

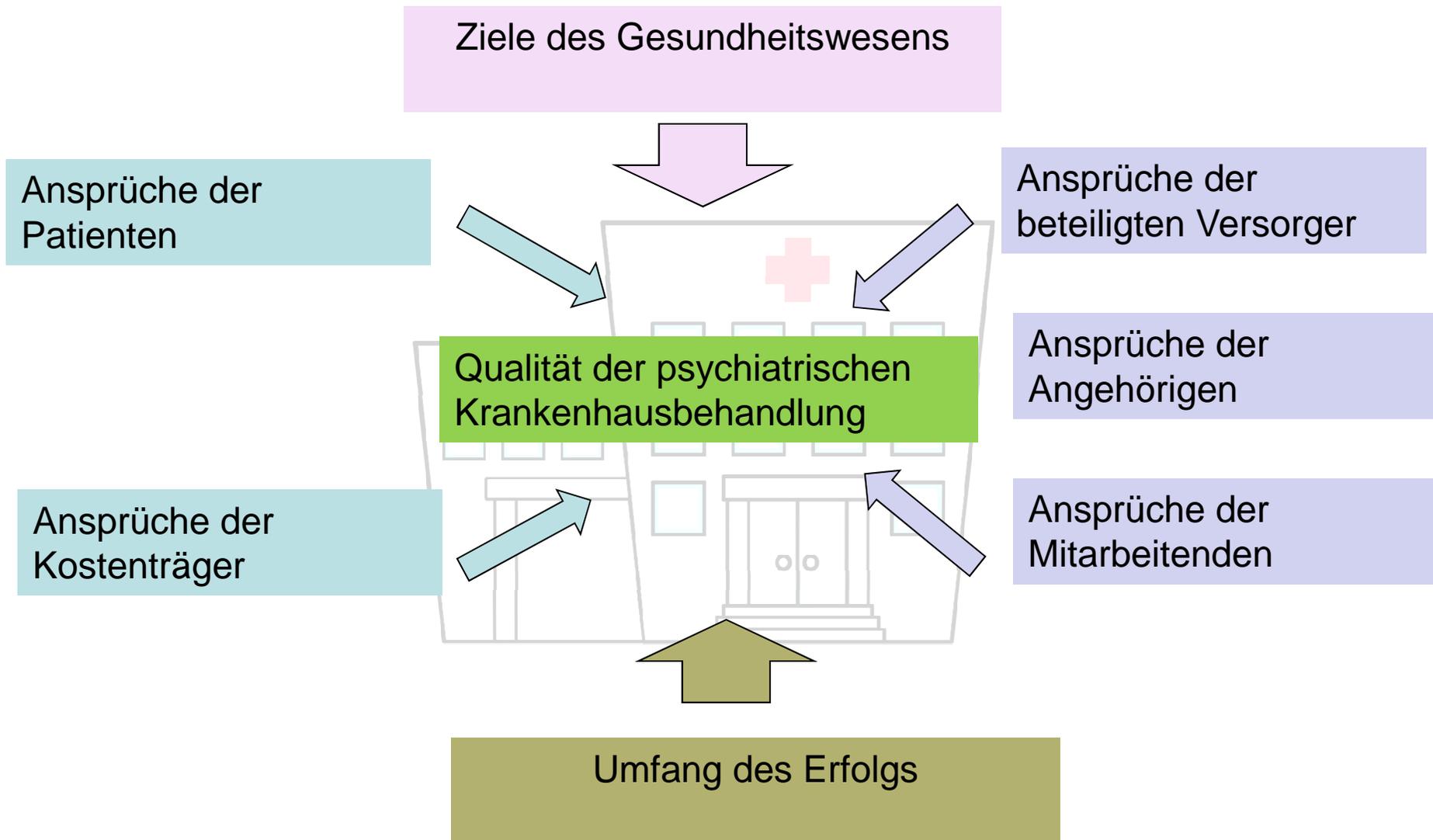
# Qualitätsmessung in Behandlung und Versorgung – was, wer, wie

Michael van Brederode, LVR-Klinik Düren  
Dr. Johanna Friedli, ANQ Bern  
Dr.Christian Hick, Universität Köln

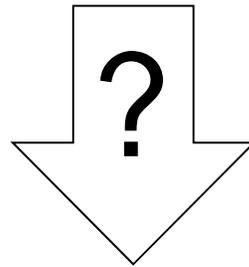
---

## Was ist Qualität?

- DIN EN ISO 9000: „Vermögen einer Gesamtheit inhärenter Merkmale eines Produkts, eines Systems oder eines Prozesses **zur Erfüllung** von **Forderungen von Kunden** und anderen **interessierten Parteien**
- Donabedian: Qualität ist der Grad an Übereinstimmung zwischen den **Zielen** des **Gesundheitswesens** und **der wirklich geleisteten Versorgung**
- Williamson: Qualität ist der **Umfang des Erfolges** der - unter optimalen Verhältnissen und vertretbaren Kosten - tatsächlich zu **erreichen** ist.



Qualität =  
Grad der Deckung zwischen Soll-Zustand und Ist-Zustand



Soll-Zustand der Psychiatrischen Krankenhausversorgung



## Zertifiziert werden:

- Führung und Steuerung
- Mitarbeiterorientierung
- QM
- Sicherheit und Risikomanagement
- Information/Kommunikation
- **Patientenorientierung**
  - universell – nicht psychiatrie-spezifisch

# Qualitätsdiskurs im Wandel der Zeit



## Struktur

Gemeindenah  
Bedarfsgerecht  
Dezentralisierung  
PsychPV  
Gebäudequalität

## Prozess

Leitliniengerechtigkeit  
Vernetzt, Integriert  
Zwangsreduzierung  
Medikation  
Partizipation, Adhärenz

## Ergebnis

Symptomreduzierung  
Remission - Rezidivfreie Zeiten  
Teilhabe  
Lebensqualität

LVR-Dezernat Klinikverbund und  
Verbund Heilpädagogischer Hilfen

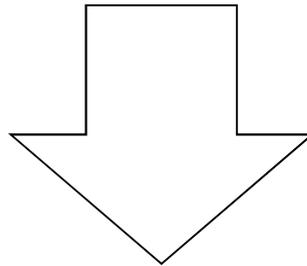
LVR-Symposium 2015

Programm  
**QUALITÄT IN DER PSYCHIATRIE –  
MESSUNG, STEUERUNG, OPTIMIERUNG**

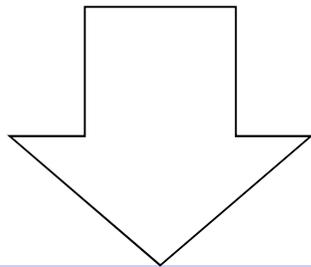
29. – 30. Januar in Köln

<b>ThinkTank</b>	
Banger	Bonn
van Brederode	Düren
Gaebel	Düsseldorf
Häussermann	Köln
Gouzoulis- Mayfrank	Köln
Heinlein	Düsseldorf
Hebebrandt	Essen
Höhmann	Langenfeld
Ludowisy-Dehl	Langenfeld
Möller	MG
Rinckens	MG
Thewes	VZ
Wenzel-Jankowski	VZ

Messung – Steuerung - Optimierung

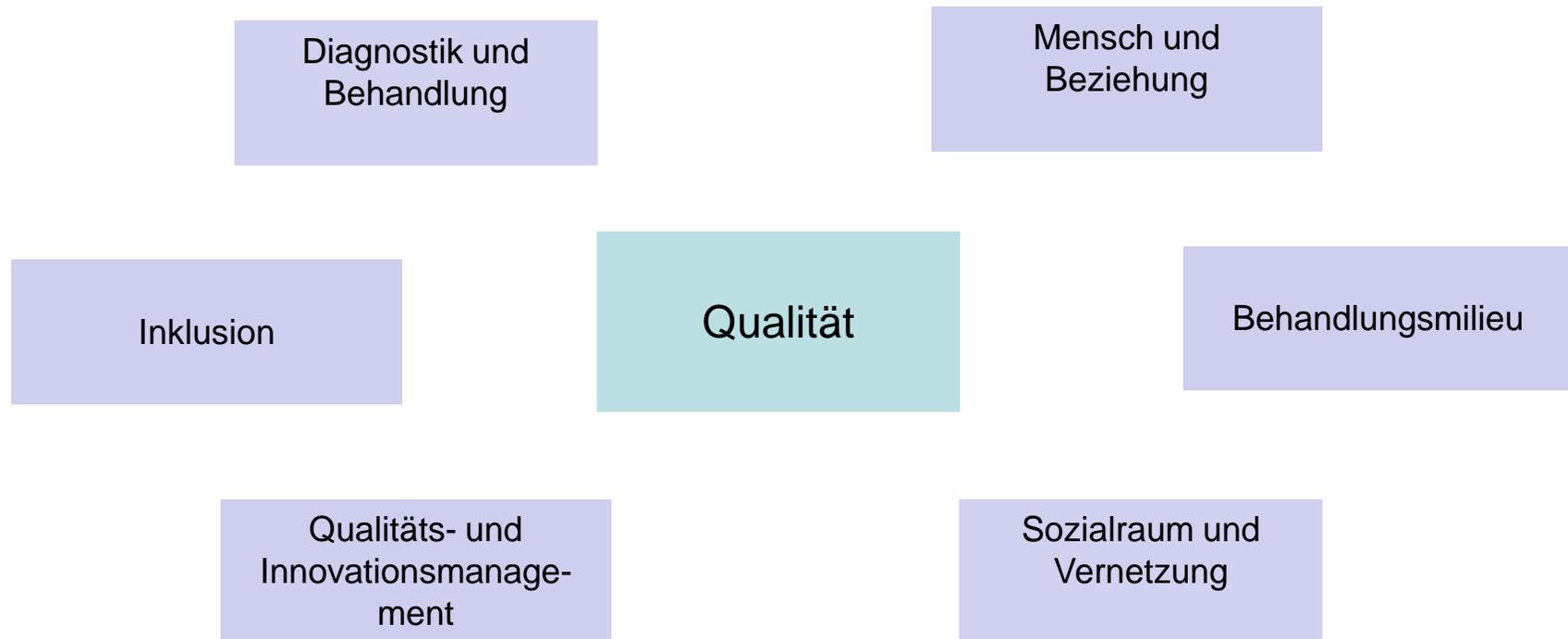


Definition – Operationalisierung - Messung



Was definiert gute psychiatrische Krankenhausversorgung?

## Qualität der psychiatrischen Krankenhausbehandlung



---

## Funktion des Qualitätsleitbilds

- Orientierung für Führungskräfte und Mitarbeiterschaft
- Leistungsversprechen gegenüber Patientinnen und Patienten
- Grundlage für Qualitätsentwicklung und -messung

## Anforderungen an die Formulierung von Qualitätsleitsätzen

- Aktuell: „State of the Art“
- präzise und konkret
- operationalisierbar
- messbar

---

## **(1) Gewährleistung einer leitliniengerechten Diagnostik und Behandlung auf hohem Niveau**

- aktuelle medizinische Standards und Leitlinien und wissenschaftlicher Fortschritt
- Orientierung an individuellen Bedürfnisse
- Partizipativ: Information, Adhärenz, Dialog
- bedarfsgerechte Settings
- multidisziplinäre Leistungen in der gebotenen Intensität,
- Sektorenübergreifend integriert
- ambulante Behandlungsangebote zeitnah
- neue Formen der ambulanten Komplexbehandlung (ACT, Ht etc.)

---

## **(2) Qualifiziertes und motiviertes Personal als Träger einer hohen Behandlungsqualität**

- Qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- in fördernden therapeutischen Beziehungen
- multiprofessionell und bedarfsgerecht
- Gewinnung und Bindung - Fort- und Weiterbildung
- optimale Prozessgestaltung und Ausstattung der Arbeitsplätze
- Soziales Klima (wertschätzender Umgang)
- Information

---

### **(3) Gewährleistung eines förderlichen Behandlungsmilieus**

- wertschätzender Umgang, persönliches Auftreten, Kommunikation
- freundliches und ausgeglichenes Behandlungsmilieu
- Gesprächswünschen zeitnah gerecht werden.
- moderne und ansprechende räumliche Bedingungen
- Sorgfältiger Schutz der Privatsphäre
- hochwertige Speiseversorgung

---

## **(4) Sozialräumliche Orientierung und regionale Vernetzung**

- Auftrag endet nicht an der Krankenhaustüre
- wohnortnahe ambulante, teilstationäre und stationäre Hilfen
- sozialräumliche Orientierung - aufsuchende Hilfen
- integrierte, sektorenübergreifenden Versorgung - Kontinuität
- aktive Kooperation mit allen relevanten Partnern
- Barrierefreiheit (sozial und räumlich)

---

## **(5) Kontinuierliche Weiterentwicklung und Sicherung der Qualität**

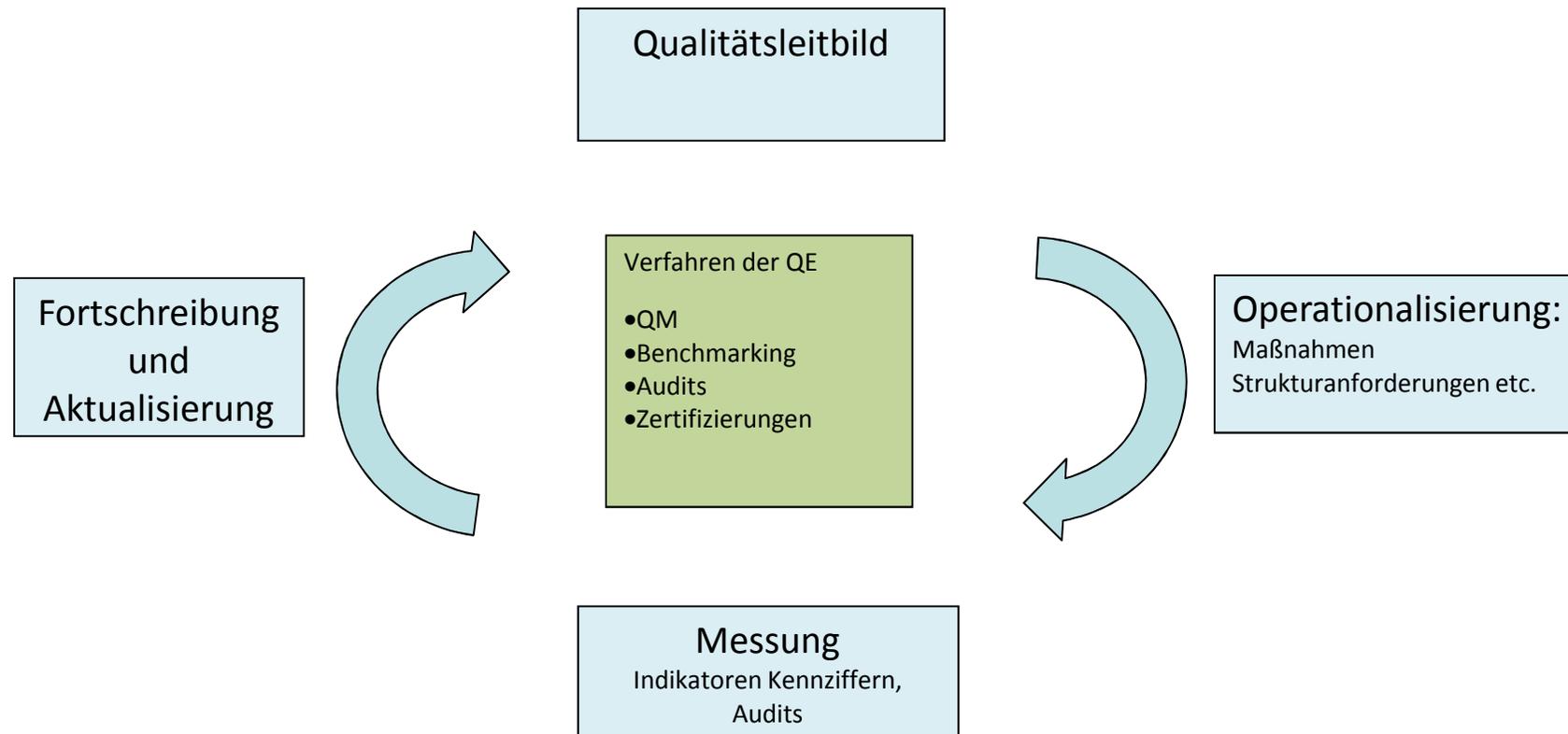
- systematisches Innovationsmanagement: lernende Systeme - kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- Qualitätsmanagement, Qualitätsmessungen, externe Zertifizierungen
- Beschwerdewesen und unabhängige Omboudspersonen

---

## (6) Förderung der gesellschaftlichen Inklusion

- Gewährleistung der bürgerlichen Rechte,
- UN-Behindertenrechtskonvention
- Spannungsfeld zwischen Schutz- und Sicherheitsbedürfnissen sowie Freiheitsrechten
- Gewaltprävention durch Deeskalation
- Entstigmatisierung

## Integration des Qualitätsleitbilds in das QM im LVR-Klinikverbund





[Aktuelles](#) [Über uns](#) [Für Patienten](#) [Für Angehörige](#) [Für Fachpublikum](#) [Karriere](#) [Öffentlichkeitsarbeit/Presse](#)

[Der LVR-Klinikverbund](#)

[Migration](#)

[Forschung & Lehre](#)

▼ [Qualitätsmanagement](#)

› [Qualitätsleitbild des LVR-Klinikverbunds](#)

[Qualitätspolitik](#)

[Qualitätsberichte](#)

[Qualitätsberichte nach § 137](#)

[Benchmarking im Klinikverbund](#)

[Gemeindepsychiatrie](#)

[Psychiatriegeschichte](#)

[Publikationen](#)

[Kooperation & Vernetzungen](#)

Sie sind hier: › [Startseite](#) › [Über uns](#) › [Qualitätsmanagement](#) › [Qualitätsleitbild des LVR-Klinikverbunds](#)

## Qualitätsleitbild des LVR-Klinikverbunds



### Präambel

Die nachfolgenden Leitlinien beschreiben den Qualitätsanspruch des LVR-Klinikverbundes im Sinne einer selbstgesetzten Qualitätsnorm. Sie sind Handlungsgrundlage für die Mitarbeitenden der LVR-Kliniken und der Verbundzentrale sowie Leistungsversprechen gegenüber unseren Patientinnen und Patienten.

Als großer kommunaler Krankenhausträger sieht sich der LVR in besonderer Weise der Gewährleistung einer hohen Behandlungsqualität verpflichtet. Unser Qualitätsanspruch gilt in gleicher Weise für alle Fachgebiete und Bereiche der LVR-Kliniken: Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatische Medizin, Kinder- und Jugendpsychiatrie, Neurologie, Orthopädie, die Behandlung von psychisch kranken Straftätern sowie die Medizinische und Soziale Rehabilitation.

Einen Schwerpunkt der Aufgabengebiete der LVR-Kliniken bildet die Behandlung von Menschen mit psychischen, psychosomatischen und neurologischen Störungen. Insofern kommt den Anforderungen dieser Patientengruppen in den folgenden Leitlinien ein besonderes Gewicht zu.

### Qualitätsleitlinien

- › 1. Gewährleistung einer leitliniengerechten Diagnostik und Behandlung auf hohem Niveau
- › 2. Qualifiziertes und motiviertes Personal als Träger einer hohen Behandlungsqualität
- › 3. Gewährleistung eines förderlichen Behandlungsmilieus
- › 4. Sozialräumliche Orientierung und regionale Vernetzung



Plan	Do	Check
Diagnostik und Behandlungsangebote der LVR-Kliniken werden auf Grundlage der aktuellen medizinischen Standards und Leitlinien sowie unter Einbeziehung gesicherter wissenschaftlicher Erkenntnisse und orientiert an den individuellen Bedürfnissen der Patientinnen und Patienten durchgeführt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherung der Leitlinien-treue</li> <li>• Fortbildung</li> <li>• Maßnahmen zur Bedarfs- und Bedürfnisorientierung</li> <li>• Maßnahmen des <u>Entlassmanagements</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevante Qualitätsindikatoren (z. B. Monopharmazie bei Entlassung)</li> <li>• Klinikinterne Maßnahmen zum <u>Behandlungsmonitoring</u></li> <li>• Zahl und Art der Fortbildungen</li> <li>• Ergebnisse von Visitationen etc.</li> </ul>
Information, Behandlungsvereinbarungen, <u>adhärenzfördernde</u> Maßnahmen sowie die Orientierung am <u>triadischen</u> Prinzip bilden wichtige Grundlagen für die Förderung einer informierten Beteiligung der Patientinnen und Patienten sowie ihrer Vertrauenspersonen am Behandlungsprozess.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adhärenz, Psychoedukation, Information</li> <li>• Abschluss von Behandlungsvereinbarungen</li> <li>• Beschäftigung von Genesungsbegleitern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchdringung (Zahl der Stationen)</li> <li>• Durchdringung (Zahl der Stationen)</li> <li>• Zahl der <u>Behandlungsvereinbarungen</u></li> <li>• Zahl der Genesungsbegleiter</li> </ul>
Qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewährleisten eine hohe Behandlungsqualität auf der Grundlage von fördernden therapeutischen Beziehungen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeitergewinnung und <u>-bindung</u></li> <li>• Fortbildung und Information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>PsychPV</u>-Ausschöpfung</li> <li>• Kennzahlen (Fälle pro Ambulanz-MA)</li> <li>• Bewertung für Forensik</li> </ul>
Die LVR-Kliniken streben an, in allen Behandlungseinheiten moderne und ansprechende räumliche Bedingungen zu bieten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neubau und Modernisierungsmaßnahmen</li> <li>• Förderung guter Einrichtungsstandards</li> <li>• Förderung der Umsetzung von milieufördernden Maßnahmen</li> <li>• Bauliche Suizidprävention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteil der Ein- und Zweibettzimmer</li> <li>• Bewertungskriterien</li> </ul>

## Präambel

Die nachfolgenden Leitlinien beschreiben den **Qualitätsanspruch** des LVR-Klinikverbundes im Sinne einer **selbstgesetzten Qualitätsnorm**. Sie sind **Handlungsgrundlage für die Mitarbeitenden** der LVR-Kliniken sowie **Leistungsversprechen gegenüber unseren Patientinnen und Patienten**. Als großer **kommunaler Krankenhausträger** sieht sich der LVR in besonderer Weise der Gewährleistung einer hohen Behandlungsqualität verpflichtet. Unser Qualitätsanspruch gilt in gleicher Weise **für alle Fachgebiete** und Bereiche der LVR-Kliniken: Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatische Medizin, Kinder- und Jugendpsychiatrie, Neurologie, Orthopädie, die Behandlung von psychisch kranken Straftätern im Maßregelvollzug sowie die Soziale Rehabilitation. Einen **Schwerpunkt** der Aufgabengebiete der LVR-Kliniken bildet die Behandlung von Menschen mit psychischen, psychosomatischen und neurologischen Störungen. Insofern kommt den Anforderungen dieser Patientengruppen in den folgenden Leitlinien ein besonderes Gewicht zu.

## (1) Gewährleistung einer leitliniengerechten Diagnostik und Behandlung auf hohem Niveau

Diagnostik und Behandlungsangebote der LVR-Kliniken werden auf Grundlage der aktuellen medizinischen **Standards und Leitlinien** sowie unter Einbeziehung gesicherter wissenschaftlicher Erkenntnisse und **orientiert an den individuellen Bedürfnissen der Patientinnen und Patienten** durchgeführt. Die Behandlungsangebote bestehen aus störungsübergreifenden sowie störungs- und methodenspezifischen Angeboten. Spezialisierungen können innerhalb der einzelnen Kliniken sowie in definierten Bereichen auch standortübergreifend erfolgen.

Patientinnen und Patienten erhalten während ihres Aufenthaltes **die erforderlichen Leistungen in der gebotenen Intensität**: ärztliche, therapeutische und pflegerische Angebote werden im Rahmen der multiprofessionellen Zusammenarbeit **bedarfs- und bedürfnisorientiert und ausfallsicher** organisiert. Alle während der Behandlung erfolgten Maßnahmen und der Behandlungsverlauf werden in aussagekräftiger Form **dokumentiert**.

Vor der Aufnahme und vor dem Behandlungsende werden regelhaft und rechtzeitig Maßnahmen des **Aufnahme- und Entlassungsmanagements** durchgeführt. Bei entsprechender Indikation wird den Patientinnen und Patienten durch die Institutsambulanzen der LVR-Kliniken ein **nachgehendes Behandlungsangebot** gemacht, das sich möglichst zeitnah an den Abschluss der stationären Behandlung anschließen sollte. Die LVR-Kliniken **sind bestrebt, ihre Angebote durch neue Formen der ambulanten Komplexbehandlung** (Assertive Community Treatment, Hometreatment etc.) zu ergänzen und die hier noch hemmenden Grenzen des Finanzierungssystems zu überwinden.

**Information, Behandlungsvereinbarungen, adhärenzfördernde Maßnahmen sowie die Orientierung am trialogischen Prinzip** bilden wichtige Grundlagen für die Förderung einer informierten Beteiligung der Patientinnen und Patienten sowie ihrer Vertrauenspersonen am Behandlungsprozess.

Die Kliniken **informieren die Öffentlichkeit** mit verständlichen und differenzierten Darstellungen über ihre Angebote und Leistungen.

## (2) Qualifiziertes und motiviertes Personal als Träger einer hohen Behandlungsqualität

Qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewährleisten eine hohe Behandlungsqualität auf der Grundlage von fördernden therapeutischen Beziehungen. Deshalb sind die LVR-Kliniken bestrebt, einen möglichst großen Teil ihrer Erlöse auf die Finanzierung des erforderlichen Personals zu richten.

Der LVR-Klinikverbund engagiert sich intensiv für die Gewinnung und Bindung von qualifizierten Fachkräften sowie für die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeitenden. Eine optimale Prozessgestaltung, die Ausgestaltung der Arbeitsplätze und die technische Ausstattung fördern eine effektive Aufgabenwahrnehmung. Gesundheitsfördernde Maßnahmen, der präventive Gesundheitsschutz sowie die Vereinbarkeit von Familie und Beruf unserer Mitarbeitenden genießen einen hohen Stellenwert. Die Führungskräfte pflegen einen wertschätzenden Umgang mit ihren Mitarbeitenden und tragen dafür Sorge, dass diese sämtliche für ihre Aufgaben erforderlichen Informationen zeitnah erhalten.

### (3) Gewährleistung eines förderlichen Behandlungsmilieus

Die Mitarbeitenden pflegen einen **wertschätzenden und höflichen Umgang** mit den Patientinnen und Patienten sowie mit den Angehörigen und sichern ein freundliches und ausgeglichenes Behandlungsmilieu. Die LVR-Kliniken streben an, **in allen Behandlungseinheiten moderne und ansprechende räumliche Bedingungen** zu bieten. Größe, Zuschnitt, Gestaltung und Ausstattung von Räumen, Gebäuden und Außenanlagen sollen die Behandlung von Patientinnen und Patienten und ihr Wohlbefinden während des Aufenthaltes fördern. Die Gebäude befinden sich in einem **gepflegten, sauberen und hygienisch einwandfreien Zustand**. Die **Privatsphäre wird sorgfältig geschützt**.

Die Patientinnen und Patienten erhalten eine **ausgewogene, gesunde Speiseversorgung** in einem sozial gestalteten Milieu. Speziellen Essgewohnheiten, Diäterfordernissen und religiösen Vorgaben wird Rechnung getragen.

#### (4) Sozialräumliche Orientierung und regionale Vernetzung

Die LVR-Kliniken bieten **ambulante, teilstationäre und stationäre Behandlungsangebote** im bedarfsgerechten Umfang an. Im Zusammenwirken der zentralen Standorte mit **dezentralen Tageskliniken, Ambulanzen und Dependancen** wird eine **gemeindenahе und sozialräumlich orientierte Versorgung** gewährleistet.

Zur Förderung einer integrierten, sektorenübergreifenden Versorgung **kooperieren** die LVR-Kliniken **aktiv mit allen relevanten Partnern** in ihren Versorgungsgebieten. Die Kliniken unterhalten **verbindliche Kooperationsvereinbarungen mit ihren Schlüsselpartnern**.

Die Leistungen der LVR-Kliniken sind **gut zugänglich**. Dieses schließt neben der Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln **barrierefreie Zugangsmöglichkeiten** zu den Gebäuden, **nutzergerechte Öffnungszeiten** und **Möglichkeiten der Kontaktaufnahme** (Internet, Telefon, etc.) ein. Zur Verbesserung der Versorgung insbesondere von schwerer erkrankten Patientinnen und Patienten sind die LVR-Kliniken bestrebt, ihr Angebot um aufsuchende Hilfen im sozialen Umfeld zu erweitern

## (5) Kontinuierliche Weiterentwicklung und Sicherung des Qualität

Die Kliniken **organisieren sich als lernende Systeme** auf der Grundlage eines **kontinuierlichen Verbesserungsprozesses**. Der Qualitätsanspruch der LVR-Kliniken wird durch Maßnahmen des **Qualitätsmanagements, verbundweite Qualitätsmessungen** auf der Grundlage von Qualitätsindikatoren und durch externe Zertifizierungen gesichert. Der LVR-Klinikverbund bringt seine Erfahrungen **aktiv in den bundesweiten Diskurs** um die Qualitätsentwicklung im Krankenhaus ein.

Ein differenziertes, **mehrstufiges Beschwerdewesen** sowie unabhängige Ombudspersonen in den LVR-Kliniken leisten eine unparteiische Unterstützung der Interessen und Anliegen unserer Patientinnen und Patienten. Die Klinikvorstände würdigen alle Beschwerden in angemessener Form und tragen zur Aufklärung und zur Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen bei.

Die Angebote der LVR-Kliniken werden auf der Grundlage eines **systematischen, verbundweiten Innovationsmanagements kontinuierlich weiterentwickelt**.

## (6) Förderung der gesellschaftlichen Inklusion

Als großer **kommunaler Träger** psychiatrischer Krankenhäuser sieht sich der LVR-Klinikverbund in der Verpflichtung, die **gesellschaftliche Inklusion** von Menschen mit psychischen und psychosomatischen Störungen, die **Gewährleistung ihrer bürgerlichen Rechte**, die **Entstigmatisierung** psychischer Erkrankungen und nicht zuletzt die Weiterentwicklung der Behandlungsangebote und Versorgungsstrukturen aktiv zu fördern. Im Sinne der **kommunalen Daseinsvorsorge** leisten die LVR-Kliniken einen Beitrag zur Verbesserung der Lebens- und Versorgungssituation psychisch kranker Menschen. Unsere Verantwortung endet nicht am Entlassungstag an der Krankenhaustür: Durch **integrierte, bedarfsgerechte und sektorenübergreifende Hilfen** im Zusammenwirken mit den übrigen Trägern der psychiatrischen Versorgung sind die LVR-Kliniken nach Kräften bestrebt, bedürftigen Patientinnen und Patienten auch nach der Entlassung erforderliche Hilfen zukommen zu lassen.

Das **Spannungsfeld zwischen Schutz- und Sicherheitsbedürfnissen** auf der einen und der Freiheitsrechte auf der anderen Seite wird beständig mit dem Ziel reflektiert, erforderliche Einschränkungen zum Schutz der Patientinnen und Patienten oder Dritter auf das geringstmögliche Maß zu reduzieren. Sofern freiheitsbeschränkende Maßnahmen unvermeidbar sind, werden diese so kurz und schonend wie möglich eingesetzt. Es wird immer die Maßnahme gewählt, welche die geringsten Eingriffe in die Freiheitsrechte der Patientinnen und Patienten verspricht. Die Zahl der geschlossen geführten Stationen wird so gering wie möglich gehalten.

Der Entstehung von kritischen Situationen wird durch kontinuierlich geschulte **deeskalierende Verhaltensstrategien** sowie durch **geeignete räumliche Rahmenbedingungen** entgegen gewirkt. Die Umsetzung von nicht vermeidbaren Zwangsmaßnahmen wird **deeskalierend begleitet**, sorgfältig dokumentiert und regelhaft mit den Patientinnen und Patienten besprochen.

Die LVR-Kliniken **bringen sich aktiv, informierend und entstigmatisierend in den gesellschaftlichen Diskurs** um psychische Erkrankungen ein.