



# MANAGEMENTJAHRESBERICHT 2023

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



## 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 Managementbewertungen für die Klinik Wersbach für die Jahre 2011-2022 ausgearbeitet wurden, können die Ergebnisse dieser vorangegangenen Managementbewertungen bzw. der entsprechenden Qualitätszielepläne erneut berücksichtigt und beurteilt werden. Die aktuelle Managementbewertung für das Jahr 2023 wurde im 1. Quartal 2024 erarbeitet, wobei sie sich auf das Kalenderjahr 2023 (Bewertung erfasster Zahlen, Daten und Fakten) bezieht mit Erarbeitung von Ressourcenplanung und der Definition neuer Chancen für das Jahr 2024.

### 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. Magdeburg (QML, Assistentin der Geschäftsführung)
- Fr. Demirel (QMB, HcM)
- Fr. Ketting (Sekretariat CA)

## 1 STATUS QUALITÄTSZIELE 2023

Die Evaluation der Qualitätsziele der vorangegangenen Managementbewertung 2022 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 2023 festgelegten Qualitätsziele beurteilt und auf mögliche daraus resultierende Folgemaßnahmen Bezug genommen.

## Qualitätsziele für das Geschäftsjahr 2023

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	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 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, NN	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, regelmäßige Erfassung	QMB, alle MA	fortlaufend	Abnahme spezifischer Fehlermeldungen	
QZ 5	Hochschulkooperation/GMA 2023	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 Präsentation und Kommunikation	

ad QZ 1:

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 während der Pandemiephase ein Einbruch der Belegungssituation bzw. eine pandemiebedingte Schließung der Klinik Wersbach durch das Gesundheitsamt des RBK aufgrund eines klinikinternen Covid19-Ausbruchs verhindert werden. Mit dem Abebben der Covid-19-Pandemie mit Übergang zur Endemie ab 2023 konnte dieses Qualitätsziel letztlich erreicht werden.

ad QZ 2:

Die allgemeine Hochwassersituation führte im Juli 2021 zu einer Überflutung der Räumlichkeiten der Tagesklinik und des Untergeschosses der Klinik Wersbach. Dies zog eine langwierige Sanierungs- und Renovierungsbedürftigkeit der o.g. Räumlichkeiten bis 2023 nach sich, wobei dieses Projekt 2023 final abgeschlossen werden konnte.

ad QZ 3:

Die Optimierung der Diagnostik wurde ausgebaut und durch Einführung neuerer Testverfahren ergänzt. Jedoch kam der Prozeß durch Ausscheiden der Ltd. Psychologin Ende 2022 ins Stocken vor allem in Bezug auf die angestrebte Digitalisierung und digitale Bearbeitung entsprechender Testverfahren. Erst im November 2023 konnte durch Personalakquise diese Position qualifiziert nachbesetzt werden, wobei sich zum Zeitpunkt der Fertigstellung des Jahresmanagementberichts 2023 eine digitale Umsetzung dieses Qualitätsziels in Verbindung mit der bzw. über die Plattform PsyDix andeutet.

ad QZ 4:

Der Erreichung des Qualitätsziels „Verbesserung der Fehlerkommunikation und Fehlerdokumentation“ muss sich weiter angenähert werden - dies ist als kontinuierlicher Verbesserungsprozess zu betrachten, wobei auch 2023 weitere Fortschritte zu verzeichnen waren.

ad QZ 5:

Dank der Kooperationsvereinbarung mit der Fresenius Hochschule Köln und Synergien im Bereich der Human Resources (HR), der Vortrags-/Lehrtätigkeit, der Studentenausbildung und der klinischen Forschung wurden auch 2023 Forschungsaufträge vergeben und als Forschungsprojekt umgesetzt. Dies sollte zwecks öffentlichkeitswirksamer Kommunikation und Marketingaspekten 2024 weiter verfolgt werden.

## **2 GENERELLE MARKTVERÄNDERUNGEN 2023**

Die seit Anfang 2020 bestehende Corona-Pandemie stellte für das gesamte Gesundheitssystem eine enorme Herausforderung dar. Zunächst lag dabei der Fokus auf der somatischen Medizin, aber auch Psychosomatik, Psychiatrie und Psychotherapie waren

betroffen, wobei die pandemiebedingten Einschränkungen und Neuregelungen im Jahr 2023 letztlich aufgehoben werden konnten.

Allerdings zeichnen sich nach der Einigung von Bundesgesundheitsministerium und Bundesländer auf Eckpunkte einer Krankenhausreform Anfang 2023 mit Änderung von Finanzierungswegen und Transparenzinitiativen zur besseren patientenzentrierten Darstellung der Versorgungsqualität in den Krankenhäusern weitere Änderungen auf dem Gesundheitsmarkt ab. Dabei sind 2023 an die 30 Krankenhausinsolvenzen bekannt geworden mit ungünstigen Prognosen laut DKG von um die 80 Krankenhausinsolvenzen für das Jahr 2024. Unklar ist allerdings, ob die Klinik Wersbach als „gemischte Krankenanstalt“ von diesen Änderungen in der Krankenhauslandschaft profitieren kann.

### Veränderungen im Unternehmen und im Unternehmensumfeld

Neben den Auswirkungen durch die Pandemiesituation hat auch die allgemeine Hochwassersituation zu Veränderungen im Unternehmen beigetragen, wobei die Folgen der Hochwassersituation 2023 überwunden wurden.

Weiter werden mögliche Veränderungen im Unternehmen bzw. im Umfeld des Unternehmens regelhaft bewertet. Die SWOT-Analyse ist dabei unser 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"> <li>• Kurze Entscheidungswege</li> <li>• Straffe Führung</li> <li>• Flexibilität</li> <li>• zentrale Planung</li> <li>• permanente Weiterentwicklung</li> <li>• Einzelzimmer</li> <li>• Infrastruktur / Lage</li> <li>• Qualitätsbewusstsein</li> <li>• Erfahrung</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lage</li> <li>• Preis</li> <li>• Personengebundenheit</li> <li>• gesetzliche Rahmenbedingungen (Abhängigkeit)</li> </ul>
Chancen		Risiken
<ul style="list-style-type: none"> <li>• starkes Wachstum im ambulanten Sektor</li> <li>• Ausbau der Tagesklinik</li> <li>• Übernahme von Wettbewerbern</li> <li>• Eröffnung weiterer Standorte</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• weitere Wettbewerber</li> <li>• nachlassende Nachfrage der Privatpatienten</li> <li>• stärkere gesetzliche Regulierung der Kostenträger</li> <li>• gesetzliche Rahmenbedingungen (Bürgerversicherung)</li> </ul>

### 3 RÜCKMELDUNGEN DER INTERESSIERTEN PARTEIEN

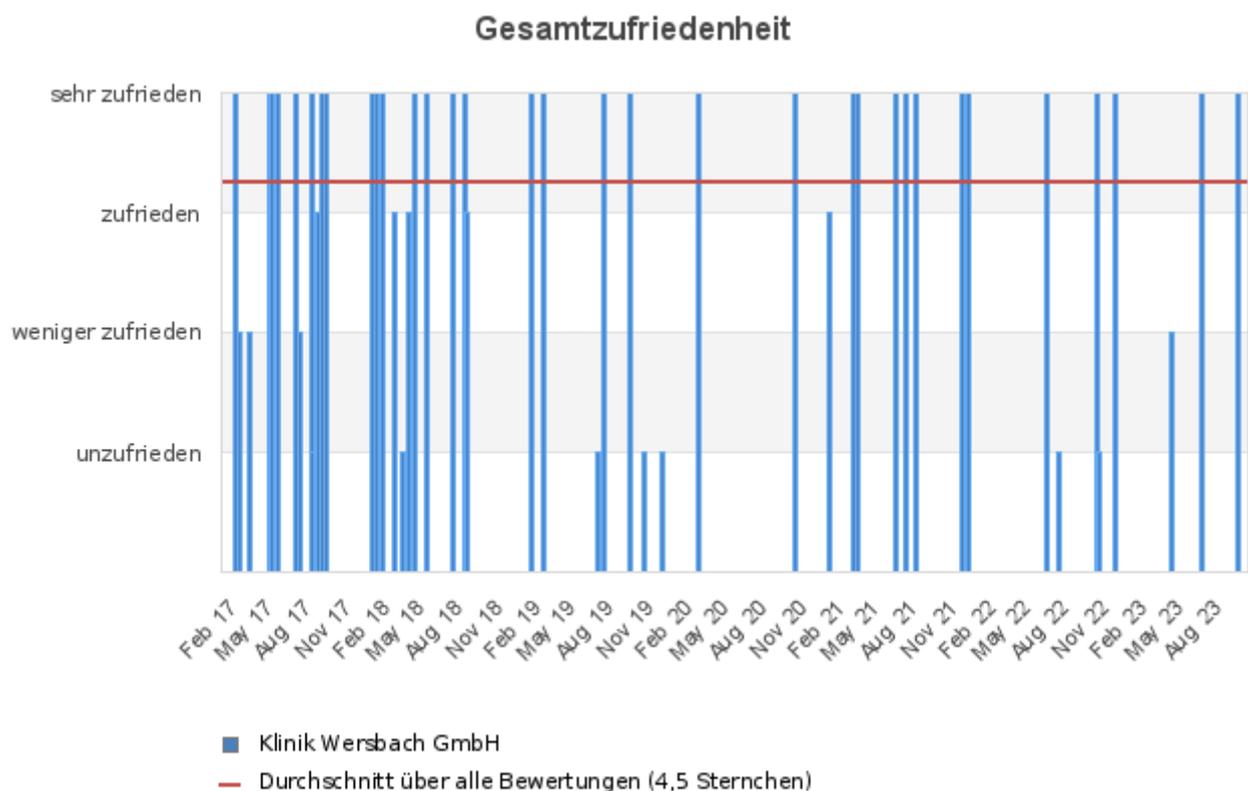
#### 3.1 Patientenzufriedenheit

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)
- Patientenversammlung (alle zwei Wochen)
- Gästebuch der Klinikhomepage

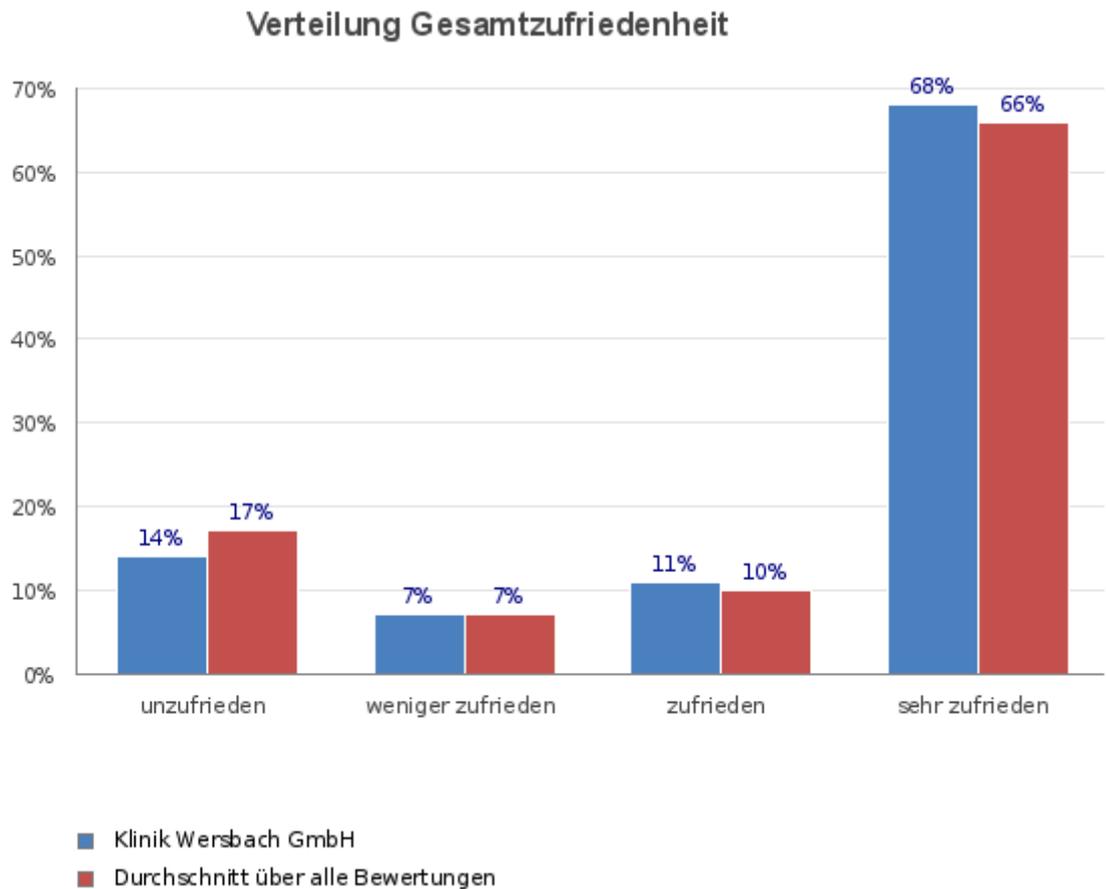
##### 3.1.1 Online-Bewertungen

Auf dem Portal [www.klinikbewertungen.de](http://www.klinikbewertungen.de) wird die Klinik Wersbach mit 79% auch 2023 (2022: 77%) der Fälle durchweg positiv bis sehr positiv bewertet, 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).

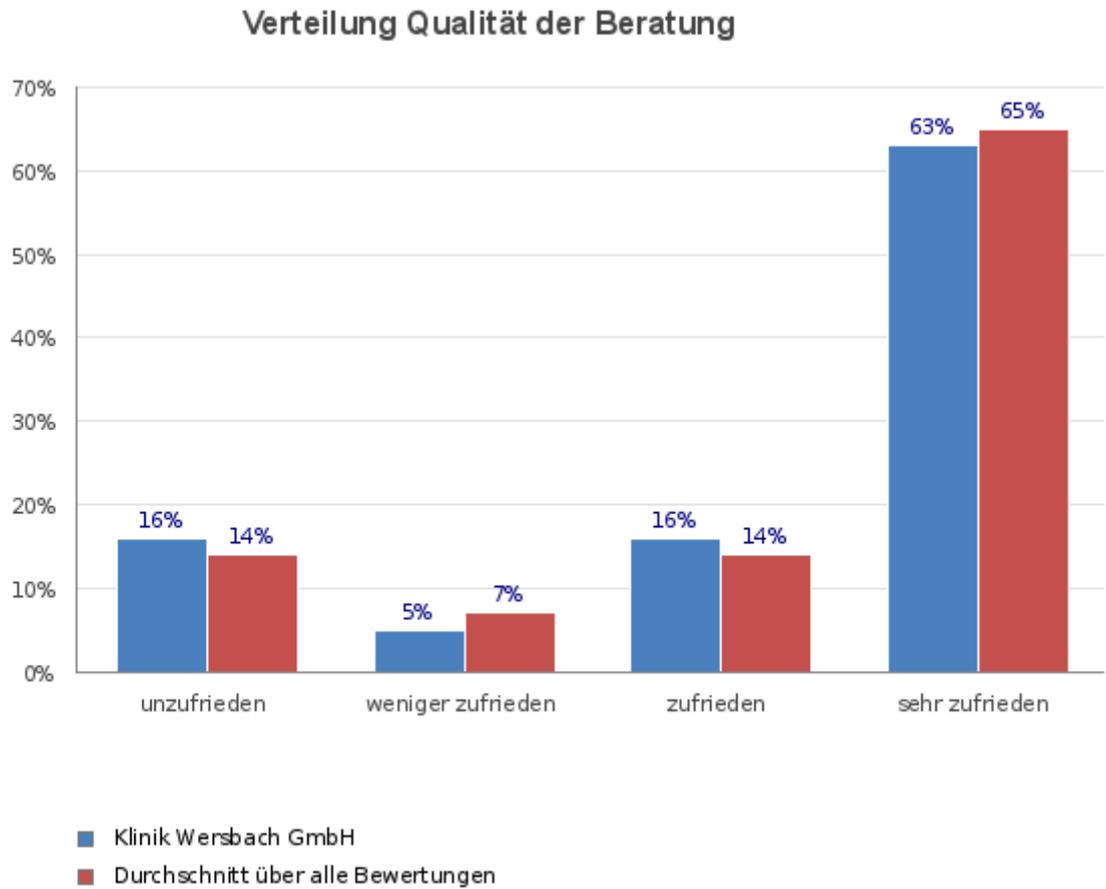


**Abb. 1. Gesamtzufriedenheit Klinik Wersbach (2023)**

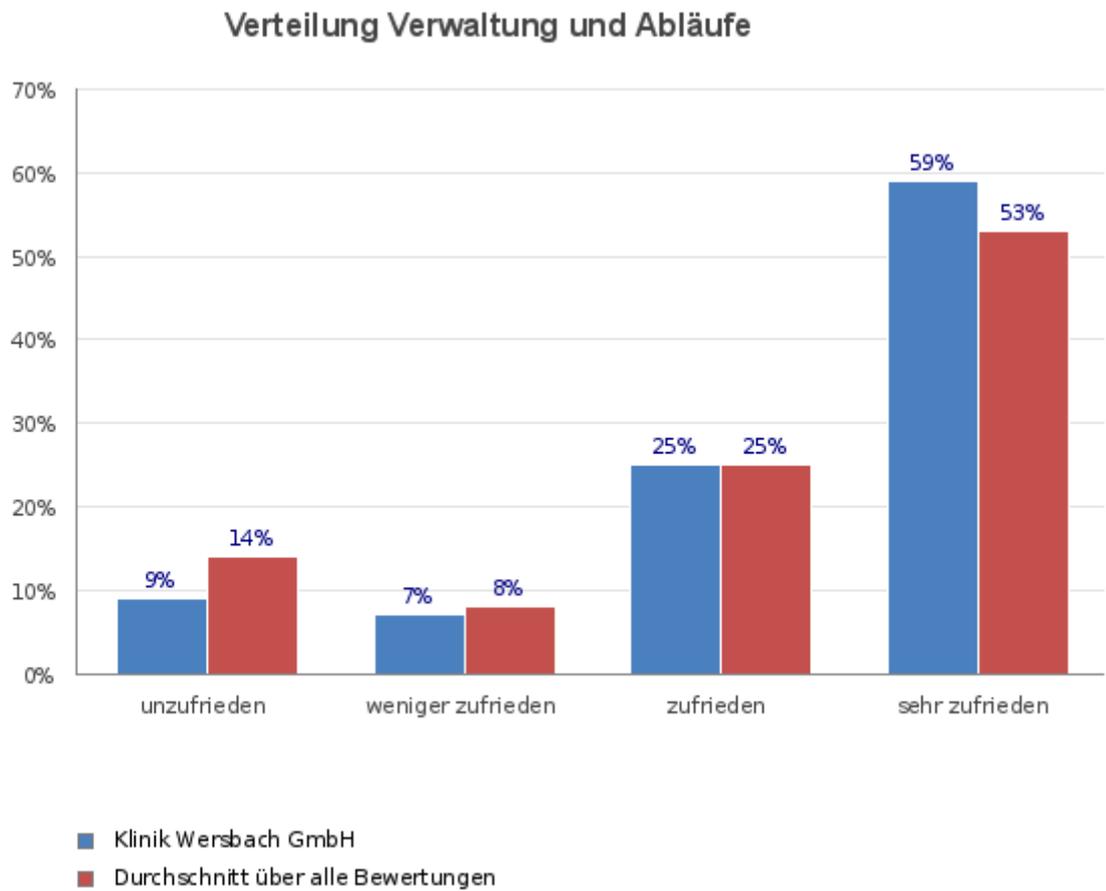
Allerdings fließen immer wieder aufgrund spezieller Persönlichkeiten einzelner Patienten negative Eintragungen in die Bewertung ein, z.B. weil diese im Rahmen einer Heilverfahrenskontrolle negativ beurteilt wurde, sich im Rahmen eines Vorgesprächs unverstanden fühlten oder aufgrund von Kontraindikationen nicht aufgenommen wurden, was letztlich zu einem negativen Bias in der Gesamtbeurteilung führt, zumal davon auszugehen ist, daß tendenziell sich eher unzufriedene Patienten in den Bewertungsportalen äußern.



**Abb. 2. Gesamtzufriedenheit Klinik Wersbach vs. alle Bewertungen (2023)**

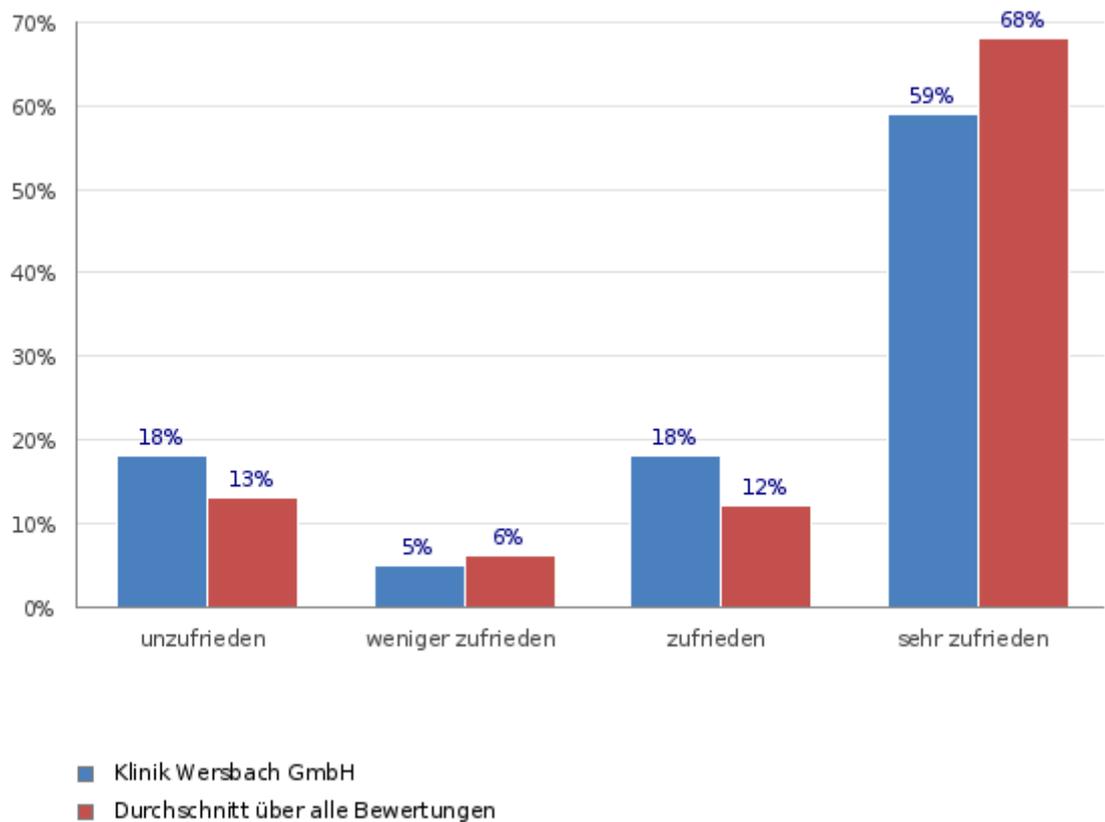


**Abb. 1. Beratungsqualität Klinik Wersbach vs. alle Bewertungen (2023)**



**Abb. 2. Qualität Verwaltung und Abläufe Klinik Wersbach vs. alle Bewertungen (2023)**

### Verteilung medizinische Behandlung



**Abb. 3. Qualität medizinische Behandlung Klinik Wersbach vs. alle Bewertungen (2023)**

#### 3.1.2 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 2023 bei insgesamt 141 Bewertungen, was bedeutet, dass etwa nur jeder vierte Fragebogen in den Rücklauf kommt. Somit ist die Rücklaufquote im Vergleich zu den Vorjahren 2018-2019 weiterhin niedrig, während sie in etwa der Quote der Pandemiejahre entspricht.

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“ zusammengefasst, so erreicht die Abteilung Pflegepersonal und medizinische Fachangestellte auch im Jahr 2023 durchweg sehr gute bis gute Zufriedenheitswerte, was auch den Beurteilungen auf dem Portal [www.klinikbewertungen.de](http://www.klinikbewertungen.de) entspricht. Abweichungen sollten somit nicht überinterpretiert werden.

	Sehr zufrieden		Zufrieden		Weniger zufrieden		Unzufrieden		Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Ø	±
	(1)	(2)	(3)	(4)														
Freundlichkeit unserer Mita...	112x	81,16	23x	16,67	3x	2,17	-	-	128	80,00	128	80,00	3	2,17	1	0,78	1,21	0,46
Informationen zum Aufenthalt	87x	63,50	46x	33,58	4x	2,92	-	-	137	63,40	137	63,40	4	2,92	1	0,73	1,39	0,55
Umgang mit Ihren Fragen	91x	66,91	35x	25,74	9x	6,62	1x	0,74	136	66,91	136	66,91	9	6,62	1	0,74	1,41	0,65
Aufnahme in unserer Klinik	112x	81,16	25x	18,12	-	-	1x	0,72	138	81,16	138	81,16	1	0,72	1	0,72	1,20	0,45
Entlassung aus unserer Klinik	81x	74,31	27x	24,77	1x	0,92	-	-	109	74,31	109	74,31	1	0,92	1	0,92	1,27	0,46

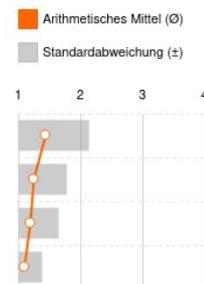


Graphik 1: Zufriedenheit mit Pflegepersonal und medizinischen Fachangestellten 2023

### Medizinisch-/therapeutische Fachabteilung

Das medizinisch-/therapeutische Personal sowie die Sozialtherapie erreicht im Jahr 2023 durchweg sehr gute bis gute Zufriedenheitswerte, was auch den Beurteilungen auf dem Portal [www.klinikbewertungen.de](http://www.klinikbewertungen.de) entspricht. Abweichungen („weniger zufrieden“) hiervon gibt es im Bereich des ärztlichen und psychologischen Personals und der Komplementärmedizin, während im Bereich Ärzte sowie Psychotherapeut auch eine schlechte Note („unzufrieden“) vergeben wurde. Dies sollte jedoch nicht überinterpretiert werden. Die höchsten Zufriedenheitswerte erreichen – in diesem Jahr die Sozialtherapie ( 2022 : 74.61% und 2023: 91,37 % )gefolgt von den Komplementärtherapeuten (2022: 86,15 % und 2023: 83,09%)

	Sehr zufrieden (1)		Zufrieden (2)		Weniger zufrieden (3)		Unzufrieden (4)		Ø	±
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Betreuung durch den Facha...	87x	64,44	39x	28,89	6x	4,44	3x	2,22	1,44	0,69
Betreuung durch den Psych...	111x	78,72	26x	18,44	3x	2,13	1x	0,71	1,25	0,52
Betreuung durch den Komp...	113x	83,09	20x	14,71	3x	2,21	-	-	1,19	0,45
Betreuung durch den Sozia...	127x	91,37	12x	8,63	-	-	-	-	1,09	0,28

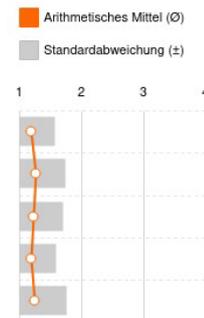


Graphik 2: Zufriedenheit mit medizinisch-/therapeutischer Behandlung 2023

### Verwaltung und IT

Das Healthcaremanagement erreicht auch im Jahr 2023 durchweg sehr gute bis gute Zufriedenheitswerte, was auch den Beurteilungen auf dem Portal [www.klinikbewertungen.de](http://www.klinikbewertungen.de) entspricht.

	Sehr zufrieden (1)		Zufrieden (2)		Weniger Zufrieden (3)		Unzufrieden (4)		Ø	±
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Freundlichkeit unserer Mita...	115x	82,14	25x	17,86	-	-	-	-	1,18	0,38
Informationen zum Aufenthalt	102x	73,91	35x	25,36	1x	0,72	-	-	1,27	0,46
Umgang mit Ihren Fragen	109x	78,42	29x	20,86	-	-	1x	0,72	1,23	0,47
Aufnahme in unserer Klinik	113x	81,29	26x	18,71	-	-	-	-	1,19	0,39
Entlassung aus unserer Klin..	86x	78,90	21x	19,27	1x	0,92	1x	0,92	1,24	0,51



Graphik 3: Zufriedenheit mit Verwaltungs-/IT-Mitarbeitern 2023

## Verpflegung

Bei der Verpflegung wird nunmehr 2023 im Vergleich zu 2022 das Mittagessen mit 81,75% mit Sehr gut am besten bewertet. Auch das Frühstück erhält ähnlich gute Bewertungen. Das Abendessen erhält von etwa 6% der Befragten das Urteil „weniger gut“, wobei im Gegensatz zu 2021 die Note „schlecht“ nicht mehr vergeben wurde. Ursächlich ist laut Analyse der Einzelinformationen eine fehlende Abwechslung der Nahrungskomponenten. Insgesamt haben sich die Beurteilungswerte im Vergleich zu dem Vorjahr 2022 jedoch leicht verbessert.

	Sehr gut (1)		Gut (2)		Weniger gut (3)		Schlecht (4)		Arithmetisches Mittel (Ø)	Standardabweichung (±)
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Frühstück	107x	77,54	31x	22,46	-	-	-	-	1,22	0,42
Mittagessen	112x	81,75	23x	16,79	2x	1,46	-	-	1,20	0,43
Abendessen	95x	69,34	35x	25,55	7x	5,11	-	-	1,36	0,58



Graphik 4: Zufriedenheit mit Verpflegung 2023

## Reinigung/Hygiene

Die Sauberkeit in den Bereichen Zimmer, Sanitäranlagen und Cafeteria wird mit etwa 61,15% als „sehr gut“ angegeben, was den Vorjahren (2020: 55%, 2021 60%, 2022 57 %) entspricht.

	Sehr gut (1)		Gut (2)		Weniger gut (3)		Schlecht (4)		Arithmetisches Mittel (Ø)	Standardabweichung (±)
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Zimmer	85x	61,15	45x	32,37	9x	6,47	-	-	1,45	0,62
Sanitäranlagen	87x	63,50	43x	31,39	7x	5,11	-	-	1,42	0,59
Cafeteria	99x	71,74	37x	26,81	2x	1,45	-	-	1,30	0,49



Graphik 5: Zufriedenheit mit Sauberkeit 2023

## Weiterempfehlung

Insgesamt ist die Weiterempfehlungsquote der Klinik Wersbach nach wie vor hoch. Im Vergleich zum Vorjahren (bis zu 85,0%) können mit 80,4% zwar etwas weniger „sichere“ Weiterempfehlungen registriert werden, wobei die Quote jedoch weitgehend der von 2019 (80,7%) entspricht. Im Vergleich zu den Vorjahren gab es nunmehr drei Bewertungen, die eine Weiterempfehlung ausschließen. Dies sollte jedoch nicht überinterpretiert werden.

	Sicher (1)		Vielleicht (2)		Eher nicht (3)		Definitiv nicht (4)		Arithmetisches Mittel (Ø)	Standardabweichung (±)
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Würden Sie unsere Klinik an Ih...	116x	84,06	19x	13,77	2x	1,45	1x	0,72	1,19	0,48



Graphik 6: Weiterempfehlung 2023

## *Zusammenfassung*

Zusammenfassend zeigt sich auch für das Jahr 2023 - 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.

### *3.1.3 Reklamations- und Beschwerdemanagement*

Im Jahr 2023 wurden im Vergleich zu den Vorjahren (2022: 198, 2021: 142, 2020: 80, 2019: 345) insgesamt 141 Anregungen für den voll- und teilstationären Bereich erfasst.

Nach der pandemiebedingten Einschränkung bzw. Aufhebung finden nun regelmäßig Patientenversammlungen statt. Sie dienen dem Austausch von Informationen, Anregungen, Lob, Kritik und Beschwerden zwischen Klinik und Patienten. Es gibt aktuell keine gravierenden Beschwerden bzw. Reklamationen.

Nach einer Auswertung der Beschwerden für 2023 ist zu erkennen, daß sich die Beschwerden der Patienten auf leichte Problematiken (z.B. Wunsch nach neuem Mobiliar und sauberen Boden; Klinikausflügen; intaktem Aufzug; weniger Baulärm in der Mittagszeit; besseren WLAN Empfang und Fernsehempfang; Wunsch nach Liegen im Außenbereich; mehr Sauberkeit; Beschriftung des Essens sowie mehr frisches saftiges Brot und Beschriftung der Salate; bei Therapieausfall wegen erhöhter Krankheit Wunsch nach Ersatz Therapie und frühzeitige Information wegen Ausfall; Wunsch nach einer Teeküche; Wunsch nach Stuhlkissen) zentrieren.

Die Klinik Wersbach bemüht sich weiterhin um die stetige Verbesserung des Beschwerdemanagements. Nicht alle Patientenwünsche können jedoch auch umgesetzt werden, z.B. 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

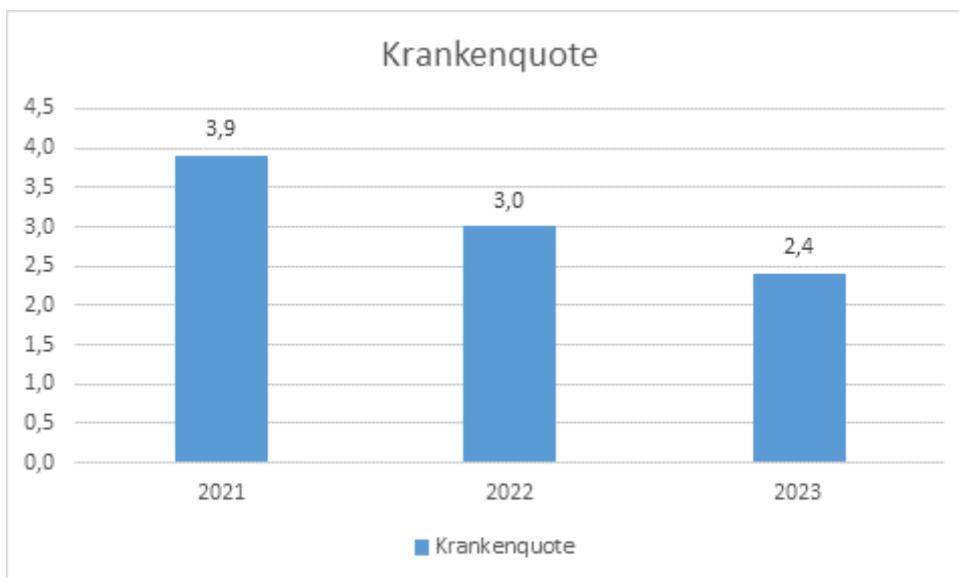
### *3.1.4 Ergebnisse QS-Reha®-Verfahren*

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. Hinsichtlich des genauen Procederes des QS-Reha®-Verfahrens wird darüber hinaus auf die Homepage des BQS-Instituts ([www.bqs-institut.de](http://www.bqs-institut.de)) verwiesen.

### 3.2 Mitarbeiterzufriedenheit

Systematische Befragungen zur Mitarbeiterzufriedenheit wurden 2023 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).

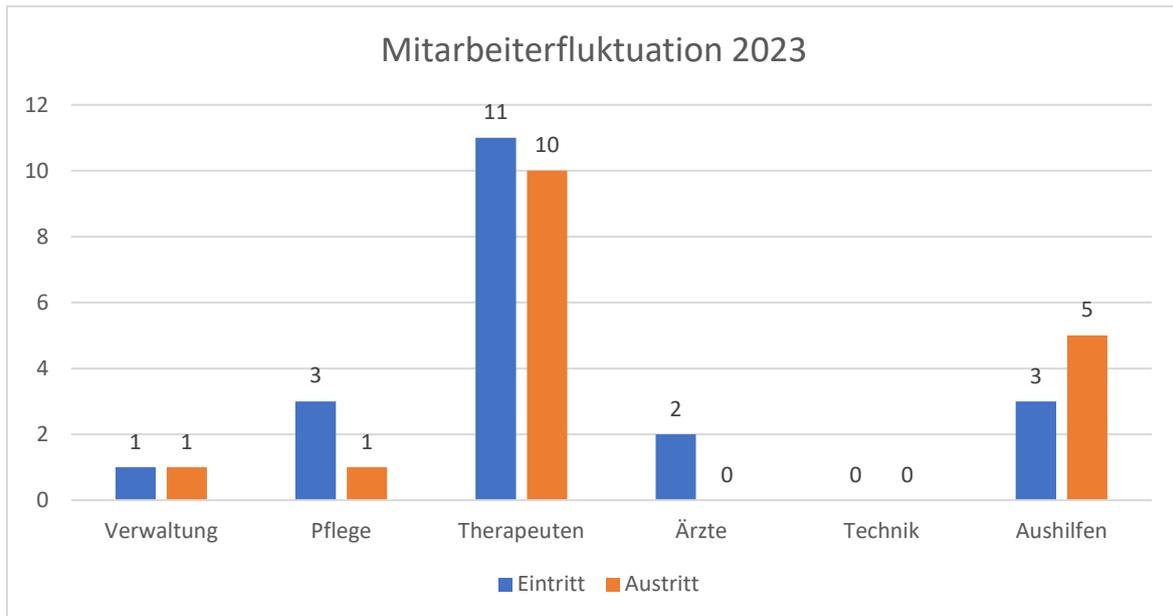


**Abb. 4. AU-Quote in % 2021, 2022 und 2023.**

Die Arbeitsunfähigkeitsrate ist 2023 im Vergleich zu 2021 und 2022 wieder gesunken und erreicht langsam die Werte vor der Corona Epidemie.

Bezüglich der Mitarbeiterfluktuation standen im Jahre 2023 17 Austritten von Mitarbeitern insgesamt 20 Eintritte gegenüber. Die höhere Rate an Eintritten im Therapeutenbereich ist dem Umstand geschuldet, dass einige Therapeutenpositionen erst Anfang 2023 besetzt werden konnten.

**Abb. 5. Mitarbeiterfluktuation: Gegenüberstellung der Ein- und Austritte 2023 nach Abteilungen.**



### 3.3 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 2023 folgende Maßnahmen und Ergebnisse von besonderer Bedeutung sein werden:

- 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.

## 4 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 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

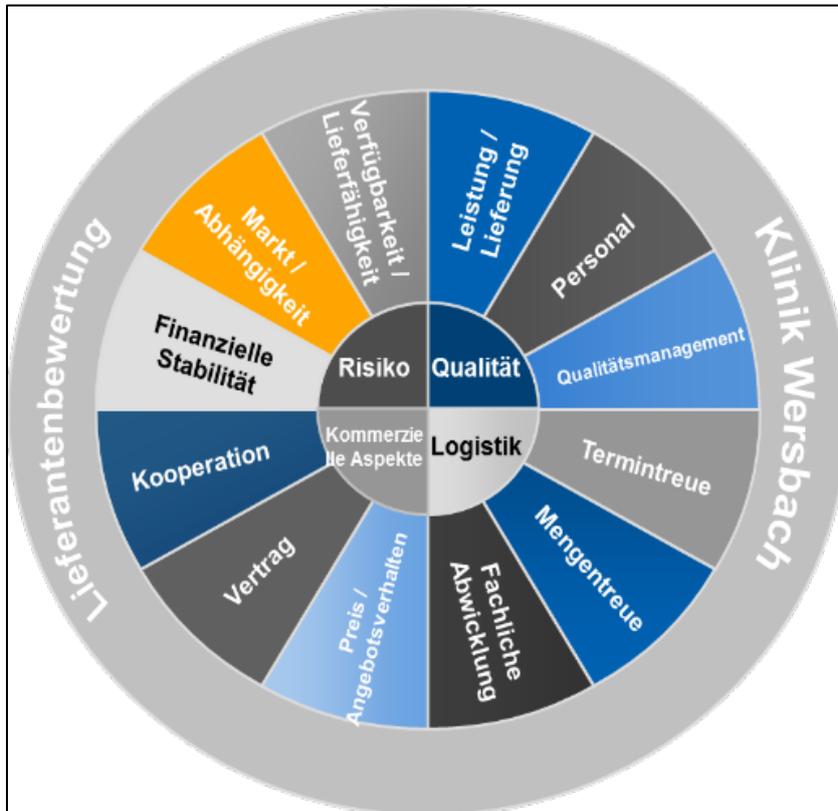


Abb. 6. Kriterien zur Lieferantenbewertung.

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.

### 4.1 Veränderte Anforderungen der interessierten Parteien

Die Corona-Pandemie hat ab 2020 die Welt in Atem gehalten und bei den Menschen 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.

## **5 KONFORMITÄT VON PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN**

### **5.1 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 2023 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 2023 wurden insgesamt 25.390 Pflage tage (2022: 23.582, 2021: 24.088, 2020: 24.649, 2019: 25.142, 2018: 25.176, 2017: 25.196, 2016: 25.525) erbracht bzw. 616 (2022: 560, 2021: 554, 2020: 604, 2019: 551, 2018: 552, 2017: 498, 2016: 521) Patienten stationär und teilstationär behandelt (s. Tab. 2).

Tab. 2. Verteilung der Behandlungsfälle von 2016-2023.

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Reha	322	278	277	304	254	278	223	214
PKV	294	282	277	300	297	274	275	307
Sonstige	0	0	0	0	0	0	0	0
Gesamt	616	560	554	604	551	552	498	521

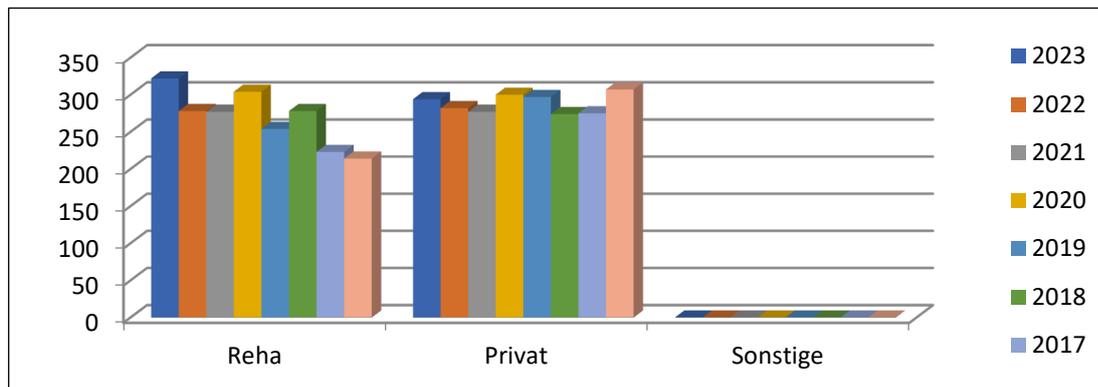


Abb. 7. Verteilung der Behandlungsfälle - Gesamtdarstellung (2023).

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 Kostenträgerebene 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 2023 TOP 10

Kostenträger	2023	2022
TKK	111	101
BG	64	55
CNS	40	39
Bergische KK	25	7
BKK	13	18
AOK	12	9
IKK	12	15
KKH	9	7
DRV	5	7
DAK	5	1
Sonstige	14	19
Summe	310	278

Damit zählten 2023 wie auch 2022 die Techniker Krankenkasse mit 111 (101) und die Berufsgenossenschaften (BG) mit 64 (55) Behandlungsfällen sowie die Caisse Nationale de la Santé (CNS) mit 40 (39) Behandlungsfällen zu unseren Top-10 im Reha-Bereich. Durch eine Kooperation neu hinzugekommen ist die Bergische Krankenkasse mit einer

entsprechend hohen Behandlungsfallzahl von insgesamt 25 (15) im Jahr 2023. Diese Verhältnisse können graphisch wie folgt dargestellt werden (Abb. 10):

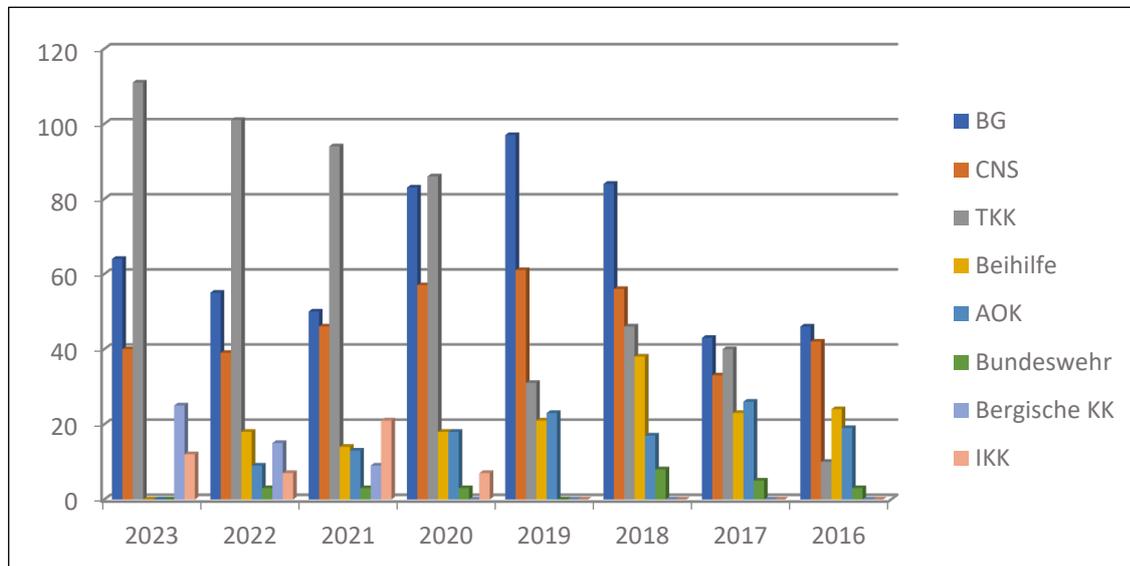


Abb. 8. Verteilung der Behandlungsfälle - Reha (2023).

Tab. 4. Verteilung der Behandlungsfälle "PKV" in 2023, Ranking Top 10

Kostenträger	2023	2022
Debeka	109	113
Selbstzahler	32	23
Signal	19	14
Bergische KK	16	11
DBV	15	9
Beihilfe	15	5
Postbeamtenkrankenkasse	14	10
HUK	11	11
Continentale	10	7
AXA	7	19
Sonstige	58	60
Summe	306	282

Damit zählt 2023 wie auch 2022 die Debeka (109 vs. 113 Behandlungsfälle) neben insgesamt 32 (23) Selbstzahlern im Privat-Bereich zu unserem Top-Einweiser. Dies gibt auf Platz 1 die Verhältnisse wieder, wie sie sich bereits in den Jahren 2016 - 2022 darstellten, wobei festzustellen ist, dass der Anteil der Selbstzahler seit Jahren eine bedeutende Rolle spielt, was wir als Kriterium für die Behandlungsgüte in der Klinik Wersbach werten. Diese Verhältnisse können graphisch wie folgt dargestellt werden (Abb. 11):

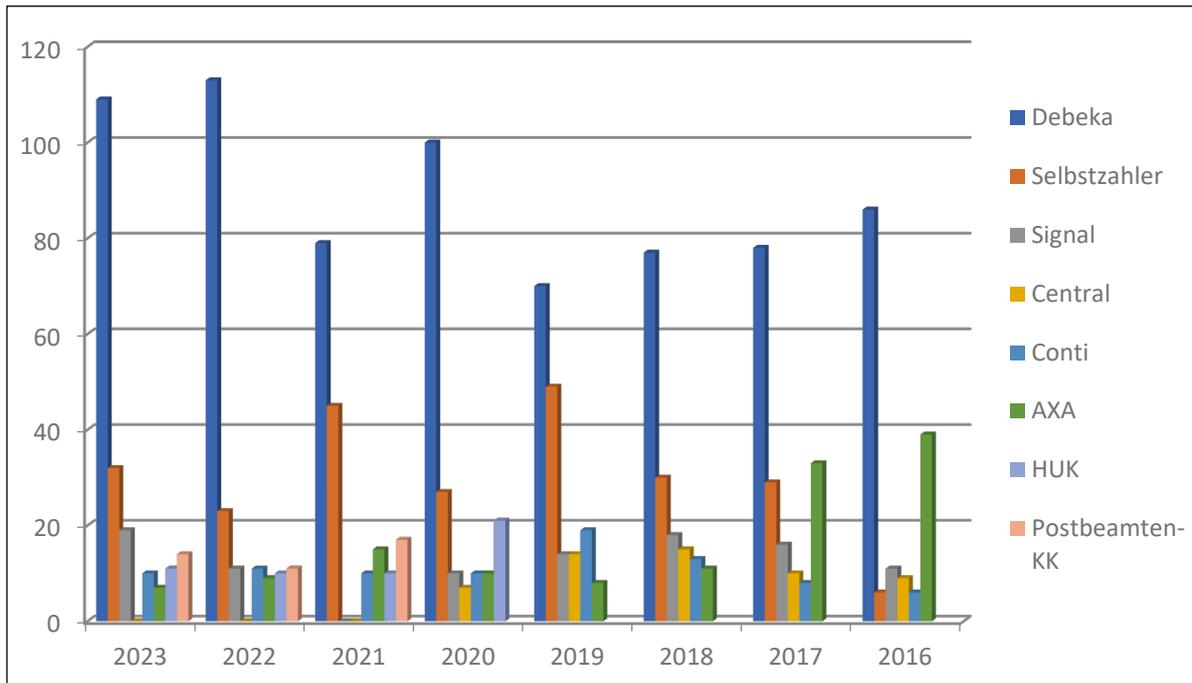


Abb. 9. Verteilung der Behandlungsfälle - PKV (2023).

Es bleibt für 2023 weiterhin zusammenfassend 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 2023 ab: 52% vs. 48 %. Damit wurden im Jahr 2023 wie auch 2022 annähernd zu gleichen Teilen Behandlungen im Reha-Bereich und 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 2022 mit einer durchschnittlichen Jahresauslastung von 99,37% (Vorjahr 2022 98,23%) abgeschlossen werden. Dieser Anstieg ist u.a. auch dadurch zu erklären, dass die Folgen der Flutkatastrophe am 14.07.2021 mit Wegfall von Patientenzimmern 2023 überwunden wurden.

## 5.2 Kostendarstellung 2023 vs. 2022

Die Personalkosten sind aufgrund von Gehaltsanpassungen und Einstellung von Fachkräften um ca. [REDACTED] gestiegen.

Die Ausgaben für medizinische Artikel sind im Vergleich zum Vorjahr 2022 gesunken. Hauptsächlich sind hier die Kostenersparnisse bei Corona Artikel (z.B. Masken Teste) zu vermerken. Die Energiekosten sind aufgrund modifizierter Vertragsgestaltung und allgemeiner Sparmaßnahmen (z.B. energiesparende Leuchtmittel) leichtgradig gesunken. Die Cateringkosten sind aufgrund der Lieferschwierigkeiten und gestiegenen Lebensmittelpreisen leicht gestiegen.

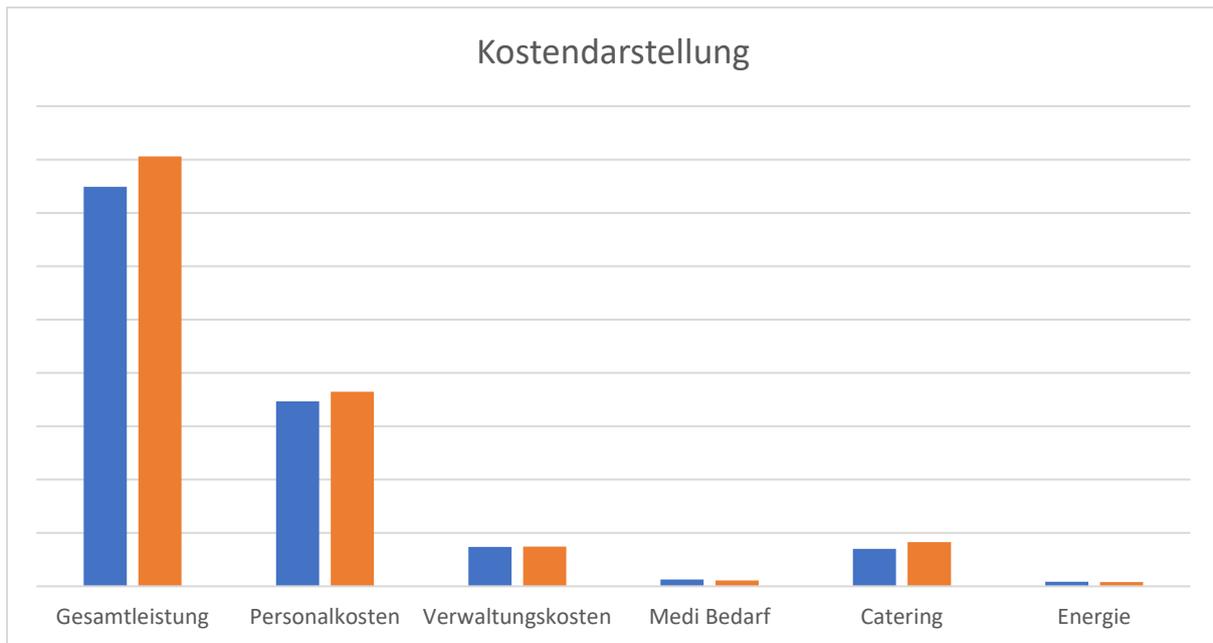


Abb. 10. Kostenaufstellung der Klinik Wersbach 2022 vs. 2023.

Insgesamt gesehen hatte die Klinik Wersbach im Geschäftsjahr 2023 im Vergleich zu 2022 die Gesamtkosten stabil beibehalten und bei den Lohn- und Gehaltskosten eine Anpassung durchgeführt.

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

Zusammenfassend wurden die Umsatz- und Ergebnisziele für 2023 erreicht.

## 5.3 Mitarbeiterbezogene Kennzahlen

### 5.3.1 Personalressourcen und Qualifikation

In Anzahl und fachlicher Qualifikation hat das Personal der Klinik Wersbach in den Vorjahren 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 z.B. nach Psych-PV immer entsprochen. Nachdem die Personalausstattung Psychiatrie und Psychosomatik-Richtlinie (PPP-RL), welche die Psych-PV ersetzt, 2020 in Kraft getreten ist, haben wir für 2023 die Mindestpersonalvorgaben unter Einhaltung dieser Richtlinie kalkuliert. Zugrunde gelegt haben wir eine Vollbelegung (100%), eine Bettenanzahl von 60 und 10 Tagesklinikplätze und einen Anteil von 60 Akutpatienten (A1) und von 10 Tagesklinikpatienten (A6), nachdem der in der Psych-PV definierte Bereich A3 (Reha-Patienten) weggefallen ist.

Aufgrund fehlender Behandlung von Intensivpatienten in der Klinik Wersbach sind Mindestvorgaben im Nachtdienst nicht zu berücksichtigen, wobei sich die Berechnung mittels Minutenwerten je Patient und Woche bezogen auf die Berufsgruppen Ärzte, Pflegepersonal, Psychologen, Spezialtherapeuten, Bewegungstherapeuten und Sozialarbeiter quantifiziert

und wobei Ausfallszeiten nicht mehr berücksichtigt werden. Auf der Basis dieser Angaben sind die Werte der Personalmindestausstattung nach PPP-RL wie folgt kalkuliert:

Berufsgruppe	Minutenzeitwert e je Patient + Woche	Minutenzeitwert e je Patient + Woche	Stundenzeitwert rt pro Jahr	Stundenzeitwert rt pro Jahr	Stundenzeitwert rt pro Jahr gesamt	VK
Ärzte	A1: 207	A6: 114	A1: 10764	A6: 988	11752	5,65
Pflegepersonal	A1: 856	A6: 329	A1: 44512	A6: 2851	47363	22,77
Psychologen	A1: 49	A6: 107	A1: 2548	A6: 927	3475	1,67
Spezialtherapeuten	A1: 122	A6: 176	A1: 6344	A6: 1525	7869	3,78
Bewegungstherapeuten	A1: 28	A6: 17	A1: 1456	A6: 147	1603	0,77
Sozialarbeiter	A1: 76	A6: 67	A1: 3952	A6: 581	4533	2,18

Hierdurch ergibt sich nachfolgender Ist-/Soll-Stellenplan 2023 mit Vergleich zu 2022:

Berufsgruppen (VK) 70 Pat. (A1/A6)	Soll PPP-RL (2023)	Ist PPP-RL (2023)	Soll PPP-RL (2022)	Ist PPP-RL (2022)
Ärzte	5,65	5,31	5,65	7,35
Pflegepersonal	22,77	12,31	22,77	11,06
Psychologen	1,67	12,04	1,67	10,82
Spezialtherapeuten	3,78	3,13	3,78	2,53
Bewegungstherapeuten	0,77	4,68	0,77	4,40
Sozialarbeiter	2,18	1,75	2,18	2,75

Die Stellen sind auch 2023 nach der Maßgabe der PPP-RL, personelle Unterdeckungen durch Überdeckungen in anderen Bereichen (§ 8 Anrechnung von Berufsgruppen) auszugleichen, wie den Vorjahren besetzt, so dass kein Handlungsbedarf besteht, zumal insgesamt ein Personalbedarf vorgehalten wird, der die Mindestanforderungen der PPP-RL für einige Berufsgruppen (z.B. Psychologen, Bewegungstherapeuten) deutlich übertrifft. 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 hat sich mit dem Inkrafttreten des Beschlusses des Gemeinsamen Bundesausschusses (G-BA) über die Richtlinie zur Personalausstattung Psychiatrie und Psychosomatik (PPP-RL) tendenziell gezeigt, daß die Vorgaben der Psychiatrie-Personalverordnung (Psych-PV) in einigen Fällen vorteilhafter sind in Bezug auf die Patientenversorgung.

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 2023 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 72 Mitarbeitern zusammen (s. Abb. 11). 22 Mitarbeiter bilden den Teil der Vollzeitkräfte mit 40 Std. / Woche. Die Teilzeitkräfte bilden mit 46 Mitarbeitern den größten Teil unserer Belegschaft. Ihre Stunden variieren zwischen 20 – 35 Stunden in der Woche. Der Rest besteht aus 3 Mitarbeitern, die auf Basis der Geringfügigkeit arbeiten.

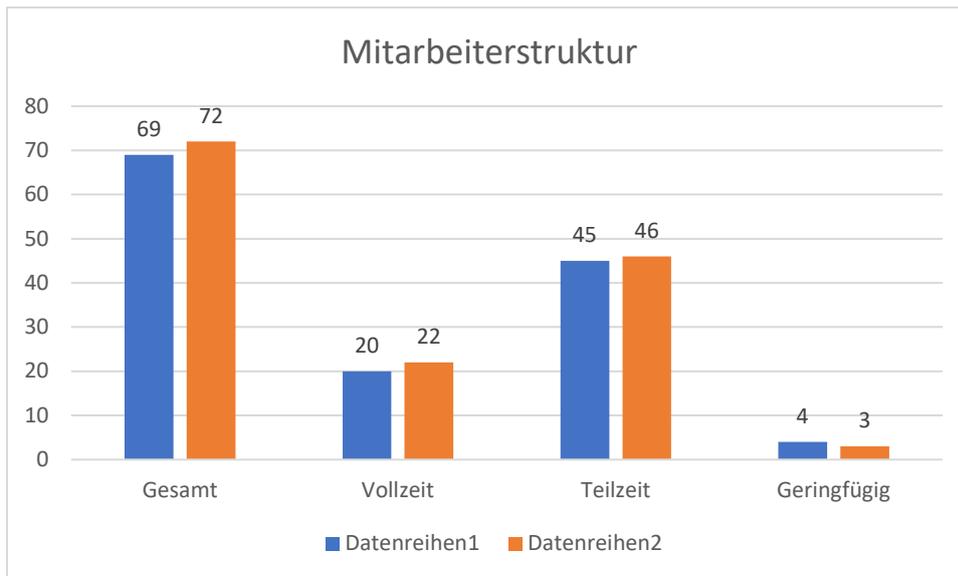


Abb. 11. Mitarbeiterstruktur 2022 vs. 2023.

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.

### 5.3.2 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: 6
2. Anzahl der Fortbildungspflichtigen, die einen Fünfjahreszeitraum der Fortbildung abgeschlossen haben und damit der Nachweispflicht unterliegen: 6
3. Anzahl der Nachweispflichtigen, die den Fortbildungsnachweis gemäß § 3 der G-BA-Regelungen erbracht haben: 6

Darüber hinaus erfolgten im Jahr 2023 folgende interne und externe Fortbildungen, Schulungen, Vorlesungen und Supervisionen, welche sowohl allgemeine als auch therapeutische Aspekte der Klinikarbeit zum Thema hatten.

**Im Bereich „Klinik – Gesamt“ wurden 2023 folgende Schulungen, Fort- und Weiterbildungen erbracht:**

Ersthelferschulung Frau Frentrup DRK Rheinisch-Bergischer Kreis e.V.

10.10.2023 Ersthelferschulung, Fr. Frentrup

Arbeitssicherheit

Hr. Cibis, Fr. Peters, Fr. Landauer, Hr. Dr. Florange, Fr. Schüller, Fr. Schopphoff

25.01.2023 Vorbesprechung, Begehung Berufsgenossenschaft

31.05.2023 Gefährdungsbeurteilung + Gefahrstoffverzeichnis

08.08.2023 Begehung Gut Landscheid/Tagesklinik

07.11.2023 Sicherheitsunterweisung Verwaltungen/Klinik

Hygieneaudit

Fr. Schmid, Hr. Jenczmionka, Fr. Peters, Fr. Schopphoff

14.03.2023 Teilbegehung Gut Landscheid Tagesklinik/Waschgangskontrolle

27.06.2023 Basishygiene und Unterhaltsreinigung Hauswirtschaft/Waschgangskontrolle

12.09.2023 Audit, Physiotherapie, Desomat

**Im Bereich „Klinik – Gesamt“ sind für 2024 folgende Schulungen, Fort- und Weiterbildungen geplant:**

Ersthelferschulung Frau Frentrup DRK Rheinisch-Bergischer Kreis e.V.

15.07.2024 Ersthelferschulung, Fr. Frentrup

Arbeitssicherheit

05.03.2024 ASA Teams

28.05.2024 Begehung Hausmeisterbereich, Brandschutztüren

27.08.2024 ASA Teams

05.11.2024 Fortbildung Arbeitssicherheit/Brandschutz

Hygieneaudit

- 19.03.2024 Audit, Klinikbereich, Unterhaltsreinigung Hauswirtschaft  
 06.08.2024 Basishygiene Bäderabteilung  
 14.10.2024 Klinikbereich, Gut Landscheid

**Im Bereich „Pflegeteam“ wurden 2023 in Ausweitung zu den Vorjahren zusätzliche Fort- und Weiterbildungen erbracht, die wie folgt zu benennen sind:**

Fallbesprechung/ Supervision Pflegeteam

- 30.03.23 Fr. R.J.  
 29.06.23 Hr. S.J.  
 26.10.23 Hr. L.R.  
 28.12.23 Hr. L.W.

Externe Fortbildung Pflege

- 09.03.-10.03.23 Medizinprodukte in der Klinik, Fr. Schuhbauer  
 24.07.-28.07.23 Hygienebeauftragte Pflegekraft Grundkurs, Fr. Schopphoff, DEKRA Akademie  
 04.11.-05.11.23 Theorie + Praxis der Akupunktur, Fr. Meli  
 21.11.23 Borderline Persönlichkeitsstörung, Frau Schuhbauer

Hausinterne Fortbildung Pflege

- 11.05.2023 Aromatherapie in der Pflege, Fr. Peters  
 02.11.2023 Verbandswechsel, Fr. Peters

Monatliche Pflegedienstbesprechung

Letzter Donnerstag im Monat 13.30 – 14.30 Uhr

**Im Bereich „Pflegeteam“ sind für 2024 folgende Schulungen, Fort- und Weiterbildungen geplant:**

Hausinterne Termine

- 27.02.24 Suizidalität, Fr. Schmid  
 05.03.24 Persönlichkeitsstörung, Hr. Dr. Florange

Externe geplante Fortbildungen

- 04.03.-05.03.24 Aromatherapie, Fr. Landauer  
 10.04.24 Aromatherapie, Fr. Wolff

04.06.24 Narzisstische Persönlichkeitsanteile, Fr. Wolff  
 12.06.-14.06.24 Deeskalation, Umgang mit Stress und Konflikten, Fr. Sengüner

**Im Bereich „Ärzte/Psychotherapeuten“ wurden 2023 folgende Schulungen, Fort- und Weiterbildungen erbracht:**

Interne Fortbildung Klinik Wersbach Bereich Psychotherapie 1. Halbjahr 2023

Zeit: 30 Min. alle 3 Wochen während der Fallbesprechung, Bereich Psychotherapie

**Allgemeiner Block / frei gewählte Themen**

Datum	Thema	Referent:in	Teilnehmer:in
05.01.2023	Antidepressiva	P. Schmid	s. Liste
26.01.2023	Akute Suizidalität	P. Schmid	s. Liste
11.05.2023	Schizoide Persönlichkeitsstörung	N. Kamani	s. Liste
01.06.2023	Zwanghafte Persönlichkeitsstörung	A. Knape	s. Liste

**Psychotherapeutische Methoden**

Datum	Thema	Referent:in	Teilnehmer:in
16.02.2023	Mentalisierung	I. Om	s. Liste
09.03.2023	Ressourcenaktivierung	L. Samadi	s. Liste
30.03.03	Psychodiabetologie	A. Heinrichs	s. Liste

**Übersicht Daten**

Datum	Thema	Referent:in	Teilnehmer:in
05.01.2023	Antidepressiva	P. Schmid	s. Liste
26.01.2023	Akute Suizidalität	P. Schmid	s. Liste
16.02.2023	Mentalisierung	I. Om	s. Liste
09.03.2023	Ressourcenaktivierung	L. Samadi	s. Liste
30.03.2023	Psychodiabetologie	A. Heinrichs	s. Liste
20.04.2023	Ausfall Abwesenheit Vortragende		
11.05.2023	Schizoide Persönlichkeitsstörung	N. Kamani	s. Liste

01.06.2023	Zwanghafte Persönlichkeitsstörung	A. Knappe	s. Liste
------------	-----------------------------------	-----------	----------

Interne Fortbildung Klinik Wersbach Bereich Psychotherapie 2. Halbjahr 2023

Zeit: 30 Min. alle 3 Wochen während der Fallbesprechung, Bereich Psychotherapie

**Allgemeiner Block / frei gewählte Themen**

Datum	Thema	Referent:in	Teilnehmer:in
12.10.2023	Psychopathologie des Zwangs	A. Heinrichs	s. Liste
16.11.2023	Psychiatrische Notfälle	A. Cicoveanu	s. Liste
14.12.2023	Interkulturelle Aspekte in der Psychotherapie	P. Schmid	s. Liste

**Psychotherapeutische Methoden**

Datum	Thema	Referent:in	Teilnehmer:in
10.08.2023	ACT - Akzeptanz- und Commitment-Therapie	J. Schifke	s. Liste
21.09.2023	Scham aus psychodynamischer Perspektive	I. Om	s. Liste
23.11.2023	Aktivitätenaufbau in der Psychotherapie	M. Hoffmann	s. Liste

**Übersicht Daten**

Datum	Thema	Referent:in	Teilnehmer:in
10.08.2023	ACT- Akzeptanz- und Commitment-Therapie	J. Schifke	s. Liste
21.09.2023	Scham aus psychodynamischer Perspektive	I. Om	s. Liste
12.10.2023	Psychopathologie des Zwangs	F. Heinrichs	s. Liste
16.11.2023	Psychiatrische Notfälle	A. Cicoveanu	s. Liste
23.11.2023	Aktivitätenaufbau in der Psychotherapie	M. Hoffmann	s. Liste
14.12.2023	Interkulturelle Aspekte in der Psychotherapie	P. Schmid	s. Liste

Externe Supervision 2023

Datum	Thema	Supervisor	Teilnehmer
<b>Externe Supervision</b>			
17.01.2023	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
14.02.2023	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
14.03.2023	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
18.04.2023	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
16.05.2023	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
06.06.2023	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
04.07.2023	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
08.08.2023	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
12.09.2023	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
10.10.2023	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
14.11.2023	Teamsupervision -1,5 h	Hr. Raß ext. Supervisor	MA

Externe Fortbildungen Klinik Wersbach 2023, Bereich Psychotherapie

Datum	Thema	Therapeut:in	Veranstaltungsort
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 01.2024	Verhaltenstherapeutische Ausbildung zur psychologischen Psychotherapeutin mit fortlaufenden Seminaren	N. Hoffmann	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 01.2022	Verhaltenstherapeutische Ausbildung zur psychologischen Psychotherapeutin mit fortlaufenden Seminaren	R. Hammes	Eifler-Verhaltenstherapie-Institut (EVI), Daun
Ab 04.2022	Verhaltenstherapeutische Ausbildung zur psychologischen Psychotherapeutin mit fortlaufenden Seminaren	M. Hoffmann	Eifler-Verhaltenstherapie-Institut (EVI), Daun
24.05.2023	ADHS im Erwachsenenalter in der ambulanten Praxis behandeln	J. Schifke	online - BELTZ
17.04.2024	Symposium „Mut zur Psychotherapie im Alter – Perspektiven, Herausforderungen, Chancen“	J. Schifke	Psychotherapeutenkammer Nordrhein-Westfalen (PTK NRW)
17.06.2023	Tag der Neuapprobierten	J. Schifke	Psychotherapeutenkammer Nordrhein-Westfalen (PTK NRW)
16./17.09.2023	Fachtagung der Deutschen Gesellschaft für Tanztherapie	V. Rohmann	Köln
20.-24.11.23	NLP in der Systemischen Arbeit	V. Rohmann	Bernried
24.-26.02.23	Integrative Budotherapie	F. Göhler	Hannover
28.-30.04.23			
06.-08.10.23			

Vorlesungsplan für Ärzte/Psychotherapeuten in Ausbildung 2023 (Weiterbündungsverbund Ruhrgebiet, [www.wvr-psychiatrie.de](http://www.wvr-psychiatrie.de)).

Datum	Referent	Ort	Thema
26.04.2023			
09.15 – 10.45 Uhr	Hr. Sieberer	Hamm	Erstgespräch und Diagnostik in der psychodynamischen Psychotherapie
11.00 – 12.30 Uhr	Hr. Hoffmann	Bochum	Sozioemotionale Entwicklung
13.30 – 15.00 Uhr	Hr. Bonnet	Castrop-Rauxel	Psychosomatische Erkrankungen
10.05.2023			
09.15 – 10.45 Uhr	Fr. Haushalter/ Hr. Krauß	Dortmund	VT-Methoden: Kognitive Methoden
11.00 – 12.30 Uhr	Fr. Haushalter/ Hr. Krauß	Dortmund	VT-Methoden: Operante Methoden
13.30 – 15.00 Uhr	Fr. Haushalter/ Hr. Krauß	Dortmund	VT-Methoden: Konfrontationsverfahren
14.06.2023			
09.15 – 10.45 Uhr	Fr. Krüger- Özgürdal / Fr. Pfüte / Hr. Juckel	Bochum	VT-Methoden: Euthyme Methoden
11.00 – 12.30 Uhr	Fr. Krüger- Özgürdal / Fr. Pfüte / Hr. Juckel	Bochum	VT-Methoden: Imaginationsmethoden
13.30 – 15.00 Uhr	Fr. Lindenberg/ Hr. Krauß	Dortmund	VT-Methoden: Achtsamkeit und Akzeptanz

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

Interdisziplinäre Fallkonferenzen in der Klinik Wersbach 2023

Anerkennung durch die Ärztekammer Nordrhein mit jeweils einem CME-Fortbildungspunkt

1 x wöchentlich (donnerstags, 15.15-16.00 Uhr) fortlaufend, nicht in den Ferien und an Feiertagen

**Im Bereich „Ärzte/Psychotherapeuten“ sind für 2024 folgende Schulungen, Fort- und Weiterbildungen geplant:**

Interne Fortbildung Klinik Wersbach 1. Halbjahr 2024, Bereich Psychotherapie

Zeit: 30 Min. alle 3 Wochen während der Fallbesprechung

**Allgemeiner Block / frei gewählte Themen**

Datum	Thema	Referent:in	Teilnehmer:in
11.01.2024	Non-Compliance	Fr. Schmid	s. Liste
14.03.2024	Symptome bei Psychose, Anamneseerhebung	Fr. Schmid	s. Liste
11.04.2024	Raumfahrtmedizin-terrestrische Astronauten	Fr. Paulke	s. Liste
16.05.2024	Neues aus der Psychopharmakotherapie	Hr. Zanoni	s. Liste
06.06.2024	Schizophrenie-Typen	Fr. Kamani	s. Liste

**Psychotherapeutische Methoden**

Datum	Thema	Referent:in	Teilnehmer:in
20.06.2024	Psychodynamische (Kurzzeit-)Therapie bei Angsterkrankungen	Fr. Om	s. Liste

**Übersicht Daten**

Datum	Thema	Referent:in	Teilnehmer:in
11.01.2024	Non-Compliance	Fr. Schmid	s. Liste
14.03.2024	Symptome bei Psychose, Anamneseerhebung	Fr. Schmid	s. Liste
11.04.2024	Raumfahrtmedizin-terrestrische Astronauten	Fr. Paulke	s. Liste
16.05.2024	Neues aus der Psychopharmakotherapie	Hr. Zanoni	s. Liste
06.06.2024	Schizophrenie-Typen	Fr. Kamani	s. Liste
20.06.2024	Psychodynamische (Kurzzeit-)Therapie bei Angsterkrankungen	Fr. Om	s. Liste

Interne Fortbildung Klinik Wersbach 2. Halbjahr 2023, Bereich Psychotherapie

Zeit: 30 Min. alle 3 Wochen während der Fallbesprechung

**Allgemeiner Block / frei gewählte Themen**

Datum	Thema	Referent:in	Teilnehmer:in
22.08.2024	Einführung in die digitale Testdiagnostik	M. Broich	s. Liste
12.09.2024	Psychoedukationsgruppe Ressourcen, Skills und Resilienz	J. Schifke	s. Liste
07.11.2024	Weiterführende Hilfen und Schwerbehinderung	S. Leuchter	s. Liste
28.11.2024	Hypothesenbildung in der systemischen Therapie	O. Söhngen	s. Liste

### Psychotherapeutische Methoden

Datum	Thema	Referent:in	Teilnehmer:in
03.10.2024	Deutungsarbeit	R. Albrecht	s. Liste
19.12.2024	Selbstmitgefühlstechniken	M. Broich	s. Liste

### Übersicht Daten

Datum	Thema	Referent:in	Teilnehmer:in
22.08.2024	Einführung in die digitale Testdiagnostik	M. Broich	s. Liste
12.09.2024	Psychoedukationsgruppe Ressourcen, Skills und Resilienz	J. Schifke	s. Liste
03.10.2024	Deutungsarbeit	R. Albrecht	s. Liste
07.11.2024	Weiterführende Hilfen und Schwerbehinderung	S. Leuchter	s. Liste
28.11.2024	Hypothesenbildung in der systemischen Therapie	O. Söhngen	s. Liste
19.12.2024	Selbstmitgefühlstechniken	M. Broich	s. Liste

### Externe Supervision 2024

Datum	Thema	Supervisor	Teilnehmer
<b>Externe Supervision</b>			
09.01.2024	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
06.02.2024	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
12.03.2024	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
09.04.2024	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
07.05.2024	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA

04.06.2024	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
09.07.2024	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
13.08.2024	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
10.09.2024	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
15.10.2024	Teamsupervision – 1,5 h -	Hr. Raß Ext. Supervisor	MA
12.11.2024	Teamsupervision -1,5 h	Hr. Raß ext. Supervisor	MA

*Vorlesungsplan für Ärzte/Psychotherapeuten in Ausbildung 2024 (Weiterbündungsverbund Ruhrgebiet, [www.wvr-psychiatrie.de](http://www.wvr-psychiatrie.de)).*

Datum	Referent	Ort	Thema
24.04.2024			
09.15 – 10.45 Uhr	Hr. Dr. Bodensieck	Hemer	Interaktion zwischen Psychotherapie und Psychopharmakotherapie
11.00 – 12.00 Uhr	Hr. Prof. Brüne	Bochum	Tiergestützte Psychotherapie
13.30 – 15.00 Uhr	Hr. Dr. Renner	Velbert	Psychotherapeutische Versorgungsstrukturen
15.30 – 17.00 Uhr	Hr. Prof. Utsch	Berlin	Glaube schützt, Glaube schadet – Existenzielle Fragen und Sinnkrisen im Spannungsfeld von Religiosität und Spiritualität
05.06.2024			
09.15 – 10.45 Uhr	Fr. Voigt	Essen	Grundlagen der Psychotraumatologie Neurobiologie des Traumagedächtnisses Vermittlung und Einübung von Stabilisierungstechniken zu zweit
15.30 – 17.00 Uhr	Hr. Prof. Pajonk		„Deus in adjutorium meum intende!“ Von der Wirksamkeit des Gebets in der Medizin
03.07.2024			
09.15 – 10.45 Uhr	Fr. Dr. Voigt	Essen	Neurophysiologie: • Polyvagaltheorie • Erweiterte Defensivkaskade Gemeinsames Erstellen eines Notfallkoffer
13.30 – 15.00 Uhr	Hr. Prof. Vogeley	Köln	Psychopathologie als Kommunikationsstörung

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

### Interdisziplinäre Fallkonferenzen in der Klinik Wersbach 2024

Anerkennung durch die Ärztekammer Nordrhein mit jeweils einem CME-Fortbildungspunkt

1 x wöchentlich (donnerstags, 15.15-16.00 Uhr) fortlaufend, nicht in den Ferien und an Feiertagen

Die o.g. internen und externen Schulungen bzw. Fort- und Weiterbildungen 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 2023 zu verweisen, was u.a. durch die Mitarbeiterentwicklung bedingt sein wird. Hervorzuheben ist, daß die geplanten internen und externen Fortbildungen 2022 auch unter Pandemiebedingungen weitgehend umgesetzt worden sind. Darüber hinaus wurden die interdisziplinären Fallkonferenzen in der Klinik Wersbach, die 2022 eingeführt wurden, seitens der Ärztekammer Nordrhein akkreditiert und jeweils mit einem CME-Fortbildungspunkt bewertet. Diese interdisziplinären Fallkonferenzen bzw. Inhouse-Schulungen, die zudem externen Ärzten und Psychotherapeuten offenstehen, ermöglichen es den in der Klinik Wersbach tätigen Fachärzten und psychologischen Psychotherapeuten den Vorgaben des Erlasses des MGEPA Düsseldorf vom 09.02.2012 (AZ: 211-0507.11) nachzukommen, wobei der Erwerb von 250 Fortbildungspunkten zur Beantragung des Fortbildungszertifikates als Nachweis für die Fortbildungstätigkeit bei der Ärztekammer Nordrhein (ÄkNo) bzw. Psychotherapeutenkammer (PTK NRW) deutlich erleichtert wird.

## **6.4 Patientenbezogene Kennzahlen – Allgemeine Patientendaten**

Im Jahr 2023 wurden nachfolgende Fallzahlen durch die Klinik Wersbach erbracht (Vergleich zu den Vorjahren s. Abb. 14):

- Gesamtfallzahl: 616
- Vollstationäre Fallzahl: 512
- Teilstationäre Fallzahl: 104

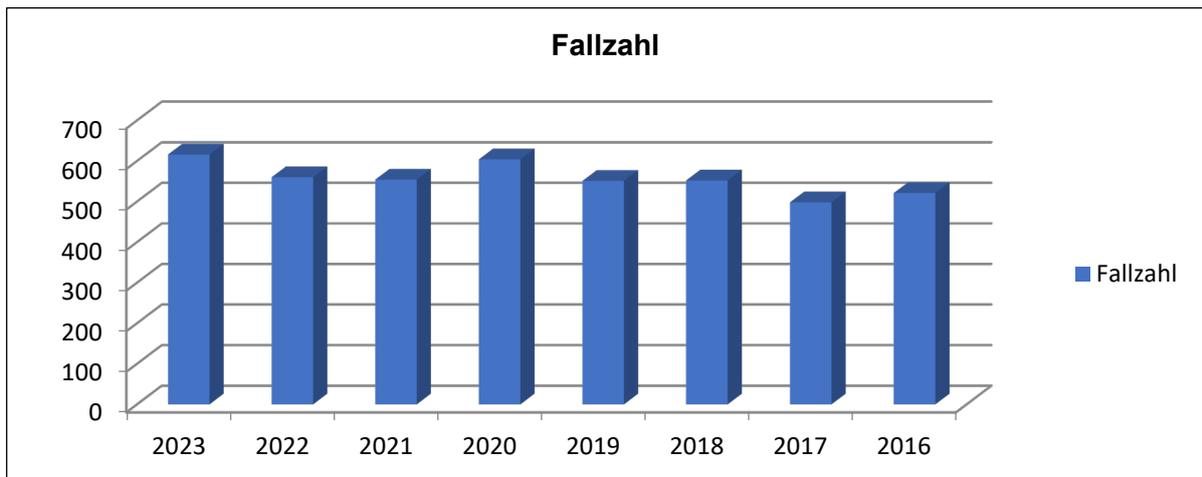
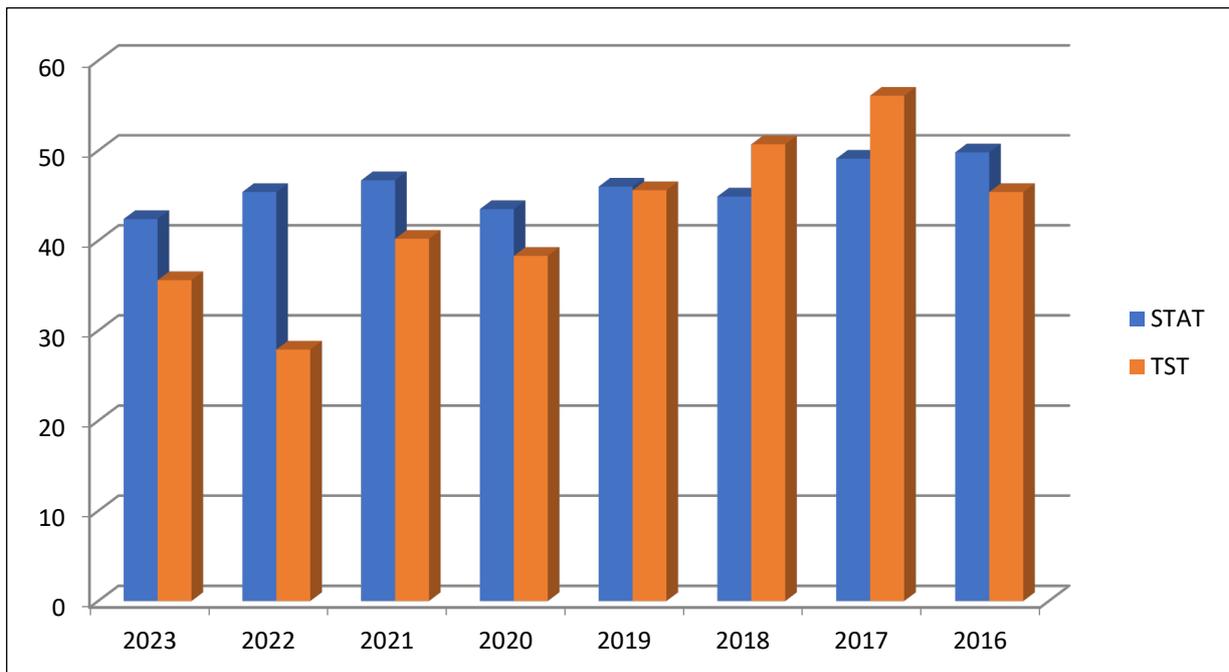


Abb. 12. Behandlungsfälle - Fallzahlen (2016-2023).

Der Anstieg der Gesamt-Fallzahlen 2023 war ein Planungsziel, das wir umsetzen konnten, und kann als Ausdruck der Unterbringungs- und Behandlungsqualität gewertet werden und dahingehend betrachtet werden, daß die Klinik Wersbach bei Patienten und Kostenträgern eine anerkannte Institution darstellt.

Auf den voll- bzw. teilstationären Bereich bezogen stellen sich die Fallzahlen 2023 wie folgt dar, wobei zu bemerken ist, dass sich die Auslastung der Klinik Wersbach im Tagesklinikbereich ein hohes Niveau hat, das im Vergleich zu 2022 nahezu identisch wieder erreicht wurde (Abb. 15):



Verteilung Krankenhausverweildauer in Tagen (VWD) voll-/teilstationär (2016-2023).

Im Jahr 2023 ergibt sich eine Krankenhausverweildauer von 41,2 Tagen; dies bedeutet eine Reduktion des Wertes im Verhältnis zum Jahr 2022, in dem die Verweildauer 42,1 Tage betrug. Bis auf das Jahr 2020 war die Verweildauer stets mit einem höheren Wert zu beziffern (s. Abb. 16), wobei die Verweildauersenkung ein Ziel für das Jahr 2023 war.

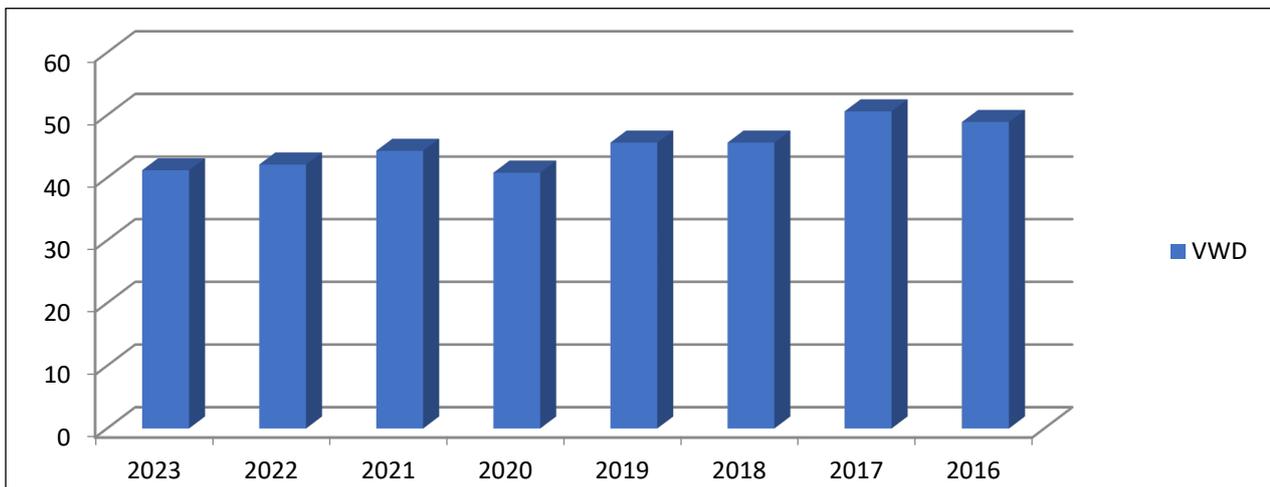


Abb. 14. Verteilung Krankenhausverweildauer in Tagen Gesamt VWD (2016-2023).

Hinsichtlich der Verweildauer für den voll- und teilstationären Bereich ergeben sich getrennt für 2023 folgende Werte: VWD vollstationär 42,4; VWD teilstationär 35,6. Hier ist festzustellen, daß sich die Verweildauern in beiden Bereichen mehr und mehr angleichen, wobei dies auch zur normalen Schwankungsbreite der Verweildauern gerechnet werden kann.

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 25.390 Pflgetage erbracht. In 2022 waren es 23.582 Pflgetage (PT). In 2021 insgesamt 25.357 Pflgetage (PT), in 2020 insgesamt 24.649 Pflgetage (PT), 2019 insgesamt 25.142 Pflgetage (PT), 2018 insgesamt 25.176 Pflgetage (PT), 2017 insgesamt 25.196 (PT) und 2016 insgesamt 25.525 (PT) erbracht. Somit hat sich in 2023 die Anzahl der Pflgetage im Gegensatz zu den vorherigen Daten erhöht.

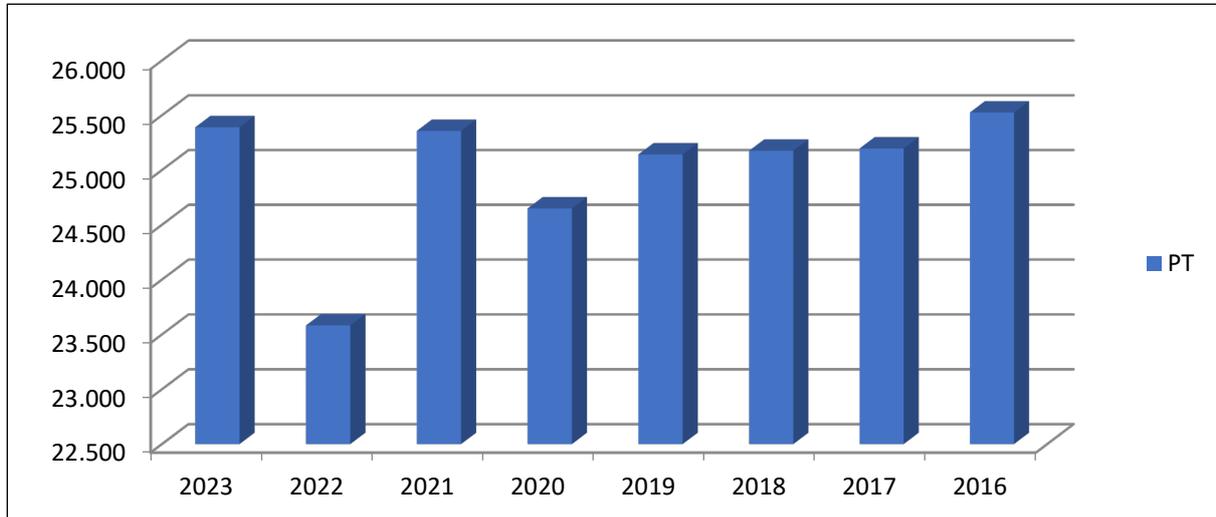
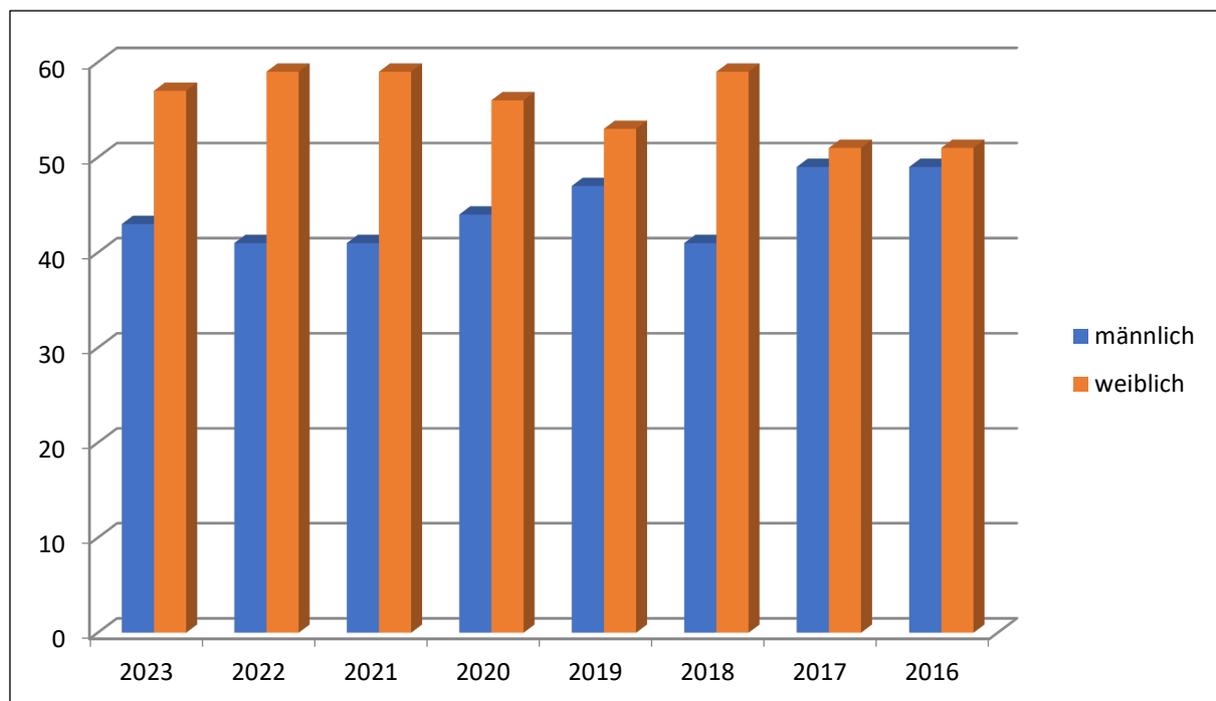


Abb. 15. Verteilung Pflgetage (2016-2023).

Die Geschlechterrelation (männlich/weiblich) wird in 2023 durch folgende prozentuale Patientenverteilung wiedergegeben: ♂ 43 % zu ♀ 57 %. In den Vorjahren war die



Geschlechterverteilung nahezu identisch. Offensichtlich ist dabei jedoch, dass seit etwa 2018 vermehrt Frauen in der Klinik Wersbach behandelt werden.

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 68% zu 16%. Tendenziell zeigt sich jedoch eine Zunahme jüngerer und gerontopsychiatrischer (jeweils 1%) Patienten, was einerseits der Demographie geschuldet wird. Andererseits scheinen psychische Erkrankungen bei jüngeren Menschen häufiger zu werden, was auch o.g. Zahlen nahelegen.

Das Diagnosespektrum 2023 ist für die ersten 10 Hauptdiagnosen nach ICD-10 in nachfolgender Tabelle aufgeführt.

Tab. 5. TOP-10 ICD-10 Diagnosen der Klinik Wersbach 2023.

Abb. 16. Geschlechterrelation in % (2016-2023).

ICD-10-Nummer	Fallzahl 2023 (22/21/20/19/18/17/16)	Umgangssprachliche Beschreibung
F33	325 (228, 263, 214,197, 220, 246, 201)	Rezidivierende depressive Störung
F32	97 (105, 95, 59, 139, 126, 102, 132)	Depressive Episode
F43	73 (61, 74, 45, 51 ,101, 53, 58)	Reaktionen auf schwere Belastungen und Anpassungsstörungen
F40-41	28 (21, 34, 28, 22 ,19, 29, 25)	Phobische und sonstige Angststörungen
F31	17 (14, 20, 51, 7, 10, 6, 9)	Bipolare Störungen
F6x	17 (7, 15, 0, 6, 15, 5, 7)	Persönlichkeitsstörungen
F45	15 (10, 17 ,7, 5, 5, 8, 5)	Somatisierungsstörungen
F25	13 (9, 12, 46, 59, 10, 8)	Schizoaffektive Störung
F20	10 (31, 11, 116, 59 ,18, 12, 20)	Schizophrenie
F42	5	Zwangsstörung

Dies dokumentiert weiterhin die deutliche Kompetenz der Klinik Wersbach in der Behandlung affektiver Störungen, Belastungsstörungen und Angststörungen. Offensichtlich ist im Vergleich zum Vorjahr eine Zunahme von Fällen endogener Psychosen (F2, F31), was eventuell durch Änderungen der Diagnosestellung bzw. –gewichtung zu erklären ist. 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. 6. OPS-Prozeduren in der Klinik Wersbach 2023.

OPS-2023-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 2023 erbrachten Therapien durch die nachfolgende Tabelle (GOÄ-Leistungen) für die Top 10 GOÄ-Nr. wie nachfolgend wiedergegeben werden.

Tab. 7. TOP-10 GOÄ-Ziffern in der Klinik Wersbach 2021-2023

GOÄ-Leistungen Top 10	GOÄ-Nr.	2023	2022	2021
Übende Verfahren Gruppe	847	27588	26917	25652
TP Gruppe	862	13853	12222	11037
Lichttherapie	567	3711	4	3131
VT Gruppe	871	5592	6491	7176
VT Einzel	870	6345	6350	5854
TP Einzel	861	2467	2279	3015
PT Einzel	849	3963	3051	3696
Beratung	1	2329	2518	2161
Körperliche Untersuchung	7	2622	2719	1856
Akupunktur	269 a	0	917	1384

Abweichungen in den nach GOÄ erbrachten Leistungen waren 2023 im Vergleich zu 2022 dahingehend gegeben, als dass durch Überwinden der Auswirkungen der Flutkatastrophe 2021 wieder Lichttherapie angeboten werden konnte. -Einheiten kam, da das UG nicht genutzt werden konnte. Auch zeigten sich die Akupunktur-Einheiten stark rückläufig, was durch das altersbedingte Ausscheiden der Behandler zu erklären ist. Dies hatte insgesamt jedoch wenig Effekte auf die Erlöse aus der Privatliquidation, zumal in den anderen GOÄ-Leistungen Steigerungen erreicht werden konnten. Weiter ergeben sich Schwankungen hinsichtlich der

GOÄ-Leistungen zu VT und PT durch die psychotherapeutische Qualifikation der ärztlichen und psychologischen Mitarbeiter.

### *Zusammenfassende Bewertung*

Eine kinder- und jugendpsychiatrische Behandlung findet in der Klinik Wersbach weiterhin nicht statt; auch eine gerontopsychiatrische Behandlung ist bei geringgradiger Fallsteigerung eher selten, wobei das Patientenkontingent hinsichtlich der Geschlechterrelation 2023 einen leichten Frauenüberschuss feststellen lässt.

Ziel der Anstrengungen für das Jahr 2023 sollte eine weitere Abnahme der Krankenhausverweildauer bei Steigerung der Fallzahl sein. Dies ist uns 2023 auch gelungen. Wie bereits 2018 definiert, bleibt festzuhalten, dass die drei Parameter (Verweildauer, Fallzahl, Pflage tage) in einem nahezu idealen Verhältnis zueinanderstehen. Allerdings ist als Ziel für 2024 eine weitere Optimierung wünschenswert.

Wesentliche Abweichungen in den nach GOÄ erbrachten Leistungen waren 2023 im Vergleich zu 2021-2022 faktisch nicht gegeben.

## **6.5 Allgemeine Therapiebewertung**

### *Forschungsprojekt 2023*

Auch 2023 wurde im Zeitraum zwischen dem 06.11.2023 und dem 01.12.2023 gemeinsam mit der Fachhochschule Fresenius Köln im Studiengang Psychologie ein Forschungsprojekt initiiert und abgeschlossen. Ziel dieser Untersuchung war die umfangreiche Erfassung der Patientenzufriedenheit mit dem Sozialdienst der Klinik Wersbach. Hierbei wurden unter anderem relevante Faktoren wie die allgemeine Zufriedenheit mit der Klinik, Behandlungsbausteine, Erwartungen an den Sozialdienst sowie Personalfriedenheit analysiert. Das Hauptaugenmerk dieser Studie lag jedoch darauf, potenzielle Optimierungsbereiche zu identifizieren und mit deren Hilfe konkrete Maßnahmen zur Verbesserung abzuleiten. In Bezug auf den Sozialdienst waren als Essentials folgende Feststellungen zu treffen:

- Die Bewertungen der einzelnen Items des Fragebogens spiegeln die durchschnittlich hohe Zufriedenheit mit dem Sozialdienst der Klinik Wersbach wieder.
- Alle Studienteilnehmer:innen würden die Klinik erneut aufsuchen und auch weiterempfehlen.
- Alle 11 Teilnehmer\*innen, die diesbezüglich innerhalb des Fragebogens eine Angabe gemacht haben, erwähnen, dass ihre sozialtherapeutischen Ziele im Laufe des Klinikaufenthalts erfüllt wurden.

Kritikpunkte fielen vor allem in den Bereichen der Dauer und Häufigkeit der Sitzungen auf. Die erhobenen Werte wiesen zudem darauf hin, dass die Patient\*innen mehr Bedarf an intensiveren bzw. ausführlicheren Gesprächen haben. Für besonders wichtig empfanden die Patient\*innen die Einzelgesprächstherapie, dicht gefolgt von der ärztlichen Behandlung und den Entspannungsverfahren. Weiter bleibt festzuhalten, daß bezüglich der gesamten Bewertung der Klinik Wersbach ein durchweg positives Bild (9,15 von 10 möglichen Punkten) auffällt.



### Suizidprävention 2023

Wie im Jahr 2022 hat die Klinik Wersbach auch 2023 ihre Klinikdaten zwecks Suizidpräventionsforschung in Deutschland und dem deutschsprachigen Ausland dem Werner Felber Institut zur Verfügung gestellt. Die Auswertung der erhobenen Kliniksuizide und Suizidversuche gibt wertvolle Hinweise zu Suizidpräventionsmöglichkeiten im Klinikalltag und kann als eine Art Benchmarking betrachtet werden. Es haben sich 117 Kliniken aus dem gesamten Bundesgebiet und dem deutschsprachigen Ausland an der Erhebung beteiligt. Für das Jahr 2023 wurde über die Datenbank 269 Fälle gemeldet. Davon sind 152 Suizide und 117 Suizidversuche. Die Suizide wurden zu über 60% von Männern verübt ( $n=95$ ). Bei den Suizidversuchen verhielt es sich umgekehrt. Hier war die Gruppe der Frauen größer (52%,  $n=60$ ). Der Altersdurchschnitt lag bei Suiziden bei 52.51 Jahren ( $SD=17.190$ ,  $Range=[20; 90]$ ) bei den Suizidversuchen lag der Altersdurchschnitt mit 43.43 Jahren deutlich niedriger ( $SD=18.748$ ,  $Range=[15; 86]$ ). Fast 75% der Suizide erfolgten im stationären Setting ( $n=113$ ), gefolgt von 6% poststationären<sup>1</sup> Patienten ( $n=17$ ) und ambulanten Patienten mit 5.3% ( $n=8$ ). Auch bei den Suizidversuchen war die Gruppe der stationären Patienten ( $n=103$ ) mit 88% mit Abstand die größte Gruppe aus. Die poststationären Suizidversuche machten lediglich 7% ( $n=8$ ) aus.

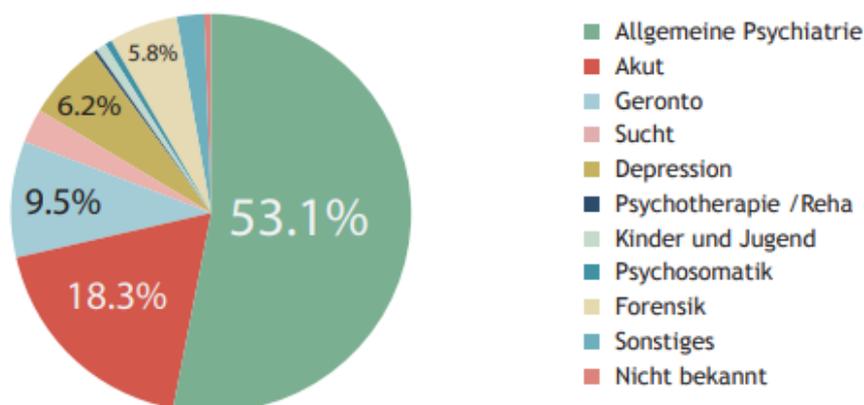


Abb.: Ausrichtungen der Stationen auf denen Suizide stattfanden (Nennungen der 5-häufigsten Prozentzahlen)

Die Auswertung der Daten des Werner Felber Institut bezieht sich auf Fälle aus dem Jahr 2023 für den stationären und teilstationären Bereich. Die Fälle aus der Klinik Wersbach sind farbig hervorgehoben. Fehlende Werte werden nicht aufgeführt, da diese z. T. durch Skip-Logiken, z.B. bei Suizidversuchen entstehen.

Auswertung stationäre Fälle (n=200)

### Demografische Daten

	Suizide		Suizidversuche	
	n (%)	n	n (%)	n
<b>Geschlecht</b>				
Weiblich	45 (40.5)		50 (57.5)	
Männlich	66 (59.5)		37 (42.5)	
Divers	0		1 (0.9)	

Alter	M=52.79, SD=16.636, Range=[21; 90]	M=43.65 SD=19.146, Range=[19; 86]
18-20	0	5 (5.8)
21-30	13(11.8)	25 (29.1)
31-40	13 (11.8)	14 (16.3)
41-50	18 (16.4)	11 (12.8)
51-60	31 (28.2)	12 (14.0)
61-70	21 (19.1)	11 (12.8)
71 und älter	14 (12.7)	8 (9.3)

Auswertung teilstationäre/ambulante Fälle (n=26)

## Demografische Daten

	Suizide		Suizidversuche	
	<i>n</i>	<i>n</i>	<i>n</i>	<i>n</i>
<b>Geschlecht</b>				
Weiblich	5		1	
Männlich	16		3	

Alter	<i>M</i> =52.57, <i>SD</i> =16.540, Range=[22; 82]	<i>M</i> =63.25, <i>SD</i> =8.057, Range=[51; 71]
18-20	0	0
21-30	3	0
31-40	2	0
41-50	3	0
51-60	6	1
61-70	5	2
71 und älter	2	1

<b>Behandlungssetting</b>				
Teilstationär	13		4	
Ambulant (inkl. Onlinetherapie und aufsuchende Dienste (StäB))	8		1	

Hier bleibt unter Berücksichtigung der vom Werner Felber Institut zur Verfügung gestellten Daten im Sinne eines Benchmarkings festzustellen, daß in der Klinik Wersbach 2023 wie auch 2022 keine Kliniksuzide und Suizidversuche erfolgten.

## 6 KONTINUIERLICHER VERBESSERUNGSPROZESS

### 6.1 Status von Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen

Die Kategorien der Fehlerursachen waren 2019 wie folgt definiert worden:

1. Technischer Mangel
2. Mangel an Kommunikation
3. Mangel an Sorgfalt
4. Mangel an Zeit

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 84 Fehlermeldungen erfasst, wobei im Jahr 2022 insgesamt 18 Fehler erfaßt wurden. Hierbei stellt die Fehleranalyse nach Ursachen Folgendes dar:

#### Technischer Mangel:

Fehlermeldungen, deren Ursachen als „technischer Mangel“ klassifiziert werden, beziehen sich auf fehlende Internet- und Telefonverbindung sowie gestörten Polypoint- und Outlook-Zugriff. In allen Fällen konnte das Problem im Nachhinein gelöst werden.

#### Mangel an Sorgfalt:

- Medikamente falsch gestellt
- Fehlende Kommunikation
- Fehlerhafte Dokumentenabheftung
- Form von VA oder Arztbriefen laut AA wurde nicht berücksichtigt

Fehlermeldungen, deren Ursachen als „Mangel an Sorgfalt“ klassifiziert werden, stellen mit 72 Fällen den Großteil der Nichtkonformitäten dar. Sie beziehen sich auf die unzureichende Beachtung der AA zur Dokumentenlenkung und werde permanent nachgeschult. Auffällig ist, daß in den Monaten von Neueinstellungen die Fehlerhäufigkeit zunimmt.

Die Fehlerkategorien wurden 2022 auf ihre Relevanz für die vitalen Klinikprozesse kritisch überprüft. Hier stellte sich allerdings – auch bedingt durch die Lehren, die aufgrund der Corona-Pandemie für das Funktionieren der Klinik gezogen wurden – heraus, daß die wesentlichen Problematiken durch die o.g. Kategorien der Fehlerursachen nicht erfaßt wurden. Bei diesen vitalen Problematiken handelt es sich letztlich um folgende:

1. Kliniksuzide während der stationären Behandlung
2. Ablehnung von Kostenübernahmen im Vorfeld der stationären Aufnahme
3. Ablehnung von Kostenübernahmen während der stationären Behandlung
4. Behandlungsabbrüche während der stationären Behandlung

Im Jahr 2023 wurden bei 560 behandelten Patienten keine Kliniksuzide erfaßt.

Was die Ablehnung von Kostenübernahmen im Vorfeld der stationären Aufnahme (Fallzahl 560) betrifft, so wurden entsprechende Daten nur für die PKV-versicherten Patienten erhoben. In 53 Fällen kam es 2023 zu einer Ablehnung der Kostenübernahme im Vergleich zum Jahr 2022 (14 Fälle). Dies ist u.a. auf eine veränderte Vorprüfung durch die Kostenträger (insbesondere HUK, Allianz) zurückzuführen, welche nunmehr zwingend den Nachweis einer ambulanten Vorbehandlung der jeweiligen Patienten erwarten.

Eine Ablehnung von Kostenübernahmen während der stationären Behandlung wurde 2023 statistisch nicht erfaßt.

Zu den Behandlungsabbrüchen während der stationären Behandlung ist auszuführen, daß es in 61 Fällen 2023 zu einem Behandlungsabbruch kam, was allerdings wesentlich durch das Pandemiemanagement bedingt war, da Corona-positive Patienten in die häusliche Umgebung

bzw. Isolation entlassen wurden. Insofern sind die Zahlenangaben nur bedingt zu verwenden, um hieraus Rückschlüsse zur Patientenzufriedenheit zu ziehen.

## 6.2 Ergebnisse von Überwachungen und Messungen

Eingangs ist hierzu auf die Kapitel 5 und 6 zu verweisen, wobei wesentliche Essentials für das Jahr 2023 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.
- Die Patientenzufriedenheit ist laut klinikinterner Evaluation weiterhin als hoch bis sehr hoch zu beschreiben
- Die bisherige Darstellung des Beschwerdemanagements zeigt, dass die Klinik seitens der Patienten weiterhin in besonderem Maße angenommen und bewertet wird.
- Angesichts der gesunkenen krankheitsbedingten Ausfallzeit von 2,4% (2023) 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, welche ihre gesamte Weiterbildungszeit in der Klinik Wersbach absolvierten.
- 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 2023 die seit Jahren vorhandene Qualität verbessert.
- Auch 2023 zählten die Berufsgenossenschaften (BG), die Caisse nationale de la Santé (CNS) und die Techniker Krankenkasse (TKK) zu den Top-einweisern im Reha-Bereich.
- 2023 zählte die Debeka zu unseren Top-einweisern im Privat-Bereich, wobei auf den hohen Anteil an Selbstzahlern hinzuweisen ist.
- Auch 2023 konnte kein Hauptbeleger der Klinik Wersbach identifiziert werden, wobei im Jahr 2023 jeweils ca. 50% der Behandlungsfälle im Reha-Bereich bzw. im PKV-Bereich erbracht wurden mit Anstieg aller Behandlungsfälle.
- Angesichts einer Jahresauslastung 2023 mit über 99% ist wie in den Vorjahren eine erhebliche Steigerung der Belegungszahlen nicht das vorzugsweise anzustrebende und realistisch zu erreichende Ziel, zumal faktisch von einer Vollbelegung auszugehen ist.
- Für das Jahr 2024 ist es Ziel, die Gesamterlöse aus dem Jahr 2023 erneut zu erreichen.
- Unter Berücksichtigung des Basisstellenplanes und der hinreichenden Erfüllung der PPP-RL-Zahlen ist 2023 kein Handlungsbedarf im ärztlich-/therapeutischen Bereich zu identifizieren.
- Eine Vielzahl der für 2023 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. Weiter wurden seitens der Ärztekammer Nordrhein die von der Klinik Wersbach angebotenen Fort-/Weiterbildungen CME-akkreditiert.

- 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 2023 ein Überwiegen des Frauenanteils im Vergleich zu den Vorjahren, wenngleich die Verhältnisse im Sinne einer Gleichverteilung der Geschlechter zu betrachten sind.
- 2023 kam es zu einer gewünschten Reduktion der Krankenhausverweildauer bei Anstieg der Parameter Pfl egetage und Fallzahl. Es sollte weiterhin eine Optimierung von Fallzahl, Verweildauer und Pfl egetagen angestrebt werden.

### *6.2.1 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 aufgrund der Pandemiesituation auf die Durchführung interner Audits verzichtet bzw. diese stark zurückgefahren wurden, erfolgte im Dezember 2023 (20.12.2023) ein internes Audit der Klinikleitung durch die QMB, in dem bis auf die durch das externe Audit vom 24.11.2024 bekannte Nichtkonformität keine weiteren Nichtkonformitäten festgestellt wurden. Ein internes Audit erfolgte zudem im Bereich der Musiktherapie am 19.05.2023 durch die QMB, in dem keine Nichtkonformitäten festgestellt wurden. Darüber hinaus wurde der Bereich Hauswirtschaft am 24.02.2023 und am 22.03.2023 intern durch die QMB auditiert mit Darstellung von Verbesserungspotentialen. Es ist darüber hinaus geplant, ab 2024 interne Systemaudits der anderen Abteilungen (Psychotherapie, Komplementärtherapie, Sozialtherapie, Pflege, Bäder- und Lichtabteilung, Dermatologie/Allergologie, Physiotherapie, Healthcare-Management, Tagesklinik) durchzuführen.

### *6.2.2 Ergebnisse von externen Audits*

Im Audit (Auditdatum 24.11.2023) wurde folgende Nichtkonformität festgestellt:

<b>Abschnitt 1: Festgestellte Nichtkonformität</b>			
Nichtkonformitätsbericht Nr.:	1 von 1	Einstufung der Nichtkonformität:	NC B ("minor")
Festgestellt von:	Prof. Dr. Schubert	am:	2023-11-24
<b>Sachverhalt: Was wurde festgestellt?</b>			
Mitarbeitende können an Dokumente Änderungen vornehmen und diese abspeichern. Bereich/Ort/Prozess: QMS			
<b>Normative Anforderungen: Welche Anforderungen müssen in der Situation angewendet werden?</b>			
Die Überwachung von Änderungen ist nicht sichergestellt. Dokumentierte Informationen die als Nachweis der Konformität aufbewahrt werden, müssen vor unbeabsichtigten Änderungen geschützt werden.			
Standard(s) und Normenkapitel/-abschnitt(e): ISO 9001:2015 7.5.3    systemQM 2.0:Reha 4.5.2    ---:                            ---:			
<b>Objektive Nachweise: Wie ist die Nichtkonformität festgestellt worden?</b>			
PC / QMH			
Ergänzungen/Kommentare/Anmerkungen zum festgestellten Sachverhalt:			
<b>Hinweise für den Kunden</b>			
Einzureichen sind: Ursachenanalyse, Korrekturmaßnahmen, Maßnahmenplan und ggf. weitere Nachweisdokumente			
<b>Vereinbarungen/Festlegungen</b>			
Zuständiger Auditleiter:	Gisela Kirsch		
E-Mail zuständiger Auditleiter:	gkirsch@tuev-nord.de		
Termin für Eingang der o.g. Unterlagen beim Auditleiter:	2024-01-03		
<b>Verifizierung der wirksamen Umsetzung</b>			
Termin/Frist:	<input type="checkbox"/> Spätestens bis zum: <input checked="" type="checkbox"/> Im nächsten planmäßigen Audit (nur für NC B)		
Art/Methode (sofern nicht im nächsten Audit):	<input type="checkbox"/> Nachaudit vor Ort <input type="checkbox"/> Bewertung eingereicherter objektiver Nachweise		
Unterschrift Auditleiter	Unterschrift des Ansprechpartners der Organisation		

Es wurde festgestellt, daß unautorisierte Änderungen im QMS/QMH am PC vorgenommen werden können mit Hinweis, dies bis zum nächsten planmäßigen Audit 2024 abzustellen. Leider zeigte sich hierdurch eine Schwachstelle im Qualitätsmanagementsystem (ISO 9001: 2015, systemQM 2.0 Reha) gegensätzlich zu den bisherigen Audit- und Abweichungsberichten.

### 6.2.1 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. 8. Lieferantenbewertung 2023.

Anbieter/Lieferant	Bewertung: Gewichtete Punktzahl (Differenz zu 2022)
Montanus Apotheke	361 (=)
EDV Polypoint	320 (=)
Gut Landscheid	385 (-5)
Synlab	340 (=)
PVS	385 (=)
Steuerbüro Gierth	333 (=)
Perfecta Wäsche	341 (=)

Auf Grundlage der erfolgten Lieferantenbewertung haben sich im Jahre 2023 die Klinik Wersbach betreffend aus der Zusammenarbeit mit externen Anbietern/Dienstleistern keine relevanten Änderungen ergeben.

#### Angemessenheit des Ressourceneinsatzes

Aus der QM- und Qualitätszielplanung des Jahres 2023 geht die Notwendigkeit der Bereitstellung besonderer Ressourcen zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems 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 2024 werden wir aufgrund des Pandemieendes personelle, zeitliche und materielle Ressourcen zur Verfügung stellen können, um eine Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems voranzubringen und hier insbesondere unsere Prozesse zu analysieren und bei Bedarf anzupassen bzw. zu modifizieren.

### 6.3 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  $>8$  die Pandemiesituation identifiziert sowie erfolgte Maßnahmen und identifizierte Chancen dargelegt. Hier ist auszuführen, daß auch 2023 aufgrund der Corona-Pandemie erhebliche personelle, zeitliche und materielle Ressourcen konzentriert und zentriert wurden, um z.B. einen Einbruch der Belegungssituation, Infektionen von Mitarbeitern und Patienten oder eine pandemiebedingte Schließung der Klinik zu verhindern.

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) Covid-Impfungen Information und Schulung der MA			

Die erfolgten Maßnahmen und daraus resultierenden Folgen bzw. Chancen beinhalteten insbesondere die Durchführung von Covid-Testen, wobei wir im Jahr 2023 in Klinik und Tagesklinik Personal und Patienten in Bezug auf eine Corona-Virusinfektion getestet haben. Die entsprechenden Testresultate (Positiv getestete MA und Patienten 2023) sind dabei der folgenden Tabelle zu entnehmen:

2023	MA	Pat.
Jan	0	1
Feb	4	17
Mär	0	3
Apr	0	12
Mai	0	0
Jun	0	0
Jul	0	0
Aug	0	0
Sep	2	0
Okt	0	0
Nov	1	4
Dez	0	1

Somit besagt diese Auswertung, daß 2023 lediglich in 45 Fällen (7 Mitarbeiter, 38 Patienten) eine Corona-Virusinfektion festzustellen war, was u.a. durch die in domo den Mitarbeitern und Patienten angebotenen Covid- Impfungen und die Beachtung der AAA-Regeln zu erklären sein dürfte.

Die betroffenen Mitarbeiter und Patienten wurden dann von der Arbeit freigestellt bzw. in ihre häusliche Umgebung entlassen, um ein Umsichgreifen der Infektion in der Klinik zu verhindern. Hierdurch ließ sich letztlich ein Einbruch der Belegungssituation und eine pandemiebedingte Schließung der Klinik vermeiden. Auch schwere Komplikationen in Zusammenhang mit einer Corona-Virusinfektion wurden nicht beobachtet, wenngleich es 2023 durch dieses Procedere zu einem Anstieg von Behandlungsabbrüchen während der stationären Behandlung kam.

Nachfolgend werden weitere Risiken mit einem Risikowert  $\geq 5$  aufgeführt sowie erfolgte Maßnahmen und identifizierte Chancen dargelegt.

Mittleres Risiko (Risikowerte zwischen 5 und 8):

- Ausfall Internet (IT\_VA Management IT)
- Ausfall Polypoint - Therapieplanung/-dokumentation (IT\_VA Management IT)
- Serverausfall (IT\_VA Management IT)
- Falsches oder fehlendes Medikament im Dispenser (PflMed\_VA Verordnung und Ausgabe)
- Zu lange Krankenhaus-Verweildauer (Interessierte Partei: Kostenträger)
- Zahlungsunfähigkeit von Beihilfe-Patienten (FzM\_VA Debitorenbuchhaltung)
- Entlassungstermin zu spät an Healthcare-Management kommuniziert – Schnittstellenproblem (HcM\_Zeitmanagement Terminierung)
- Patient ist nicht auffindbar (ICE\_VA Ungeplante Abwesenheit)
- Ausgabe Dispenser an falschen Patienten (PflMed\_VA Verordnung und Ausgabe)
- Verbrennungen (BuL\_VA Bäder- und Lichttherapie)
- Hautirritationen (BuL\_VA Bäder- und Lichttherapie)

#### Erfolgte Maßnahmen und identifizierte Chancen:

- Umstellung auf Sip-Trunk (TELEKOM Anschluss) durch externe Anbieter (TELEKOM, SECCOM, Kotthaus Business Service)
- Festplattenerweiterung Hauptserver + Polypoint durch externen Anbieter (Kotthaus Business Service)
- Externer Anbieter (Kotthaus Business Service)
- Das Pflegepersonal wurde durch die Pflegedienstleitung hinsichtlich des Medikamentenmanagements anhand der vorliegenden Verfahrens- und Arbeitsanweisungen nachgeschult. Der Dispenser wird routinemäßig von einem zweiten Mitarbeiter kontrolliert.
- Hinsichtlich der Senkung der Krankenhausverweildauer wurden in den regelmäßig stattfindenden Teams die Mitarbeiter sensibilisiert, die Patienten im Hinblick auf eine Antiregression möglichst frühzeitig ins teilstationäre Setting zu überführen, was bekanntlich über die Enthospitalisierung zu einer Verweildauersenkung führt. Weiter erfolgte chefärztlicherseits eine Begrenzung der Krankenhausverweildauer durch Überarbeitung der in den Verlängerungsanträgen beantragten Fristen zur weiteren stationären Behandlungsbedürftigkeit z.B. durch gesteuerte Entlassung vor Wochenend- und Feiertagen. Mehrtägige Unterbrechungen der Krankenhausbehandlung in domo aufgrund externer Aufenthalte von Patienten in somatischen Kliniken wurden statt durch „Beurlaubungen“ konsequent durch Krankenhausentlassung und Krankenhauswiederaufnahme beschrieben, wodurch die Patienten jeweils als zwei Behandlungsfälle statistisch beschrieben wurden. Letztlich ließ sich durch diese Maßnahmen eine statistisch signifikante Senkung der Krankenhausverweildauer erreichen.
- Bezüglich der Zahlungsunfähigkeit von Beihilfe-Patienten wurde die Zusammenarbeit mit der Creditreform intensiviert
- Das Schnittstellenproblem hinsichtlich des Entlassungsmanagements zwischen Behandlern und Healthcare-Management wurde durch die ab sofort regelmäßig geltende Teilnahme der Abteilungsleitung des Healthcare-Managements an den interdisziplinären Teamsitzungen gelöst. Eine Zusammenfassung vorgemerakter und bestätigter Entlassungstermine und Verlängerungsanträge erfolgt per Rundmail.
- Um der ungeplanten Abwesenheit von Patienten vorzubeugen, wurden und werden die Patienten verstärkt im Aufnahmegespräch durch die Pflege über die Abmelderegeln und das Ein- und Austragen im Logbuch aufgeklärt. Bei Nichteinhaltung erfolgt ein

Gespräch mit den betreffenden Patienten, ggfs. werden zusätzlich regelmäßige Kurzkontakte mit der Pflege angeordnet. Bei unklarem Aufenthaltsstatus eines Patienten wird dies per Rundmail an alle Abteilungen kommuniziert und der Patient ggfs. durch das Pflegepersonal gesucht.

- Vor Ausgabe von Dispensern an Patienten versichert sich das Pflegepersonal routinemäßig deren Identität über Nennung des Namens.
- Möglichen Verbrennungen und Hautirritationen durch die Lichttherapie wird mittels eines Aufklärungsgesprächs durch das medizinische Personal vorgebeugt. Dabei besteht eine enge Absprache mit der behandelnden Dermatologin/Allergologin. Kontraindikationen und Hinweise an den Patienten sind dabei in der Verfahrensweisung dokumentiert.

Neben der Risikoanalyse wurde im Jahr 2018 erstmals auch eine Chancenbetrachtung vorgenommen. Diese wurde für das Jahr 2023 weiter systematisiert und intensiviert sowie als Chance zur fortlaufenden Verbesserung und Unternehmensentwicklung im Kapitel 7.5 zusammengefasst. Einen Ausblick über geplante Maßnahmen geben ebenso die definierten Qualitätsziele für das Jahr 2024 (s. Kapitel 8).

## 6.4 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, was allerdings nur sporadisch genutzt wurde.

Insbesondere zeigten sich jedoch im Audit vom 24.11.2023 Nichtkonformitäten, da unautorisiert Änderungen im QMS/QMH am PC vorgenommen werden konnten. Dies gab zu einer entsprechenden Beseitigung dieser Nichtkonformitäten Anlaß und hat uns im Weiteren dazu veranlaßt, eine Überarbeitung des QMS/QMH inklusive Prozesse und Arbeitsanweisungen vorzunehmen.

Ab 2020 hatten wir zudem aufgrund der Corona-Pandemie die personellen, zeitlichen und materiellen Ressourcen konzentriert, um bedeutsame Risiken wie den Einbruch der Belegungssituation oder eine 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. Mit dem sich abzeichnenden Ende der Pandemiemaßnahmen ab Anfang 2023 wurde dem Verbesserungsmanagement eine besondere Aufmerksamkeit gewidmet, wobei als mögliche Fehler folgende – auch wirtschaftlich relevante - Konstellationen interessieren:

1. Kliniksuzide während der stationären Behandlung
2. Ablehnung von Kostenübernahmen im Vorfeld der stationären Aufnahme
3. Behandlungsabbrüche während der stationären Behandlung

Im Jahr 2023 wurden bei 560 behandelten Patienten keine Kliniksuzide erfaßt. Hieraus können wir folgern, daß unsere Maßnahmen zur Suizidprävention gegriffen haben.

Was die Ablehnung von Kostenübernahmen im Vorfeld der stationären Aufnahme betrifft, so kam es 2023 zu einer Ablehnung der Kostenübernahme beispielsweise im Vergleich zum Jahr 2022, was durch eine veränderte Vorprüfung seitens der Kostenträger (ambulant vor stationär) zu erklären war. Daher wurde seitens des Patientenmanagements eine Beratung der Patienten dahingehend vorgenommen, sich erst einer ambulanten Behandlung zu unterziehen.

Zu den Behandlungsabbrüchen während der stationären Behandlung ist auszuführen, daß es in 61 Fällen 2023 zu einem Behandlungsabbruch kam, was allerdings wesentlich durch das Pandemiemanagement bedingt war, da Corona-positive Patienten (38) in die häusliche Umgebung bzw. Isolation entlassen wurden. Insofern ist zu erwarten, daß sich diese Zahlen rückläufig darstellen werden und daß kein Handlungsbedarf notwendig ist.

## **6.5 Chancen zur fortlaufenden Verbesserung und Unternehmensentwicklung**

Unter Berücksichtigung der Managementbewertungen 2012-2023 zeigen sich für 2024 folgende Chancen für die Unternehmensentwicklung:

- Angesichts einer nahezu 100%-igen Jahresauslastung 2023 kann eine alleinige Steigerung der Belegungszahlen als Chance für eine Unternehmensweiterentwicklung nicht sinnvoll diskutiert werden.
- Eine moderate Abnahme der Krankenhausverweildauer bei Steigerung der Fallzahl ist für das Jahr 2024 wiederum anzustreben.
- Für das Jahr 2024 ist es Ziel, zumindest die Gesamterlöse aus dem Jahr 2023 zu erreichen.
- 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.

## **7 QUALITÄTSPOLITIK (LEITBILD) UND QUALITÄTSZIELE 2024**

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, zumal dies durch ein internes Audit Ende 2023 eine nochmalige Bestätigung fand.

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 seit 2020 entsprechende Begehungen aber nicht statt, wengleich 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 2023 trotz Pandemiesituation ab 2020 wurden abgeleitet aus den Ergebnissen der Managementbewertung 2023 und der Chancenbetrachtung für das Jahr 2024 folgende Qualitätsziele definiert.

Tab. 9. Qualitätsziele für das Geschäftsjahr 2024

QZ 1	Optimierung Diagnostik	Kundenorientierung (3), Kontinuierliche Verbesserung (4) Wirtschaftlichkeit (5)	2	Anschaffung neuer Testverfahren und entsprechender Hardware, Schulung der MA in der Anwendung	Dr. Florange, MB	1-2 Jahre	Erhöhung diagnostischer Genauigkeit, Zunahme der Nebendiagnosen, Abrechnung
QZ 2	Optimierung QMS/QMH	Führungskultur (1), Mitarbeiter (2), Kundenorientierung (3), kontinuierliche Verbesserung (4)	1	Überarbeitung des QMS/QMH inklusive Prozesse und Arbeitsanweisungen	QMB, alle MA	1-2 Jahre	Möglichst fehlerfreie Umsetzung der Anforderungen nach ISO 9001: 2015, systemQM 2.0 Reha
QZ 3	Verbesserung Fehlerkommunikation und Dokumentation	Kundenorientierung (3), Kontinuierliche Verbesserung (4) Wirtschaftlichkeit (5)	2	Schulung MA, regelhafte Erfassung	QMB, alle MA	fortlaufend	Abnahme spezifischer Fehlermeldungen
QZ 4	Etablierung betriebliches Eingliederungsmanagement BEM	Führungskultur (1), Mitarbeiter (2), Kundenorientierung (3), kontinuierliche Verbesserung (4)	3	Erarbeitung eines BEM-Procedere	SL	1-2 Jahre	Umsetzung gesetzlicher Regelungen
QZ 5	Hochschulkoope- ration/GMA	Kundenorientierung (3), Kontinuierliche Verbesserung (4) Wirtschaftlichkeit (5), Kooperation und Netzwerke (6)	3	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 Präsentation und 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, 24.03.2024