlen (2015-2021).....	37
Abb. 15. Verteilung Behandlungsfälle voll-/teilstationär (2015-2021).....	38
Abb. 16. Verteilung Krankenhausverweildauer in Tagen Gesamt VWD (2015-2021).....	38
Ebenfalls wird die Verweildauer unterschieden im Bereich PKV und Reha, hier ergeben sich für 2021 folgende Werte: PKV-VWD 47,9, VWD im Reha-Bereich 43,4. Im Vorjahr 2020 betragen die Werte 46,9 Tage PKV, 34,7 Tage Reha. Im Vergleich zum Vorjahr ergibt sich in beiden Bereichen eine Erhöhung der Verweildauer. Hierbei dürfte der Anstieg der durchschnittlichen Verweildauer im Reha-Bereich um etwa 20% vor allem durch den Wegfall von kurzdauernden Heilverfahrenskontrollen, die für die BG im Reha-Bereich erbracht werden, zu erklären sein, was auch durch Abb. 17 (Verteilung der Behandlungsfälle - Reha 2021) zur Darstellung kommt.	
.....	39
Abb. 18. Verteilung Pflage tage (2015-2021).....	40
Abb. 19. Geschlechterrelation in % (2014-2021).....	41
Abb. 20. BDI-Werte bei Aufnahme und Entlassung - Gesamt (2021).....	45
Abb. 21. BDI-Werte bei Aufnahme und Entlassung - Männer (2021).....	45
Abb. 22. BDI-Werte bei Aufnahme und Entlassung - Frauen (2021).....	45
Abb. 23. BDI-Werte bei Aufnahme und Entlassung nach Altersgruppen (2021).....	46

1 EINLEITUNG

Gemäß den Vorgaben des Qualitätsmanagements führt die Klinikleitung der Klinik Wersbach jährlich eine Managementbewertung durch. Ziel dieser Bewertung ist es, den Status des eingeführten Qualitätsmanagementsystems und dessen Weiterentwicklung zu prüfen. Die Bewertungskriterien sind Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit gemäß den Forderungen von systemQM und der DIN EN ISO 9001:2015. Neben den Normanforderungen selbst bilden die Leitlinien der Klinik Wersbach sowie die hieraus entwickelten Qualitätsziele und Qualitätsmaßnahmen die Grundlage für die Prüfung. Ziel ist es, einen Überblick über den aktuellen Stand des Systems zu erhalten und daraus Verbesserungspotentiale abzuleiten. Daher soll durch diese Managementbewertung festgestellt werden, ob sich das System wirksam im Unternehmen etabliert hat. Die formelle Bewertung des Qualitätsmanagementsystems wird schriftlich niedergelegt und bildet einen wichtigen Bestandteil der Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems. Nachdem im Rahmen der Etablierung des Qualitätsmanagementsystems die ersten Managementbewertungen für die Klinik Wersbach für die Jahre 2011-2020 ausgearbeitet wurden, können die Ergebnisse dieser vorangegangenen Managementbewertungen bzw. der entsprechenden Qualitätszielepläne erneut berücksichtigt und beurteilt werden. Die aktuelle Managementbewertung wurde im 1. Quartal 2022 erarbeitet, wobei sie sich auf das Kalenderjahr 2021 (Bewertung erfasster Zahlen, Daten und Fakten) bezieht, mit Erarbeitung von Ressourcenplanung und der Definition neuer Chancen für das Jahr 2022.

Durchführung der Managementbewertung:

- Hr. Dr. Florange, M. Sc. (Geschäftsführung, Chefarzt)
- Hr. Sevinmez (Geschäftsführung)

Unterstützung und Bereitstellung der Fakten, Informationen und Unterlagen:

- Fr. Schmid (Itd. OÄ)
- Fr. Peters (PDL)
- Fr. Demirel (QMB, HcM)
- Fr. Frank (QMB, Sozialtherapie)
- Fr. Klingebell (Sekretariat CA)

2 STATUS QUALITÄTSZIELE 2021

Die Evaluation der Qualitätsziele der vorangegangenen Managementbewertung 2020 bildet den Anfang der vorliegenden Managementbewertung. Für jedes Qualitätsziel liegt ein Projektplan vor, aus dem detaillierte Informationen entnommen werden können. Im Nachfolgenden wird der Status/Erreichungsgrad der für das Jahr 2021 festgelegten Qualitätsziele beurteilt und auf mögliche daraus resultierende Folgemaßnahmen Bezug genommen.

Da die Pandemieproblematik über 2020 hinaus auch 2021 das ärztliche Handeln wesentlich mitbestimmt hat, haben wir im Managementjahresbericht 2020 als einziges und wesentliches Qualitätsziel die Abwehr eines pandemiebedingten Einbruchs der Belegungssituation definiert bzw. die Verhinderung einer pandemiebedingten Schließung der Klinik durch das Gesundheitsamt aufgrund eines klinikinternen Covid19-Ausbruchs. Diesem vital bedeutsamen Qualitätsziel wurden auch 2021 sämtliche personellen, zeitlichen und materiellen Ressourcen zugeordnet.

QZ-Nr.	QZ-Titel	Qualitätspolitik (Leitlinien-Nr.)	Priorität	Maßnahme/Vorgehen	Verantwortung	Zeitplan	Messindikator	Soll
QZ 1	Management der Pandemiesituation	Kundenorientierung (3), Kontinuierliche Verbesserung (4) Wirtschaftlichkeit (5)	1	Hygiene-/Infektionsprophylaxe Identifikation + Beschaffung relevanter Materialien (Testverfahren, Masken, Desinfektion) Kriterien und Anweisungen zur Umsetzung und Anwendung (Abstandsregeln, Gruppengröße) Information und Schulung der MA	Dr. Florange Hr. Sevinmez		Infektionsfreiheit Fallzahl Fortführung des Klinikbetriebes	100%

Durch strenge Beachtung der Pandemieregeln, regelmäßige klinikinterne Antigentestungen von Mitarbeitern und Patienten, Covid19-Impfungen von Mitarbeitern und Patienten, Telearbeit, großzügige Freistellung von Mitarbeitern in Verdachtsfällen zwecks Quarantäne/Isolierung, Entlassung von Patienten in ihre häusliche Umgebung zwecks Quarantäne/Isolierung konnte ein pandemiebedingter Einbruch der Belegungssituation bzw. eine pandemiebedingte Schließung der Klinik Wersbach durch das Gesundheitsamt des RBK aufgrund eines klinikinternen Covid19-Ausbruchs verhindert werden. Dies hat letztlich die wirtschaftliche Prosperität der Klinik sicherstellen können.

Folgemaßnahmen/Konsequenzen für die Qualitätsziele im Jahr 2022:

QZ 1: Pandemiemanagement

Da die o.g. Pandemieproblematik auch bis 2022 noch fortbestehen wird, ist eine Abwehr des pandemiebedingten Einbruchs der Belegungssituation bzw. die Verhinderung einer pandemiebedingten Schließung der Klinik durch das Gesundheitsamt aufgrund eines klinikinternen Covid19-Ausbruchs weiterhin ein bedeutendes Qualitätsziel.

QZ 2: Sanierung Untergeschoß und Tagesklinik Gut Landscheid

Die allgemeine Hochwassersituation führte am 14.07.2021 zu einer Überflutung der Räumlichkeiten der Tagesklinik und des Untergeschosses der Klinik Wersbach. Dies zog eine Sanierungs- und Renovierungsbedürftigkeit der o.g. Räumlichkeiten nach sich, die auch noch weit bis 2022 fortbestehen wird.

QZ 3: Optimierung Diagnostik

Angesichts der geltenden Standards soll die testpsychologische Diagnostik weiter ausgebaut und durch Einführung neuerer Testverfahren ergänzt werden.

QZ 4: Gelebter KVP: Verbesserung der Fehlerkommunikation und Dokumentation

Der Erreichung des Qualitätsziels „Verbesserung der Fehlerkommunikation und Fehlerdokumentation“ muss sich weiter angenähert werden - dies ist aber als kontinuierlicher Verbesserungsprozess zu betrachten

QZ 5: Hochschulkooperation

Nach Abschluss der Kooperationsvereinbarung mit der Fresenius Hochschule Köln und Synergien im Bereich der Human Resources (HR) sowie der Vortrags-/Lehrtätigkeit, ergaben sich weitere Synergien im Bereich der Studentenausbildung und der klinischen Forschung, was durch Klinikveranstaltungen, Lehr- und Forschungsaufträge inhaltlich ausgefüllt wird. Dies wurde zudem öffentlichkeitswirksam kommuniziert, um auch Marketingaspekten Rechnung zu tragen.

3 GENERELLE MARKTVERÄNDERUNGEN 2021

Die Anfang 2020 beginnende und weltweit um sich greifende Corona-Pandemie stellt für das gesamte Gesundheitssystem eine enorme Herausforderung dar. Zunächst lag dabei der Fokus auf der somatischen Medizin, aber auch Psychiatrie und Psychotherapie sind betroffen, wodurch sich für das Fachgebiet zum Teil sehr spezifische und komplexe Herausforderungen ergeben.

Die Vorgaben des Robert Koch-Instituts sowie der Behörden in Bund, Ländern und Kommunen waren unbedingt zu beachten. Dies galt sowohl für das Personal als auch für Patienten in der Klinik während der Zeit in sowie außerhalb der Klinik. Diese Veränderungen betrafen sowohl psychiatrische Strukturen und Prozesse, was mit erheblichem personellen und finanziellen Aufwand verbunden war. Insgesamt stand vor allem die Infektionskontrolle, jedoch auch Sicherung des Zugangs zu Diagnose und Behandlung einschließlich der Kontinuität psychiatrischer Versorgung im Vordergrund.

Diese Problematik bestimmte das ärztlich-/psychiatrische Handeln wesentlich, wobei diese Auswirkungen auf die Versorgungssituation unmittelbar auch zu betriebswirtschaftlichen Konsequenzen führen. So verringerte sich im Durchschnitt die stationäre Behandlungskapazität psychiatrischer Kliniken in Deutschland um 40% im Vergleich zu den Zeiten vor der Pandemie, wobei tagesklinische Angebote u.U. sogar komplett eingestellt wurden. Daher haben wir sämtliche personellen, zeitlichen und materiellen Ressourcen darauf konzentriert und zentriert, einen derartigen Einbruch der Belegungssituation bzw. eine pandemiebedingte Schließung der Klinik zu vermeiden.

Sobald es möglich ist, sollten die pandemiebedingten Einschränkungen und Neuregelungen wieder aufgehoben werden.

4 VERÄNDERUNGEN IM UNTERNEHMEN UND IM UNTERNEHMENSUMFELD

Neben den Auswirkungen durch die Pandemiesituation hat auch die allgemeine Hochwassersituation zu Veränderungen im Unternehmen beigetragen, da am 14.07.2021 sowohl die Räumlichkeiten der Tagesklinik als auch das Untergeschoß der Klinik überflutet wurden. Dies zog eine Renovierungsbedürftigkeit der o.g. Räumlichkeiten nach sich mit daraus resultierenden Beeinträchtigungen wie z.B. Lärmbelästigung, Schmutz, Einschränkung vereinzelter Therapieangebote. Weiter mußte für bestimmte diagnostische und therapeutische Verrichtungen auf andere Räumlichkeiten dauerhaft ausgewichen werden, was zu einem Wegfall von drei Patientenzimmern führte oder was bedingte, daß ärztliche Visiten der Tagesklinikpatienten in den Räumlichkeiten der Klinik Wersbach durchgeführt werden mußten.

Die SWOT-Analyse ist ein Instrument im Rahmen des strategischen Managements. Mit ihr kann ein Unternehmen im Rahmen der strategischen Planung relativ übersichtlich charakterisiert werden. Die Gegenüberstellung von unternehmensinternen Stärken und Schwächen sowie unternehmensexternen Chancen und Risiken ermöglicht die strategische Position transparent zu machen, strategische Optionen abzuleiten und mögliche Strategien zu formulieren.

Tab. 1. SWOT-Analyse Klinik Wersbach GmbH

Stärken		Schwächen
<ul style="list-style-type: none"> • Kurze Entscheidungswege • Straffe Führung • Flexibilität • zentrale Planung • permanente Weiterentwicklung • Einzelzimmer • Infrastruktur / Lage • Qualitätsbewusstsein • Erfahrung 		<ul style="list-style-type: none"> • Lage • Preis • Personengebundenheit • gesetzliche Rahmenbedingungen (Abhängigkeit)
Chancen		Risiken
<ul style="list-style-type: none"> • starkes Wachstum im ambulanten Sektor • Ausbau der Tagesklinik • Übernahme von Wettbewerbern • Eröffnung weiterer Standorte 		<ul style="list-style-type: none"> • weitere Wettbewerber • nachlassende Nachfrage der Privatpatienten • stärkere gesetzliche Regulierung der Kostenträger • gesetzliche Rahmenbedingungen (Bürgerversicherung)

5 RÜCKMELDUNGEN DER INTERESSIERTEN PARTEIEN

5.1 Patientenzufriedenheit

Die Patientenzufriedenheit wird in der Klinik Wersbach über folgende Messinstrumente standardmäßig erhoben:

- Online-Bewertungsportale (u.a. Google-Bewertung, klinikbewertungen.de, Jameda, Facebook)
- Patientenzufriedenheitsbogen (klinikinterne Evaluation bei Entlassung)
- Feedbackbogen für Lob, Anregung und Kritik (während des Klinikaufenthaltes)
- Gästebuch der Klinikhomepage

Die übliche Patientenversammlung (alle zwei Wochen) findet allerdings pandemiebedingt nicht mehr statt.

5.1.1 Online-Bewertungen

Auf dem Portal www.klinikbewertungen.de wird die Klinik Wersbach mit 78% auch 2021 (2020: 79%) der Fälle durchweg positiv bis sehr positiv bewertet (s. Abb. 2). Diese Beurteilung zeigt in der Tendenz keine signifikante Änderung im Vergleich zu den Vorjahren (für weitere Details s. Abb. 1 und Abb. 3-5).

Allerdings fließen immer wieder aufgrund spezieller Persönlichkeiten einzelner Patienten negative Eintragungen in die Bewertung ein, z.B. weil diese im Rahmen einer Heilverfahrenskontrolle negativ beurteilt wurde, sich im Rahmen eines Vorgesprüches unverstanden fühlten oder aufgrund von

Kontraindikationen nicht aufgenommen wurden, was letztlich zu einem negativen Bias in der Gesamtbeurteilung führt.

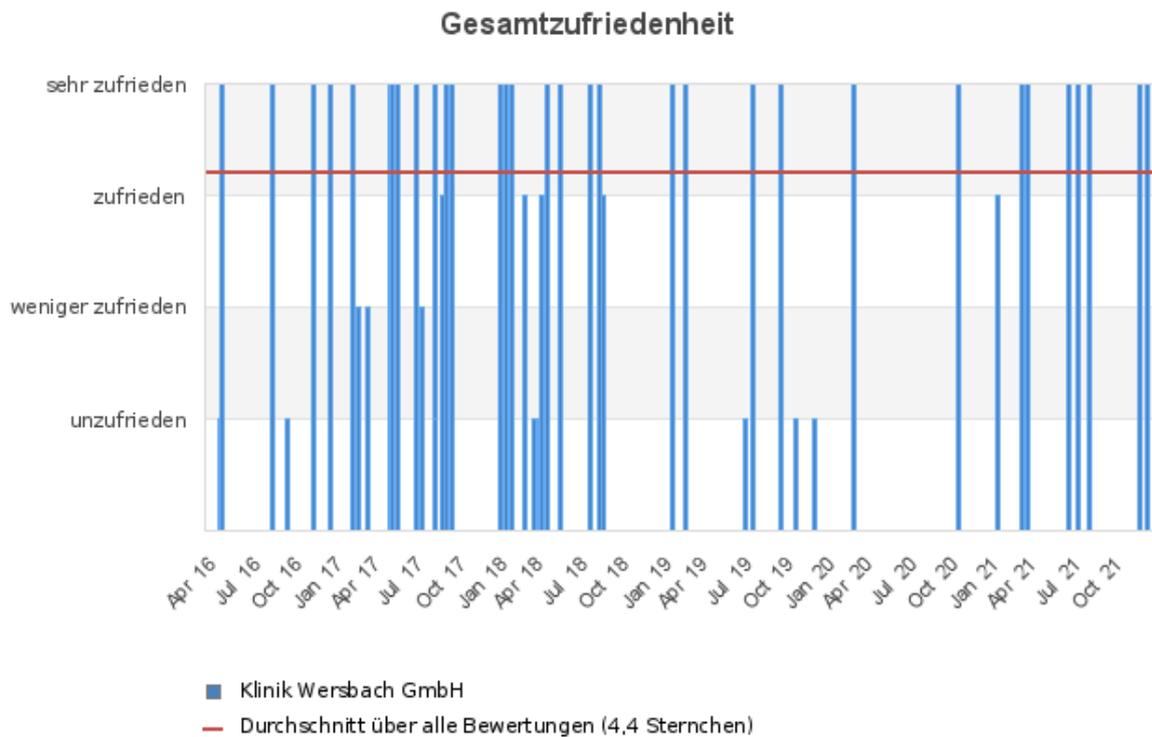


Abb. 1. Übersicht Gesamtzufriedenheit 2014-2021 (www.klinikbewertungen.de, 2021).

Verteilung Gesamtzufriedenheit

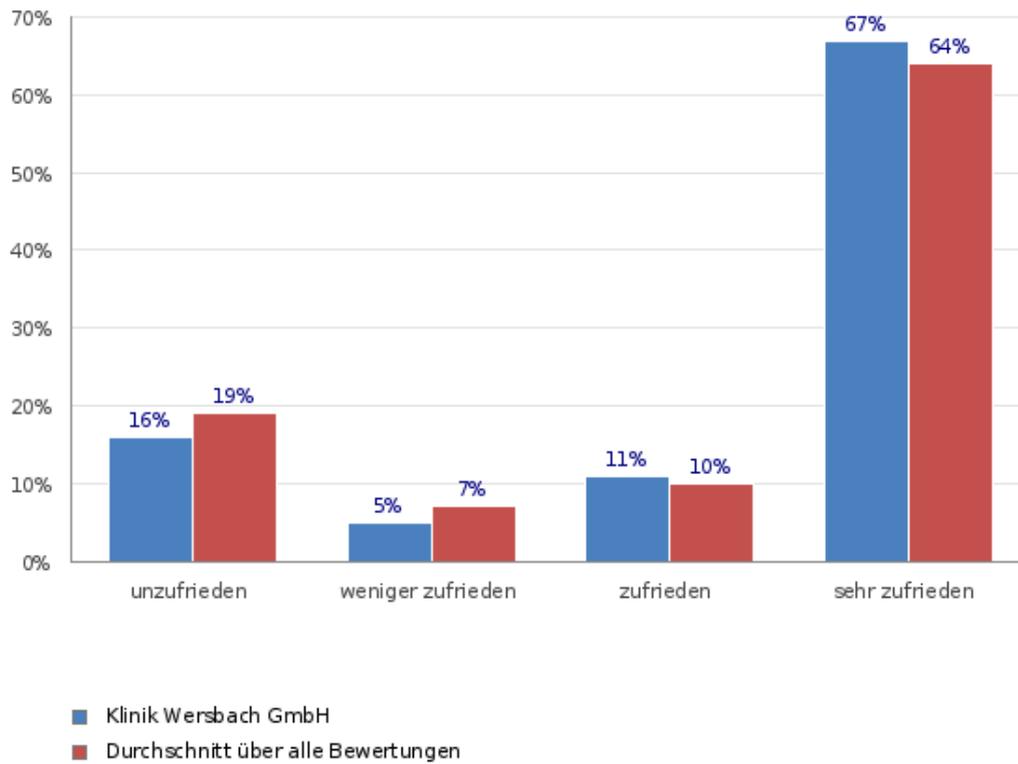


Abb. 2. Gesamtzufriedenheit Klinik Wersbach vs. alle Bewertungen (2021).

Verteilung Qualität der Beratung

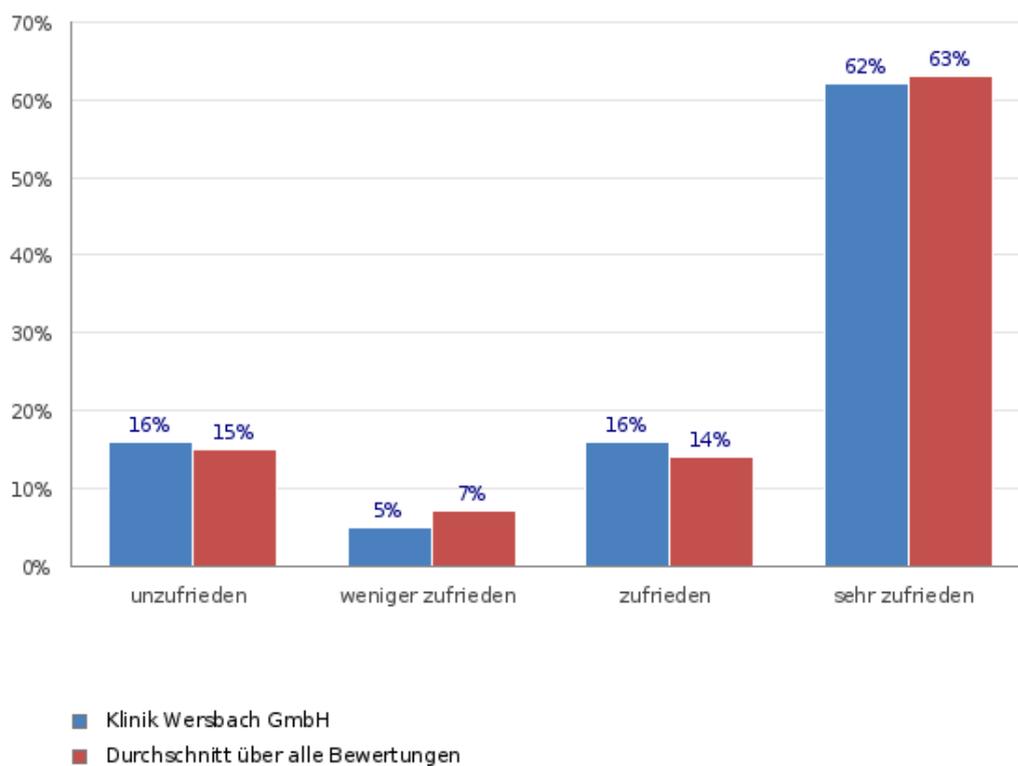


Abb. 3. Beratungsqualität Klinik Wersbach vs. alle Bewertungen (2021).

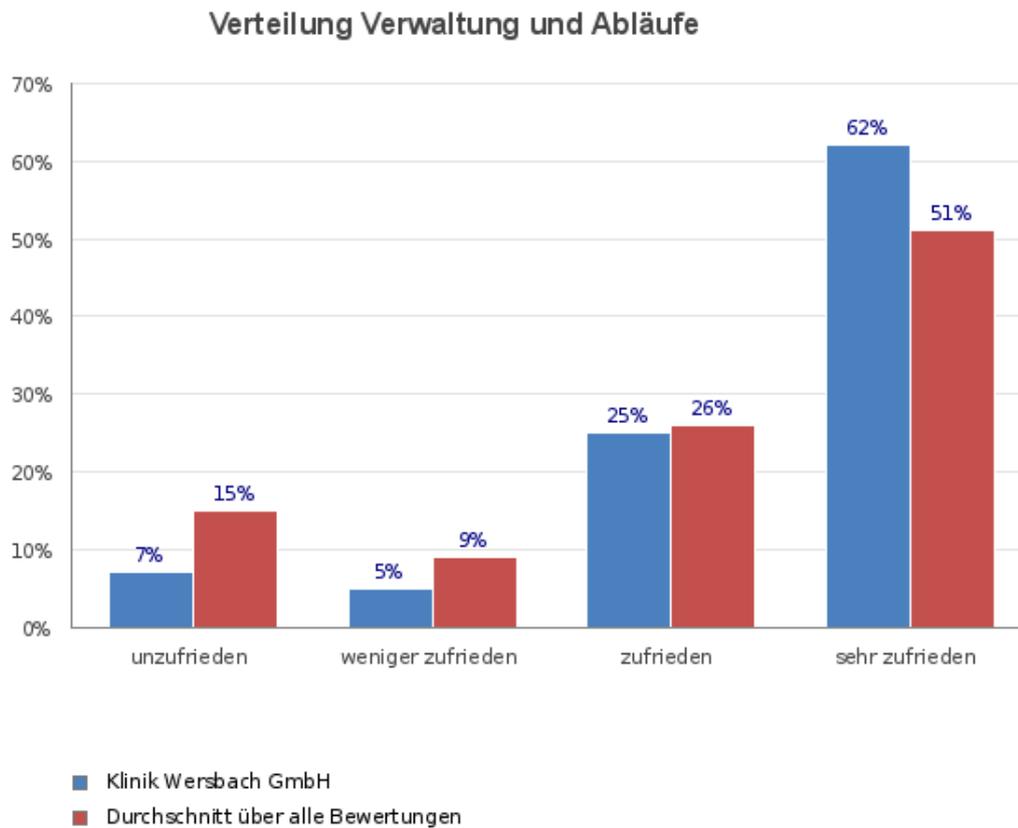


Abb. 4. Qualität Verwaltung und Abläufe Klinik Wersbach vs. alle Bewertungen (2021).

Verteilung medizinische Behandlung

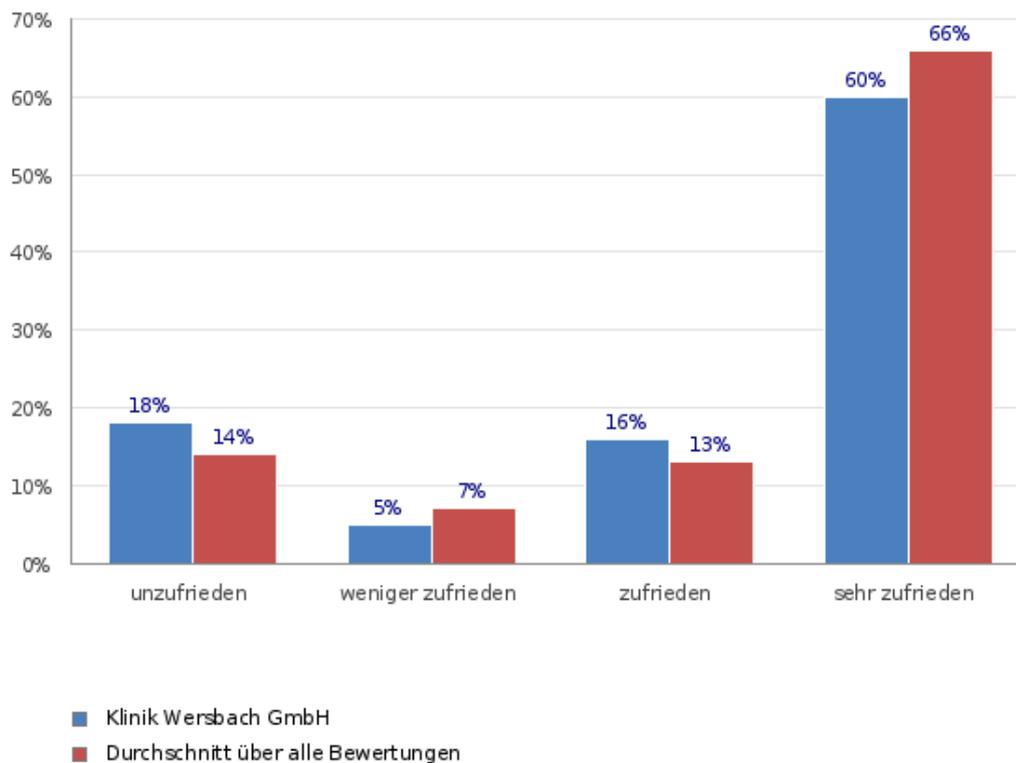


Abb. 5. Qualität med. Behandlung Klinik Wersbach vs. alle Bewertungen (2021).

5.1.2 Klinikinterne Evaluation

Der Patientenzufriedenheitsbogen wird von jedem Patienten zum Entlassungszeitpunkt ausgefüllt. Ausgenommen sind aufgrund der kurzen Aufenthaltsdauer Heilverfahrenskontrollen der Berufsgenossenschaften sowie Gutachten. Die Rücklaufquote der Patientenzufriedenheitsbögen lag 2021 bei nunmehr 38% (2020: 19%) und hat sich daher verdoppelt. Allerdings ist die Rücklaufquote im Vergleich zu den Vorjahren (2018-2019) weiterhin niedrig, was u.U. psychologische Gründe in der Pandemiesituation mit besonderer Betroffenheit aller zu haben scheint.

Die klinikinterne Evaluation erfasst folgende Haupt- und Unterkategorien:

- Pflegepersonal und med. Fachangestellte
 - Freundlichkeit unserer Mitarbeiter
 - Informationen zum Aufenthalt
 - Umgang mit ihren Fragen
 - Aufnahme in unsere Klinik
 - Entlassung aus unserer Klinik
- Medizinische/therapeutische Behandlung
 - Facharzt

- Psychotherapeuten
- Komplementärtherapeuten
- Sozialtherapeuten
- Mitarbeiter Verwaltung/IT
 - Freundlichkeit unserer Mitarbeiter
 - Informationen zum Aufenthalt
 - Umgang mit ihren Fragen
 - Aufnahme in unsere Klinik
 - Entlassung aus unserer Klinik
- Verpflegung
 - Frühstück
 - Mittagessen
 - Abendessen
- Sauberkeit
 - Zimmer
 - Sanitäranlagen
 - Cafeteria
- Weiterempfehlung der Klinik

Die Antwortskala ist jeweils vierstufig. Die Fachabteilungen können mit „sehr zufrieden“, „zufrieden“, „weniger zufrieden“ und „unzufrieden“ bewertet werden, Verpflegung und Sauberkeit mit „sehr gut“, „gut“, „weniger gut“ und „schlecht“, sowie die Weiterempfehlung mit „sicher“, „vielleicht“, „eher nicht“, „definitiv nicht“.

Auswertung

Die Auswertung der Patientenzufriedenheitsbögen erfolgt seit 2018 über den Online-Anbieter „www.umfrageonline.com“ an Stelle von Excel Tabellen. Diese Lösung hat sich wie erwartet als zuverlässig, fehlerarm und zeiteffizienter erwiesen.

Pflegepersonal und medizinische Fachangestellte

Werden die Antwortkategorien „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ zusammengenommen, so erreicht die Abteilung Pflegepersonal und medizinische Fachangestellte auch im Jahr 2021 durchweg sehr gute bis gute Zufriedenheitswerte über 95%, was auch den Beurteilungen auf dem Portal www.klinikbewertungen.de entspricht. Abweichungen sollten somit nicht überinterpretiert werden.



Graphik 1: Zufriedenheit mit Pflegepersonal und medizinischen Fachangestellten

Medizinisch-/therapeutische Fachabteilung

Das medizinisch-/therapeutische Personal erreicht auch im Jahr 2021 durchweg sehr gute bis gute Zufriedenheitswerte, was auch den Beurteilungen auf dem Portal www.klinikbewertungen.de entspricht. Abweichungen („weniger zufrieden“) hiervon gibt es im Bereich des ärztlichen Personals und der Sozialtherapie, während im Bereich Psychotherapie einmal eine schlechte Note („unzufrieden“) vergeben wurde. Dies sollte jedoch nicht überinterpretiert werden, denn die höchsten Zufriedenheitswerte erreichen – wie in den Vorjahren die Psychotherapeuten (2021: 81,5%, 2020: 84,4%) gefolgt von den Komplementärtherapeuten mit (2021: 81,4%, 2020: 81,4%), während die Zufriedenheit mit der Facharztbehandlung (55,6%) – wie in den Vorjahren und im Wesentlichen durch die Dienstärzte bedingt - nicht so gut ausgeprägt ist.



Graphik 2: Zufriedenheit mit medizinisch-/therapeutischer Behandlung

Verwaltung und IT

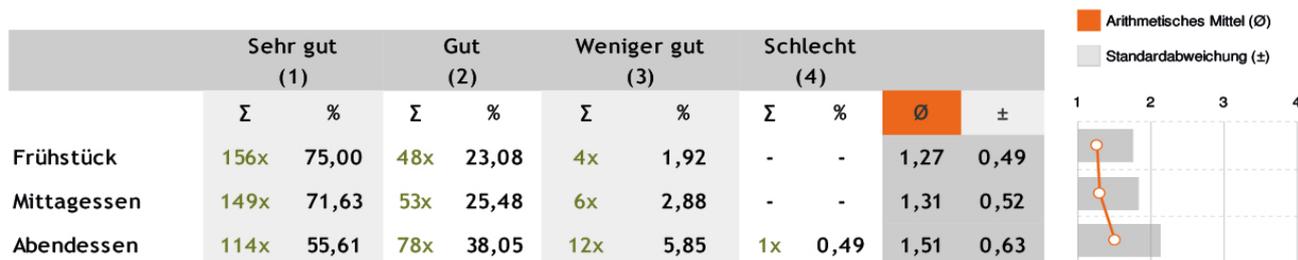
Das Healthcaremanagement erreicht auch im Jahr 2021 durchweg sehr gute bis gute Zufriedenheitswerte, was auch den Beurteilungen auf dem Portal www.klinikbewertungen.de entspricht.



Graphik 3: Zufriedenheit mit Verwaltungs-/IT-Mitarbeitern

Verpflegung

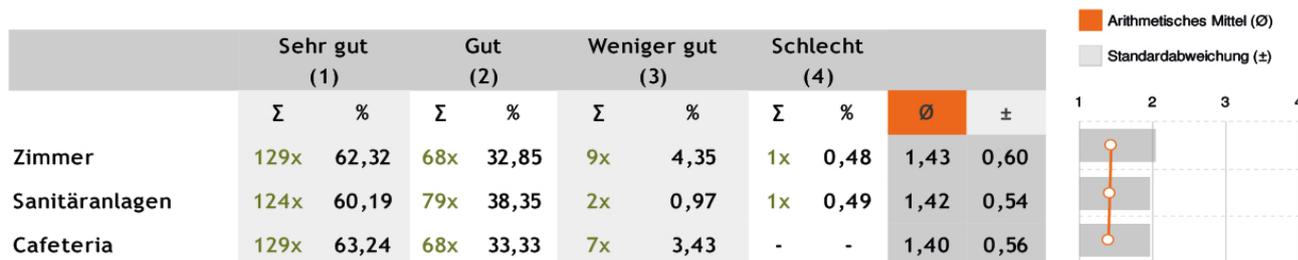
Bei der Verpflegung wird das Frühstück weiterhin am besten bewertet. Auch das Mittagessen erhält ähnlich gute Bewertungen. Das Abendessen erhält von etwa 6% der Befragten das Urteil „weniger gut“ oder „schlecht“. Ursächlich ist laut Analyse der Einzelinformationen eine fehlende Abwechslung der Nahrungskomponenten. Insgesamt haben sich die Beurteilungswerte im Vergleich zu 2020 jedoch nicht signifikant geändert.



Graphik 4: Zufriedenheit mit Verpflegung

Reinigung/Hygiene

Die Sauberkeit in den Bereichen Zimmer, Sanitäranlagen und Cafeteria wird mit über 60% als „sehr gut“ angegeben, was eine weitere Verbesserung zu den Vorjahren (2020: 55%) darstellt. Im Vergleich zu den Vorjahren gab es jedoch eine Bewertung, die eine schlechte Note verteilt. Dies sollte jedoch nicht überinterpretiert werden, zumal es sich dabei lediglich um eine Einzelperson handelt.

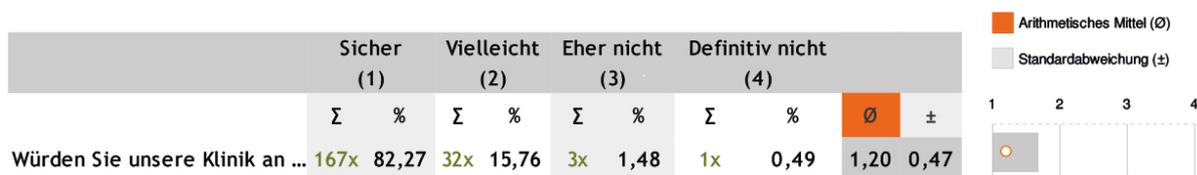


Graphik 5: Zufriedenheit mit Sauberkeit

Weiterempfehlung

Insgesamt ist die Weiterempfehlungsquote der Klinik Wersbach nach wie vor hoch. Im Vergleich zum Vorjahr 2020 (85,0%) können mit 82,3% zwar etwas weniger „sichere“ Weiterempfehlungen registriert werden. Allerdings liegt die Quote weiterhin höher als 2019 (80,7%). Im Vergleich zu den Vorjahren gab es jedoch eine Bewertung, die eine Weiterempfehlung definitiv ausschließt. Dies sollte jedoch nicht

überinterpretiert werden. In diesem Zusammenhang zeigt sich abermals, dass vor allem Reha-Patienten negativere Bewertungen abgeben. Dies kann darauf zurückgeführt werden, dass laut Behandlungsauftrag der Kostenträger Reha-Patienten weniger Einzeltherapiestunden zustehen als Akut-/Privatpatienten und dies von Reha-Patienten nicht verstanden wird oder der Behandlungsauftrag therapeutisch als abgeschlossen gilt, Reha-Patienten jedoch eine Verlängerung wünschen.



Graphik 6: Weiterempfehlung

Zusammenfassung

Zusammenfassend zeigt sich auch für das Jahr 2021, wie in den Vorjahren, eine hohe bis sehr hohe Patientenzufriedenheit. In den Einzelinformationen via Feedbackbogen, Online-Portalen, Gästebuch der Klinikhomepage und Patientenversammlung werden insbesondere die Fachkompetenz, das Engagement, die Hilfsbereitschaft und die Freundlichkeit der Mitarbeiter, das breitgefächerte therapeutische Angebot und die familiäre Atmosphäre hervorgehoben. Auch die ruhige Lage in der Natur und die abwechslungsreiche, qualitativ hochwertige Verpflegung werden explizit in Einzelbewertungen gelobt.

5.1.3 Reklamations- und Beschwerdemanagement

Im Jahr 2021 wurden im Vergleich zu 2020 (80) und 2019 (345) insgesamt 142 Anregungen für den voll- und teilstationären Bereich erfasst. Dabei ist festzuhalten, dass der Rückgang der Patientenrückmeldungen weiterhin darauf zurückzuführen ist, daß pandemiebedingt die 2-wöchentlich stattfindenden verpflichtenden Patientenversammlungen weitgehend entfielen, die dem unmittelbaren Austausch von Informationen, Anregungen, Lob, Kritik und Beschwerden zwischen Klinik und Patienten dienen.

Hinsichtlich einer thematischen Clusterung der Beschwerden für 2021 ist weiterhin zu konstatieren, daß sich die Beschwerden der Patienten wie in den Jahren zuvor auf identische Problematiken (z.B. Wunsch nach Patientenkiosk, Mülltrennung, Therapieangebot, Termindruck, Internetanbindung, schmerzhaftes Blutentnahmen) zentrierten, denen nur bedingt abgeholfen werden kann. Im Weiteren bezogen sich die Beschwerden zu einem nicht unerheblichen Teil auf die Corona-Maßnahmen (AHA-Regel, Testungen) und damit einhergehende Änderungen im Klinikalltag (z.B. Essenszeiten, Gruppengrößen, Maskenpflicht im Gruppen-/Einzelgespräch) sowie auf Beeinträchtigungen in Verbindung mit den Arbeiten im Untergeschoß (z.B. Baulärm, Schmutz, Einschränkung vereinzelter Therapieangebote).

Die Klinik Wersbach bemüht sich weiterhin um die stetige Verbesserung des Beschwerdemanagements. Nicht alle Patientenwünsche können jedoch auch umgesetzt werden, z.B. weil Hygienevorschriften, der Ablauf des Klinikalltags, die Architektur des Hauses, die Sicherheitsvorschriften oder gesetzlichen Vorgaben dies unmöglich machen. Darüber hinaus werden Beschwerden und negative Bewertungen in Einzelfällen auf folgende Ursachen zurückgeführt:

- Unrealistische Erwartungen an Therapie und Therapieerfolg
- Wenig Eigenverantwortung für Therapieprozess/geringe Compliance
- Vom Kostenträger „geschickte“ Patienten mit niedriger Therapiemotivation
- Persönlichkeitsstruktur/Verhaltensstörung
- Unverständnis über Nicht-Aufnahme aufgrund vorliegender Kontraindikationen

5.1.4 Ergebnisse QS-Reha®-Verfahren

Die Klinik Wersbach ist seit 2011 als gemischte Krankenanstalt (§ 4 Abs. 5 MB/KK) zur Teilnahme am QS-Reha®-Verfahren über das unabhängige Institut für Qualität und Patientensicherheit (BQS) verpflichtet. Diese gesetzliche Verpflichtung zur Mitwirkung ergibt sich aus dem Vertrag nach § 111 SGB V. Die Klinik Wersbach hat bereits in den ersten beiden Erhebungsrunden 2012-2014 und 2015-2017 erfolgreich am QS-Reha®-Verfahren teilgenommen, was auch in der dritten Erhebungsrunde (2018-2020) nach externer Visitation am 31.07.2019 eine abermalige Bestätigung fand. Eine neuerliche externe Visitation erfolgte seitdem nicht, was sicherlich auch durch die Pandemiesituation zu erklären ist. Hinsichtlich des genauen Procederes des QS-Reha®-Verfahrens wird darüber hinaus auf die Homepage des BQS-Instituts (www.bqs-institut.de) verwiesen.

5.2 Mitarbeiterzufriedenheit

Systematische Befragungen zur Mitarbeiterzufriedenheit wurden 2021 nicht vorgenommen, wengleich in individuellen und informellen Gesprächen sich ein hohes Maß an Mitarbeiterzufriedenheit darstellte. Als etwaiges Maß der Mitarbeitermotivation sind jedoch Arbeitsunfähigkeitsrate und Mitarbeiterfluktion zu betrachten (s. Abb. 15 und 16).

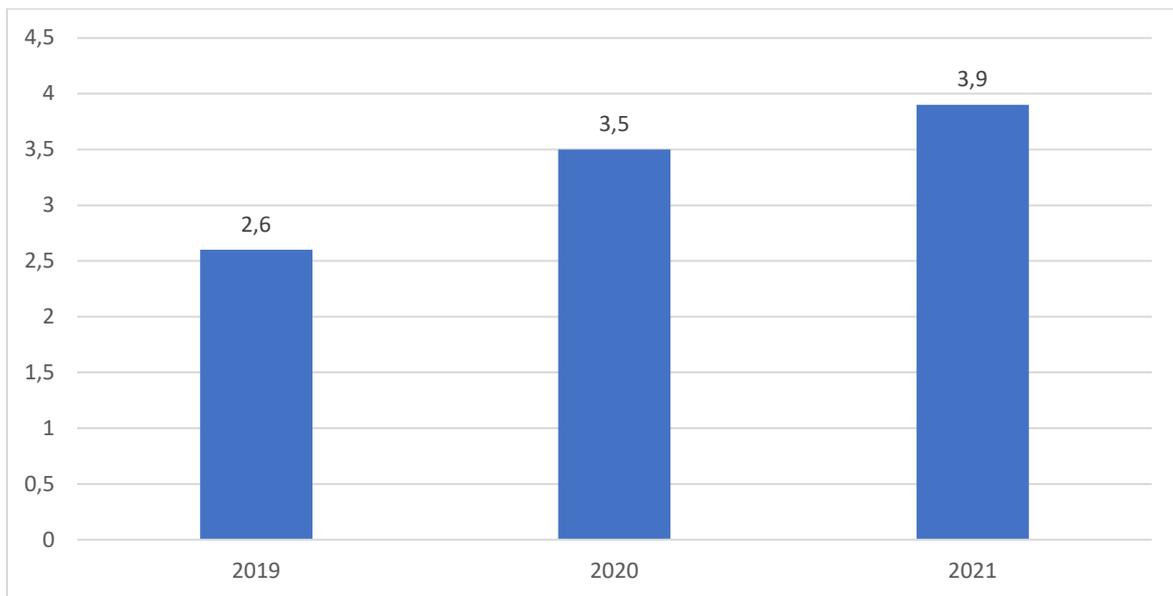


Abb. 6. AU-Quote in % 2019, 2020 und 2021.

Die Arbeitsunfähigkeitsrate ist 2021 im Vergleich zu 2019 stark und zum Vorjahr leicht gestiegen (+1%). Hauptsächlich ist das an den Covid bezogenen Ausfallzeiten begründet.

Bezüglich der Mitarbeiterfluktuation standen im Jahre 2021 17 Austritten von Mitarbeitern insgesamt 19 Eintritte gegenüber. Die höhere Rate an Austritten im Therapeutenbereich ist dem Umstand geschuldet, dass im Rahmen der Weiterbildung Stellenwechsel häufiger sind und Therapeuten mit Abschluss der Weiterbildung austreten, um sich als Selbständige niederzulassen. In der Pflege wurden vermehrt die vakanten Positionen mit Arzthelfern und Altenpflegern besetzt und innerhalb der Probezeit getestet.

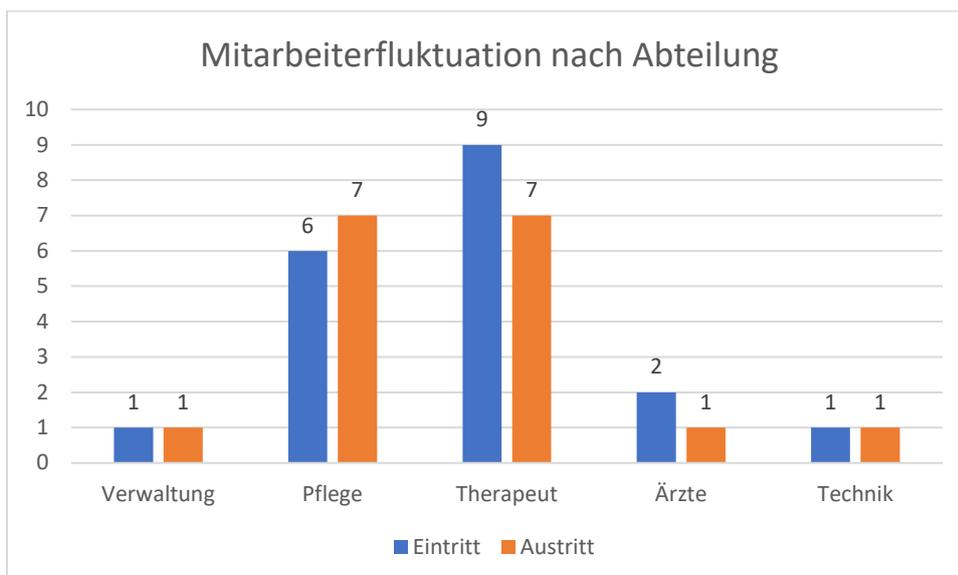


Abb. 7. Mitarbeiterfluktuation: Gegenüberstellung der Ein- und Austritte 2021 nach Abteilungen.

5.3 Rückmeldung von Kostenträgern und Zuweisern

Die Ermittlung von externen Kundenanforderungen erfolgt durch eine gezielte Beobachtung des Marktes, regelmäßige Besprechungen mit den wichtigsten Kostenträgern, Auswertung von Besuchen der Kostenträger in unserer Klinik, Rückmeldungen aus Vertragsverhandlungen, Eingaben durch den Träger und die regionale Abstimmung mit Vertretern der Krankenkassen vor Ort. Besprechungen mit Kostenträgern werden durch den GF bzw. den CA regelmäßig (i.d.R. 1 x jährlich) geführt, wobei dies in der Pandemiesituation jedoch ausgesetzt wurde. Im Rahmen dieser Gespräche wurden bzw. werden Anforderungen der Kostenträger erfasst, wobei unter Beibehaltung der Ergebnisse bzw. Maßnahmen der Vorjahre für 2022 folgende Maßnahmen und Ergebnisse von besonderer Bedeutung sein werden:

- Weiterer Ausbau der tagesklinischen Versorgung.
- Ausbau der psychiatrisch-/psychotherapeutischen Institutsambulanz (PIA).
- Ausbau der Kooperation mit externen Institutionen (z.B. Bergische Krankenkasse, Fachhochschule Fresenius)
- Fortführung der regelhaften sozialmedizinischen Beurteilung auf Wunsch der PKV und BG.

6 ZUSAMMENARBEIT MIT EXTERNEN DIENSTLEISTERN UND LIEFERANTEN

Die systematische Bewertung unserer Lieferanten ist ab dem 01.01.2012 im Rahmen des QMS realisiert worden. Wir haben es uns zum Ziel gesetzt, Transparenz und Offenheit auf dem Weg der

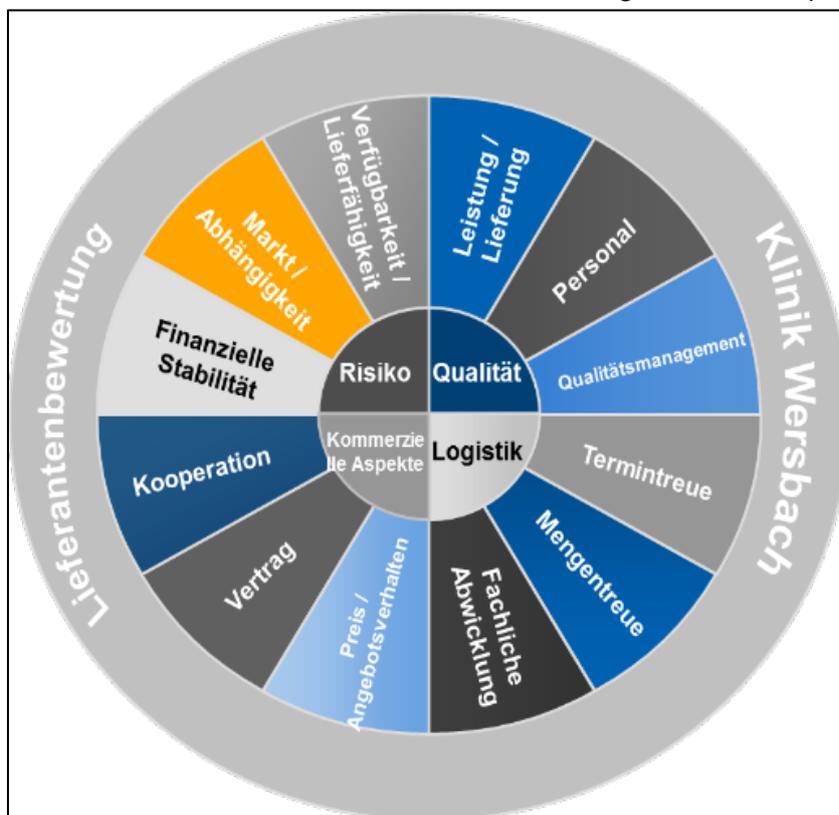


Abb. 8. Kriterien zur Lieferantenbewertung.

Bewertung zu nutzen. Ausgewählte Lieferanten werden von den jeweiligen Fachleuten einer internen und objektiven Bewertung unterzogen, wobei wir insbesondere regionale Anbieter als Lieferanten einbeziehen. Die Bewertungskriterien sind einheitlich im gesamten Unternehmen und beinhalten folgende zentrale Aspekte:

Durch einheitliche Bewertungsmaßstäbe und die klinikinterne Kommunikation der Lieferantenbewertungsergebnisse rücken die Lieferanten mit der besten Leistung in den Mittelpunkt. Diese Ergebnisse sind die Basis für die Vereinbarung konkreter Verbesserungsziele zwischen der Klinik Wersbach und ihren Lieferanten.

6.1 Veränderte Anforderungen der interessierten Parteien

Die Corona-Pandemie hat im Jahre 2020 über Monate die Welt in Atem gehalten und bei den Menschen viel Verunsicherung, Sorgen und Ängste ausgelöst. Insbesondere Menschen mit psychischen Erkrankungen und ihre Angehörigen, aber auch alle in der Versorgung Tätigen haben angesichts von Kontakteinschränkungen, Hygiene- und Impfverordnungen große Anstrengungen unternommen, sich richtig zu verhalten oder die richtigen Entscheidungen zu treffen. Diese Problematik bestimmt das ärztlich-/psychiatrische Handeln wesentlich, wobei diese Auswirkungen auf die Versorgungssituation unmittelbar auch zu betriebswirtschaftlichen Konsequenzen führen. So verringerte sich im Durchschnitt die stationäre Behandlungskapazität psychiatrischer Kliniken in Deutschland um 40% im Vergleich zu den Zeiten vor der Pandemie, wobei tagesklinische Angebote u.U. sogar komplett eingestellt wurden. Daher haben wir sämtliche personellen, zeitlichen und materiellen Ressourcen darauf konzentriert und zentriert, einen derartigen Einbruch der Belegungssituation bzw. eine pandemiebedingte Schließung der Klinik zu vermeiden. Dies kommt u.a. durch die ausführliche Dokumentation zu den durchgeführten Corona-Maßnahmen beispielhaft und anschaulich zur Darstellung.

7 KONFORMITÄT VON PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN

7.1 Betriebswirtschaftliche Kennzahlen – Verteilung Behandlungsfälle

Die betriebswirtschaftlichen Daten beziehen sich auf die kontinuierliche Auswertung mittels des EDV-Systems DATEV Mittelstand pro. Weiter werden mittels Polypoint erhobene Daten in die Auswertung einbezogen. Die folgenden Tabellen beziehen sich auf die auf das Jahr 2020 bezogenen Auswertungen im Vergleich zu den Ergebnissen der Vorjahre.

Die Klinik Wersbach als gemischte Krankenanstalt (§ 4 Abs. 5 MB/KK) hat 60 Betten, wovon vertraglich 30 Betten über die Krankenkassen (§ 111 SGB V) gebunden sind. Die restlichen 30 Betten stehen dem Markt zur Verfügung, wobei neben dem Notfallzimmer (1 Bett) ein weiteres Bett in einem Familienzimmer aufgestellt ist, das der Unterbringung einer Begleitperson dient. Weiter stehen in der Tagesklinik Gut Landscheid 10 Therapieplätze zur teilstationären Behandlung zur Verfügung. Im Jahr 2021 wurden insgesamt 24088 Pflgetage (2020: 24649, 2019: 25.142, 2018: 25.176, 2017: 25.196, 2016: 25.525, 2015: 24.103, 2014: 22.239) erbracht bzw. 554 (2020: 604, 2019: 551, 2018: 552, 2017: 498, 2016: 521, 2015: 510, 2014: 552) Patienten stationär und teilstationär behandelt (s.Tab. 2).

Tab. 2. Verteilung der Behandlungsfälle von 2014-2021.

	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Reha	277	304	254	278	223	214	194	205
PKV	277	300	297	274	275	307	316	347
Sonstige	0	0	0	0	0	0	0	0
Gesamt	554	604	551	552	498	521	510	552

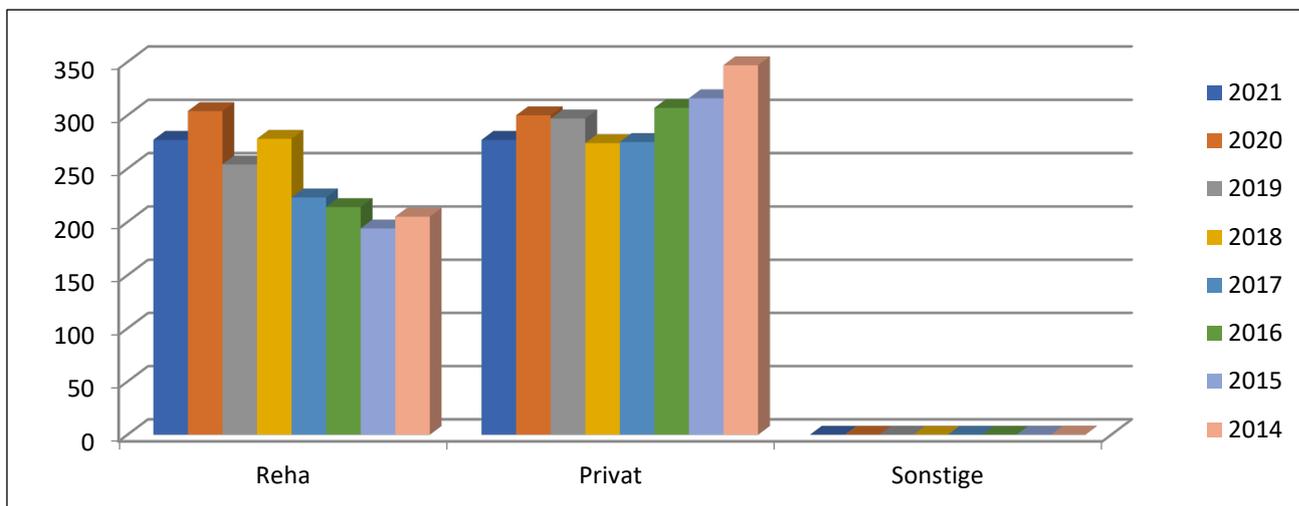


Abb. 9. Verteilung der Behandlungsfälle - Gesamtdarstellung (2021).

Dem Bild der Klinik Wersbach als gemischte Krankenanstalt und der Kostenträgerstruktur entsprechend wurden diese Behandlungsfälle in rehabilitative Behandlung (Reha) und Akutbehandlung (PKV) unterteilt (s. Abb. 9), wobei zudem eine detaillierte Unterscheidung auf Kostenträgerniveau ausgearbeitet wurde (Tab. 3 und 4). Die Unterscheidung „sonstige Patienten“ (S) wurde aufgegeben und entsprechende Fälle (z.B. Selbstzahler, nur Beihilfe- oder Wahlleistungsberechtigte) wurden im Hinblick auf ihren Krankenversicherungsstatus dem Bereich Akutbehandlung (PKV) zugeordnet.

Tab. 3. Verteilung der Behandlungsfälle "Reha" in 2021 TOP 10

Kostenträger	2021
TK	94
BG	50
CNS	46
IKK	21
Beihilfe	14
AOK	13
Bergische KK	9
DRV	7
BKK	7
Barmer / BEK	4
Sonstige	12

Kostenträger	2021
<u>Summe</u>	<u>277</u>

Damit zählten 2021 die Techniker Krankenkasse mit 94 und die Berufsgenossenschaften (BG) mit 50 Behandlungsfällen sowie die Caisse Nationale de la Santé (CNS) mit 46 Behandlungsfällen zu unseren Topeinweisern im Reha-Bereich, gefolgt von der IKK mit 21 und der Beihilfestelle mit 18 Behandlungsfällen. Rückläufig ist die Anzahl der Behandlungsfälle der AOK, hier sind in 2021 nur 13 Behandlungsfälle zu verzeichnen, 5 also weniger als im Vorjahr. Durch eine Kooperation neu hinzugekommen ist die Bergische Krankenkasse mit einer entsprechend hohen Behandlungsfallzahl von insgesamt 9 im Jahr 2021. Diese Verhältnisse können graphisch wie folgt dargestellt werden (Abb. 10):

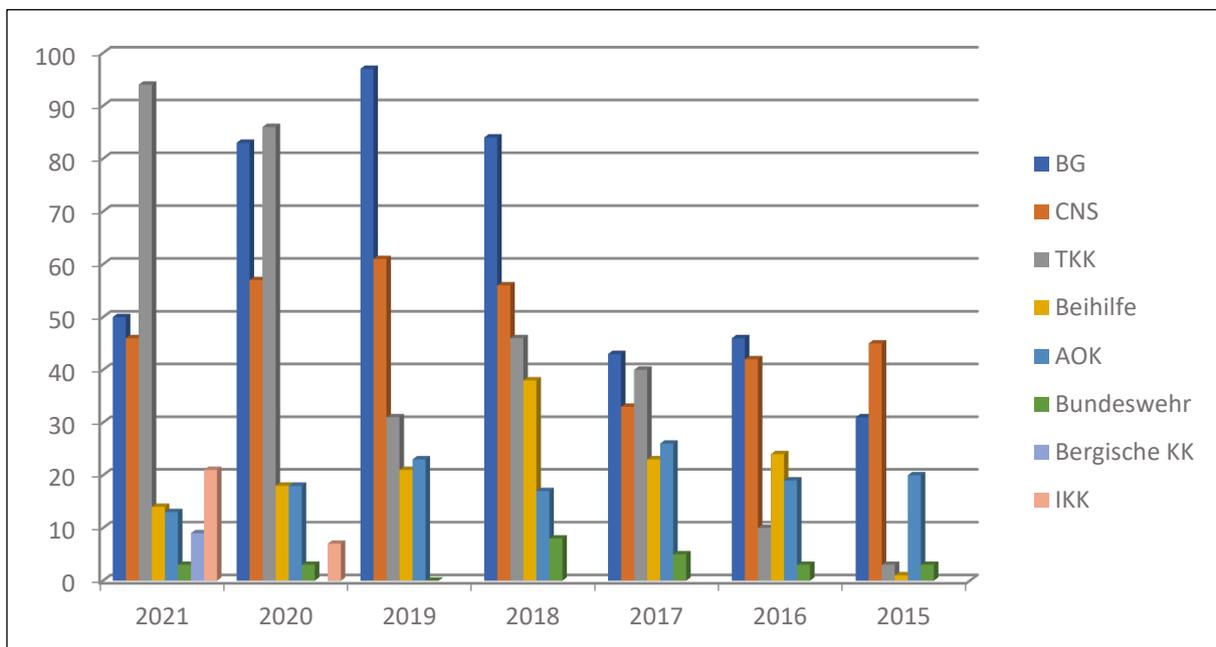


Abb. 10. Verteilung der Behandlungsfälle - Reha (2021).

Tab. 4. Verteilung der Behandlungsfälle "PKV" in 2021, Ranking Top 10

Kostenträger	2021
Debeka	79
Selbstzahler	45
DKV	20
Postbeamtenkrankenkasse	17
AXA	15
Allianz	12
HUK	10
Continentale	10
Generali	9
DBV	8
Sonstige	52
<u>Summe</u>	<u>277</u>

Damit zählen 2021 die Debeka (79 Behandlungsfälle), die DKV (20 Behandlungsfälle) und die Postbeamtenkrankenkasse (17 Behandlungsfälle) zu unseren Topeinweisern neben insgesamt 45 Selbstzahlern im Privat-Bereich. Dies gibt auf Platz 1 die Verhältnisse wieder, wie sie sich bereits in den Jahren 2014-2020 darstellten, während auf Rang 3 und 4 anstelle der HUK nun die DKV (20 Behandlungsfälle) und anstelle der Barmenia nun die Postbeamtenkrankenkasse (17 Behandlungsfälle) Platz 4 der Top-Einweiser einnimmt. Die HUK ebenso wie die Barmenia sind im Ranking entsprechend zurückgefallen, die Signal sowie die Barmenia und die Central finden sich nicht im Top-10-Ranking wieder und sind demnach mit geringen Behandlungsfällen unter „Sonstige Kostenträger“ verzeichnet. Diese Verhältnisse können graphisch wie folgt dargestellt werden (Abb. 11):

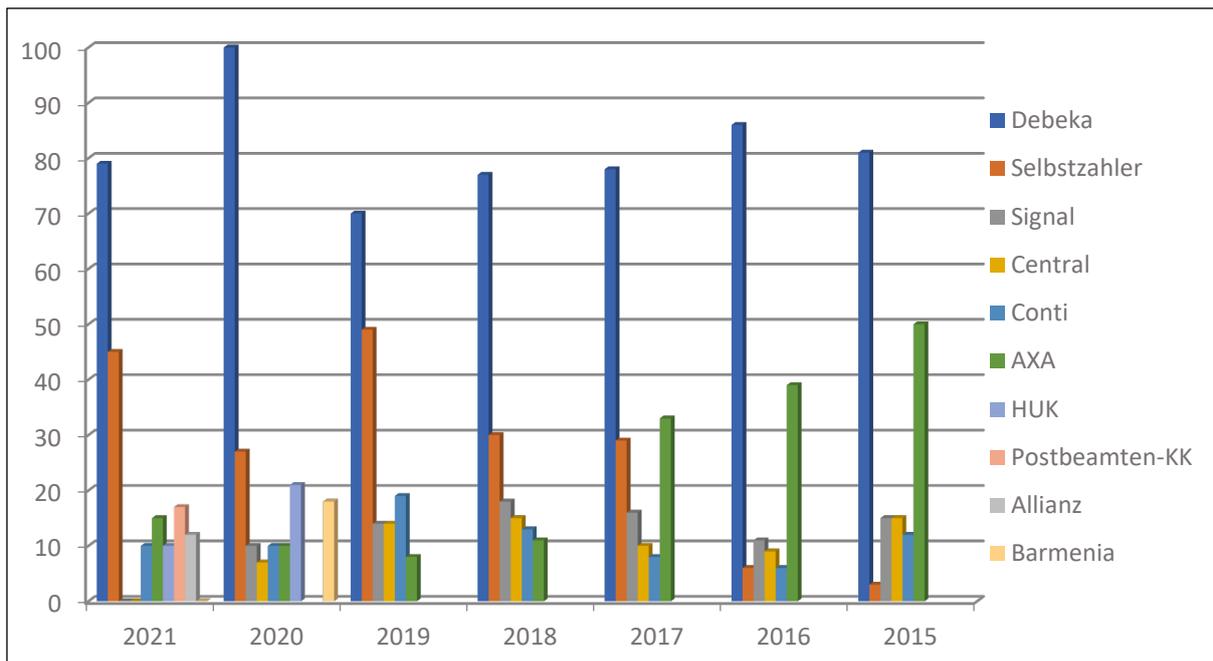


Abb. 11. Verteilung der Behandlungsfälle - PKV (2021).

Es bleibt für 2021 weiterhin festzustellen, dass es keinen Hauptbeleger der Klinik Wersbach gibt, sondern dass eine ganze Anzahl unterschiedlicher Kostenträger die Klinik Wersbach belegt. Weiter leitet sich folgende Ratio (Reha-Anteil vs. PKV-Anteil) in Bezug auf die Behandlungsfälle 2021 ab: 50% vs. 50 %. Damit wurden im Jahr 2021 exakt zu gleichen Teilen Behandlungen im Reha-Bereich sowie im PKV-Bereich erbracht. Wie in den Vorjahren wollen wir den wirtschaftlichen Anreiz einer vermehrten Behandlung von PKV-Patienten weiterverfolgen, wenngleich Gesetzesänderungen im Gesundheits- und Finanzwesen bei diesen Überlegungen immer mit zu berücksichtigen sind. Letztlich konnte das Jahr 2021 mit einer durchschnittlichen Jahresauslastung von 98,23% (Vorjahr 100,6%) abgeschlossen werden. Dieser geringgradige Rückgang ist u.a. dadurch zu erklären, als daß es aufgrund von Folgen der Flutkatastrophe am 14.07.2021 zu einem Wegfall von drei Patientenzimmern kam, weil dort bestimmte diagnostische und therapeutische Verrichtungen (z.B. EKG, EEG, Massagen) bis auf weiteres durchgeführt werden mußten.

7.2 Kostendarstellung 2021 vs. 2020

Die Personalkosten sind aufgrund von ausbleibenden Prämienzahlungen um ca. [REDACTED] gesunken.

Die Ausgaben für medizinische Artikel sind im Vergleich zum Vorjahr 2020 nahezu gleich geblieben. Die Energiekosten sind trotz modifizierter Vertragsgestaltung und allgemeiner Sparmaßnahmen (z.B. energiesparende Leuchtmittel) leichtgradig angestiegen. Die Cateringkosten sind aufgrund der Lieferschwierigkeiten und gestiegenen Lebensmittelpreisen, um ca. [REDACTED] gestiegen.

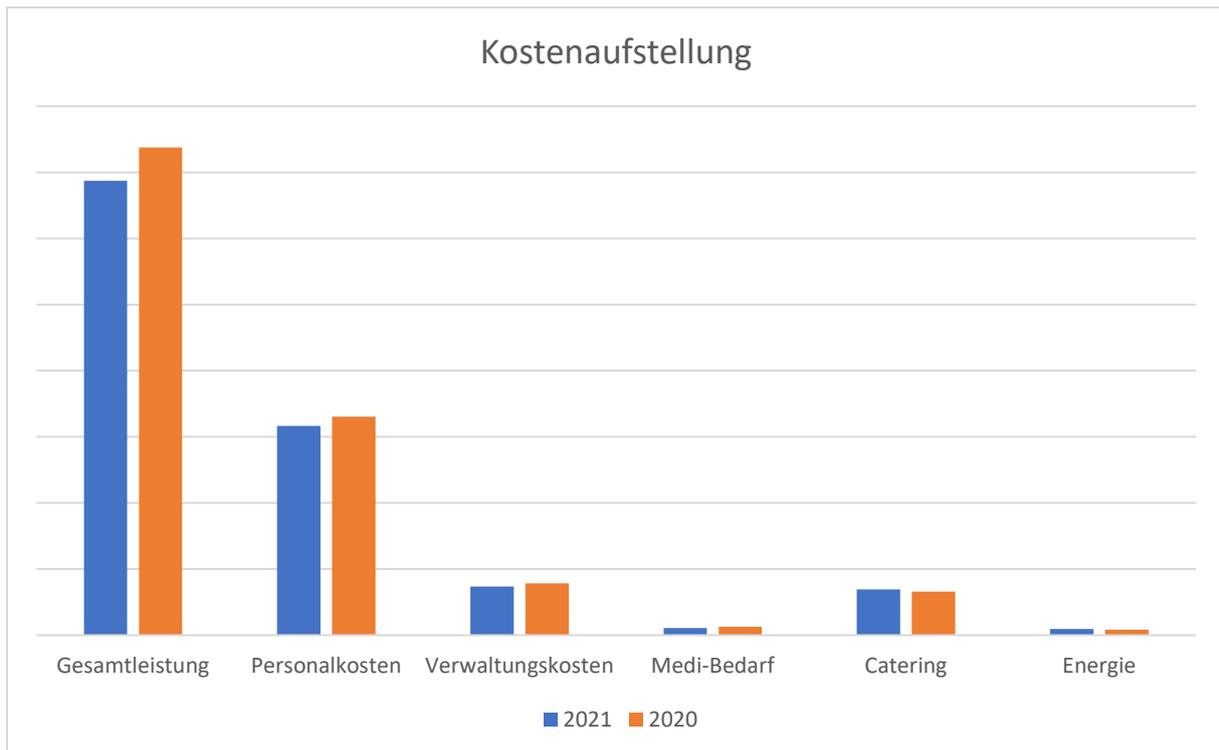


Abb. 12. Kostenaufstellung der Klinik Wersbach 2021 vs. 2020.

Insgesamt gesehen hatte die Klinik Wersbach im Geschäftsjahr 2021 im Vergleich zu 2020 die Gesamtkosten stabil beibehalten und bei den Prämienzahlungen an die Belegschaft aufgrund der Coronakrise die Lohnkosten gesenkt. Darüber hinaus wurden die Vorjahresergebnisse mit über [REDACTED] aufgrund der ausbleibenden Patienten durch die Überflutung und Corona unterstritten.

Eine ausführliche Darstellung der betriebswirtschaftlichen Ergebnisse kann im Weiteren der jeweiligen Jahresbilanz entnommen werden.

Zusammenfassend wurden die Umsatzziele für 2021 nicht erreicht. Die Klinik Wersbach hat sich daher für 2022 zum Ziel gesetzt, die Werte von 2019 wieder zu erreichen. Dies wird durch eine verbesserte Vernetzung zwischen niedergelassenen Ärzten und der Klinik Wersbach, individuellen Gesundheitsleistungen und Ausschöpfung des bestehenden Potentials der Tagesklinik und Ambulanz zu realisieren sein.

7.3 Mitarbeiterbezogene Kennzahlen

7.3.1 Personalressourcen und Qualifikation

In Anzahl und fachlicher Qualifikation entspricht das Personal den Anforderungen des überarbeiteten Einrichtungskonzeptes, den Vorgaben des Gesundheitsamts des Kreises Bergisch-Gladbach, den Vorgaben der Träger der Akut- und Rehabilitationsbehandlung (z.B. PKV, CNS, DRV; BG) sowie den weiteren behördlichen und gesetzlichen Anforderungen. Zudem ist seit dem 01.01.2020 die Personalausstattung Psychiatrie und Psychosomatik-Richtlinie (PPP-RL) in Kraft, welche die Psych-PV ersetzt. Die PPP-RL legt statt einer Personalbemessung Mindestpersonalvorgaben fest, wobei die Einhaltung dieser Richtlinie bis 2022 nachzuweisen ist. Unter den Pandemiebedingungen haben wir uns – wie 2020 auch - allerdings dazu entschlossen, die Psychiatrie-Personalverordnung (Psych-PV)

beizubehalten. Zugrunde gelegt wird nach Psych-PV bei einer Bettenanzahl von 60 und 10 Tagesklinikplätzen ein Anteil von 40 Akutpatienten (A1), 20 Reha-Patienten (A3) und 10 Tagesklinikpatienten (A6). Unter Berücksichtigung der in der Psych-PV für die einzelnen Behandlungsbereiche festgelegten Bemessungszahlen wird der Bedarf an Personalstellen in der Klinik Wersbach durch folgende Rechenformel bestimmt, wobei der Personalstellenberechnung eine im Gesundheitswesen realistische Ausfallzeit von 10% zugrunde gelegt wird:

Minutenwert x Anzahl der Pat. je Behandlungsbereich

----- = Anzahl Personalstellen der Berufsgruppe

60 Min. x 40 Std. Wochenarbeitszeit – Ausfallzeit (10%)

Hierdurch ergibt sich nachfolgender Basisstellenplan 2021:

Tab. 5. Basis-Soll-Stellenplan – ärztlich-/therapeutischer Dienst von 2011-2021.

Berufsgruppen (VK) 70 Pat. (A1/A3/A6)	Soll (2021)	Ist (2021)	Ist (2020)	Ist (2019)	Ist (2018)	Ist (2017)	Ist (2016)	Ist (2015)	Ist (2014)	Ist (2013)	Ist (2012)
Ärzte	5,39	6,43	4,65	4,91	5,46	6,00	6,25	4,25	4,88	4,95	5,00
Psychologen	2,03	11,88	12,80	10,96	10,92	11,45	15,80	13,08	12,20	9,48	7,05
Ergotherapeuten	5,13	1,53	2,28	1,91	2,27	2,27	2,25	2,50	2,60	3,25	2,00
Bewegungstherapeuten	0,91	5,58	7,28	6,10	5,35	5,35	4,10	3,23	4,93	3,50	2,78
Sozialarbeiter	2,57	3,00	2,00	2,00	2,00	2,85	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00

Die Stellen sind 2021 nach der Maßgabe der Psych-PV, personelle Unterdeckungen durch Überdeckungen in anderen Bereichen abzufedern, wie den Vorjahren soweit besetzt worden, so dass kein Handlungsbedarf besteht, zumal insgesamt ein Personalbedarf vorgehalten wird, der die Anforderungen der Psych-PV für einige Berufsgruppen (z.B. Psychologen, Bewegungstherapeuten) in einem höheren Maße übertrifft. Dies ist aber auch dem Umstand geschuldet, dass in der in den 1990er Jahren etablierten Psych-PV bestimmte Personalgruppen wie z.B. Psychologen unterrepräsentiert sind. Da die Klinik Wersbach traditionell im Bereich der komplementären Therapien einen Schwerpunkt im Bereich der Bewegungspsychotherapie aufweist, ist auch verständlich, weshalb die Psych-PV-Anforderungen Ergo- bzw. Bewegungstherapie quasi invertiert sind. Bei Fluktuationen im Personalbereich wird seitens der Klinik versucht, kurzfristig Ersatz zu requirieren, damit offene Stellen zeitnah nachbesetzt werden. Wegen der Zulassung der Klinik Wersbach als Fachkrankenhaus für Psychosomatik, Psychiatrie und Psychotherapie sowie insbesondere aufgrund unserer Qualitätsansprüche wurde vorzugsweise qualifizierteres therapeutisches Personal (z.B. Ärzte, Psychologische Psychotherapeuten) eingestellt, um den Weggang weniger qualifizierter Mitarbeiter beispielsweise aus dem Bereich der komplementären Therapien oder von Psychologen in Ausbildung (PiA) zu kompensieren. Allerdings ergeben sich mit dem Inkrafttreten des Beschlusses des Gemeinsamen Bundesausschusses über eine Richtlinie zur Personalausstattung Psychiatrie und Psychosomatik ab 2020 weitere Veränderungen, welche allerdings aufgrund der Pandemie noch nicht umgesetzt wurden. So haben wir uns dazu entschlossen, die Psychiatrie-Personalverordnung (Psych-PV) beizubehalten, auf deren Einhaltung in den Vorjahren zuverlässig geachtet wurde bzw. deren Rahmenbedingungen übertroffen wurden.

Im Bereich Pflegepersonal und spezielles therapeutisches Personal stellt sich die detaillierte Personalsituation 2021 wie folgt dar (Tab. 9 und 10):

Tab. 6. Personalsituation im Bereich Pflege 2011-2021.

Berufsbezeichnung (VK)	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	Ausbildungsdauer
GesundheitsKrankenpfleger	10,51	7,94	10,06	9,60	11,00	11,01	7,90	8,78	9,60	8,60	9,04	3 Jahre
GesundheitsKinderkrankenpfleger	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Altenpfleger	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Pflegeassistenten	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Krankenpflegehelfer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Pflegehelfer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Hebammen/Entbindungspfleger	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
OP-technische Assistenz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Sonstiges	0,38	1,38	1,01	0	0	0	0	0	0	0	0	

Tab. 7. Personalsituation im Bereich spezielles therapeutisches Personal von 2011-2021.

Berufsbezeichnung	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
SP02 Arzthelfer	0 VK	1,38 VK	1,01 VK	0,60 VK	0,60 VK	1,00 VK	1,00 VK	1,00 VK	1,85 VK	1,00 VK	1,00 VK
SP31 Bewegungs-/Tanztherapeut	3,18 VK	3,88 VK	3,50 VK	3,00 VK	3,00 VK	1,75 VK	2,48 VK	2,30 VK	1,75 VK	2,15 VK	1,50 VK
SP05 Ergotherapeut	0,78 VK	1,53 VK	1,16 VK	1,52 VK	1,52 VK	1,50 VK	1,75 VK	1,85 VK	1,50 VK	1,20 VK	0,60 VK
SP39 Heilpraktiker	0 VK	1,00 VK	1,00 VK	1,00 VK							
SP13 Kunsttherapeut/Maltherapeut	0 VK	0,05 VK	0,20 VK								
SP15 Masseur/Bademeister	1,60 VK	2,60 VK	1,80 VK	1,60 VK	1,60 VK	1,60 VK	1,90 VK	2,00 VK	2,00 VK	1,00 VK	0,76 VK
SP16 Musiktherapeut	0,75 VK	0,63 VK									
SP21 Physiotherapeut	0,80 VK	0,80 VK	0,80 VK	0,75 VK	0,75 VK	0,75 VK	0,75 VK	0,63 VK	0,75 VK	0,63 VK	1,63 VK
SP23 Psychologe	9,08 VK	8,60 VK	7,38 VK	8,57 VK	9,30 VK	12,10 VK	7,15 VK	5,95 VK	5,28 VK	4,55 VK	5,20 VK
SP24 Psych. Psychotherapeut	2,80 VK	4,20 VK	3,58 VK	2,35 VK	2,15 VK	3,70 VK	5,93 VK	6,25 VK	4,20 VK	2,50 VK	2,00 VK
SP25 Sozialarbeiter	3,00 VK	2,00 VK	2,00 VK	2,00 VK	2,85 VK	2,00 VK					
Gesamtanzahl	21,99 VK	25,74 VK	21,98 VK	21,14 VK	22,52 VK	25,15 VK	23,71 VK	22,73 VK	20,33 VK	16,83 VK	16,52 VK

Die in der Klinik Wersbach beschäftigten ärztlichen Mitarbeiter verfügen über die nachfolgenden Qualifikationen bzw. Zusatzweiterbildungen:

- AQ06 Allgemeine Chirurgie
- AQ20 Haut- und Geschlechtskrankheiten
- AQ28 Innere Medizin und Kardiologie
- AQ42 Neurologie
- AQ51 Psychiatrie und Psychotherapie
- AQ51 Psychiatrie und Psychotherapie, SP Forensische Psychiatrie
- AQ00 Sonstiges: Traditionelle chinesische Medizin (TCM)
- ZF02 Akupunktur
- ZF03 Allergologie
- ZF06 Dermatologie
- ZF36 Psychotherapie
- ZF44 Sportmedizin
- ZF45 Suchtmedizinische Grundversorgung
- ZF00 Verkehrsmedizin, Krankenhausmanagement, Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik im Konsiliar- und Liaisondienst (DGPPN), Gerontopsychiatrie, -psychotherapie und -psychosomatik (DGPPN), Gesundheitsförderung und Prävention

Die in der Klinik Wersbach beschäftigten pflegerischen Mitarbeiter verfügen über die nachfolgenden Qualifikationen bzw. Zusatzweiterbildungen:

- PQ05 Leitung von Stationen oder Funktionseinheiten
- ZP08 Kinästhetik
- ZP00 Hygienebeauftragte in der Pflege
- ZP00 Medizinproduktebeauftragte
- ZP00 Sicherheitsbeauftragte

Hinsichtlich der Personalausstattung und Personalqualifikation besteht im Therapiebereich im Jahr 2021 wie in den Vorjahren auch weiterhin kein Handlungsbedarf, wenngleich weiterhin angestrebt wird, psychologisch-/psychotherapeutische durch ärztlich-/psychotherapeutische Kompetenz zu ersetzen bzw. vorzugsweise qualifizierteres therapeutisches Personal (z.B. Psych. Psychotherapeuten) einzustellen, um den Weggang weniger qualifizierter Mitarbeiter beispielsweise aus dem Bereich der komplementären Therapien zu kompensieren.

Die Mitarbeiterstruktur setzt sich aus insgesamt 96 Mitarbeitern zusammen (s. Abb. 22). 31 Mitarbeiter bilden den Teil der Vollzeitkräfte mit 40 Std. / Woche. Die Teilzeitkräfte bilden mit 56 Mitarbeitern den größten Teil unserer Belegschaft. Ihre Stunden variieren zwischen 20 – 35 Stunden in der Woche. Der Rest besteht aus 9 Mitarbeitern, die auf Basis der Geringfügigkeit arbeiten.

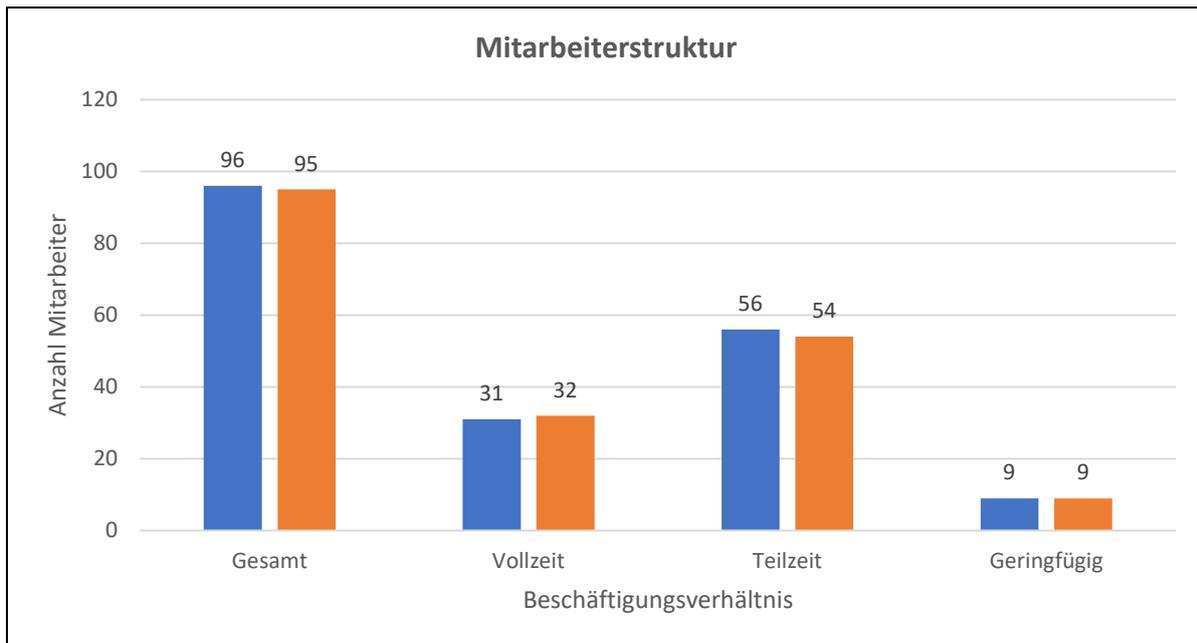


Abb. 13. Mitarbeiterstruktur 2021 vs. 2020.

Um die Kommunikationskultur der Klinik zu stärken und weiterzuentwickeln sowie den Fort- und Weiterbildungsbedarf der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu klären, werden Mitarbeitergespräche geführt, in denen entweder nach Bedarf oder anlassbezogen spezifische Inhalte besprochen und vertieft werden. Die ersten anlassbezogenen Gespräche finden automatisch nach der Beendigung der Probezeit statt.

7.3.2 Internes und externes Fortbildungsmanagement

Mit dem zum 1. Januar 2004 in Kraft getretenen GKV-Modernisierungsgesetz hat der Gesetzgeber sowohl Vertragsärzte als auch Fachärzte im Krankenhaus zum Nachweis der fachlichen Fortbildung verpflichtet. So müssen 250 Fortbildungspunkte gesammelt werden, damit ein Fortbildungszertifikat als Nachweis für die Fortbildungstätigkeit bei der Ärztekammer beantragt werden kann. Laut Erlaß des MGEPA Düsseldorf vom 09.02.2012 (AZ: 211-0507.11) erfolgt daher auch in der Klinik Wersbach in Einklang mit den Regelungen des GBA zur Fortbildung der Fachärztinnen und Fachärzte, der psychologischen Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten sowie der Kinder- und Jugendlichen Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten im Krankenhaus eine Umsetzung dieser Regelungen zur Fortbildung im Krankenhaus nach § 137 SGB V mit nachfolgender Darstellung der Ergebnisse:

1. Anzahl der Fachärztinnen und Fachärzte, psychologischen Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten sowie Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeutinnen und -psychotherapeuten, die der Fortbildungspflicht unterliegen: 8,19
2. Anzahl der Fortbildungspflichtigen, die einen Fünfjahreszeitraum der Fortbildung abgeschlossen haben und damit der Nachweispflicht unterliegen: 8,19
3. Anzahl der Nachweispflichtigen, die den Fortbildungsnachweis gemäß § 3 der G-BA-Regelungen erbracht haben: 8,19

Darüber hinaus erfolgten im Jahr 2021 folgende interne und externe Fortbildungen, Schulungen, Vorlesungen und Supervisionen, welche sowohl allgemeine als auch therapeutische Aspekte der Klinikarbeit zum Thema hatten.

Fortbildungsplan 2021:

Die geplanten internen und externen Fortbildungen 2021 sind umgesetzt worden.

Tab 1. Interne Fortbildungen im Jahr 2021.

Datum	Thema	Vortragender	Teilnehmer
Bereich Psychotherapie – Allgemeiner Block/frei gewählte Themen			
28.01.2021	Gruppenpsychotherapie im stationären Setting	Fr. Kistler	s. Liste
04.03.2021	Emotionale Überlebensregel: szenische Imagination	Fr. Broich	s. Liste
22.04.2021	Einführung in die systemische Psychotherapie	Hr. Behrens	s. Liste
08.07.2021	Katathym imaginative Psychotherapie (KIP)	Fr. Kistler	s. Liste
29.07.2021	Metakognitives Training	Fr. Tarkel	s. Liste
19.08.2021	Angsterkrankungen und deren Diagnostik	Hr. Rund	s. Liste
09.09.2021	Übertragung-Gegenübertragungs-Dynamiken	Fr. Karali	s. Liste
21.10.2021	Psychopathie	Fr. Janotta	s. Liste
Bereich Psychotherapie – Psychotherapeutische Methoden			
09.01.2021	CBASP	Fr. Sondermann	s. Liste
11.02.2021	Übertragungsfokussierte Psychotherapie	Hr. Gansen- Ammann	s. Liste
01.04.2021	Transsexualität in der Psychotherapie	Fr. Tarkel	s. Liste
10.06.2021	Therapie von Computer- und Onlinesucht	Fr. Janotta	s. Liste
30.09.2021	Systemisches Fragen	Hr. Behrens	s. Liste
11.11.2021	Thema wird nachgereicht	Frau Schmid	s. Liste
02.12.2021	Thema wird nachgereicht	Frau Löltgen	s. Liste

Tab. 2. Externe Fortbildungen im Jahr 2021.

Datum	Thema	Mitarbeiter	Ort
-------	-------	-------------	-----

Externe Supervision				
seit 02/2019	Zusatzqualifikation Psychotherapie (KIP)	Katathym	imaginative	Frau Kistler Frau Dr. Sannwald, Charité Berlin
März 2021	Zusatzzertifizierung Krankenhaus	zum	„Singenden	Frau Kellermann Singende Krankenhäuser e.V., Malsch
seit 10/2020	Weiterbildung Psychotherapeuten in Systemischer Therapie	zum	psychologischen	Herr Dr. Behrens ifs Essen
seit 10/2020	Weiterbildung Psychotherapeuten in Verhaltenstherapie	zum	psychologischen	Herr Rund AFKV Gelsenkirchen
Seit 01/2020	Weiterbildung Psychotherapeuten in Verhaltenstherapie	zum	psychologischen	Frau Broich AVT Köln

Tab. 3. Vorlesungsplan für Psychotherapeuten in Ausbildung 2021 (Weiterbündungsverbund Ruhrgebiet, www.wvr-psychiatrie.de).

Uhrzeit	Referent	Ort	Thema
Vorlesungsplan Wintersemester 2020/21			
13.01.2021			
09.15 - 10.45 Uhr	Fr. Dr. Pfützle/ Hr. Prof. Dr. Juckel	Essen	VT-Methoden: Euthyme Methoden
11.00 - 12.30 Uhr	Fr. Dr. Krüger-Özgürdal / Hr. Prof. Dr. Juckel	Bochum	VT-Imaginationsmethoden (Ausgewählte Verfahren, Indikationen, Kontraindikationen)
13.30 - 15.00 Uhr	Fr. Tiedemann / Hr. Dr. Krauß	Dortmund	VT-Methoden: Konfrontationsverfahren

Ort: Hörsaal der LWL Universitätsklinik Bochum, 1. Etage, Raum 1.89 Alexandrinenstr. 1, 44791 Bochum

Tab. 4. Externe Supervision 2021.

Datum	Thema	Supervisor	Teilnehmer
Externe Supervision			
08.02.2021	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor Ext.	MA
08.03.2021	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor Ext.	MA
12.04.2021	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor Ext.	MA
10.05.2021	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor Ext.	MA
14.06.2021	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor Ext.	MA

12.07.2021	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor	Ext.	MA
16.08.2021	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor	Ext.	MA
13.09.2021	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor	Ext.	MA
04.10.2021	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor	Ext.	MA
08.11.2021	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor	Ext.	MA
13.12.2021	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor	Ext.	MA

Fortbildungsplan 2022:

Geplante interne Fortbildung Klinik Wersbach 1. Halbjahr 2022, Bereich Psychotherapie

Zeit: 30 Min. alle 3 Wochen während der Fallbesprechung

Datum	Thema	Referent:in	Teilnehmer:in
06.01.2022	Metakognitives Training	C. Tarkel	s. Liste
17.02.2022	Abwehrmechanismen	P. Schmid	s. Liste
10.03.2022	Abhängige Persönlichkeitsstörung	N. Rund	s. Liste
31.03.2022	Aufstellungsarbeit in der systemischen Therapie	T. Behrens	s. Liste
07.04.2022	Komplementäre Beziehungsgestaltung	C. Tarkel	s. Liste
28.04.2022	Provokative Therapie	T. Behrens	s. Liste
19.05.2022	Emotionsfokussierte Techniken	N. Rund	s. Liste
02.06.2022	Neid	P. Schmid	s. Liste
23.06.2022	Komplexe PTBS	N. Kamani	s. Liste

Geplante interne Fortbildung Klinik Wersbach 2. Halbjahr 2022, Bereich Psychotherapie

Zeit: 30 Min. alle 3 Wochen während der Fallbesprechung

Datum	Thema	Referent:in	Teilnehmer:in
14.07.2022	Gender Identity	I. Om	s. Liste
04.08.2022	F 60.81 – Passiv-aggressive Persönlichkeitsstörung	M. Doldinger	s. Liste

25.08.2022	Wird noch genannt	E. Görlich	s. Liste
15.09.2022	Unterscheidung Schizophrenie und Unterformen (Kapitel F2)	L. Samadi	s. Liste
06.10.2022	Wird noch genannt	A. Heinrichs	s. Liste
27.10.2022	Wird noch genannt	F. Pfeiffer	s. Liste
17.11.2022	Sexualanamnese	C. Tarkel	s. Liste
08.12.2022	Sucht (-erkrankung und -behandlung)	S. Schulz	s. Liste
29.12.2022	Wird noch genannt	Wird noch genannt	s. Liste

Geplante externe Fortbildungen Klinik Wersbach 2022, Bereich Psychotherapie

Datum	Thema	Therapeut:in	Veranstaltungsort
Ab 01.2017	Tiefenpsychologische Ausbildung zur psychologischen Psychotherapeutin mit fortlaufenden Seminaren	M. Doldinger	Institut für Psychotherapie und Psychoanalyse Rhein-Eifel, Andernach
Ab 10.2019	Tiefenpsychologische Ausbildung zur ärztlichen Psychotherapeutin mit fortlaufenden Seminaren	N. Kamani	APP Köln – Akademie für angewandte Psychologie und Psychotherapie GmbH
Ab 01.2020	Verhaltenstherapeutische Ausbildung zur psychologischen Psychotherapeutin mit fortlaufenden Seminaren	M. Broich	AVT – Akademie für Verhaltenstherapie Köln
Ab 01.2020	Systemische Ausbildung zum psychologischen Psychotherapeuten mit fortlaufenden Seminaren	T. Behrens	Iffs - Institut für Systemische Familientherapie, Supervision und Organisationsentwicklung, Essen
Ab 09.2020	Verhaltenstherapeutische Ausbildung zum psychologischen Psychotherapeuten mit fortlaufenden Seminaren	N. Rund	AFKV – Ausbildungsinstitut für klinische Verhaltenstherapie Gelsenkirchen und AVT – Akademie für Verhaltenstherapie Köln
Ab 04.2021	Verhaltenstherapeutische Ausbildung zur psychologischen Psychotherapeutin mit fortlaufenden Seminaren	F. Pfeiffer	AVT – Akademie für Verhaltenstherapie Köln

Ab 09.2021	Verhaltenstherapeutische Ausbildung zur psychologischen Psychotherapeutin mit fortlaufenden Seminaren	A. Heinrichs	Eifler-Verhaltenstherapie-Institut (EVI), Daun
Ab 11.2021	Tiefenpsychologische Ausbildung zur psychologischen Psychotherapeutin mit fortlaufenden Seminaren	I. Om	Ausbildungsstätte für tiefenpsychologisch fundierte Psychotherapie der WGI gGmbH, Köln
Ab 03.2022	Tiefenpsychologische, bzw. analytische Ausbildung zur psychologischen Psychotherapeutin mit fortlaufenden Seminaren	J. Rößmann	IPR - Institut für Psychoanalyse und Psychotherapie im Rheinland e.V.
Ab 05.2022	Tiefenpsychologische Ausbildung zur ärztlichen Psychotherapeutin mit fortlaufenden Seminaren	E. Görlich	APP Köln – Akademie für angewandte Psychologie und Psychotherapie GmbH
22./23.01.2022 19./20.02.2022 12./13.03.2022 23./24.07.2022 17./18.09.2022 22./23.10.2022 19./20.11.2022	Psychodynamisches Coaching, Supervision und Organisationsentwicklung	M. Doldinger	München
01.04.- 03.04.2022 01.07.- 03.07.2022 14.10.- 16.10.2022	Gestalttherapeutisches Familienstellen	M. Doldinger	Heidelberg
20./21.05.2022 01./02.07.2022 12./13.08.2022 21./22.10.2022 04./05.11.2022	Fortbildung Sexualberatung	C. Tarkel	Praxis für Sexualtherapie, Dr. med. Annette Schwarte, Aachen

01.10.2022	Schematherapie Kongress: Über Sexualität sprechen in der Psychotherapie, Traumaaarbeit in der Schematherapie	C. Tarkel	Köln
------------	--	-----------	------

Vorlesungsplan für Psychotherapeuten in Ausbildung 2022 (Weiterbündungsverbund Ruhrgebiet, www.wvr-psychoiatrie.de).

Uhrzeit	Referent	Ort	Thema
Vorlesungsplan Sommersemester 2022			
27.04.2022			
09.15 – 10.45 Uhr	Fr. Dr. Janssen- Schauer	Essen	Fallkonzeption in der Verhaltenstherapie – vom bio-psycho-sozialen Störungsmodell zum individuellen Therapieplan -Störungsspezifische und transdiagnostische Störungsmodelle -Fallkonzeption unter Berücksichtigung der symptomatischen und biografischen Ebene (Mikro- und Makroanalyse) -Therapieplanung und Interventionsstrategien
18.05.2022			
09.15 – 10.45 Uhr	Hr. Prof. Bonnet	Castrop- Rauxel	Risiko und Nutzen von Cannabis
11.00 – 12.30 Uhr	Hr. Borda / Hr. Prof. Dr. Bonnet	Castrop- Rauxel	Ich-Pathologie
13.30 – 15.00 Uhr	Hr. PD Dr. Edel	Gevelsberg	Schematherapie
18.05.2022			
09.15 – 10.45 Uhr	Hr. Prof. Erkwoh	Erfurt	Abwehrmechanismen
11.00 – 12.30 Uhr	Hr. Dr. Finkbeiner	Dortmund	Soziale Phobie
13.30 – 15.00 Uhr	Hr. Dr. Dürich	Hagen	Antragstellung psychodynamische Psychotherapie

Ort: Hörsaal der LWL Universitätsklinik Bochum, 1. Etage, Raum 1.89 Alexandrinenstr. 1, 44791 Bochum

Externe Supervision 2022.

Datum	Thema	Supervisor	Teilnehmer
Externe Supervision			
14.02.2022	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA

14.03.2022	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor	Ext.	MA
04.04.2022	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor	Ext.	MA
09.05.2022	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor	Ext.	MA
20.06.2022	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor	Ext.	MA
11.07.2022	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor	Ext.	MA
08.08.2022	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor	Ext.	MA
05.09.2022	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor	Ext.	MA
10.10.2022	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor	Ext.	MA
07.11.2022	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Supervisor	Ext.	MA

Diese internen und externen Schulungen bzw. Fortbildungen dienen bzw. dienen zur Qualifizierung der einzelnen Mitarbeiter in wichtigen Teilbereichen ihrer Tätigkeiten. Darüber hinaus ist die interne Schulung und Fortbildung/Weiterbildung aller Mitarbeiter in ihren Bereichen ein überdauerndes Ziel des Unternehmens im Sinne der Qualitätssicherung, wobei die Fort-/Weiterbildungsprozesse gelenkt werden, was durch Verfahrensanweisungen im QMH erfolgt. Weiter ist auf die Vorläufigkeit der Fortbildungsplanung 2022 zu verweisen, was u.a. durch die Pandemieentwicklung bedingt sein wird.

6.4 Patientenbezogene Kennzahlen – Allg. Patientendaten

Im Jahr 2021 wurden nachfolgende Fallzahlen durch die Klinik Wersbach erbracht (Vergleich zu den Vorjahren s. Abb. 14):

- Gesamtfallzahl: 554
- Vollstationäre Fallzahl: 452
- Teilstationäre Fallzahl: 74

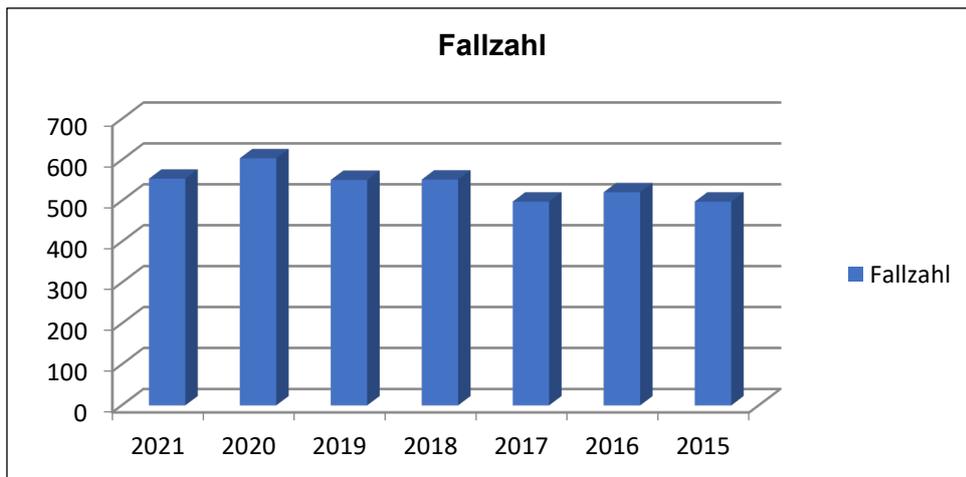


Abb. 14. Behandlungsfälle - Fallzahlen (2015-2021).

Der leichte Rückgang der Gesamt-Fallzahlen 2021 (ca. 8%) ist im Wesentlichen der Pandemiesituation geschuldet, wobei die Klinik Wersbach im Krankenhausvergleich (bis zu 50% Belegungsminderung in Vergleichskliniken) immer noch positive Ergebnisse nachweisen kann (Abb. 14). Weiter ist dieser geringgradige Rückgang u.a. dadurch zu erklären, daß es aufgrund von Folgen der Flutkatastrophe am 14.07.2021 zu einem Wegfall von drei Patientenzimmern kam, weil dort bestimmte diagnostische und therapeutische Verrichtungen (z.B. EKG, EEG, Massagen) bis auf weiteres durchgeführt werden.

Auf den voll- bzw. teilstationären Bereich bezogen stellen sich die Fallzahlen 2021 wie folgt dar, wobei zu bemerken ist, dass sich die Auslastung der Klinik Wersbach vor allem im Tagesklinikbereich im Vergleich zu 2020 um ca. 28% reduziert hat. Dies ist ebenfalls durch Flutkatastrophe und die Pandemiesituation zu erklären, wobei im Krankenhausvergleich immer noch gute Ergebnisse festzustellen sind, da vielfach Vergleichskliniken ihre teilstationären Behandlungsangebote eingestellt hatten (Abb. 15):

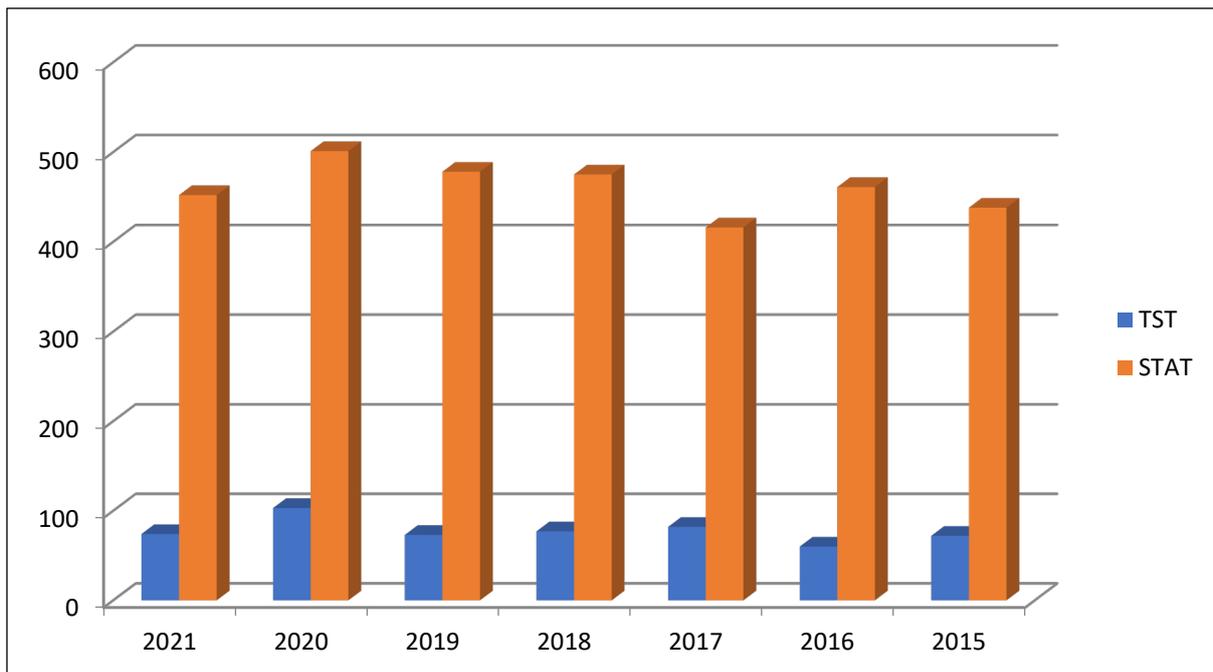


Abb. 15. Verteilung Behandlungsfälle voll-/teilstationär (2015-2021).

Im Jahr 2021 ergibt sich eine Krankenhausverweildauer von 44,3 Tagen, dies bedeutet einen Anstieg des Wertes im Verhältnis zum Jahr 2020, in dem die Verweildauer 40,8 Tage betrug. In den Jahren 2019 und 2018 war die Verweildauer mit 45,6 Tagen nahezu identisch hoch, im Jahr 2017 (VWD 50,6) und auch den Jahren zuvor war die Verweildauer stets mit einem höheren Wert zu beziffern (s. Abb. 16). Möglicherweise lässt sich dieser Verweildauereffekt auch durch die Pandemiesituation erklären, jedoch kann dies auch zur normalen Schwankungsbreite der Verweildauern gerechnet werden.

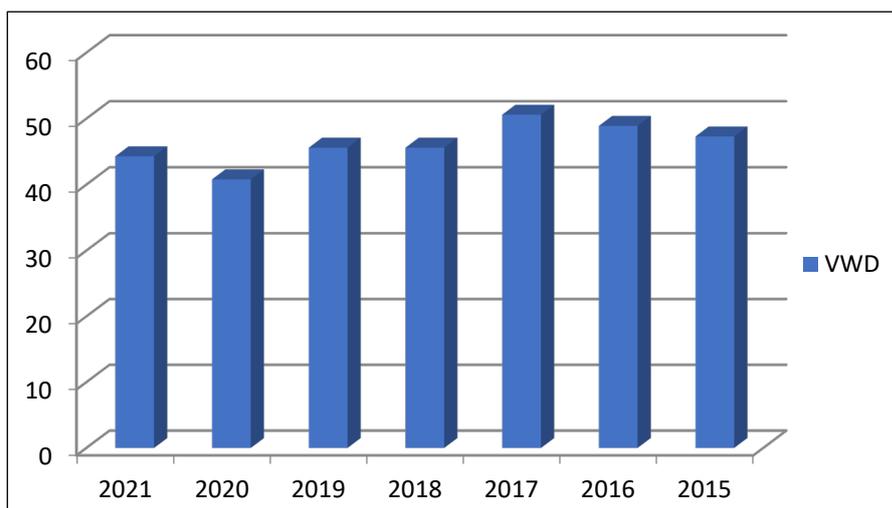
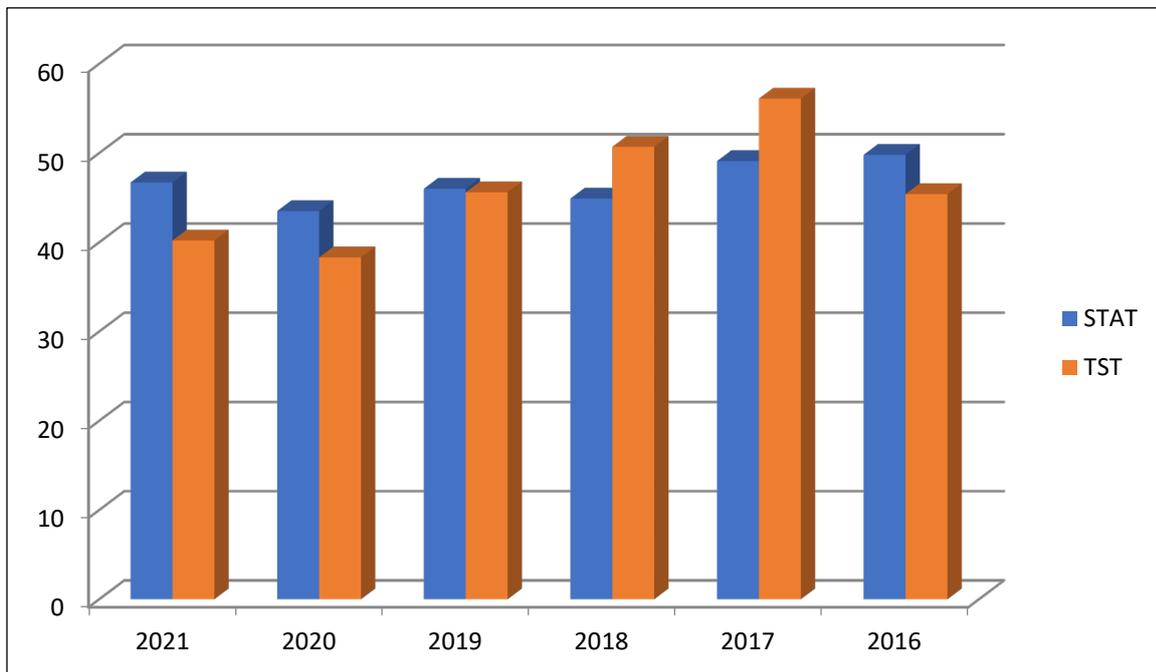


Abb. 16. Verteilung Krankenhausverweildauer in Tagen Gesamt VWD (2015-2021).

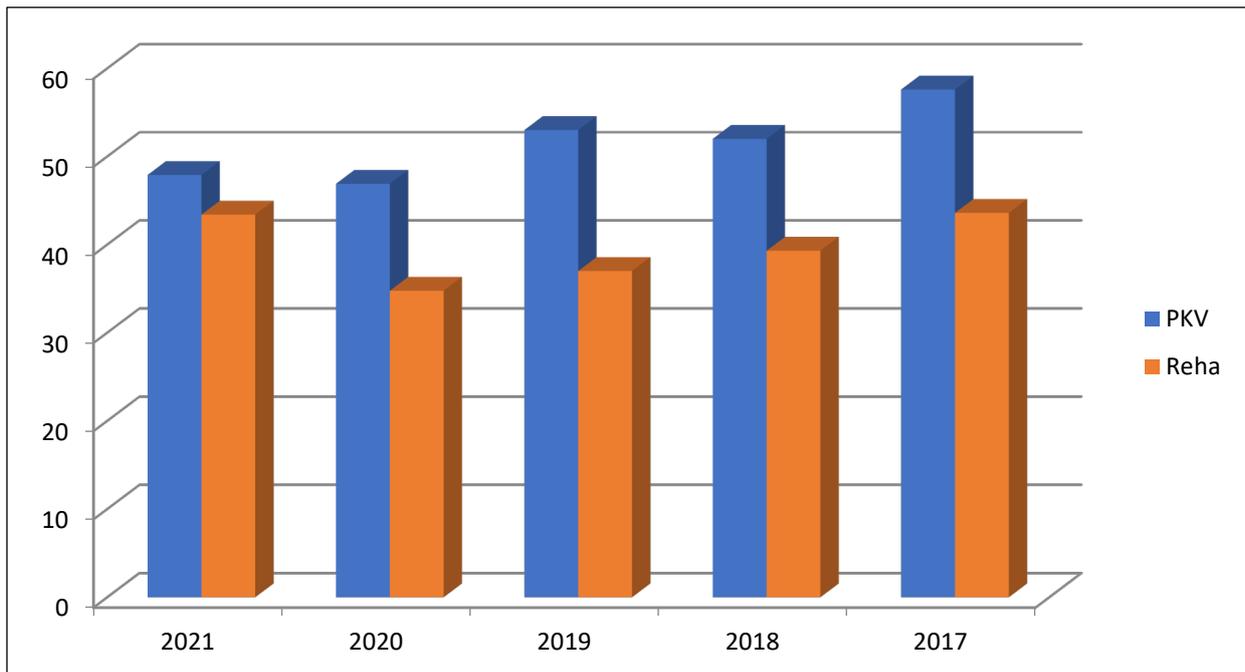
Hinsichtlich der Verweildauer für den voll- und teilstationären Bereich getrennt ergeben sich für 2021 folgende Werte: VWD vollstationär 46,7 VWD teilstationär 40,2. In den Vorjahren ergaben sich folgende Werte: 2020 43,5 vollstationäre VWD, 38,3 teilstationäre VWD. In allen anderen Vorjahren waren die Verweildauern in beiden Bereichen stets höher. Auch hier könnte sich dieser Verweildauereffekt 2021

zu 2020 durch die Pandemiesituation erklären lassen, jedoch kann dies auch zur normalen Schwankungsbreite der Verweildauern gerechnet werden.



Verteilung Krankenhausverweildauer in Tagen (VWD) voll-/teilstationär (2016-2021).

Ebenfalls wird die Verweildauer unterschieden im Bereich PKV und Reha, hier ergeben sich für 2021 folgende Werte: PKV-VWD 47,9, VWD im Reha-Bereich 43,4. Im Vorjahr 2020 betragen die Werte 46,9 Tage PKV, 34,7 Tage Reha. Im Vergleich zum Vorjahr ergibt sich in beiden Bereichen eine Erhöhung der Verweildauer. Hierbei dürfte der Anstieg der durchschnittlichen Verweildauer im Reha-Bereich um etwa 20% vor allem durch den Wegfall von kurzdauernden Heilverfahrenskontrollen, die für die BG im Reha-Bereich erbracht werden, zu erklären sein, was auch durch Abb. 17 (Verteilung der Behandlungsfälle - Reha 2021) zur Darstellung kommt.



Verteilung Krankenhausverweildauer in Tagen (VWD) PKV/GKV (2017-2021).

Im Jahr 2021 wurden insgesamt 25.357 Pflgetage erbracht, in 2020 waren es 24.649 Pflgetage (PT), 2019 insgesamt 25.142 Pflgetage (PT), 2018 insgesamt 25.176 Pflgetage (PT), 2017 insgesamt 25.196 (PT), 2016 insgesamt 25.525 (PT) und 2015 insgesamt 24.103 (PT) erbracht. Somit hat sich in 2020 die Anzahl der Pflgetage im Gegensatz zu den vorherigen Daten erhöht.

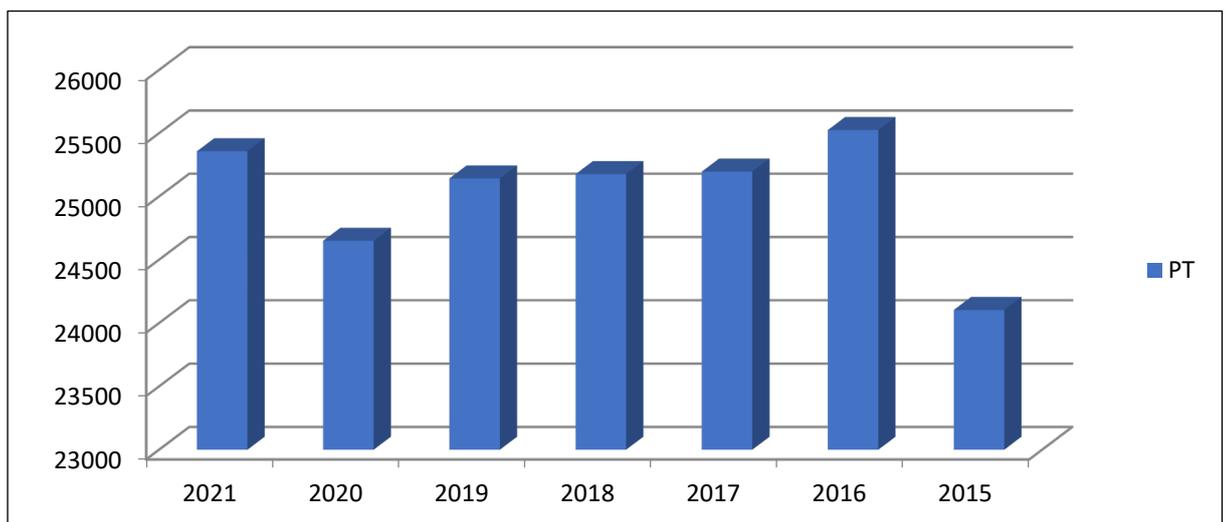


Abb. 18. Verteilung Pflgetage (2015-2021).

Die Geschlechterrelation (männlich/weiblich) wird in 2021 durch folgende prozentuale Patientenverteilung wiedergegeben: ♂ 40,79 % zu ♀ 59,21 %. In 2020 war die Verteilung prozentual bei ♂44% zu ♀56%.

In den Vorjahren betrug die Geschlechterrelation zum Beispiel in 2017 (♂49% zu ♀ 51%), 2016 (♂ 49% zu ♀ 51%), 2015 (♂ 49% zu ♀ 51%) und 2014 (♂ 49% zu ♀ 51%) leicht ab. Ähnliche und z.T. stärkere Diskrepanzen der Geschlechterverteilung fanden sich 2019 (♂47% zu ♀ 53%), 2018 (♂41% zu ♀59%), 2013 (♂ 55% zu ♀ 45%) sowie 2012 (♂ 53% zu ♀ 47%). Offensichtlich ist jedoch, daß seit etwa 2018 vermehrt Frauen in der Klinik Wersbach behandelt werden.

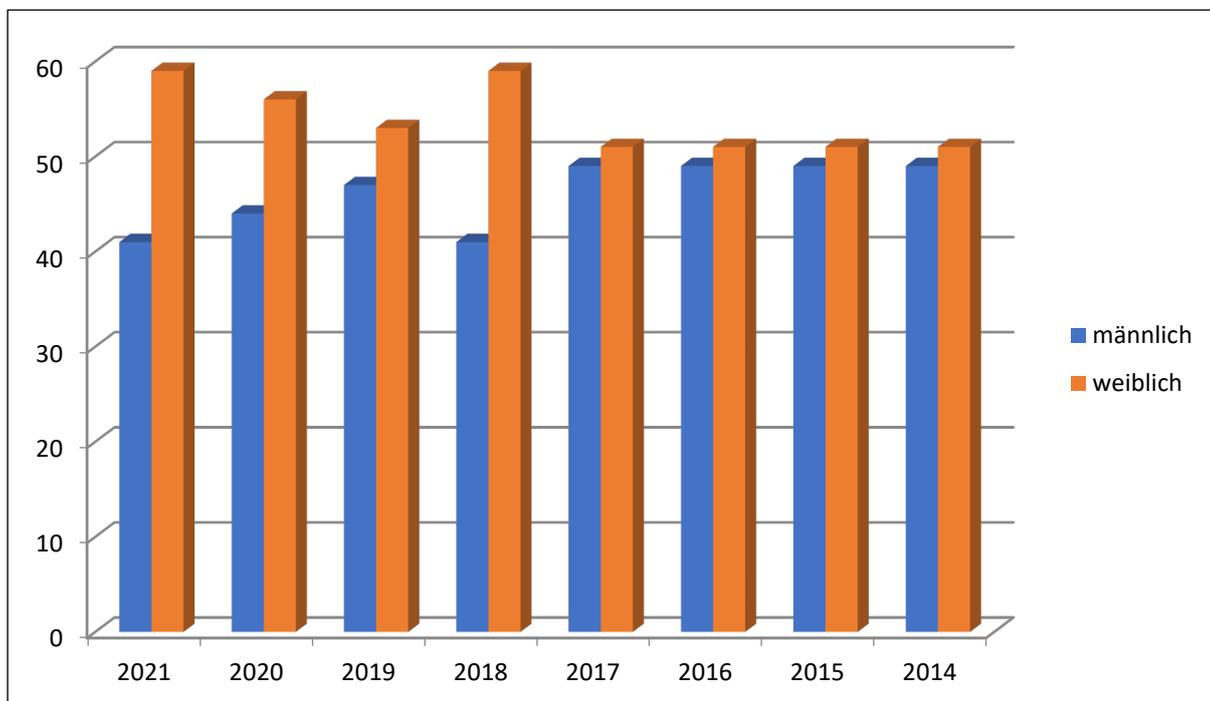


Abb. 19. Geschlechterrelation in % (2014-2021).

Die Altersverteilung (<18 Jahre, 18-35 Jahre, 36-65 Jahre, >65 Jahre) wird durch das nachfolgende prozentuale Verteilungsverhältnis wiedergegeben, das im Vergleich zu den Vorjahren nahezu unverändert geblieben ist: 0% zu 16% zu 69% zu 14%.

Das Diagnosespektrum 2021 ist für die ersten 10 Hauptdiagnosen nach ICD-10 in nachfolgender Tabelle aufgeführt.

Tab. 8. TOP-10 ICD-10 Diagnosen der Klinik Wersbach 2021.

ICD-10-Nummer	Fallzahl 2021 (20/19/18/2017/16/15/14)	Umgangssprachliche Beschreibung
F33	263 (214,197, 220, 246, 201, 203, 222)	Rezidivierende depressive Störung
F32	95 (59, 139, 126, 102, 132, 161, 146)	Depressive Episode
F43	74 (45, 51, 101, 53, 58, 60, 69)	Reaktionen auf schwere Belastungen und Anpassungsstörungen
F41	34 (28, 22, 19, 29, 25, 29, 20)	Sonstige Angststörungen
F20	11 (116, 59, 18, 12, 20, 10, 15)	Schizophrenie
F25	12 (46, 59, 10, 8)	Schizoaffektive Störung
F31	20 (51, 7, 10, 6, 9, 15, 18)	Bipolare Störungen
F6x	15 (0, 6, 15, 5, 7, 10, 10)	Persönlichkeitsstörungen

F10-19	6 (2, 4, 7)	Psychische und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen
F45	10 (17, 7, 5, 5, 8, 5, 18)	Somatisierungsstörungen

Dies dokumentiert weiterhin die deutliche Kompetenz der Klinik Wersbach in der Behandlung affektiver Störungen, Belastungsstörungen und Angststörungen. Offensichtlich ist im Vergleich zu den Vorjahren eine Abnahme von Fällen mit Diagnosen aus dem Kapitel F2, was eventuell durch Änderungen in der diagnostischen Zuordnung im Diagnosespektrum zu erklären ist, falls nicht pandemiebedingte Gründe vorliegen. Dies wird weiter zu beobachten sein.

Das Spektrum der in der Klinik Wersbach erbrachten Therapien wird durch nachfolgende Tabelle (Prozeduren nach OPS) für die ersten 10 Prozeduren wiedergegeben.

Tab. 9. OPS-Prozeduren in der Klinik Wersbach 2021.

OPS-2019-Ziffer	Umgangssprachliche Beschreibung
9-60	Regelbehandlung bei psychischen und psychosomatischen Störungen und Verhaltensstörungen bei Erwachsenen
9-61	Intensivbehandlung bei psychischen und psychosomatischen Störungen und Verhaltensstörungen bei Erwachsenen
9-62	Psychotherapeutische Komplexbehandlung bei psychischen und psychosomatischen Störungen und Verhaltensstörungen bei Erwachsenen
9-63	Psychosomatisch-psychotherapeutische Komplexbehandlung bei psychischen und psychosomatischen Störungen und Verhaltensstörungen bei Erwachsenen
9-40	Psychosoziale, psychosomatische und neuropsychologische Therapie
9-41	Psychotherapie
8-56	Physikalisch-therapeutische Einzelmaßnahmen (Lichttherapie)
8-97	Multimodale dermatologische Komplexbehandlung
1-90	Psychosomatische, psychotherapeutische, (neuro-) psychologische, psychosoziale und testpsychologische Untersuchung
9-98	Behandlung in Einrichtungen, die im Anwendungsbereich der Psychiatrie-Personalverordnung liegen

Weiter können das Spektrum und die Anzahl der in der Klinik Wersbach 2020 erbrachten Therapien durch die nachfolgende Tabelle (GOÄ-Leistungen) für die Top 10 GOÄ-Nr. wie nachfolgend wiedergegeben werden.

Tab. 10. TOP-10 GOÄ-Ziffern in der Klinik Wersbach 2016-2021.

Bezeichnung	GOÄ-Nr.	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Übende Verfahren Gruppe	847	25.652	23.092	22.008	23.686	25.278	20.776
Tiefenpsychologische Gruppe	862	11.037	13.888	6.413	13.215	14.063	14.637
Lichttherapie	567	3.131	5.608	5.086	5.688	6.300	7.567
Verhaltenstherapie Gruppe	871	7.176	4.002	3.540	5.337	5.398	6.502
Verhaltenstherapie, Einzel	870	5.854	2.358	2.109	4.609	5.772	5.559

Tiefenpsychologische Psychotherapie, Einzel	861	3.015	3.045	3.459	4.235	3.199	3.417
Psychotherapeutische Behandlung, Einzel	849	3.696	2.434	3.320	4.087	3.119	3.604
Beratung	1	2.161	2.276	2.134	3.195	2.603	2.941
Körperliche Untersuchung	7	1.856	2.814	2.689	3.006	3.061	3.363
Akupunktur	269 a	1.384	1.933	1.867	1.732	2.217	2.569

Abweichungen in den nach GOÄ erbrachten Leistungen waren 2021 im Vergleich zu 2016-2020 dahingehend gegeben, als daß aufgrund der pandemiebedingten Halbierung der PT-Gruppengröße mehr Gruppentherapien angeboten wurden. Auch kam es durch die Auswirkungen der Flutkatastrophe 2021 zu einer Reduktion der Lichttherapie-Einheiten, da das UG nicht genutzt werden konnte. Dies hatte insgesamt jedoch wenig Effekte auf die Erlöse aus der Privatliquidation.

Zusammenfassende Bewertung

Eine kinder- und jugendpsychiatrische Behandlung findet in der Klinik Wersbach weiterhin nicht statt; auch eine gerontopsychiatrische Behandlung ist eher selten, wobei das Patienten Klientel hinsichtlich der Geschlechterrelation 2021 einen leichten Frauenüberschuß (60% vs. 40%) feststellen läßt.

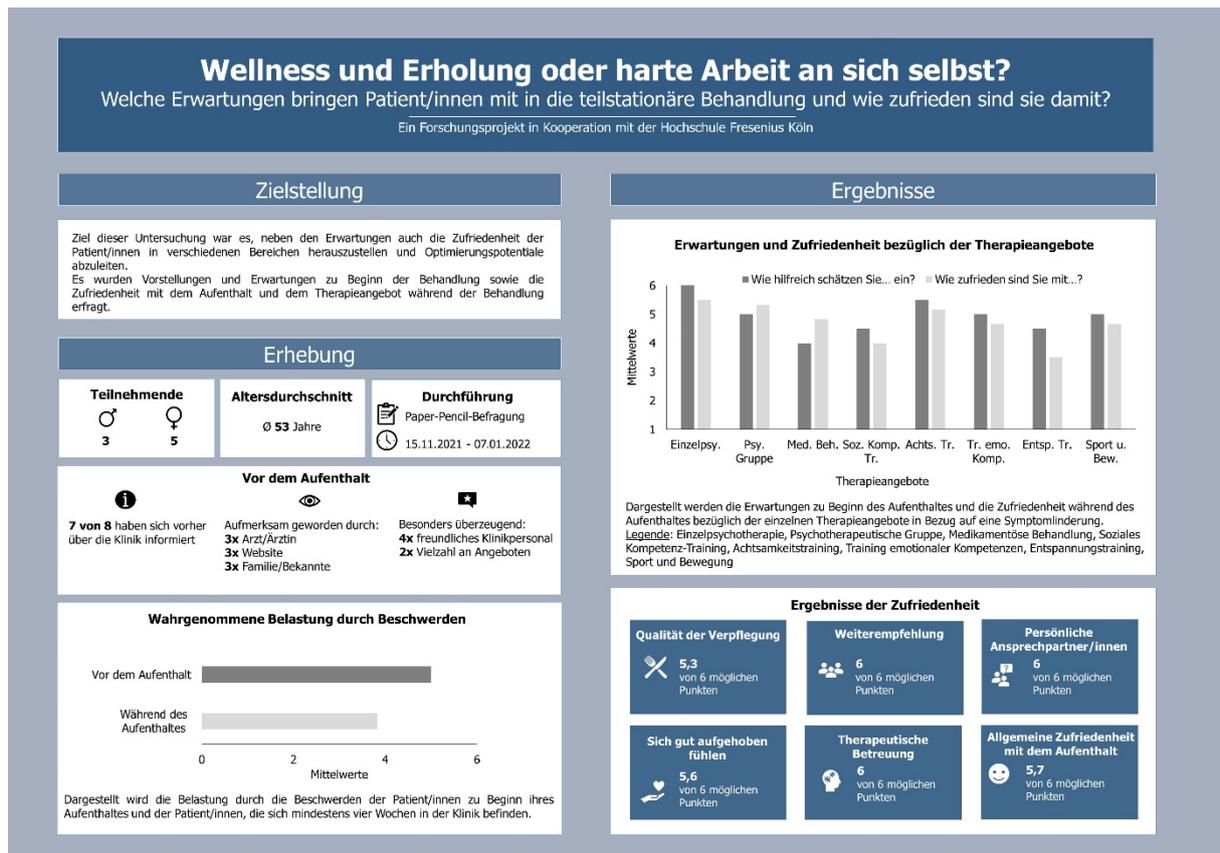
Ziel der Anstrengungen im Jahr 2021 sollte eine weitere Abnahme der Krankenhausverweildauer bei Steigerung der Fallzahl sein. Wie bereits 2018 definiert, bleibt festzuhalten, dass die drei Parameter (Verweildauer, Fallzahl, Pflge tage) in einem nahezu idealen Verhältnis zueinander stehen. Allerdings ist als Ziel für 2022 auch hier eine weitere Optimierung wünschenswert.

Wesentliche Abweichungen in den nach GOÄ erbrachten Leistungen waren 2021 im Vergleich zu 2016-2020 faktisch nicht gegeben.

Allgemeine Therapiebewertung

Forschungsprojekt 2021

Von November 2021 bis Januar 2022 wurde gemeinsam mit der Fachhochschule Fresenius Köln im Studiengang Psychologie ein Forschungsprojekt initiiert und abgeschlossen, welches die Erwartungen der Patienten an die teilstationäre Therapie beschrieb. Zielsetzung, Daten der Erhebung und Ergebnisse werden durch folgendes Schaubild dargestellt:



Festzuhalten war dabei, daß der teilstationäre Therapieaufenthalt in der Tagesklinik auf Gut Landscheid den Erwartungen der Patienten entsprach bei sehr hoher genereller Zufriedenheit (mindestens 5,3 von 6 möglichen Punkten). Hierbei wurden Verpflegung, Weiterempfehlung, persönliche Ansprechbarkeit, Sich-Aufgehoben-Fühlen, therapeutische Betreuung und allgemeine Zufriedenheit bewertet.

Bewertung der Depressionstherapie anhand des BDI

Eine fortlaufende Optimierung des KIS-Systems Polypoint ist auch 2021 weiterhin erfolgt, um die allgemeine Datenerfassung zu verbessern. So werden seit 2013 systematisch statistische Parameter (z.B. Alter, Geschlecht, Einzugsgebiet, BDI) mit dem Ziel erfasst, eine verbesserte objektive Therapiebewertung vornehmen zu können.

Die Abbildungen 30 bis 33 zeigen die Mittelwerte von BDI bei Aufnahme und Entlassung in Abhängigkeit von Geschlecht und Erkrankungsschwere. Ein signifikanter Therapieerfolg kann in allen Altersgruppen sowohl bei Frauen als auch bei Männern nachgewiesen werden.

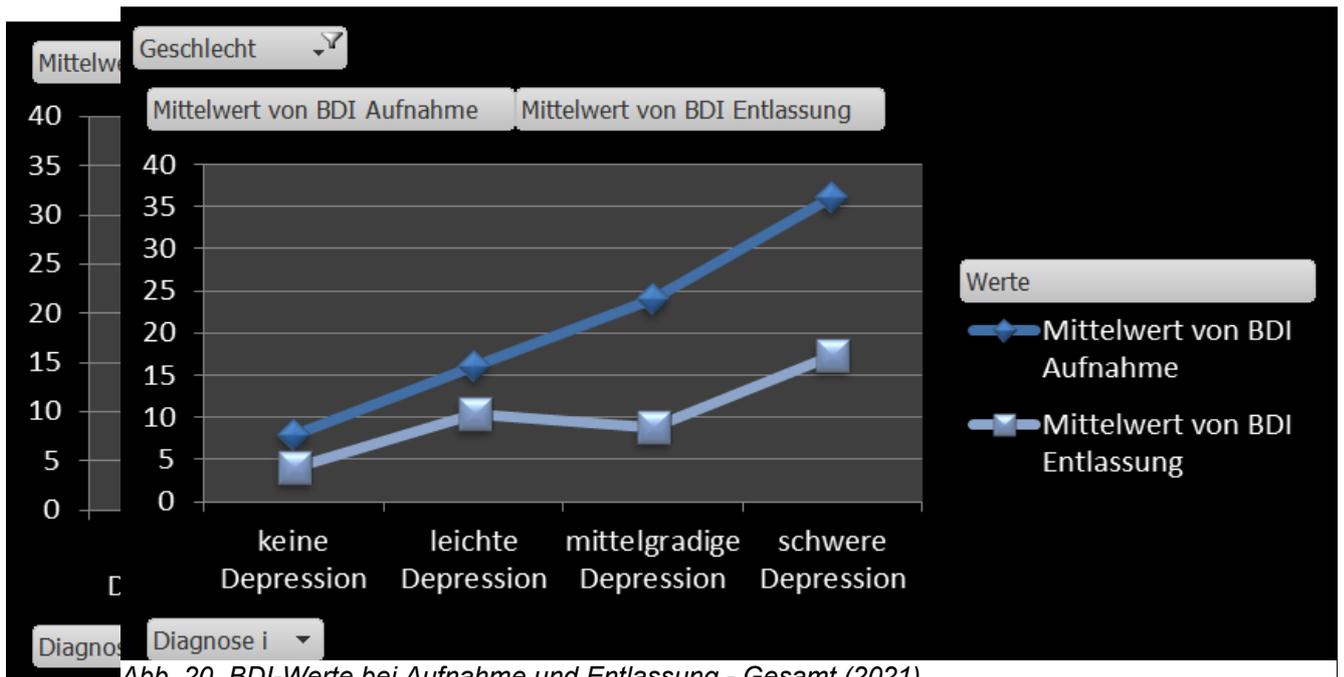


Abb. 20. BDI-Werte bei Aufnahme und Entlassung - Gesamt (2021).
 Abb. 22. BDI-Werte bei Aufnahme und Entlassung - Frauen (2021).

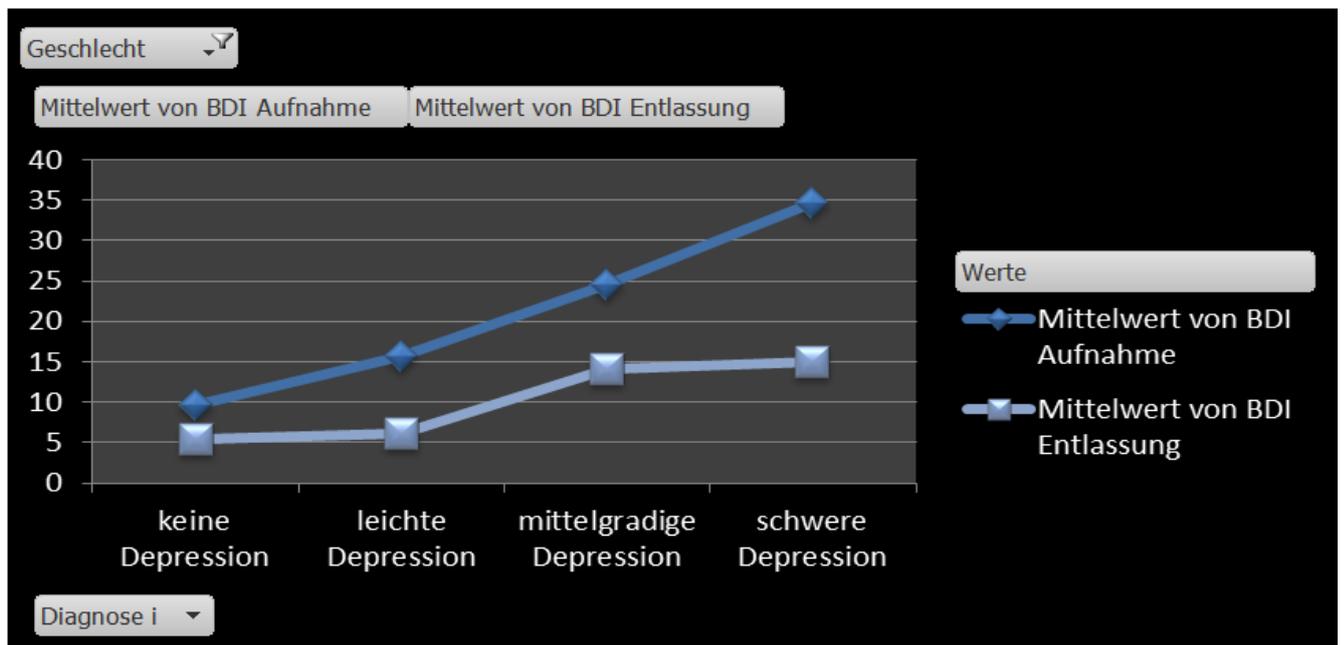


Abb. 21. BDI-Werte bei Aufnahme und Entlassung - Männer (2021).

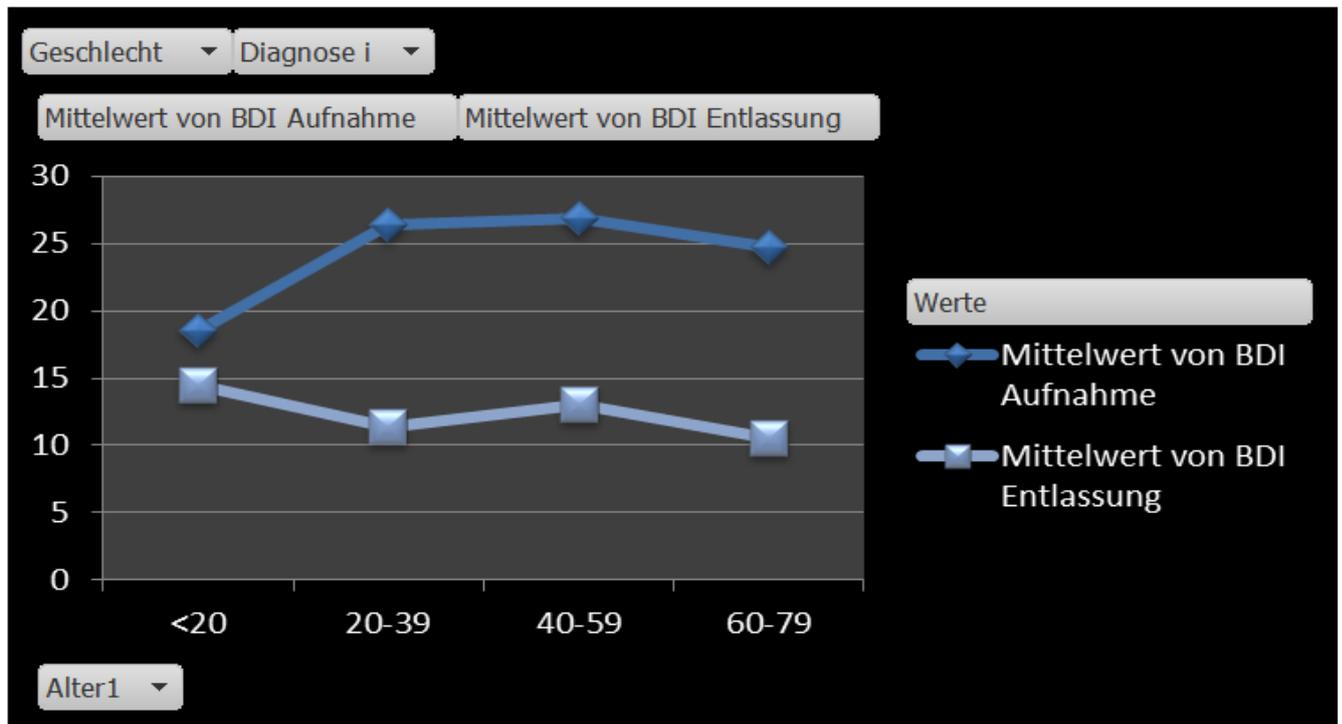


Abb. 23. BDI-Werte bei Aufnahme und Entlassung nach Altersgruppen (2021).

8 KONTINUIERLICHER VERBESSERUNGSPROZESS

8.1 Status von Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen

Im Jahr 2019 wurden insgesamt 56 Fehlermeldungen erfasst. Dabei bezogen sich 15 Fehlermeldungen auf den Bereich Dienstleistung, 32 Fehlermeldungen auf den Bereich IT und 9 Fehlermeldungen auf den Bereich Sonstiges. Dabei wurden 2019 die Kategorien der Fehlerursachen überarbeitet und wie folgt definiert:

1. Technischer Mangel
2. Mangel an Kommunikation
3. Mangel an Sorgfalt
4. Mangel an Zeit
5. Fehlerhaftes QM-Dokument (Dokument/Formular/AA/VA)
6. Fehlerhafte Dokumentation (z.B. PP, Verlängerungsantrag, Entlaßbrief)
7. Sonstiges

Für das Jahr 2020 haben wir aufgrund der Corona-Pandemie jedoch sämtliche personellen, zeitlichen und materiellen Ressourcen konzentriert und zentriert, um einen Fehler extremster Ordnung (Einbruch der Belegungssituation, pandemiebedingte Schließung der Klinik) zu vermeiden und seitens des Managements beschlossen, auf eine systematische Dokumentation von Nichtkonformitäten und Etablierung von Korrekturmaßnahmen zu verzichten.

8.2 Ergebnisse von Überwachungen und Messungen

Eingangs ist hierzu auf die Kapitel 5 und 6 zu verweisen, wobei wesentliche Essentials nachfolgend aufgeführt sind:

- Die Klinik Wersbach wird auf Onlinebewertungsportalen vorwiegend positiv bis sehr positiv bewertet. Aufgrund der geringen Anzahl an Rezensionen nehmen vereinzelte Negativrezensionen unverhältnismäßig negativen Einfluss auf die Gesamtnoten. Ursachen für Negativrezensionen wurden in Kapitel 5.1.2 und 5.1.3 diskutiert.
- Die Patientenzufriedenheit ist laut klinikinterner Evaluation wie im Jahr 2019 hoch bis sehr hoch. Optimierungspotenzial zeigt sich weiterhin für die Bewertung der Fachärzte und des Abendessens, wenngleich hier bereits Fortschritte erzielt wurden.
- Die bisherige Darstellung des Beschwerdemanagements zeigt, dass die Klinik seitens der Patienten weiterhin in besonderem Maße angenommen und bewertet wird.
- **Angesichts der leicht angestiegenen krankheitsbedingten Ausfallzeit von 2,60% (2019) ist unter Berücksichtigung einer im Gesundheitswesen realistischen Ausfallzeit von 10-15% weiterhin kein Handlungsbedarf in Bezug auf die Ausfallszeiten gegeben und von einer guten Mitarbeitermotivation auszugehen, was auch das geringe Ausmaß der Mitarbeiterfluktuation dokumentiert.**
- Das Klinikkonzept wird weiterhin von den Kostenträgern angenommen. Dies können wir neben informatorischen Mitteilungen (z.B. CNS, BG) u.a. an unseren Belegungszahlen / Zuweisungen ablesen, weshalb wir hier keinen Handlungsbedarf sehen. Die Klinik Wersbach ist auf dem Gesundheitsmarkt als Fachkrankenhaus für Psychosomatik, Psychiatrie und Psychotherapie fest etabliert.
- Durch eine transparente und effiziente Lieferantenbewertung und Verhandlung mit potentiellen Lieferanten wurde auch im Jahr 2021 die seit Jahren vorhandene Qualität verbessert.
- Auch 2021 zählten die Berufsgenossenschaften (BG), die Caisse nationale de la Santé (CNS) und die Techniker Krankenkasse (TKK) zu den Topeinweisern im Reha-Bereich.
- 2021 zählten die Debeka und die GKV zu unseren Topeinweisern im Privat-Bereich, wobei auf den hohen Anteil an Selbstzahlern hinzuweisen ist.
- Auch 2021 konnte kein Hauptbeleger der Klinik Wersbach identifiziert werden, wobei im Jahr 2021 jeweils ca. 50% der Behandlungsfälle im Reha-Bereich bzw. im PKV-Bereich erbracht wurden mit Anstieg aller Behandlungsfälle.
- **Angesichts einer Jahresauslastung 2021 mit >100% ist wie in den Vorjahren eine erhebliche Steigerung der Belegungszahlen nicht das vorzugsweise anzuvisierende und realistisch zu erreichende Ziel.**
- **Für das Jahr 2020 ist es Ziel, die Gesamterlöse aus dem Jahr 2019 erneut zu erreichen.**
- Unter Berücksichtigung des Basisstellenplanes und der hinreichenden Erfüllung der PsychPV-Zahlen ist 2021 kein Handlungsbedarf im ärztlich-/therapeutischen Bereich gegeben gewesen, zumal wir pandemiebedingt von einer Umsetzung der PPP-RL abgesehen haben.
- Eine Vielzahl der für 2021 geplanten internen und externen Schulungen bzw. Fortbildungen konnten trotz der Pandemiesituation wie geplant umgesetzt werden. In einem geringen Maß wurde eine Kontinuität der Fort-/Weiterbildung auch durch Zeitschriften- (CME) und telemedizinische Angebote gewährleistet.
- Eine kinder- und jugendpsychiatrische Behandlung findet in der Klinik Wersbach nicht statt, auch eine gerontopsychiatrische Behandlung ist eher selten. Hinsichtlich der Geschlechterrelation findet sich auch 2021 ein Überwiegen des Frauenanteils im Vergleich zu den Vorjahren, wenngleich die Verhältnisse im Sinne einer Gleichverteilung der Geschlechter zu betrachten sind.
- Gegensätzlich zu 2020 kam es 2021 zu einem Anstieg von Krankenhausverweildauer und Pflgetagen bei Abnahme des Parameters Fallzahl. Dies ist durch die Pandemiesituation einerseits, aber insbesondere auch durch die Hochwassersituation mit Schließung von drei Patientenzimmern

und reduziertem Tagesklinikbetrieb zu erklären. Daher sollte 2022 abermalig eine Optimierung von Fallzahl, Verweildauer und Pflegetagen angestrebt werden.

- Der Erfolg der in der Klinik Wersbach absolvierten Therapie ist auch für das Jahr 2021 durchweg als gut bis sehr gut zu betrachten und auch statistisch signifikant.

8.2.1 Ergebnisse von internen Audits

Zur Erfassung des Qualitätsstatus der Klinik, auch im Hinblick auf die Erfüllung der gesetzlichen, behördlichen und berufsgenossenschaftlichen Forderungen sowie den Anforderungen von systemQM und DIN EN ISO 9001:2008, wurden ab 2012 regelmäßig interne Systemaudits durchgeführt. So erfolgten zwischen 2013 und 2019 interne und dokumentierte Systemaudits, die Empfehlungen und Anregungen für die Weiterentwicklung von Klinik und QMS ergaben. Die o.g. Audits haben hierbei die Rezertifizierung der Klinik Wersbach im Sommer 2018 nach den Normen systemQM 2.0 und DIN EN ISO 9001:2015 faktisch vorweggenommen.

Nachdem im Jahr 2019 ein umfassendes Dokumentenaudit mit neuer Dokumentcodierung und inhaltlicher Prüfung aller behandlungsrelevanten Prozesse durch das QM-Team und die Abteilungsleiter erfolgte, wurde aufgrund der Pandemiesituation auf die Durchführung interner Audits verzichtet im Sinne einer Infektionsprophylaxe, zumal bei den in den Vorjahren durchgeführten internen Audits keine wesentlichen Nichtkonformitäten festgestellt wurden. Daher wurde ein auch für 2021 zum Ende des 1. Quartals geplantes umfassendes internes Systemaudit aller Abteilungen (Klinikleitung, Psychotherapie, Komplementärtherapie, Sozialtherapie, Pflege, Bäder- und Lichtabteilung, Dermatologie/Allergologie, Physiotherapie, Healthcare-Management, Tagesklinik) nicht durchgeführt.

8.2.2 Ergebnisse von externen Audits

Dem Auditbericht (Auditdatum 10.09.2021) war zu entnehmen, dass die Klinik Wersbach nachgewiesen hat, daß sie ihr Managementsystem wirksam betreibt und systematisch weiterentwickelt, um die Erfüllung der eigenen Anforderungen, der Anforderungen der Kunden und der rechtlichen Anforderungen sicherzustellen. Dies umfasst insbesondere:

- Die Unternehmenspolitik vom 04.07.2018, die Zielsetzung und Umsetzung im Unternehmen
- Die vorhandenen Prozesse im Managementsystem und ihre Wechselwirkung
- Die Managementsystemdokumentation
- Das Aufzeichnungswesen
- Das Ressourcenmanagement
- Messung und Analyse (Management-Bewertung vom 24.03.2021, Auditplanung vom 27.03.2020, Auditbericht(e) vom 27.03.2020 und beispielhafte Kennzahlen)
- Den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Die Umsetzung und Wirksamkeit des Managementsystems sowie die Prozesse zur Erbringung der Dienstleistungen/Produktion/Produktrealisierung wurden vom Auditteam durch Überprüfung vor Ort und Stichprobeneinsicht in Dokumente und Unterlagen begutachtet. Dabei wurden keine wesentlichen und untergeordneten Nichtkonformitäten im Rahmen des Audits festgestellt.

Als Verbesserungspotenzial bzw. Anmerkung wurden nachfolgende Aspekte identifiziert:

- Es wird derzeit auf der Internetseite und auf den Briefbögen das falsche Logo verwendet.
- Derzeitig ist die Stelle der QMB vakant.

Zusammengefasst war zu folgern, dass die bisherigen Audit- und Abweichungsberichte keine bedeutenden Anhaltspunkte zu Schwachstellen im Qualitätsmanagementsystem (ISO 9001 : 2015, systemQM 2.0 ; Reha) lieferten.

8.2.3 Veränderungen aus der Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern

Die Ergebnisse der Lieferantenbewertung nach den in Kapitel 5.4 aufgeführten Bewertungskriterien (12 Subkriterien geclustert in 4 Hauptkriterien) sind der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen. Gefordert wird eine Mindestpunktzahl von 300. Bei Bewertungen unter 300 ist die Fachabteilung angehalten die Kritikpunkte zu besprechen bzw. nach neuen Anbietern zu suchen.

Tab. 11. Lieferantenbewertung 2021.

Anbieter/Lieferant	Bewertung: Gewichtete Punktzahl (Differenz zu 2021)
Montanus Apotheke	361 (-29)
EDV Polypoint	320 (-25)
Gut Landscheid	390 (+5)
Synlab	340 (=)
PVS	385 (=)
Steuerbüro Gierth	343 (-2)
Perfecta Wäsche	341 (-4)

Auf Grundlage der erfolgten Lieferantenbewertung haben sich im Jahre 2021 die Klinik Wersbach betreffend aus der Zusammenarbeit mit externen Anbietern/Dienstleistern keine relevanten Änderungen ergeben. Die Differenzen für Montanus Apotheke und EDV Polypoint zum Vorjahr sind auf veränderte Preisstrukturen zurückzuführen.

8.3 Angemessenheit des Ressourceneinsatzes

Aus der QM- und Qualitätszielplanung des Jahres 2021 geht die Notwendigkeit der Bereitstellung besonderer Ressourcen zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems zwar hervor. Auch lassen sich hier weiterhin folgende Ressourcen benennen:

- Zeitressourcen für die Weiterentwicklung des QMS
- Zeitressourcen für die Maßnahmen zur vollständigen Umsetzung der klinikrelevanten Prozesse
- Zeitressourcen für Optimierung der QM-Dokumentation (Dokumentenlenkung)
- Sachliche und personelle Ressourcen für die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben
- Sachliche und personelle Ressourcen für die Umsetzung der Projekte
- Sachliche und personelle Ressourcen für Qualitätszirkel

Zusätzliche Ressourcen werden im Rahmen der konkreten Umsetzungspläne identifiziert und im Rahmen der vorhandenen betriebswirtschaftlichen Möglichkeiten bereitgestellt. Diese Bereitstellung ist abhängig von:

- der Belegungssituation,
- der Marktsituation,
- der personellen Situation.

Für das Jahr 2021 haben wir jedoch aufgrund der Corona-Pandemie sämtliche personellen, zeitlichen und materiellen Ressourcen konzentriert und zentriert, um einen Fehler extremer Bedeutung (Einbruch der Belegungssituation, pandemiebedingte Schließung der Klinik) zu vermeiden, was seitens des Managements beschlossen wurde, um ein wirtschaftliches Überleben der Klinik mit Sicherung der Arbeitsplätze überhaupt zu ermöglichen.

8.4 Wirksamkeit von Maßnahmen zur Behandlung von Risiken und Chancen

Eine systematische Risiko- und Chancenanalyse erfolgte erstmals im Jahr 2018. Ziel ist es die für die Dienstleistungserbringung der Klinik Wersbach GmbH relevanten Risiken und Chancen zu identifizieren und entsprechende Maßnahmen einzuleiten.

Für die Risikobewertung (R) werden dabei folgende drei Bewertungsfaktoren herangezogen:

- Exposition (E)
- Eintrittswahrscheinlichkeit (EW) und
- Tragweite (TA).

Der Risikowert ergibt sich aus dem Produkt der genannten Bewertungsfaktoren ($R = E \times EW \times TA$), die mit 1=gering, 2=mittel und 3=hoch bewertet werden können. Risikowerte unter 5 bedeuten ein geringes Risiko, Risikowerte zwischen 5 und 8 ein mittleres Risiko und Risikowerte über 8 ein hohes Risiko.

Die Risikoanalyse wurde anhand nachfolgender Kategorien/Prozesse vorgenommen:

- Globale/Allgemeine Risiken
- Interne Unternehmensthemen
- Externe Unternehmensthemen

- Interessierte Parteien
- Behandlungsprozesse

Im Folgenden wurde als Hochrisiko mit einem Risikowert ≥ 9 die Pandemiesituation identifiziert sowie erfolgte Maßnahmen und identifizierte Chancen dargelegt. Hier ist auszuführen, daß aufgrund der Corona-Pandemie sämtliche personellen, zeitlichen und materiellen Ressourcen konzentriert und zentriert werden müssen, um z.B. einen Einbruch der Belegungssituation, Infektionen von Mitarbeitern und Patienten oder eine pandemiebedingte Schließung der Klinik zu vermeiden.

SARSCov19-Pandemiesituation	Hochrisiko 9	Hygiene-/Infektionsprophylaxe Identifikation + Beschaffung relevanter Materialien (Testverfahren, Masken, Desinfektion)	Dr. Florange Hr. Sevinmez		Infektionsfreiheit Fallzahl Fortführung des Klinikbetriebes
		Kriterien und Anweisungen zur Umsetzung und Anwendung (Abstandsregeln, Gruppengröße) Information und Schulung der MA			

Die erfolgten Maßnahmen und daraus resultierenden Folgen bzw. Chancen werden gesondert dokumentiert (Corona-Chroniken).

Weitere Chancen zur fortlaufenden Verbesserung und Unternehmensentwicklung werden im Kapitel 7.6. zusammengefasst. Einen Ausblick über geplante Maßnahmen geben ebenso die definierten Qualitätsziele für das Jahr 2021 (s. Kapitel 8).

8.5 Verbesserungsmanagement

Neben den Verbesserungsvorschlägen von Patientenseite haben auch die Mitarbeiter der Klinik Wersbach im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge über ein entsprechendes Protokoll oder über E-Mail einzureichen. Im Jahr 2021 wurden jedoch keine Verbesserungsvorschläge registriert (2019: 23, 2018: 22 Verbesserungsvorschläge), was durch die Ausnahmesituation der Pandemie und durch die restriktive Betrachtung von Fehler-/Verbesserungsmanagement zu begründen sein dürfte.

Im Sinne der Fehlerprävention werden zudem seit 2018 mögliche Fehlerursachen erfasst, wobei die Fehlerursachen 2019 überarbeitet und neu geclustert wurden. Dabei ist die Anzahl der Fehlermeldungen 2019 in Klammern aufgeführt:

1. Technischer Mangel (33)
2. Mangel an Kommunikation (7)
3. Mangel an Sorgfalt (7)
4. Mangel an Zeit (0)
5. Fehlerhaftes QM-Dokument (Dokument/Formular/AA/VA) (0)
6. Fehlerhafte Dokumentation (z.B. PP, Verlängerungsantrag, Entlassbrief) (8)
7. Sonstiges (1)

Dabei wurden im Jahr 2019 insgesamt 56 Fehlermeldungen erfasst, wobei im Jahr 2021 insgesamt 125 Fehler erfaßt wurden. Hierbei stellt die *Fehleranalyse nach Ursachen Folgendes dar:*

Technischer Mangel (10):

Fehlermeldungen, dessen Ursache als „technischer Mangel“ klassifiziert werden, beziehen sich auf fehlende Internet- und Telefonverbindung sowie gestörten Polypoint- und Outlook-Zugriff. In nahezu allen Fällen konnte das Problem in wenigen Minuten bis max. zu Ende des nächsten Tages gelöst werden. 

Mangel an Sorgfalt (72):

- Fehlerhafte Formatierung der Epikrisen
- Falscher Adressat
- Fehlende Auslassung nicht relanter Bestandteile der Arztbriefvorlage
- Fehlerhafter Aufenthaltszeitraum

Fehlerhafte Dokumentation (43):

- Verspätete Erstellung von Verlängerungsanzeigen, Epikrisen, Antwortschreiben

In allen Fällen wurden entsprechende Korrekturmaßnahmen umgehend eingeleitet und mögliche Präventionsmaßnahmen abgeleitet. Zu den Präventionsmaßnahmen zählen u.a. die Schulung der Mitarbeiter über allgemeine Ansprache im Team im Sinne interner Mitarbeiter-Schulungen durch die jeweiligen Prozesseigentümer.

Dabei beziehen sich 115 Fehlermeldungen auf den Bereich Dienstleistung und 10 Fehlermeldungen auf den Bereich Sonstiges. Im Vergleich zum Jahr 2019 hat sich die Anzahl der erfaßten Fehlermeldungen mehr als verdoppelt, was auf eine verstärkte Sensibilisierung des Chefarztsekretariates zurückzuführen ist.

Auch für das Jahr 2021 haben wir aufgrund der Corona-Pandemie jedoch die personellen, zeitlichen und materiellen Ressourcen konzentriert und zentriert, um einen Fehler extremster Ordnung (Einbruch der Belegungssituation, pandemiebedingte Schließung der Klinik) zu vermeiden und seitens des Managements beschlossen, eine systematische Dokumentation von Verbesserungsvorschlägen und Etablierung von Optimierungsmaßnahmen nur restriktiv zu erfassen, um ein wirtschaftliches Überleben der Klinik Wersbach sicherzustellen.

8.6 Chancen zur fortlaufenden Verbesserung und Unternehmensentwicklung

Unter Berücksichtigung der Managementbewertungen 2012-2021 zeigen sich für 2022 folgende Chancen für die Unternehmensentwicklung:

- Angesichts einer 100%-igen Jahresauslastung 2021 kann eine Steigerung der Belegungszahlen als Chance für eine Unternehmensweiterentwicklung nicht sinnvoll diskutiert werden.
- Angesichts der guten bis sehr guten Therapieergebnisse könnte eine weitere Verbesserung als Chance für eine Unternehmensweiterentwicklung diskutiert werden.
- Eine moderate Abnahme der Krankenhausverweildauer bei Steigerung der Fallzahl ist für das Jahr 2022 wiederum anzustreben.
- **Für das Jahr 2020 ist es Ziel, die Gesamterlöse aus dem Jahr 2019 zu erreichen.**
- Auch für das Jahr 2022 werden wir aufgrund der Corona-Pandemie sämtliche personellen, zeitlichen und materiellen Ressourcen konzentrieren und zentrieren, um einen Fehler extremster Ordnung (Einbruch der Belegungssituation, pandemiebedingte Schließung der Klinik) zu vermeiden.
- Die Umsetzung des Korrektur- und Vorbeugemanagements stellt nach den Vorgaben des QMH ein Verbesserungspotential dar, was durch den weiteren Auf- und Ausbau eines systematisierten Fehlermanagements und die Wiedereinführung eines Qualitätszirkels optimiert werden soll.
- Die Umsetzung des Verbesserungsmanagements ist nach den Vorgaben des QMH weiter voranzubringen.

9 QUALITÄTSPOLITIK (LEITBILD) UND QUALITÄTSZIELE 2022

Das Leitbild der Klinik Wersbach ist im Rahmen der Etablierung des QMS 2012 erstellt worden. Die Grundlagen des Leitbilds wurden im Rahmen von Workshops unter Beteiligung aller Führungskräfte gelegt, im Folgenden hatten die Mitarbeiter der Klinik die Möglichkeit, die Formulierungen zu ergänzen bzw. zu optimieren. Die daraus resultierende Version des Leitbilds ist Bestandteil des QMH. Hier hat sich nach eingehender Diskussion innerhalb der Geschäftsführung gezeigt, dass das gegenwärtige Leitbild die Unternehmensstrategie und Unternehmenswerte der Klinik Wersbach weiterhin sehr gut wiedergibt.

Das Leitbild beinhaltet folgende sieben Grundsätze:

1. Führungskultur
2. Mitarbeiter – Selbstverpflichtung und Engagement
3. Kundenorientierung – Teilhabeorientierung
4. Kontinuierliche Verbesserung
5. Wirtschaftlichkeit
6. Kooperation und Netzwerke
7. Ökologie

Das Einrichtungskonzept erfährt eine i.d.R. jährliche Überprüfung und Bewertung durch verschiedene Kostenträger (aktuell vornehmlich BG). Pandemiebedingt fanden 2020 entsprechende Begehungen aber nicht statt, wenngleich sich weiterhin eine große Zufriedenheit in der Leistungsbeurteilung der Klinik Wersbach zeigte. Dies dokumentiert sich u.a. auch aus dem Zuwachs der Fallzahlen. Angesichts der weitgehenden Erreichung der Qualitätsziele 2020 und der Pandemiesituation ab 2020 wurde abgeleitet aus den Ergebnissen der Managementbewertung 2021 und der Chancenbetrachtung für das Jahr 2022 folgendes Qualitätsziel definiert, dem eine alles überragende Bedeutung zuzumessen ist:

Tab. 12. Qualitätsziele für das Geschäftsjahr 2022.

QZ-Nr.	QZ-Titel	Qualitätspolitik (Leitlinien-Nr.)	Priorität	Maßnahme/ Vorgehen	Verantwortung	Zeitraum	Messindikator	Soll
QZ 1	Management der Pandemiesituation	Kundenorientierung (3), Kontinuierliche Verbesserung (4) Wirtschaftlichkeit (5)	1	Hygiene-/Infektionsprophylaxe Identifikation + Beschaffung relevanter Materialien (Testverfahren, Masken, Desinfektion) Kriterien und Anweisungen zur Umsetzung und Anwendung (Abstandsregeln, Gruppengröße) Information und Schulung der MA	Dr. Florange Hr. Sevinmez	fortlaufend	Infektionsfreiheit Fallzahl Fortführung des Klinikbetriebes	100 %
QZ 2	Sanierung Untergeschoß und Tagesklinik Gut Landscheid	Kundenorientierung (3), Kontinuierliche Verbesserung (4) Wirtschaftlichkeit (5) Ökologie (7)	1	Die allgemeine Hochwassersituation führte am 14.07.2021 zu einer Überflutung der Räumlichkeiten der Tagesklinik und des Untergeschosses der Klinik Wersbach. Dies zog eine Sanierungs- und Renovierungsbedürftigkeit der o.g. Räumlichkeiten nach sich.	Hr. Sevinmez	1 Jahr	Bezugsfertigkeit TK GL, UG KW	100 %
QZ 3	Optimierung Diagnostik	Kundenorientierung (3), Kontinuierliche Verbesserung (4) Wirtschaftlichkeit (5)	2	Anschaffung neuer Testverfahren, Schulung der MA in der Anwendung	Dr. Florange, C. Tarkel	1-2 Jahre	Erhöhung diagnostischer Genauigkeit, Zunahme der Nebendiagnosen	
QZ 4	Verbesserung Fehlerkommunikation und Dokumentation	Kundenorientierung (3), Kontinuierliche Verbesserung (4) Wirtschaftlichkeit (5)	2	Schulung MA, regelhafte Erfassung	QMB, alle MA	fortlaufend	Abnahme spezifischer Fehlermeldungen	
QZ 5	Hochschulkooperation	Kundenorientierung (3), Kontinuierliche Verbesserung (4) Wirtschaftlichkeit (5), Kooperation und Netzwerke (6)	2	Nutzung von Synergien im Bereich der Human Resources (HR), der Vortrags-/Lehrtätigkeit, der klinischen Forschung.	Dr. Florange	fortlaufend	Etablierung von Klinikveranstaltungen, Durchführung von Lehr- und Forschungsaufträgen, öffentlichkeitswirksame Kommunikation	

Bestätigung der Wirksamkeit

Die Unternehmensführung kann anhand der im Bericht aufgeführten Daten, die analysiert und bewertet wurden, die Wirksamkeit des bestehenden QMS bestätigen.

Leichlingen, 24.03.2022