



Strukturierter Qualitätsbericht 2008

AMEOS Klinikum Dr. Heines

*gemäß § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V über das Berichtsjahr 2008
erstellt am 14.08.2009*

Impressum

Krankenhaus: AMEOS Klinikum Dr. Heines
Anschrift: Rockwinkeler Landstraße 110
28325 Bremen
Tel. 0421 4289 0
Fax 0421 4289 130
<http://www.ameos.eu>

Geschäftsführung: Maria Mensen, Dr. Stephan Zahn
Krankenhausdirektorin: Ruth von Basum
Pflegedirektorin: Ursula Massier-Pohl
Ärztlicher Direktor: Dr. med. Klaus Brücher

Verantwortlich:
Ruth von Basum Krankenhausdirektorin

(0421) 4289 295

(0421) 4289 130

rbas.verw@bremen.ameos.de

Ansprechpartner:
Silke Jördens Qualitätsmanagement

(0421) 4289 122

(0421) 4289 130

sekr.psy@bremen.ameos.de

Die Krankenhausdirektion, vertreten durch Ruth von Basum, ist verantwortlich für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben im Qualitätsbericht.

Dieser Qualitätsbericht wurde mit dem von der DKTIG herausgegebenen Erfassungstool IPQ auf der Basis der Software ProMaTo® QB erstellt.

DKTIG: <http://www.dktig.de>
ProMaTo: <http://www.netfutura.de>

Inhaltsverzeichnis

Einleitung

A Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

A-1	Allgemeine Kontaktdaten des Krankenhauses
A-2	Institutionskennzeichen des Krankenhauses
A-3	Standort(nummer)
A-4	Name und Art des Krankenhausträgers
A-5	Akademisches Lehrkrankenhaus
A-6	Organisationsstruktur des Krankenhauses
A-7	Regionale Versorgungsverpflichtung für die Psychiatrie
A-8	Fachabteilungsübergreifende Versorgungsschwerpunkte des Krankenhauses
A-9	Fachabteilungsübergreifende medizinisch-pflegerische Leistungsangebote des Krankenhauses
A-10	Allgemeine nicht-medizinische Serviceangebote des Krankenhauses
A-11	Forschung und Lehre des Krankenhauses
A-11.1	Forschungsschwerpunkte
A-11.2	Akademische Lehre
A-11.3	Ausbildung in anderen Heilberufen
A-12	Anzahl der Betten im gesamten Krankenhaus
A-13	Fallzahlen des Krankenhauses
A-14	Personal des Krankenhauses
A-14.1	Ärzte und Ärztinnen
A-14.2	Pflegepersonal

B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen

B-1	Fachklinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik
B-1.1	Name der Organisationseinheit/Fachabteilung
B-1.2	Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/Fachabteilung
B-1.3	Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote der Organisationseinheit/Fachabteilung
B-1.4	Nicht-medizinische Serviceangebote der Organisationseinheit/Fachabteilung
B-1.5	Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung
B-1.6	Diagnosen nach ICD
B-1.6.1	Hauptdiagnosen nach ICD
B-1.6.2	Weitere Kompetenzdiagnosen
B-1.7	Prozeduren nach OPS
B-1.7.1	Durchgeführte Prozeduren nach OPS
B-1.7.2	Weitere Kompetenzprozeduren
B-1.8	Ambulante Behandlungsmöglichkeiten
B-1.9	Ambulante Operationen nach § 115b SGB V
B-1.10	Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft
B-1.11	Apparative Ausstattung
B-1.12	Personelle Ausstattung
B-1.12.1	Ärzte und Ärztinnen
	Ärztliche Fachexpertise der Abteilung
B-1.12.2	Pflegepersonal
B-1.12.3	Spezielles therapeutisches Personal

Inhaltsverzeichnis

C **Qualitätssicherung**

- C-1 Teilnahme an der externen vergleichenden Qualitätssicherung nach § 137 SGB V (BQS-Verfahren)
 - C-2 Externe Qualitätssicherung nach Landesrecht gemäß § 112 SGB V
 - C-3 Qualitätssicherung bei Teilnahme an Disease- Management-Programmen (DMP) nach § 137f SGB V
 - C-4 Teilnahme an sonstigen Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung
 - C-5 Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 SGB V
 - C-6 Umsetzung von Beschlüssen des Gemeinsamen Bundesausschusses zur Qualitätssicherung nach § 137 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 SGB V [neue Fassung] („Strukturqualitätsvereinbarung“)
-

D **Qualitätsmanagement**

- D-1 Qualitätspolitik
- D-2 Qualitätsziele
- D-3 Aufbau des einrichtungswenigen Qualitätsmanagements
- D-4 Instrumente des Qualitätsmanagements
- D-5 Qualitätsmanagementprojekte
- D-6 Bewertung des Qualitätsmanagements

Einleitung

Liebe Leserinnen und Leser,

das AMEOS Klinikum Dr. Heines ist die älteste psychiatrische Klinik Deutschlands in privater Trägerschaft. Als modernes Akutkrankenhaus mit psychiatrischen, psychotherapeutischen und psychosomatischen Therapieangeboten behandeln wir Patienten aller Krankenkassen und Krankenversicherungen.

Auf neun Stationen betreuen wir pro Jahr mit etwa 240 Mitarbeitern rund 2.000 Patienten aus dem nordwestdeutschen Raum. Das Leistungsspektrum unseres Klinikums reicht von einer allgemeinpsychiatrischen Behandlung bis zu verschiedenen störungsspezifischen Therapieangeboten. Darüber hinaus verfügt das Klinikum über eine Institutsambulanz an zwei Standorten; die Schwerpunkte liegen hier in der Behandlung von Menschen mit Borderline-Persönlichkeitsstörungen sowie mit Drogenabhängigkeit. Durch einen differenzierten Behandlungsansatz ermöglichen wir eine effiziente und effektive Therapie unserer Patienten.

"Gemeinsam ans Ziel kommen" - Unser Leitsatz ist Ausdruck unserer Haltung gegenüber den uns anvertrauten Patienten und allen am Therapieprozess Beteiligten. Unser Leitbild soll diese Haltung lebendig halten, die sich nicht nur in der Behandlung von Menschen mit seelischen Erkrankungen wieder findet, sondern ebenso verpflichtende Grundlage unserer Zusammenarbeit ist, insbesondere im Rahmen des Qualitätsmanagements.

Mit dem vorliegenden Qualitätsbericht bieten wir Ihnen einen Einblick in die Grundlagen unserer Arbeit. Strukturen und Ziele der Behandlung des AMEOS Klinikum Dr. Heines sind ebenso beschrieben wie konkrete Projekte zur weiteren Qualitätsverbesserung. Als Leser erfahren Sie vor allem etwas über die moderne, wissenschaftlich fundierte und zugleich in einem humanistischen Menschenbild begründete Behandlung im AMEOS Klinikum Dr. Heines. Den formalen Rahmen dafür bietet unser Qualitätsmanagement, das durch die KTQ-Zertifizierung im Dezember 2006 auch von außen hohe Anerkennung gefunden hat. Ein wesentlicher Dank gebührt unseren Mitarbeitern, welche den Qualitätssicherungsprozess engagiert mit gestalten und dadurch für die Patienten unmittelbar erfahrbar machen.

Die Klinikleitung

Teil A Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

A-1 Allgemeine Kontaktdaten des Krankenhauses

Hausanschrift:

Rockwinkeler Landstraße 110

28325 Bremen

Telefon: 0421 4289 0

Fax: 0421 4289 130

E-Mail: info@bremen.ameos.de

Internet: <http://www.ameos.eu>

A-2 Institutionskennzeichen des Krankenhauses

260400117

A-3 Standort(nummer)

00

A-4 Name und Art des Krankenhausträgers

Name: AMEOS Krankenhausgesellschaft Bremen mbH

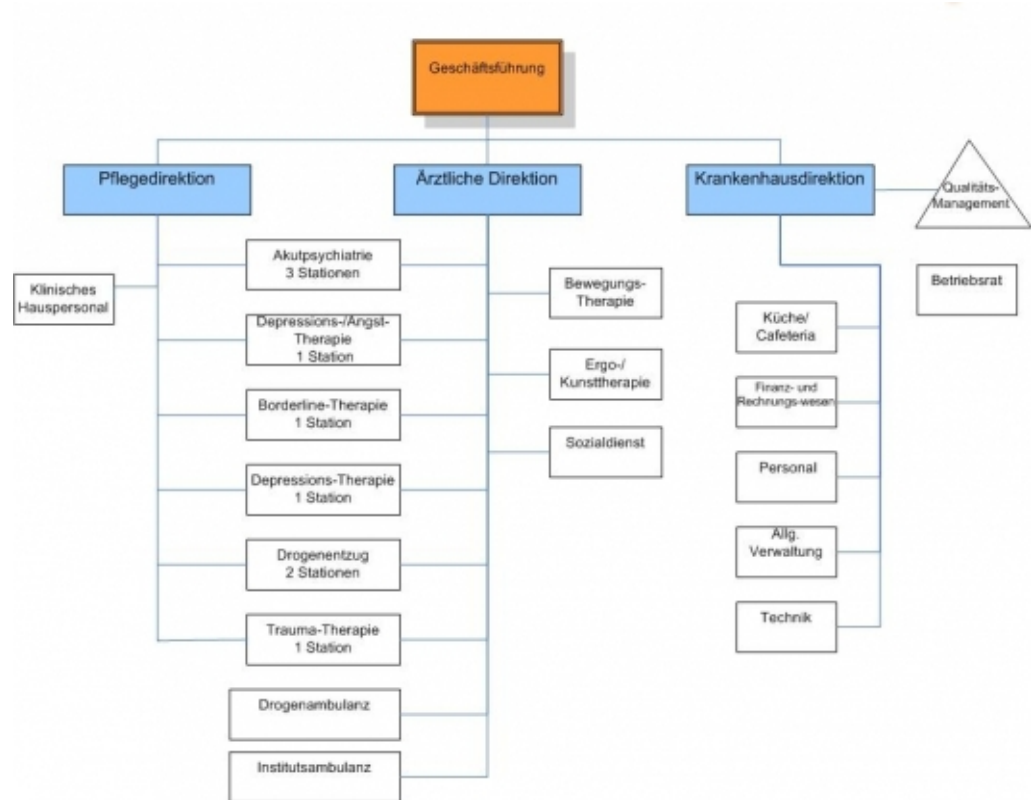
Art: privat

A-5 Akademisches Lehrkrankenhaus

Nein

Teil A Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

A-6 Organisationsstruktur des Krankenhauses



A-7 Regionale Versorgungsverpflichtung für die Psychiatrie

Für psychiatrische Fachkrankenhäuser bzw. Krankenhäuser mit einer psychiatrischen Fachabteilung: Besteht eine regionale Versorgungsverpflichtung?

Ja

A-8 Fachabteilungsübergreifende Versorgungsschwerpunkte des Krankenhauses

Die Versorgungsschwerpunkte sind bei den einzelnen Fachabteilungen im Teil B aufgeführt.

A-9 Fachabteilungsübergreifende medizinisch-pflegerische Leistungsangebote des Krankenhauses

Nr.	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot	Kommentar / Erläuterung
MP00	Sporttherapie	Gruppen- und Einzelangebote. Verbessern physischer und konditioneller Verfassung. Förderung der Beweglichkeit, des Selbstvertrauens, der Sicherheit und der Interaktionsfähigkeit über z.B. Lauftraining, Ballspiele, Schwimmtraining und Krafttraining.

Teil A Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

Nr.	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot	Kommentar / Erläuterung
MP00	Atem- und Lösungstherapie	Das Angebot besteht stationsübergreifend durch unsere physiotherapeutische Abteilung.
MP00	Wach- und Lichttherapie	zwei Mal wöchentlich in Kleingruppen; gegebenfalls morgens Lichttherapie
MP00	CogPack	Computergestütztes kognitives Training in Gruppen. Verbesserung und Rückmeldung der eigenen kognitiven Leistungsfähigkeit. Patienten sollen mindestens dreimal wöchentlich über den gesamten Aufenthalt daran teilnehmen.
MP01	Akupressur	Akupressur wird gegen Spannungskopfschmerz auf Anfrage angeboten.
MP02	Akupunktur	nach NADA Protokoll; Bei Drogenabhängigen gegen Suchtdruck, zur Entspannung und zur Einschlafförderung
MP03	Angehörigenbetreuung / -beratung / -seminare	Angehörigengespräche sind Standard, Ausnahmen müssen begründet werden, finden sich oft auf Drogen- und Borderline-Station.
MP07	Beratung / Betreuung durch Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen	Steht allen Patienten zur Verfügung.
MP10	Bewegungsbad / Wassergymnastik	Für alle Patienten geöffnet im Rahmen von therapeutischen Angeboten und freiem Schwimmen
MP11	Bewegungstherapie	Bewegungstherapie, Körperwahrnehmung und Qi Gong als Gruppenangebote, fallweise auch als Einzeltherapie, Eutonie.
MP14	Diät- und Ernährungsberatung	Diätassistentin wird bei Bedarf angefordert und steht allen Patienten zur Verfügung
MP16	Ergotherapie / Arbeitstherapie	Handlungsbetonter und alltagsorientierter Umgang mit verschiedenen Materialien mit dem Ziel, aktiv Problemlösungen zu entwickeln und Kompetenzen zu stärken.

Teil A Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

Nr.	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot	Kommentar / Erläuterung
MP17	Fallmanagement / Case Management / Primary Nursing / Bezugspflege	Das Bezugspflegekonzept ist auf acht Stationen umgesetzt. Eine durch das Konzept bedingte Ausnahme besteht bei der Behandlung traumatisierter Patienten.
MP23	Kreativtherapie / Kunsttherapie / Theatertherapie / Bibliothek	Ausdruck- und prozessorientiertes Gestalten, um Ressourcen und Selbstheilungskräfte zu aktivieren und Selbstvertrauen zur Neugestaltung des Lebens zu entwickeln.
MP25	Massage	Massage wird durch einen externen Anbieter durchgeführt.
MP32	Physiotherapie / Krankengymnastik als Einzel- und / oder Gruppentherapie	Wird durch einen externen Anbieter durchgeführt.
MP39	Spezielle Angebote zur Anleitung und Beratung von Patienten und Patientinnen sowie Angehörigen	
MP40	Spezielle Entspannungstherapie	Im Rahmen stationsinterner Gruppen wird Progressive Muskelentspannung angeboten. Zusätzlich bietet die Bewegungstherapie stationsübergreifende Entspannungsgruppen an.
MP42	Spezielles pflegerisches Leistungsangebot	Psychoedukation, Kochgruppe, Gartengruppe, Aromamassage, Klangschalenmassage.
MP52	Zusammenarbeit mit / Kontakt zu Selbsthilfegruppen	Das AMEOS Klinikum Dr. Heines ist Mitglied im Borderline-Netzwerk. Es bestehen Selbsthilfegruppen für Patienten mit ADHS, Depression, Borderline-Erkrankungen, Overeaters Anonymous.

A-10

Allgemeine nicht-medizinische Serviceangebote des Krankenhauses

Nr.	Serviceangebot	Kommentar / Erläuterung
SA00	Raum der Stille	Geöffnet von 9.00 Uhr bis 19.00 Uhr, wenn Patienten sich zurückziehen wollen
SA01	Aufenthaltsräume	Auf jeder Station ist ein Aufenthaltsraum für Patienten und Angehörige vorhanden.
SA04	Fernsehraum	Auf jeder Station ist ein Fernsehraum vorhanden

Teil A Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

Nr.	Serviceangebot	Kommentar / Erläuterung
SA06	Rollstuhlgerechte Nasszellen	Jede Station verfügt über mindestens zwei rollstuhlgerechte Nasszellen.
SA08	Teeküche für Patienten und Patientinnen	Die Patientenküche steht den Patienten neben der Getränkezubereitung auch zum Kochen und Backen im Rahmen des lebenspraktischen Trainings zur Verfügung
SA11	Zwei-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle	Alle Stationen verfügen über Zwei-Bett-Zimmer. Auf jeder Station sind für Ausnahmesituationen drei Drei-Bett-Zimmer vorhanden.
SA13	Elektrisch verstellbare Betten	Auf einigen Stationen
SA18	Telefon	Öffentlicher Fernsprecher auf den Stationen und in der Eingangshalle
SA21	Kostenlose Getränkebereitstellung	Auf allen Stationen befinden sich Wasserspender. Teezubereitung ist auf den Stationen jederzeit in der Patientenküche möglich. Verschiedene Teesorten werden kostenlos zur Verfügung gestellt.
SA23	Cafeteria	Die Cafeteria steht Mitarbeitern und Patienten zur Verfügung.
SA25	Fitnessraum	Jeweils ein Fitnessraum auf den Drogenstationen und ein Fitnessraum befindet sich im Bewegungszentrum. Ein Training ist dort in Betreuung durch einen Sportlehrer möglich.
SA27	Internetzugang	Im Rahmen der Ergotherapie ist das Internet für alle Patienten kostenfrei nutzbar.
SA33	Parkanlage	Das Klinikgelände verfügt über eine Parkanlage mit ca. 60.000 Quadratmetern und sehr altem Baumbestand
SA36	Schwimmbad / Bewegungsbad	Das Schwimmbad ist für Patienten und Mitarbeiter kostenfrei nutzbar.
SA42	Seelsorge	Es besteht eine Kooperation mit der Seelsorge des Klinikum Bremen Ost. Regelmäßig finden Gottesdienste statt.

Teil A Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

A-11 Forschung und Lehre des Krankenhauses

A-11.1 Forschungsschwerpunkte

Forschung:

Im Berichtszeitraum 2008 wird in Kooperation mit dem Fachbereich Psychologie der Universität Bremen das Projekt "Konstruktion eines Selbstbeurteilungsfragebogens zur ADHS-Diagnostik im Erwachsenenalter" fortgeführt.

Lehre:

- Vorlesung zwei Semesterwochenstunden [Erwachsenenpsychiatrie] für Psychologie-Studenten der Universität Bremen.
- Kooperation mit der Bremer Krankenpflegeschule.
- Kooperation mit Peplau Kolleg am St. Rochus-Hospital Telgte im Rahmen der fachpsychiatrischen Weiterbildung (psychiatrische Fachkrankenpflege).
- Kooperation mit dem Klinikum Bremen-Ost und dem Krankenhaus Reinkenheide im Rahmen der Facharztweiterbildung.
- Kooperationen mit Ausbildungseinrichtungen der Ergotherapie und Physiotherapie für deren praktische Ausbildung.
- Kooperation mit Ausbildungseinrichtungen für Psychologen im Rahmen der Weiterbildung zum psychologischen Psychotherapeuten.

Publikationen im Berichtszeitraum 2008:

- Brücher, K.: Die Paradoxie des Selbstverlusts aus psychiatrischer Perspektive. Selbst und Selbstverlust. Parodos Verlag 2008, S. 93-114.
- Brücher, K.: Psychotherapeutische Facette. Individuelle Biografieforschung als Entwicklungschance für Menschen mit Intelligenzminderung, edition GIB 2008, S. 101-119.

Vorträge und Symposien des AMEOS Klinikum Dr. Heines in 2008:

- 1. Bremer Symposium für Klinische Psychologie und Psychiatrie: Angststörungen [Anthropologie, Behandlungsstrategien, Perspektiven in Kooperation mit der Universität Bremen und der Christoph-Dornier-Stiftung am 31. Mai 2008
- Brücher, K.: Angststörungen und ihre Behandlung am 11. Juni 2008 (Tag der offenen Tür)
- Brücher, K.: Wie können Depressionen erkannt und behandelt werden? in Kooperation mit dem Bremer Bündnis gegen Depression am 10. September 2008
- Brücher, K.: Depressionen erkennen und behandeln in Kooperation mit dem Bremer Bündnis gegen Depression am 31. Oktober 2008
- Brücher, K.: Psychotherapie zwischen Autotherapie und professioneller Hilfe, DGPPN-Kongress Berlin, am 27. November 2008
- Brücher, K.: Wie lässt sich die therapeutische Beziehung verstehen? Beitrag zum Diskussionsforum [Intersubjektivität und Beziehung] Grundlagen der Therapie?, DGPPN-Kongress Berlin, am 28. Nov. 2008

Teil A Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

- Schüepf, R.: Das Trauma überwinden □ Psychotherapeutische traumaspezifische Behandlung von Jugendlichen und Erwachsenen in Kooperation mit dem Interdisziplinären Forum Forensik am 31. Jan. 2008
- Schüepf, R.: Podiumsdiskussion Fachtagung Zwischen den Stühlen?! □ Junge Menschen zwischen Jugendhilfe, Suchthilfe und Psychiatrie am 15. April 2008
- Slump, N.: Fünf Jahre Drogenentzug und Doppeldiagnosen □ Erfahrungen mit einem (fast) unmöglichen Auftrag Suchtherapietage Hamburg am 13. Mai 2008

Vorträge Externer im AMEOS Klinikum Dr. Heines in 2008:

- Schäfer, I.: Trauma und Psychose in Kooperation mit dem UKE Hamburg am 10. Dezember 2008

A-11.2 Akademische Lehre

Trifft nicht zu / entfällt.

A-11.3 Ausbildung in anderen Heilberufen

Trifft nicht zu / entfällt.

A-12 Anzahl der Betten im gesamten Krankenhaus

206

A-13 Fallzahlen des Krankenhauses

Gesamtzahl der im Berichtsjahr behandelten Fälle:

Vollstationäre Fallzahl: 2085

Ambulante Fallzahl:

Quartalszählweise: 950

A-14 Personal des Krankenhauses

A-14.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl	Kommentar / Erläuterung
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	28,0 Vollkräfte	
– davon Fachärzte und Fachärztinnen	9,0 Vollkräfte	
Belegärzte und Belegärztinnen (nach § 121 SGB V)	0,0 Personen	

Teil A Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

A-14.2 Pflegepersonal

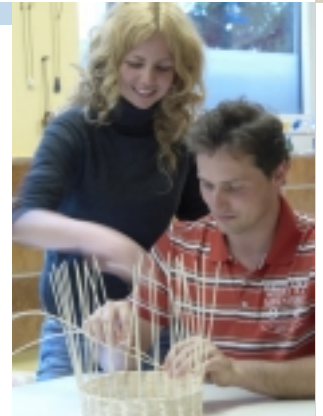
	Anzahl	Ausbildungsdauer	Kommentar / Erläuterung
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	117,0 Vollkräfte	3 Jahre	114 Mitarbeiter haben Spezielle Pflegequalifikationen: Qi Gong, Akupunktur, Progressive Muskelentspannung, DBT 13 Mitarbeiter mit entsprechender Fachweiterbildung: Stationspflegeleitung, Sozialpsychiatrie, Fachkrankenpfleger in der Psychiatrie, Sozialwirt, OP 3 Mitarbeiter haben eine einjährige Ausbildung
Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger und Gesundheits- und Kinderkrankenpflegerinnen	0,0 Vollkräfte	3 Jahre	
Altenpfleger und Altenpflegerinnen	0,0 Vollkräfte	3 Jahre	
Pflegeassistenten und Pflegeassistentinnen	0,0 Vollkräfte	2 Jahre	
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	0,0 Vollkräfte	1 Jahr	
Pflegehelfer und Pflegehelferinnen	0,0 Vollkräfte	ab 200 Std. Basiskurs	
Entbindungspfleger und Hebammen	0,0 Personen	3 Jahre	
Operationstechnische Assistenten und Operationstechnische Assistentinnen	0,0 Vollkräfte	3 Jahre	

Teil B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen

B-1 Fachklinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik

Unsere Schwerpunkte

- Allgemeinpsychiatrische Behandlung
- Psychiatrisch-psychotherapeutische Behandlung für Menschen mit Angststörungen und Depressionen
- Psychiatrisch-psychotherapeutische Behandlung für depressive Menschen in der zweiten Lebenshälfte
- Dialektisch-behaviorale Therapie (DBT) für Menschen mit einer Borderline-Störung
- Niederschwelliger qualifizierter Drogenentzug
- Behandlung von Menschen mit einer Traumastörung
- Institutsambulanz



Teil B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen

B-1.1 Name der Organisationseinheit/Fachabteilung

Fachklinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik

Fachabteilungsschlüssel: 2900

Art der Organisationseinheit/Fachabteilung: Hauptabteilung

B-1.2 Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/Fachabteilung

Nr.	Versorgungsschwerpunkte	Kommentar / Erläuterung
VP01	Diagnostik und Therapie von psychischen und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen	Auf zwei Stationen mit je zwölf Betten bietet unser Team von Mitarbeitern aus den Bereichen Medizin, Krankenpflege, Sozialarbeit, Ergo- und Bewegungstherapie eine niederschwellige qualifizierte Drogenentzugsbehandlung an. Wir behandeln drogenabhängige Menschen in jeder Phase ihrer Suchterkrankung z. B. Drogenabhängige, die durch einen Entzug etwas für sich tun wollen, Drogenabhängige mit körperlichen und seelischen Zusatzerkrankungen, Drogenabhängige zur stationären Einstellung auf ein Substitutionsmittel, Substituierte zum Teilentzug bei Nebenkonsum, Gelegenheitskonsumenten, die plötzlich eine Abhängigkeit feststellen, Drogenabhängige zum stationären Entzug vor einer weiterführenden ambulanten oder stationären Therapie und Schwerstabhängige, die bisher durch Therapieangebote noch nicht erreicht werden konnten.

Teil B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen

Nr.	Versorgungsschwerpunkte	Kommentar / Erläuterung
VP02	Diagnostik und Therapie von Schizophrenie, schizotypen und wahnhaften Störungen	<p>Auf unseren psychiatrischen Akutstationen behandeln wir unter anderem Menschen mit Diagnosen aus dem schizophrenen Erkrankungspektrum. Die Stationen bieten einen geschützten Raum, in dem unsere Patienten ihre seelische Krise, die oft zu schweren Beeinträchtigungen bis hin zum Zusammenbruch des Lebensgefüges führen kann, durchleben und bewältigen können. Klare Strukturen, die unterstützende Präsenz und Hilfe von Mitarbeitern unterschiedlicher Berufsgruppen und ein Halt gebendes therapeutisches Milieu bilden die Eckpfeiler dieses Raumes. Abhängig von den individuellen Bedürfnissen unserer Patienten geben vielfältige therapeutische Angebote Hilfe und Orientierung. Sie reichen von der Mithilfe bei der Bewältigung des Stationsalltags über spezifische Therapien (differenzierte Pharmakotherapie, Gesprächstherapie, Psychoedukation, kognitives Training, Ergo- und Bewegungstherapie, Sport und Schwimmen) bis hin zur Planung der Perspektiven nach dem Klinikaufenthalt.</p>

Teil B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen

Nr.	Versorgungsschwerpunkte	Kommentar / Erläuterung
VP03	Diagnostik und Therapie von affektiven Störungen	<p>1. Aufnahme auf einer Akutstation</p> <p>2. Kognitiv-verhaltenstherapeutisches Therapieangebot auf einer Spezialstation. Hier steht die aktive Problembewältigung auf verhaltenstherapeutischer Grundlage im Vordergrund: Negative Denkmuster werden identifiziert, hinsichtlich ihrer Vorannahmen kritisch überprüft und zugunsten funktionalerer Einstellungen verändert. Dabei helfen eine spezifische Gruppentherapie, begleitende Einzelgespräche und ein differenziertes cotherapeutisches Programm</p> <p>3. Spezialstation für depressive Menschen in der zweiten Lebenshälfte. Herausforderungen dieser Lebensphase können unter bestimmten Bedingungen zu einer behandlungsbedürftigen Depression führen können. Wir helfen mit einem Sicherheit gebenden Rahmen und durch Entlastung, um dann aktiv die Suche nach neuen Lösungswegen in Gang zu bringen. Dabei kommt das gesamte Spektrum therapeutischer Möglichkeiten zum Einsatz: biologische Therapieverfahren, kognitive Psychotherapie, Bezugspflege, Bewegungs- und Ergotherapie</p>

Teil B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen

Nr.	Versorgungsschwerpunkte	Kommentar / Erläuterung
VP04	Diagnostik und Therapie von neurotischen, Belastungs- und somatoformen Störungen	<p>1. Die Traumatherapie orientiert sich am Bielefelder Modell von Prof. Dr. L. Reddemann. Ziel ist es, das eigene Leben (wieder) selbstverantwortlich und zufrieden gestalten zu können. Das Arbeitsbündnis ist durch respektvollen Umgang, Transparenz und Information über das therapeutische Vorgehen geprägt. Geschlechtsspezifische Bedürfnisse werden im therapeutischen Ansatz berücksichtigt. Im individuell vereinbarten Therapieplan haben Strategien der Stabilisierung, Psychoedukation, Körper- und Kreativtherapien, Einzelpsychotherapie und EMDR ihren jeweils problemangepassten Stellenwert. 2. Angst-/somatoformen Störungen: Wir setzen der Rückzugsbewegung, die durch Ängste und psychosomatische Beschwerden ausgelöst wird, das Konzept einer aktiven Problembewältigung entgegen. In einem verhaltenstherapeutischen Setting führt der Weg über die Problemanalyse, die Identifikation dysfunktionaler Annahmen und die Erarbeitung produktiver Alternativen zu veränderten Denk-, Fühl- und Verhaltensmustern.</p>
VP05	Diagnostik und Therapie von Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen und Faktoren	Essstörungen werden auf einer unserer allgemeinpsychiatrischen Stationen behandelt.

Teil B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen

Nr.	Versorgungsschwerpunkte	Kommentar / Erläuterung
VP06	Diagnostik und Therapie von Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen	Auf einer spezialisierten Station behandeln wir Menschen mit einer Borderline-Störung mit der dialektisch-behavioralen Therapie (DBT) nach Marsha Linehan. Die Behandlung ist auf eine Dauer von drei Monaten angelegt. Nach einer ambulanten Motivationsklärung wird in der Vorbereitungsphase gemeinsam mit den Betroffenen die Therapieplanung erarbeitet. In zwei Behandlungsphasen stehen das Erlernen basaler Fähigkeiten der Emotionskontrolle, die Bewältigung von Krisensituationen und Übungen zur Achtsamkeit im Vordergrund. Ziel der Behandlung ist die Bewältigung der Probleme, die zur stationären Aufnahme geführt haben und die die Fortsetzung der ambulanten Behandlung behindern. Seit Mai 2009 ist diese Station nach den Richtlinien des Dachverbandes für DBT e. V. zertifiziert.
VP10	Diagnostik und Therapie von gerontopsychiatrischen Störungen	Auf unseren akutpsychiatrischen Station werden auch Menschen mit gerontopsychiatrischen Störungen behandelt.
VP12	Spezialsprechstunde	Wir bieten im Rahmen der Institutsambulanz Spezialsprechstunden für Patienten mit einer Borderline Persönlichkeitsstörung sowie für Patienten mit der Diagnose ADHS (im Erwachsenenalter) an.

B-1.3

Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote der Organisationseinheit/Fachabteilung

Nr.	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot	Kommentar / Erläuterung
MP00	Screen-/Beobachtungstechnik	Alternativ zum EMDR nutzen wir das Verfahren bei traumatisierten Patienten zur Traumabearbeitung.

Teil B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen

Nr.	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot	Kommentar / Erläuterung
MP00	EMDR	EMDR (eine spezielle Methode zur Traumabearbeitung für Patienten, die im Rahmen der stationären Behandlung bereits eine Stabilisierung erfahren haben) wenden wir auf unserer Traumastation an.
MP00	Akupunktur	Zur Unterstützung im Drogenentzug und zur Schlafinduktion.
MP00	Krisen- und Stressbewältigungstherapie	In Gruppen werden Entspannungs- und Selbsttröstungsverfahren erarbeitet.
MP00	Gruppenpsychotherapie	Auf allen Stationen gibt es unterschiedlich ausgerichtete Angebote: verhaltenstherapeutische, tiefenpsychologische, interaktionale Gruppentherapie.
MP00	Qi Gong	Das Leistungsspektrum beinhaltet stationsbezogen ein tägliches Angebot chinesischer Heilgymnastik.
MP00	Imaginations- und Achtsamkeitsübungen	Dies ist ein spezielles Angebot für Patienten mit einer Posttraumatischen Belastungsstörung. In diesen Trainings erlernen die Patienten die Technik von Phantasiereisen sowie Techniken zur Selbstberuhigung. Außerdem werden Skills-Schulungen durchgeführt, in denen sich Patienten individuell Skills erarbeiten.
MP00	Psychoedukation	In der Psychoedukation vermitteln wir Patienten Kenntnisse über das eigene Krankheitsbild. Aktuell werden Psychoedukationsgruppen für traumatisierte Patienten und Patienten mit Depressionen angeboten.
MP00	Soziales Kompetenztraining	In Gruppen erlernen Patienten mit Hilfe von Rollenspielen, Mittelpunktübungen und Übungen zu selbstsicherem Verhalten sozial kompetentes Verhalten im Alltag.
MP00	Angstexpositionstechnik	Wir geben professionelle Hilfestellung bei der Angstbewältigung und begleiten Patienten bei ihrem Expositionstraining.

Teil B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen

Nr.	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot	Kommentar / Erläuterung
MP53	Aromapflege / -therapie	Das Leistungsspektrum beinhaltet Aromabäder, Aromaberatung, Aromamassagen sowie Aromaeinreibungen.

B-1.4 Nicht-medizinische Serviceangebote der Organisationseinheit/Fachabteilung

Die nicht-medizinischen Serviceangebote sind im Teil A aufgeführt.

B-1.5 Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung

Vollstationäre Fallzahl: 2085

B-1.6 Diagnosen nach ICD

B-1.6.1 Hauptdiagnosen nach ICD

Rang	ICD-10-Ziffer (3-stellig)	Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	F19	830	Psychische bzw. Verhaltensstörung durch Gebrauch mehrerer Substanzen oder Konsum anderer bewusstseinsverändernder Substanzen
2	F33	367	Wiederholt auftretende Phasen der Niedergeschlagenheit
3	F32	346	Phase der Niedergeschlagenheit - Depressive Episode
4	F43	162	Reaktionen auf schwere belastende Ereignisse bzw. besondere Veränderungen im Leben
5	F60	128	Schwere, beeinträchtigende Störung der Persönlichkeit und des Verhaltens, z.B. paranoide, zwanghafte oder ängstliche Persönlichkeitsstörung
6	F20	63	Schizophrenie
7	F31	46	Psychische Störung mit Phasen der Niedergeschlagenheit und übermäßiger Hochstimmung - manisch-depressive Krankheit
8	F41	42	Sonstige Angststörung
9	F40	33	Unbegründete Angst (Phobie) vor bestimmten Situationen
10	F25	17	Psychische Störung, die mit Realitätsverlust, Wahn, Depression bzw. krankhafter Hochstimmung einhergeht - Schizoaffektive Störung

Teil B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen

B-1.6.2 Weitere Kompetenzdiagnosen

Trifft nicht zu / entfällt.

B-1.7 Prozeduren nach OPS

B-1.7.1 Durchgeführte Prozeduren nach OPS

Trifft nicht zu / entfällt.

B-1.7.2 Weitere Kompetenzprozeduren

Trifft nicht zu / entfällt.

B-1.8 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Nr. der Ambulanz	Art der Ambulanz	Bezeichnung der Ambulanz	Angebote Leistungen	Kommentar / Erläuterung
AM02	Psychiatrische Institutsambulanz nach § 118 SGB V	Institutsambulanz		Neben der allgemeinspsychiatrischen Behandlung liegt der Schwerpunkt in der Behandlung von Borderline-Patienten
AM02	Psychiatrische Institutsambulanz nach § 118 SGB V	Drogenambulanz		Psychiatrische Behandlung und Substitution Drogenabhängiger

B-1.9 Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

Trifft nicht zu / entfällt.

B-1.10 Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Arzt oder Ärztin mit ambulanter D-Arzt-Zulassung vorhanden:

Nein

Stationäre BG-Zulassung:

Nein

B-1.11 Apparative Ausstattung

Nr.	Vorhandene Geräte	Umgangssprachliche Bezeichnung	24h-Notfallverfügbarkeit	Kommentar / Erläuterung
AA00	Elektrokardiogramm (EKG)			

Teil B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen

Nr.	Vorhandene Geräte	Umgangssprachliche Bezeichnung	24h-Notfallverfügbarkeit	Kommentar / Erläuterung
AA10	Elektroenzephalographiegerät (EEG)	Hirnstrommessung		

B-1.12 Personelle Ausstattung

B-1.12.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl	Kommentar / Erläuterung
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	28,0 Vollkräfte	
– davon Fachärzte und Fachärztinnen	9,0 Vollkräfte	

Ärztliche Fachexpertise der Abteilung

Nr.	Facharztbezeichnung	Kommentar / Erläuterung
AQ51	Psychiatrie und Psychotherapie	
AQ53	Psychosomatische Medizin und Psychotherapie	
Nr.	Zusatzweiterbildung (fakultativ)	Kommentar / Erläuterung
ZF01	Ärztliches Qualitätsmanagement	
ZF36	Psychotherapie	

Teil B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen

B-1.12.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer	Kommentar / Erläuterung
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	117,0 Vollkräfte	3 Jahre	114 Mitarbeiter haben Spezielle Pflegequalifikationen: Qi Gong, Akupunktur, Progressive Muskelentspannung, DBT 13 Mitarbeiter mit entsprechender Fachweiterbildung: Stationspflegeleitung, Sozialpsychiatrie, Fachkrankenpfleger in der Psychiatrie, Sozialwirt, OP 3 Mitarbeiter haben eine einjährige Ausbildung
Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger und Gesundheits- und Kinderkrankenpflegerinnen	0,0 Vollkräfte	3 Jahre	
Altenpfleger und Altenpflegerinnen	0,0 Vollkräfte	3 Jahre	
Pflegeassistenten und Pflegeassistentinnen	0,0 Vollkräfte	2 Jahre	
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	0,0 Vollkräfte	1 Jahr	
Pflegehelfer und Pflegehelferinnen	0,0 Vollkräfte	ab 200 Std. Basiskurs	
Entbindungspfleger und Hebammen	0,0 Personen	3 Jahre	
Operationstechnische Assistenten und Operationstechnische Assistentinnen	0,0 Vollkräfte	3 Jahre	

B-1.12.3 Spezielles therapeutisches Personal

Nr.	Spezielles therapeutisches Personal	Kommentar / Erläuterung
SP00	Bewegungstherapie	3, 1 Sportpädagoge
SP04	Diätassistent und Diätassistentin	1

Teil B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen

Nr.	Spezielles therapeutisches Personal	Kommentar / Erläuterung
SP05	Ergotherapeut und Ergotherapeutin / Arbeits- und Beschäftigungstherapeut und Arbeits- und Beschäftigungstherapeutin	4, 1 Gestaltungstherapeutin
SP13	Kunsttherapeut und Kunsttherapeutin / Maltherapeut und Mal-therapeutin / Gestaltungstherapeut und Gestaltungstherapeutin / Bibliotheraapeut und Bibliotheraapeutin	2
SP21	Physiotherapeut und Physiotherapeutin	1
SP23	Psychologe und Psychologin	9
SP25	Sozialarbeiter und Sozialarbeiterin	4
SP26	Sozialpädagoge und Sozialpädagogin	1

Teil C Qualitätssicherung

- C-1 Teilnahme an der externen vergleichenden Qualitätssicherung nach § 137 SGB V (BQS-Verfahren)**
Entfällt / die Daten liegen zum Veröffentlichungszeitpunkt noch nicht vor.
- C-2 Externe Qualitätssicherung nach Landesrecht gemäß § 112 SGB V**
Über § 137 SGB V hinaus ist auf Landesebene keine verpflichtende Qualitätssicherung vereinbart.
- C-3 Qualitätssicherung bei Teilnahme an Disease- Management-Programmen (DMP) nach § 137f SGB V**
Trifft nicht zu / entfällt.
- C-4 Teilnahme an sonstigen Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung**
Trifft nicht zu / entfällt.
- C-5 Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 SGB V**
Trifft nicht zu / entfällt.
- C-6 Umsetzung von Beschlüssen des Gemeinsamen Bundesausschusses zur Qualitätssicherung nach § 137 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 SGB V [neue Fassung] („Strukturqualitätsvereinbarung“)**
Trifft nicht zu / entfällt.

Teil D Qualitätsmanagement

D-1 Qualitätspolitik

Leitbild, Vision, Mission:

Im Zentrum der Vision der AMEOS Gruppe stehen klinische Qualität, Kundenorientierung und Kosteneffizienz. Aus dieser Vision lassen sich die Ziele unserer Qualitätspolitik ableiten. Diese werden von der Klinikleitung, an unserem Leitbild orientiert, definiert und im Lenkungsausschuss in die Form konkreter Arbeitsaufträge gebracht.

Die allgemeinen Werte von AMEOS finden sich auch im Leitbild des Klinikums wieder, welches unsere Leitidee in Leitsätzen weiter präzisiert. Die Leitsätze beziehen sich auf die Patienten, Angehörigen, Kooperationspartner, Mitarbeiter und Führungskräfte. Hieraus leiten sich Qualitätsziele ab, die in Form von Arbeitsgruppen und Maßnahmen umgesetzt werden. Im Lenkungsausschuss, in dem die gesamte Klinikleitung, der Qualitätsmanager und der Betriebsrat vertreten sind, werden die Maßnahmen festgelegt und die Umsetzung überprüft. Viele konkrete Maßnahmen ergeben sich aus den KTQ-Visitationsberichten, Vorgaben des Trägers und Zielsetzungen der Klinikleitung.

Patientenorientierung:

Wir begegnen unseren Patienten freundlich, aufmerksam und respektvoll. In unserem personenzentrierten Behandlungsansatz achten wir auf eine entwicklungsfördernde Beziehungsarbeit, besonders im Hinblick auf mehr Selbstverantwortung und Zufriedenheit. Gemeinsam legen wir das therapeutische Vorgehen und angemessene Behandlungsschritte fest und setzen fallspezifisch biologische, psychotherapeutische und das gesamte Spektrum begleitender Therapieverfahren ein. Wir helfen unseren Patienten, ihre soziale Kompetenz für das Alltagsleben zu erweitern oder zu bewahren und lernen von unseren Patienten, indem wir für Kritik und Anregungen offen sind.

Verantwortung und Führung:

Unsere Führungskräfte nehmen ihre Vorbildfunktion wahr, indem sie sich für Einarbeitung neuer Mitarbeiter verantwortlich fühlen, den Informationsfluss sicher stellen und teamorientiertes Arbeiten fördern. Zu einer der wichtigsten Aufgaben gehört das zielgerechte Fördern und Fordern unserer Mitarbeiter, das wir durch in der Pflege jährlich stattfindende Zielgespräche festlegen und überprüfen. Die persönliche Weiterbildung ist sowohl der Führung als auch den Mitarbeitern ein wichtiges Anliegen, um Kompetenzen des Einzelnen zu fördern und die Behandlung nach neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen in Medizin, Psychologie und Pflege umzusetzen.

Mitarbeiterorientierung und -beteiligung:

Nach unserem Verständnis sind unsere Mitarbeiter die tragenden Säulen unseres Klinikums. Aus diesem Grund wollen wir in guter Weise zusammen arbeiten. Ausdruck dessen ist gegenseitige Wertschätzung, Unterstützung, Loyalität und Zuverlässigkeit in unserer Arbeit. Lob und konstruktive Kritik sind für uns wichtige Mittel für die Weiterentwicklung. Flexible Arbeitszeiten sind Teil unseres Konzeptes. Die Förderung unserer Mitarbeiter erfolgt in Abstimmung mit der Entwicklungsplanung des Unternehmens und macht eine ständige zielgerichtete Verbesserung unserer Arbeit möglich. Zur Gesunderhaltung unserer Mitarbeiter bieten wir Betriebssport für alle Mitarbeiter des Hauses an.

Wirtschaftlichkeit:

Wir erbringen unsere Leistungen qualifiziert und wirtschaftlich, um die Mittel der Versicherungsgemeinschaft so verantwortungsbewusst und effizient wie möglich einzusetzen.

Dies bedeutet für das AMEOS Klinikum Dr. Heines:

- Erstellung eines Finanz- und Investitionsplanes
- Flexibler Personaleinsatz

Teil D Qualitätsmanagement

- Straffes, durch Monatsberichte zeitnah kontrolliertes Kostenmanagement
- Reorganisationen zur Optimierung von Betriebsabläufen
- Einrichtung und Umsetzung eines Risikofrüherkennungs- und Überwachungssystem
- Regelmäßige Überprüfung und Anpassung des Dienstleistungsangebotes
- Nutzung der Synergieeffekte durch Bündelung von Kompetenzen und Ressourcen innerhalb der AMEOS Gruppe

Prozessorientierung:

Patientenorientierung steht für uns an oberster Stelle: Unsere Prozesse und deren kontinuierliche Optimierung richten sich am Wohl unserer Patienten aus, um qualitativ höchsten Ansprüchen zu genügen. Gleichzeitig achten wir auf Effizienz und Effektivität für das AMEOS Klinikum Dr. Heines. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist für uns die Vernetzung mit Einweisern, Kooperationspartnern und Lieferanten. Einerseits wird durch vernetztes Arbeiten die Koordination verbessert. Andererseits steigt die Motivation unserer Mitarbeiter, da Alltagsaufgaben effizienter gestaltet und patientenorientiertes Arbeiten gesichert werden.

Zielorientierung und Flexibilität:

Die Klinikleitung legt Ziele für das laufende Geschäftsjahr fest. Die Verantwortung für die Umsetzung der Zielvorgaben obliegt allen Mitarbeitern mit Führungsaufgaben. Durch systematisches Controlling ist der Erreichungsgrad überprüfbar und bei Bedarf eine frühzeitige Zielanpassung möglich. In diesem Prozess ist Flexibilität für uns ein wesentliches Qualitätsmerkmal, da wir uns stets an die sich verändernde Versorgungslandschaft im Gesundheitssystem anpassen.

Fehlervermeidung und Umgang mit Fehlern:

Durch gezielte Qualifizierung der Mitarbeiter wird möglichen Fehlern vorgebeugt. Dennoch auftretende Fehler werden analysiert und in den Qualifizierungsbedarf mit aufgenommen, so dass das Fehlerrisiko minimiert wird.

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP):

Das Aufdecken von Ressourcen und Synergien, die Optimierung von Arbeitsabläufen und Prozessen, Patientenzufriedenheit sowie die Reduzierung von Kosten sind unsere zentralen Themen im KVP. Insbesondere wollen wir die Fähigkeiten unserer Mitarbeiter stärken, Kreativität und Engagement sowie Teamarbeit fördern. Dies geschieht durch Zusammenarbeit in kontinuierlichen Schritten und wirkt sich unserer Auffassung nach positiv auf die Unternehmenskultur aus. In Qualitätszirkeln und durch unser zentrales Qualitätsmanagement werden Verbesserungsprozesse den einzelnen Phasen des Demingkreises (Plan-Do-Check-Act) zugeordnet.

Information an Patienten:

Unsere Patienten haben folgende Informationsmöglichkeiten:

- Infobroschüren für jeden Behandlungsbereich
- Broschüre "Patientenorientierung"
- "Tag der Offenen Tür"
- Internetauftritt

Besonders wird der Informationsfluss jedoch durch unser Bezugspflege-/therapeutensystem gewährleistet, in dem der Patient eindeutige Ansprechpartner für die Zeit seines Aufenthaltes erhält.

Information an Mitarbeiter:

Wir verstehen berufsübergreifende Zusammenarbeit als notwendige Voraussetzung, um gemeinsame Ziele zu erreichen. Deshalb ist die gezielte und systematische Information aller Mitarbeiter im Haus umfassend geregelt. Unsere Mitarbeiter werden in

Teil D Qualitätsmanagement

Betriebsversammlungen, über das Intranet, durch Rundschreiben, per E-Mail, die Mitarbeiterzeitung, Leitungsrunden und weitere Gremien über aktuelle Vorkommnisse im AMEOS Klinikum Dr. Heines informiert.

Information an niedergelassene Ärzte:

Als Bremer Klinikum sind wir Teil eines medizinisch-therapeutischen Netzwerkes im nordwest-deutschen Raum. Durch kollegiale Kooperationen mit anderen stationären und ambulanten Einrichtungen und Praxen sowie durch partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Selbsthilfegruppen sichern wir den Therapieerfolg für unsere Patienten.

In Bezug auf unsere Kooperationspartner, wie z. B. niedergelassene Ärzte, legen wir nicht nur Wert auf eine gute Erreichbarkeit sondern auch auf einen schnellen Informationsaustausch. Durch eigene Informationsveranstaltungen fördern wir zusätzlich den Informationsfluss.

Information an Fachöffentlichkeit:

Je nach Ausrichtung interessierter Fachgruppen (Pflegebereich, Organisationsgruppen usw.) werden Besuchergruppen fachspezifisch betreut und informiert. Als Information über unser Krankenhaus erhalten die Teilnehmer der externen Gruppen eine Infomappe mit ausgewählten Unterlagen über unser Klinikum. Zu verschiedenen Fachthemen werden diverse Veranstaltungen organisiert, die sich an Ärzte, Therapeuten und Interessierte richten. Zusätzlich publizieren Mitarbeiter in der Fachpresse, unterrichten in verschiedenen Ausbildungsstätten, halten Fachvorträge für Fachkollegen, engagieren sich in Verbänden, besuchen Kongresse und nehmen aktiv an Workshops und Erfahrungsaustauschkreisen teil.

D-2

Qualitätsziele

Strategische/operative Ziele:

- Der Ausbau des ambulanten Behandlungsangebots
- Erweiterung des stationären Versorgungsangebots
- Etablierung neuer Therapieverfahren in die bestehende Versorgung

Messung und Evaluation der Zielerreichung:

Weiterentwicklung eines umfassenden Kennzahlensystems zur Erfassung der Zielerreichung im AMEOS Klinikum Dr. Heines z. B. durch Patienten-, Einweiser- und Mitarbeiterbefragungen.

Kommunikation der Ziele und der Zielerreichung:

Die Qualitätsziele werden durch Fachvorgesetzte, Betriebsversammlungen, die Mitarbeiterzeitung und im Intranet kommuniziert.

D-3

Aufbau des einrichtungswinterne Qualitätsmanagements

QM-Strukturen:

Das Qualitätsmanagement ist eine Stabstelle der Krankenhausdirektion. Im Lenkungsausschuss sind die Krankenhausführung, der Qualitätsmanager und der Betriebsrat vertreten. Qualitätsmanagementbeauftragte sind für jeden Bereich benannt.

Einbindung in die Krankenhausleitung:

Die Krankenhausführung ist verantwortlich für die Entwicklung, Umsetzung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements. Das Qualitätsmanagement ist über den Lenkungsausschuss eingebunden in die Planungen der Krankenhausleitung.

QM-Aufgaben:

Die Aufgaben des Qualitätsmanagers im AMEOS Klinikum Dr. Heines beinhalten:

Teil D Qualitätsmanagement

- Einführung und Koordination eines zentralen Qualitätsmanagements
- Durchführung von Schulungen und Informationsveranstaltungen zum Qualitätsmanagement für die Mitarbeiter
- Organisation der Sitzungen des Lenkungsausschusses und Protokollerstellung
- Die Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierung nach KTQ
- Kontinuierliche Informations- und Dokumentationsaufgaben
- Führung des Organisationshandbuchs
- Moderationsaufgaben (Qualitätszirkel, Ausschüsse, Arbeitsgruppen)

Der Qualitätsmanager kann von den Abteilungen zur Unterstützung bei Projekten angefordert werden.

Vorhandene Ressourcen:

- Lenkungsausschuss
- Qualitätsmanager
- Qualitätsmanagementbeauftragte

D-4 Instrumente des Qualitätsmanagements

Beschwerdemanagement:

Das AMEOS Klinikum Dr. Heines verfügt seit 2004 über ein zentrales Verbesserungswesen (Beschwerdemanagement). Schon bei der Aufnahme werden die Patienten über die Möglichkeit informiert, Wünsche und Beschwerden mitzuteilen. Auf jeder Station steht ein Briefkasten zur Verfügung, in den Anregungen eingeworfen werden können. Die Patienten werden auf den Stationen ermuntert, bei Beschwerden und Problemen diese Möglichkeiten zu nutzen. Auch Angehörige und Mitarbeiter können das Beschwerdemanagement nutzen. Rückmeldungen erfolgen innerhalb einer Woche. Falls es zu Verzögerungen kommen sollte, werden Zwischenberichte erstellt, die eine längere Wartezeit erläutern. Das Verbesserungswesen erfasst die Patientenbeschwerden systematisch und strukturiert. Die Ergebnisse der Beschwerden werden statistisch erfasst und für Fehleranalysen genutzt. Eine Auswertung aller Anregungen, Beschwerden und Umsetzungen wird jährlich intern veröffentlicht. Das Verbesserungswesen hat für spezielle Probleme einmal wöchentlich eine Sprechstunde.

Beschwerden werden zusätzlich über Umfragen erfasst.

Fehler- und Risikomanagement:

Der konstruktive und offene Umgang mit Fehlern bietet die Chance:

- Problemsituationen zu beherrschen
- Schaden zu begrenzen
- Korrekturen zu ermöglichen
- Wiederholungsfehler zu minimieren
- bessere Strategien zu entwickeln, um auftretenden Fehlern zu begegnen.

Patienten-Befragungen:

Die Nutzung von Befragungen ist ein zentrales Anliegen der AMEOS Gruppe. Es wurde dazu ein hausübergreifender Qualitätsmanagement Zirkel gegründet, dem die Qualitätsmanager aller Institutionen der AMEOS Gruppe angehören, um Befragungsinstrumente zu entwickeln, die ein Benchmark innerhalb der AMEOS Gruppe ermöglichen. Im Rahmen dieses Arbeitskreises wurden Fragebögen entwickelt, die im Klinikum Dr. Heines bereits zur Anwendung kamen. Dazu wurden die finanziellen, sachlichen und personellen Ressourcen durch AMEOS zentral zur Verfügung gestellt, um die Daten nutzerfreundlich und aussagekräftig auszuwerten. Regelmäßig durchgeführte Patientenbefragungen werden als

Teil D Qualitätsmanagement

Instrument zur Erfassung von Patientenbedürfnissen und zur Verbesserung der Patientenversorgung genutzt.

Im Berichtszeitraum 2008 wurde eine Patientenbefragung im AMEOS Klinikum Dr. Heines durchgeführt.

Mitarbeiter-Befragungen:

Mitarbeiterbefragungen sind fester Bestandteil des internen Qualitätsmanagements und werden alle drei Jahre im AMEOS Klinikum Dr. Heines durchgeführt. Die Befragung findet anonymisiert mit standardisierten Fragebogen statt. Die Fragebogen werden extern ausgewertet. Die Teilnahme ist freiwillig und die Durchführung ist durch eine klar definierte Verfahrensweisung im Organisationshandbuch geregelt. Der Betriebsrat führt in Abstimmung mit dem Qualitätsmanager die Mitarbeiterbefragung durch. Über die Ergebnisse und abgeleitete Maßnahmen werden die Mitarbeiter informiert.

Einweiser-Befragungen:

Eine Einweiserbefragung wird regelmäßig im Klinikum Dr. Heines durchgeführt. 2008 wurde in Zusammenarbeit mit der Firma BQS gGmbH eine Einweiserbefragung vorbereitet und 2009 umgesetzt.

Im Rahmen der Einweiserbefragung beteiligen wir uns durch die Zusammenarbeit mit der Firma BQS gGmbH an einem externen Benchmark.

Maßnahmen zur Patienten-Information und Patientenaufklärung:

Durch das im Haus umgesetzte Bezugspflege-/therapeutenkonzept erfolgt die individuelle Information von Patienten durch den zuständigen Therapeuten und die zuständige Pflegekraft. Aufklärungs- und Informationsbögen über allgemeine Abläufe und Strukturen sind in standardisierter Form im Haus vorhanden.

Wartezeitenmanagement:

Wie eine Überprüfung ergab, ist durch überwiegend geplante Aufnahmen auf den Stationen die Wartezeit bei Aufnahme gering.

Hygienemanagement:

Für die Analyse hygienerelevanter Bereiche wie auch die Ableitung entsprechender Verbesserungsmaßnahmen werden krankenhausweit hygienerelevante Daten erfasst. Verantwortlich ist der hauseigene Hygienebeauftragte. Er wird unterstützt von der Hygienekommission (Ärztlicher Direktor, Hygienefachkraft, Krankenhaushygieniker). Bei meldepflichtigen Erkrankungen wird nach den Vorgaben des Infektionsschutzgesetzes vorgegangen. Alle hygiesichernden Maßnahmen werden umfassend geplant, dokumentiert, systematisch durchgeführt und der Erfolg überprüft. Die Stationspflegeleitungen sind für die Einhaltung und Überwachung zuständig. Durch Fortbildungsveranstaltungen werden alle Mitarbeiter des Hauses entsprechend sensibilisiert. Regelmäßige interne und externe Begehungen durch die externe Hygienefachkraft und das Gesundheitsamt sichern zusätzlich die Einhaltung der geltenden Richtlinien und Standards im Haus. Hygienestandards z. B. zu MRSA, TBC, HIV und Hepatitis sind im Haus vorhanden. Weitere hygienerelevante Standards sind im Hygienehandbuch gebündelt und gelten verbindlich für das AMEOS Klinikum Dr. Heines. Dies gilt auch für die Lebensmittelhygieneverordnung und den InfektionsschutzG im Rahmen der Küchenhygiene.

D-5

Qualitätsmanagementprojekte

"Konstruktion und Validierung des Bremer ADHS-Screening für Erwachsene" zwischen dem Zentrum für Klinische Psychologie und Rehabilitation der Universität Bremen und dem AMEOS Klinikum Dr. Heines

Die Diagnostik der Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitätsstörung im Erwachsenenalter ist oft schwierig. Da nur auf der Grundlage einer gesicherten Diagnose eine erfolgversprechende

Teil D Qualitätsmanagement

Therapie eingeleitet werden kann, entwickeln und evaluieren wir in Kooperation mit dem Zentrum für Klinische Psychologie und Rehabilitation der Universität Bremen einen Selbstbeurteilungsfragebogen, der insbesondere die Abgrenzung zu anderen seelischen Störungen berücksichtigt. Wir erwarten dadurch eine verbesserte Routinediagnostik. Die Phase der Datenerhebung ist beendet, der Fragebogen wird voraussichtlich 2009 vorliegen.

D-6 Bewertung des Qualitätsmanagements

Allgemeine Zertifizierungsverfahren:

Das Krankenhaus hat sich im Jahre 2006 durch eine Zertifizierungsstelle nach KTQ (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen) 5.0 erfolgreich zertifizieren lassen.

Der Qualitätsbericht nach KTQ ist veröffentlicht unter www.KTQ.de und auf der Homepage der AMEOS Gruppe. Das AMEOS Klinikum Dr. Heines strebt eine Re-Zertifizierung in 2009 an.

KH-spezifische Zertifizierungsverfahren:

Die Zertifizierung der Station zur Behandlung von Menschen mit Borderline-Persönlichkeitsstörungen durch den Dachverband Dialektisch-Behaviorale Therapie e. V. ist in Vorbereitung. Die Zertifizierung erfolgt durch den Dachverband selbst und dient der Weiterverbreitung, Weiterentwicklung und Qualitätssicherung der Dialektisch-Behavioralen Therapie nach Marsha Linehan.

AMEOS Klinikum Dr. Heines

Rockwinkeler Landstraße 110
28325 Bremen
Tel. 0421 4289 0
Fax 0421 4289 130
info@bremen.ameos.de
<http://www.ameos.eu>