



# MANAGEMENTJAHRESBERICHT 2020

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 ersten Managementbewertungen für die Klinik Wersbach für die Jahre 2011-2019 ausgearbeitet wurden, können die Ergebnisse dieser vorangegangenen Managementbewertungen bzw. der entsprechenden Qualitätszielepläne erneut berücksichtigt und beurteilt werden. Die aktuelle Managementbewertung wurde im 1. Quartal 2021 erarbeitet, wobei sie sich auf das Kalenderjahr 2020 (Bewertung erfasster Zahlen, Daten und Fakten) bezieht, mit Erarbeitung von Ressourcenplanung und der Definition neuer Chancen für das Jahr 2021.

### Durchführung der Managementbewertung:

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

### Unterstützung und Bereitstellung der Fakten, Informationen und Unterlagen:

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

## 2 STATUS QUALITÄTSZIELE 2020

Die Evaluation der Qualitätsziele der vorangegangenen Managementbewertung 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 2020 festgelegten Qualitätsziele beurteilt und auf mögliche daraus resultierende Folgemaßnahmen Bezug genommen.

### Zu QZ1: Optimierung Diagnostik

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

### Zu QZ2: Gelebter KVP: Verbesserung der Fehlerkommunikation und Dokumentation

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

Die Problematik der Pandemiesituation hat im Jahr 2020 das ärztlich-/psychiatrische Handeln wesentlich bestimmt, wobei deren Auswirkungen auf die Versorgungssituation unmittelbar auch zu betriebswirtschaftlichen Konsequenzen führen. Wir haben daher bereits Ende Februar mit Beginn der sich abzeichnenden Pandemiesituation sämtliche personellen, zeitlichen und materiellen Ressourcen im Jahre 2020 darauf konzentriert und zentriert, einen Einbruch der Belegungssituation (durchschnittlich um die 40% in psychiatrischen Kliniken) zu verhindern bzw. eine pandemiebedingte Schließung der Klinik durch das Gesundheitsamt aufgrund eines klinikinternen Covid19-Ausbruchs zu vermeiden.

Folgemaßnahmen/Konsequenzen für die Qualitätsziele im Jahr 2021:

Da die o.g. Pandemieproblematik auch bis voraussichtlich Ende 2021 weitgehend unverändert fortbestehen wird, ist das einzige und wesentliche Qualitätsziel in einer Abwehr des pandemiebedingten Einbruchs der Belegungssituation zu sehen bzw. in der Verhinderung einer pandemiebedingten Schließung der Klinik durch das Gesundheitsamt aufgrund eines klinikinternen Covid19-Ausbruchs. Diesem vital bedeutsamen Qualitätsziel werden wir auch im Jahre 2021 sämtliche personellen, zeitlichen und materiellen Ressourcen zuordnen müssen.

## **3 GENERELLE MARKTVERÄNDERUNGEN 2020**

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

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

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

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

#### 4 VERÄNDERUNGEN IM UNTERNEHMEN UND IM UNTERNEHMENSUMFELD

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

*SWOT-Analyse Klinik Wersbach GmbH 2020.*

|   |   |
|---|---|
| <b>Stärken</b>  | <b>Schwächen</b>  |
| <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>   |
| <b>Chancen</b>  | <b>Risiken</b>  |
| <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> |

#### 5 RÜCKMELDUNGEN DER INTERESSIERTEN PARTEIEN

##### 5.1 Patientenzufriedenheit

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

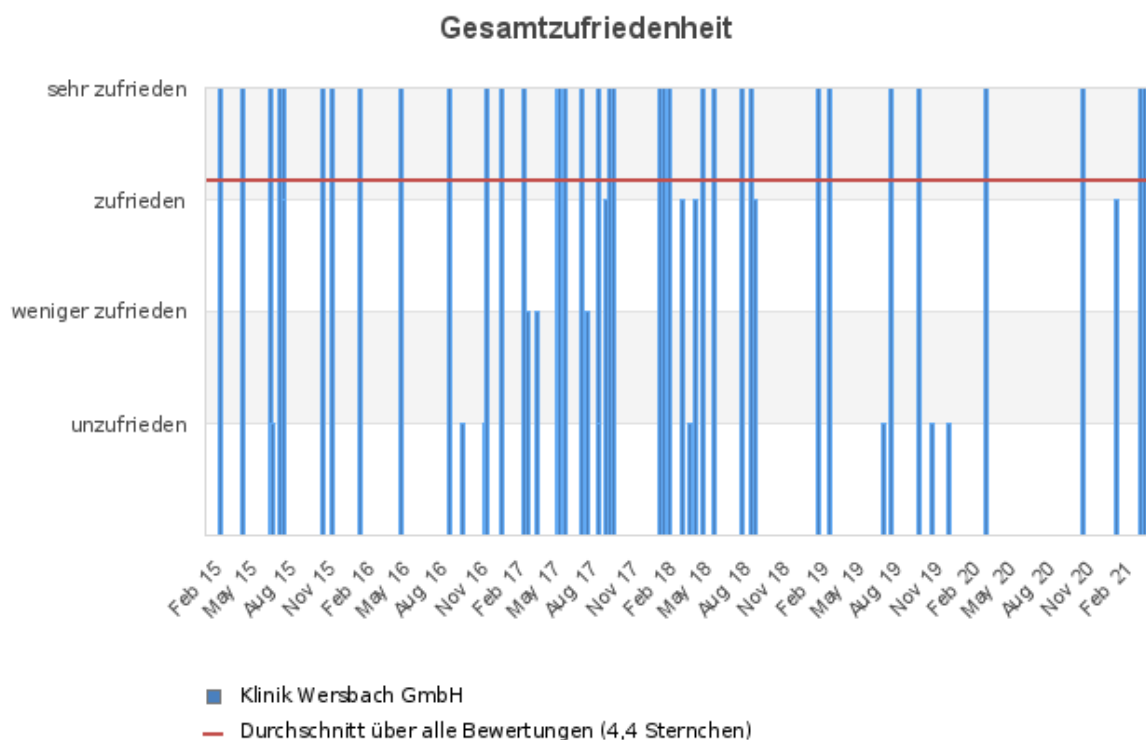
- Online-Bewertungsportale (u.a. Google-Bewertung, klinikbewertungen.de, Jameda, Facebook)
- Patientenzufriedenheitsbogen (klinikerne Evaluation bei Entlassung)
- Feedbackbogen für Lob, Anregung und Kritik (während des Klinikaufenthaltes)
- Gästebuch der Klinikhomepage

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

### 5.1.1 Online-Bewertungen

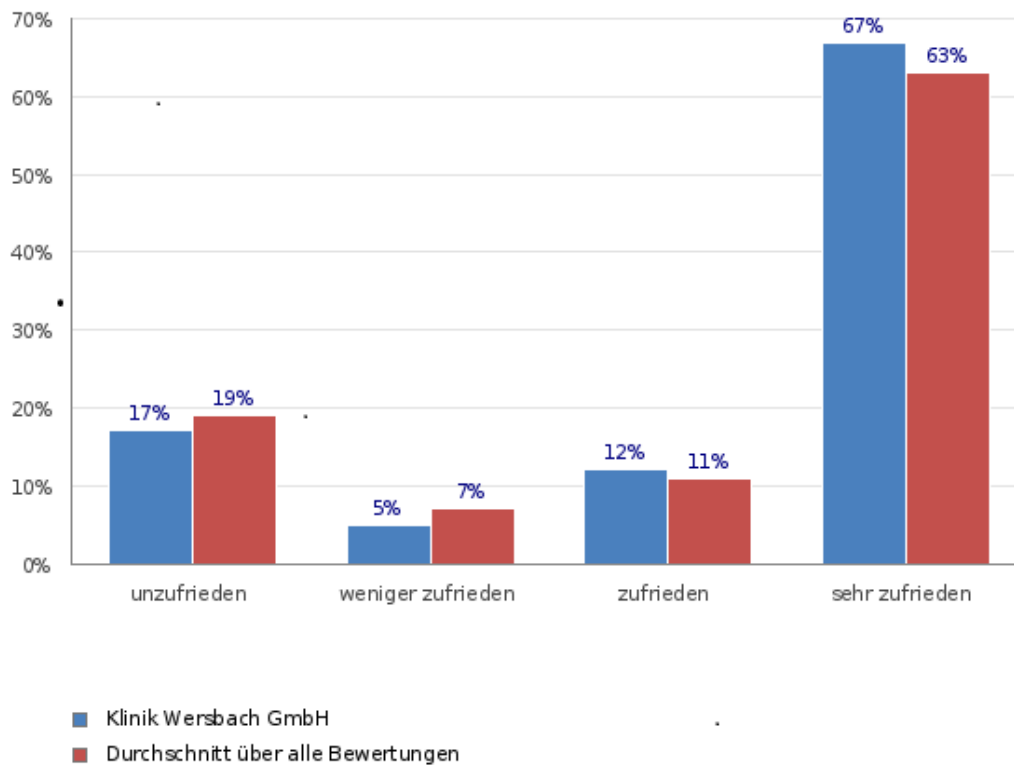
Auf dem Portal [www.klinikbewertungen.de](http://www.klinikbewertungen.de) wird die Klinik Wersbach auch 2020 in 79% (2019: 81%) der Fälle durchweg positiv bis sehr positiv bewertet (s. Abb. 2). Diese Beurteilung zeigt in der Tendenz keine signifikante Änderung im Vergleich zu den Vorjahren.

Allerdings fließen immer wieder aufgrund spezieller Persönlichkeiten einzelner Patienten negative Eintragungen in die Bewertung ein, z.B. weil diese im Rahmen einer Heilverfahrenskontrolle negativ beurteilt wurde, sich im Rahmen eines Vorgesprüches unverstanden fühlten oder aufgrund von Kontraindikationen nicht aufgenommen wurden, was letztlich zu einem negativen Bias in der Gesamtbeurteilung führt.



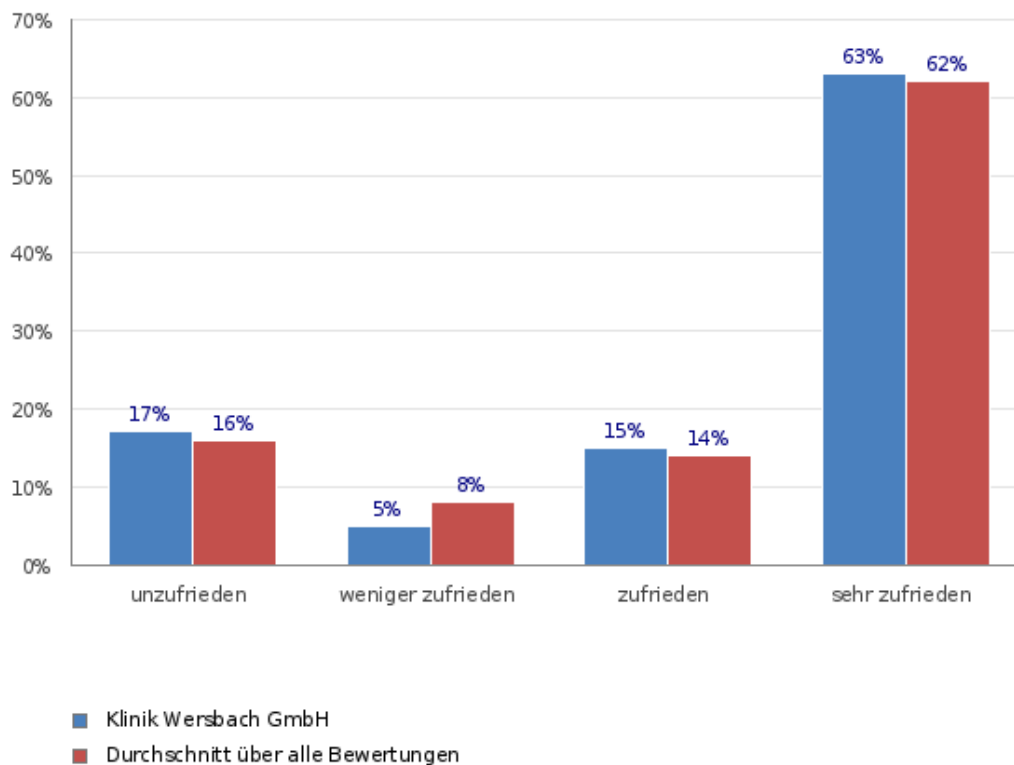
Übersicht Gesamtzufriedenheit 2014-2020 ([www.klinikbewertungen.de](http://www.klinikbewertungen.de), 2020).

### Verteilung Gesamtzufriedenheit



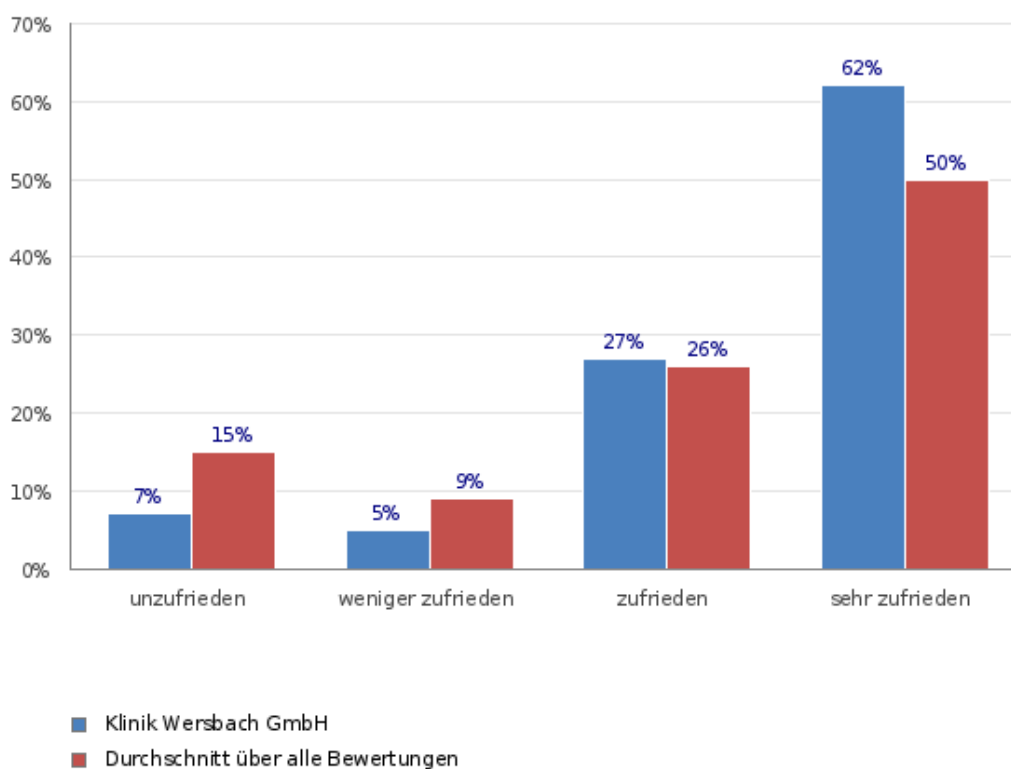
Gesamtzufriedenheit Klinik Wersbach vs. alle Bewertungen (2020).

### Verteilung Qualität der Beratung



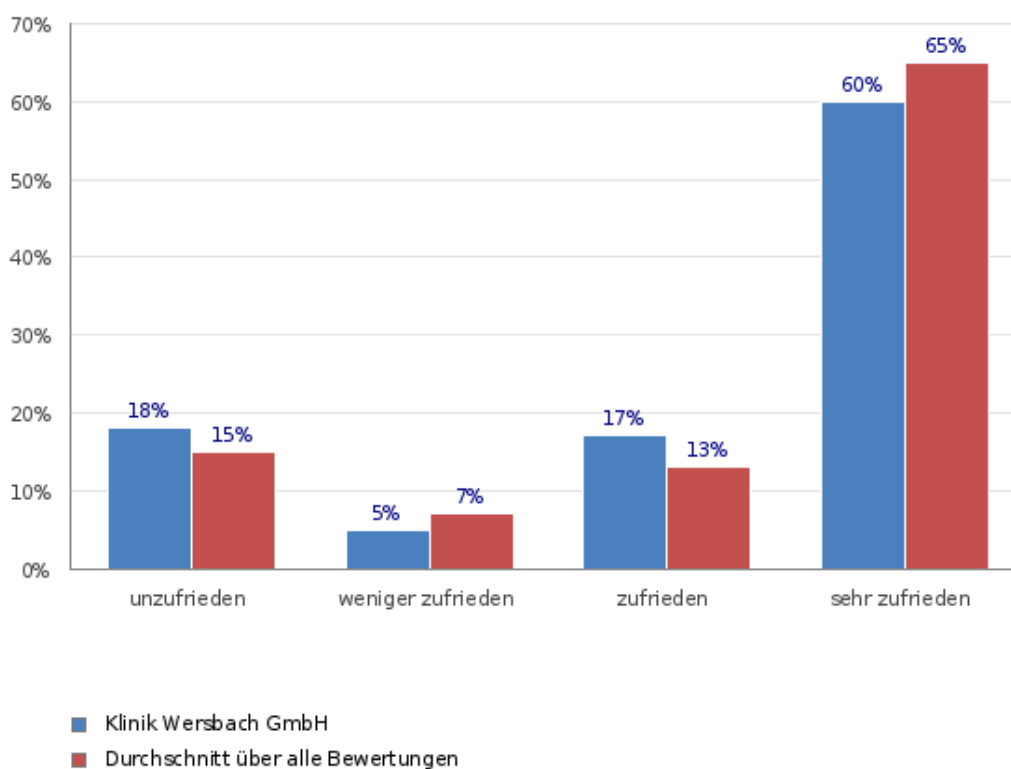
Beratungsqualität Klinik Wersbach vs. alle Bewertungen (2020).

### Verteilung Verwaltung und Abläufe



Qualität Verwaltung und Abläufe Klinik Wersbach vs. alle Bewertungen (2020).

### Verteilung medizinische Behandlung



Qualität med. Behandlung Klinik Wersbach vs. alle Bewertungen (2020).

### 5.1.2 Klinikinterne Evaluation

Der Patientenzufriedenheitsbogen wird von jedem Patienten zum Entlassungszeitpunkt ausgefüllt. Ausgenommen sind aufgrund der kurzen Aufenthaltsdauer Heilverfahrenskontrollen der Berufsgenossenschaften sowie Gutachten. Die Rücklaufquote der Patientenzufriedenheitsbögen lag 2020 bei lediglich 19% und ist im Vergleich zu den Vorjahren deutlich gesunken, was u.U. Gründe in der Pandemiesituation mit besonderer Betroffenheit aller zu haben scheint.

Die klinikinterne Evaluation erfasst folgende Haupt- und Unterkategorien:

- Pflegepersonal und med. Fachangestellte
  - Freundlichkeit unserer Mitarbeiter
  - Informationen zum Aufenthalt
  - Umgang mit ihren Fragen
  - Aufnahme in unsere Klinik
  - Entlassung aus unserer Klinik
- Medizinische/therapeutische Behandlung
  - Facharzt
  - Psychotherapeuten
  - Komplementärtherapeuten
  - Sozialtherapeuten
- Mitarbeiter Verwaltung/IT
  - Freundlichkeit unserer Mitarbeiter
  - Informationen zum Aufenthalt
  - Umgang mit ihren Fragen
  - Aufnahme in unsere Klinik
  - Entlassung aus unserer Klinik
- Verpflegung
  - Frühstück
  - Mittagessen
  - Abendessen
- Sauberkeit
  - Zimmer
  - Sanitäreanlagen
  - 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.

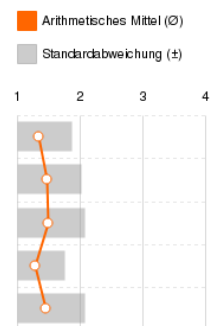


## Fachabteilungen

Werden die Antwortkategorien „sehr zufrieden“ und „zufrieden“ zusammengenommen, erreichen alle Fachabteilungen zu mindestens 90% bis 95% eine positive Bewertung. Die höchsten Zufriedenheitswerte (Antwortkategorie „sehr zufrieden“) erreichen die Psychotherapeuten (84,4%) gefolgt von den Komplementärtherapeuten mit 81,4%, während die Zufriedenheit mit der Facharztbehandlung (58,0%) nicht so gut ausgeprägt ist, wobei diese Fachabteilung – wie in den Vorjahren und im Wesentlichen durch die Dienstärzte bedingt - ebenso wie die Sozialtherapie negative Bewertungen („weniger zufrieden“) erhielten.

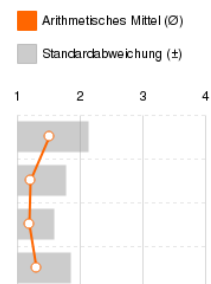
### Zufriedenheit mit Pflegepersonal und medizinischen Fachangestellten

|                                | Sehr zufrieden<br>(1) |       | Zufrieden<br>(2) |       | Weniger zufrieden<br>(3) |      | Unzufrieden<br>(4) |      | Ø    | ±    |
|--------------------------------|-----------------------|-------|------------------|-------|--------------------------|------|--------------------|------|------|------|
|                                | Σ                     | %     | Σ                | %     | Σ                        | %    | Σ                  | %    |      |      |
| Freundlichkeit unserer Mita... | 79x                   | 68,70 | 33x              | 28,70 | 3x                       | 2,61 | -                  | -    | 1,34 | 0,53 |
| Information zum Aufenthalt     | 61x                   | 53,51 | 51x              | 44,74 | 2x                       | 1,75 | -                  | -    | 1,48 | 0,54 |
| Umgang mit Ihren Fragen        | 63x                   | 55,26 | 46x              | 40,35 | 5x                       | 4,39 | -                  | -    | 1,49 | 0,58 |
| Aufnahme in unsere Klinik      | 81x                   | 71,05 | 33x              | 28,95 | -                        | -    | -                  | -    | 1,29 | 0,46 |
| Entlassung aus unserer Klin... | 52x                   | 60,47 | 30x              | 34,88 | 3x                       | 3,49 | 1x                 | 1,16 | 1,45 | 0,63 |



### Zufriedenheit mit medizinisch-/therapeutischer Behandlung

|                              | Sehr zufrieden<br>(1) |       | Zufrieden<br>(2) |       | Weniger zufrieden<br>(3) |      | Unzufrieden<br>(4) |      | Ø    | ±    |
|------------------------------|-----------------------|-------|------------------|-------|--------------------------|------|--------------------|------|------|------|
|                              | Σ                     | %     | Σ                | %     | Σ                        | %    | Σ                  | %    |      |      |
| Betreuung durch den Facha... | 65x                   | 58,04 | 38x              | 33,93 | 9x                       | 8,04 | -                  | -    | 1,50 | 0,64 |
| Betreuung durch den Psych... | 97x                   | 84,35 | 15x              | 13,04 | -                        | -    | 3x                 | 2,61 | 1,21 | 0,57 |
| Betreuung durch den Komp...  | 92x                   | 81,42 | 21x              | 18,58 | -                        | -    | -                  | -    | 1,19 | 0,39 |
| Betreuung durch den Sozia... | 81x                   | 74,31 | 23x              | 21,10 | 5x                       | 4,59 | -                  | -    | 1,30 | 0,55 |

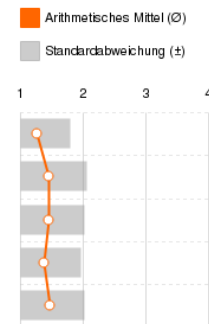


## Verwaltung und IT

Das Healthcaremanagement erreicht auch im Jahr 2020 sehr gute bis gute Zufriedenheitswerte.

## Zufriedenheit mit Verwaltungs-/IT-Mitarbeitern

|                                | Sehr zufrieden |       | Zufrieden |       | Weniger zufrieden |      | Unzufrieden |      |      |      |
|--------------------------------|----------------|-------|-----------|-------|-------------------|------|-------------|------|------|------|
|                                | (1)            | (2)   | (3)       | (4)   |                   |      |             |      | Ø    | ±    |
|                                | Σ              | %     | Σ         | %     | Σ                 | %    | Σ           | %    |      |      |
| Freundlichkeit unserer Mita... | 83x            | 75,45 | 25x       | 22,73 | 1x                | 0,91 | 1x          | 0,91 | 1,27 | 0,52 |
| Informationen zum Aufenthalt   | 67x            | 60,91 | 38x       | 34,55 | 4x                | 3,64 | 1x          | 0,91 | 1,45 | 0,61 |
| Umgang mit Ihren Fragen        | 66x            | 58,93 | 42x       | 37,50 | 4x                | 3,57 | -           | -    | 1,45 | 0,57 |
| Aufnahme in unserer Klinik     | 74x            | 66,67 | 33x       | 29,73 | 3x                | 2,70 | 1x          | 0,90 | 1,38 | 0,59 |
| Entlassung aus unserer Klin..  | 49x            | 55,68 | 37x       | 42,05 | 2x                | 2,27 | -           | -    | 1,47 | 0,55 |

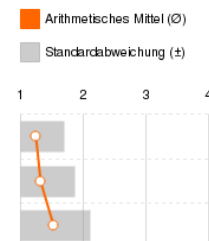


## Verpflegung

Bei der Verpflegung wird das Frühstück insgesamt am besten bewertet (99,1% „sehr gut“ bis „gut“), das Mittagessen erreicht mit 96,5% ähnlich gute Bewertungen. Das Abendessen erhält von knapp 3,6% der Befragten das Urteil „weniger gut“ oder „schlecht“. Ursächlich ist laut Analyse der Einzelinformationen die fehlende Abwechslung, wengleich sich die Werte im Vergleich zu 2019 gebessert haben.

## Zufriedenheit mit Verpflegung

|             | Sehr gut |       | Gut |       | Weniger gut |      | Schlecht |      |      |      |
|-------------|----------|-------|-----|-------|-------------|------|----------|------|------|------|
|             | (1)      | (2)   | (3) | (4)   |             |      |          |      | Ø    | ±    |
|             | Σ        | %     | Σ   | %     | Σ           | %    | Σ        | %    |      |      |
| Frühstück   | 87x      | 76,32 | 26x | 22,81 | 1x          | 0,88 | -        | -    | 1,25 | 0,45 |
| Mittagessen | 81x      | 71,05 | 29x | 25,44 | 4x          | 3,51 | -        | -    | 1,32 | 0,54 |
| Abendessen  | 59x      | 52,68 | 49x | 43,75 | 3x          | 2,68 | 1x       | 0,89 | 1,52 | 0,60 |

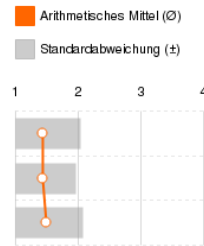


## Reinigung/Hygiene

Die Sauberkeit in den Bereichen Zimmer, Sanitäranlagen und Cafeteria wird mit über 55% als „sehr gut“ angegeben, was eine Verbesserung zu 2019 darstellt. Insgesamt gibt es für keinen Bereich eine „schlechte“ Bewertung. Als „weniger gut“ wird von 5,3% der Patienten die Sauberkeit der Zimmer empfunden (Sanitäranlagen 0,9%, Cafeteria 4,5%).

## Zufriedenheit mit Sauberkeit

|                | Sehr gut<br>(1) |       | Gut<br>(2) |       | Weniger gut<br>(3) |      | Schlecht<br>(4) |   | Ø    | ±    |
|----------------|-----------------|-------|------------|-------|--------------------|------|-----------------|---|------|------|
|                | Σ               | %     | Σ          | %     | Σ                  | %    | Σ               | % |      |      |
| Zimmer         | 70x             | 61,95 | 37x        | 32,74 | 6x                 | 5,31 | -               | - | 1,43 | 0,60 |
| Sanitäranlagen | 65x             | 57,02 | 48x        | 42,11 | 1x                 | 0,88 | -               | - | 1,44 | 0,52 |
| Cafeteria      | 62x             | 55,86 | 44x        | 39,64 | 5x                 | 4,50 | -               | - | 1,49 | 0,59 |

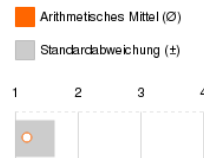


## Weiterempfehlung

Insgesamt ist die Weiterempfehlungsquote der Klinik nach wie vor hoch. Im Vergleich zum Vorjahr können mit 85,0% jedoch mehr „sichere“ Weiterempfehlungen registriert werden als 2019 (80,7%). Auch gab es 2020 im Vergleich zu den Vorjahren keine Bewertung, die eine Weiterempfehlung definitiv ausschließt. In diesem Zusammenhang zeigt sich, dass vor allem Reha-Patienten negativere Bewertungen abgeben. Dies kann darauf zurückgeführt werden, dass laut Behandlungsauftrag der Kostenträger Reha-Patienten weniger Einzeltherapiestunden zustehen als Akut-/Privatpatienten und dies von Reha-Patienten nicht verstanden wird oder der Behandlungsauftrag therapeutisch als abgeschlossen gilt, Reha-Patienten jedoch eine Verlängerung wünschen.

## Weiterempfehlung

|                                    | Sicher<br>(1) |       | Vielleicht<br>(2) |       | Eher nicht<br>(3) |      | Definitiv nicht<br>(4) |   | Ø    | ±    |
|------------------------------------|---------------|-------|-------------------|-------|-------------------|------|------------------------|---|------|------|
|                                    | Σ             | %     | Σ                 | %     | Σ                 | %    | Σ                      | % |      |      |
| Würden Sie unsere Klinik an Ihr... | 96x           | 84,96 | 14x               | 12,39 | 3x                | 2,65 | -                      | - | 1,18 | 0,45 |



Zusammenfassend zeigt sich für das Jahr 2020, wie in den Vorjahren, eine hohe bis sehr hohe Patientenzufriedenheit. In den Einzelinformationen via Feedbackbogen, Online-Portalen, Gästebuch der Klinikhomepage und Patientenversammlung werden insbesondere die Fachkompetenz, das Engagement, die Hilfsbereitschaft und die Freundlichkeit der Mitarbeiter, das breitgefächerte therapeutische Angebot und die familiäre Atmosphäre hervorgehoben. Auch die ruhige Lage in der Natur und die abwechslungsreiche, qualitativ hochwertige Verpflegung werden explizit in Einzelbewertungen gelobt.

### 5.1.3 Reklamations- und Beschwerdemanagement

Im Jahr 2020 wurden im Vergleich zu 2019 (345) insgesamt nur 80 Beschwerden für den voll- und teilstationären Bereich erfasst. Dabei ist festzuhalten, dass der deutliche Rückgang der

Beschwerderückmeldungen wohl darauf zurückzuführen ist, daß pandemiebedingt die 2-wöchentlich stattfindenden verpflichtenden Patientenversammlungen entfielen, die dem unmittelbaren Austausch von Informationen, Anregungen, Lob, Kritik und Beschwerden zwischen Klinik und Patienten dienen.

Angesichts dieser geringen Anzahl von Rückmeldungen wurde auf eine thematische Clusterung der Beschwerden für 2020 verzichtet, wenngleich nach Eingang einer Beschwerde weiterhin vom QMB der direkte Kontakt mit der betroffenen Abteilung aufgenommen wurde, um das Anliegen des Patienten unverzüglich zu bearbeiten. Es muß jedoch konstatiert werden, daß sich die Beschwerden der Patienten wie in den Jahren zuvor auf identische Problematiken zentrierten, denen nur bedingt abgeholfen werden kann. Im Weiteren bezogen sich die Beschwerden zu einem nicht unerheblichen Teil auf die Corona-Maßnahmen (AHA-Regel) und damit einhergehende Änderungen im Klinikalltag (z.B. Essenszeiten, Gruppengrößen, Maskenpflicht im Einzelgespräch).

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

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

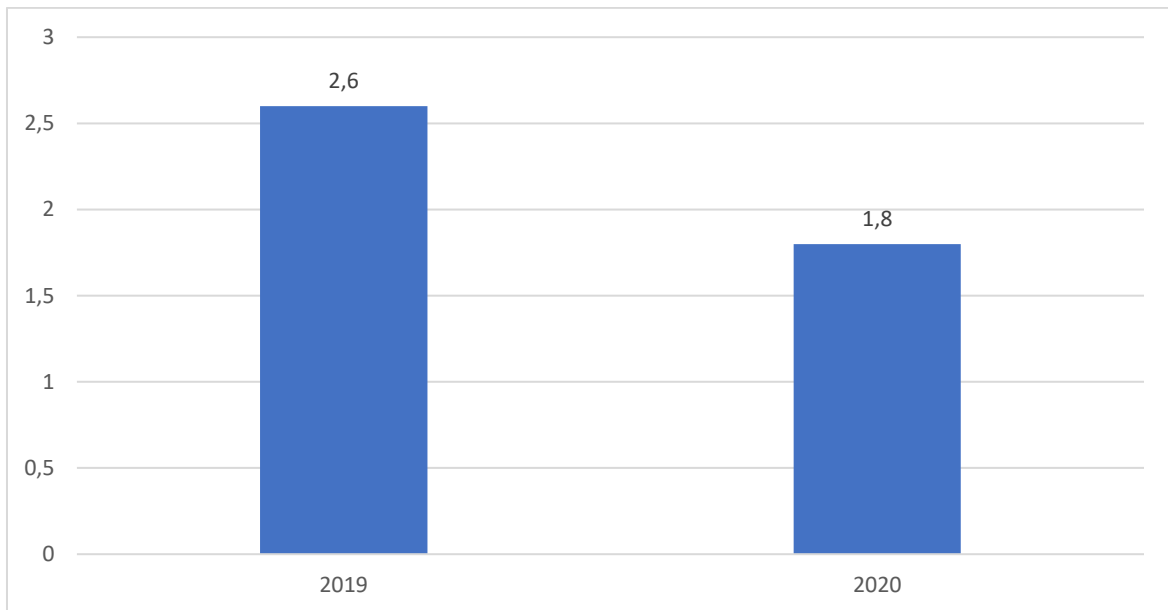
#### *5.1.4 Ergebnisse QS-Reha®-Verfahren*

Die Klinik Wersbach ist seit 2011 als gemischte Krankenanstalt (§ 4 Abs. 5 MB/KK) zur Teilnahme am QS-Reha®-Verfahren über das unabhängige Institut für Qualität und Patientensicherheit (BQS) verpflichtet. Diese gesetzliche Verpflichtung zur Mitwirkung ergibt sich aus dem Vertrag nach § 111 SGB V. Die Klinik Wersbach hat bereits in den ersten beiden Erhebungsrunden 2012-2014 und 2015-2017 erfolgreich am QS-Reha®-Verfahren teilgenommen, was auch in der dritten Erhebungsrunde (2018-2020) nach externer Visitation am 31.07.2019 eine abermalige Bestätigung fand. Eine neuerliche externe Visitation erfolgte daher 2020 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.

## **5.2 Mitarbeiterzufriedenheit**

Systematische Befragungen zur Mitarbeiterzufriedenheit wurden 2020 nicht vorgenommen, wenngleich in individuellen und informellen Gesprächen sich ein hohes Maß an

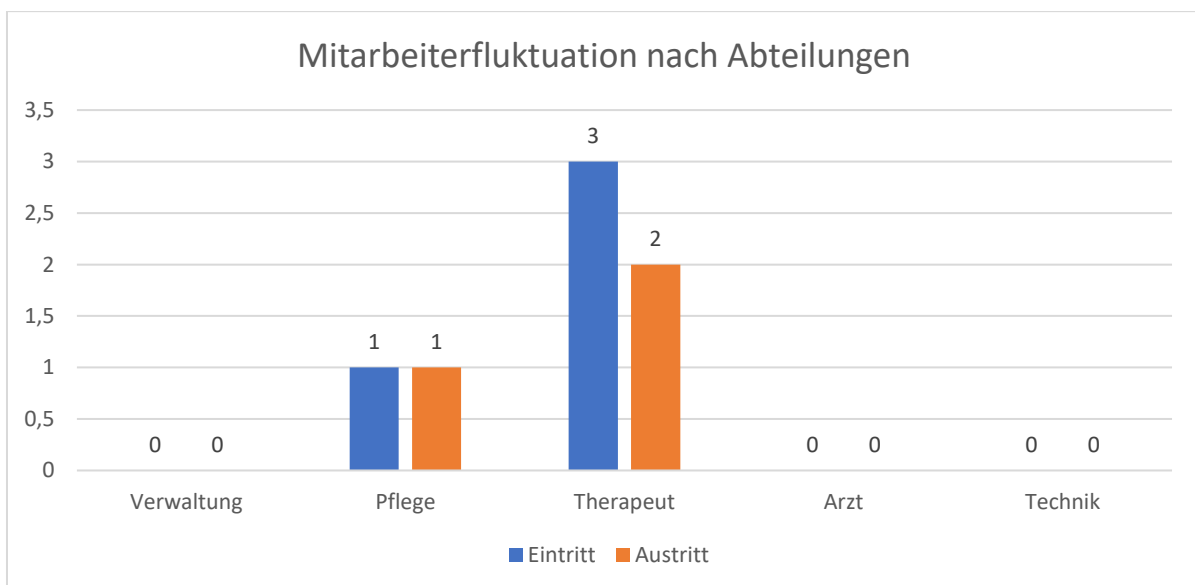
Mitarbeiterzufriedenheit darstellte. Als etwaiges Maß der Mitarbeitermotivation sind jedoch Arbeitsunfähigkeitsrate und Mitarbeiterfluktuation zu betrachten (s. Abb. 15 und 16).



*AU-Quote in % 2019 vs. 2020.*

Die Arbeitsunfähigkeitsrate ist 2020 im Vergleich zum Vorjahr 2019 leicht gesunken (-0,8%).

Bezüglich der Mitarbeiterfluktuation standen im Jahre 2020 3 Austritten von Mitarbeitern insgesamt 4 Eintritte gegenüber. Die niedrige Rate an Fluktuation im Unternehmen ist der Corona Situation geschuldet.



*Mitarbeiterfluktuation: Gegenüberstellung der Ein- und Austritte 2020 nach Abteilungen.*

### 5.3 Rückmeldung von Kostenträgern und Zuweisern

Die Ermittlung von externen Kundenanforderungen erfolgt weiterhin 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. Im Rahmen dieser Gespräche wurden bzw. werden Anforderungen der Kostenträger erfasst, wobei unter Beibehaltung der Ergebnisse bzw. Maßnahmen der Vorjahre für 2019 folgende Maßnahmen und Ergebnisse von besonderer Bedeutung waren bzw. zukünftig sein werden:

- Ausbau der tagesklinischen Versorgung.
- Ausbau der psychiatrisch-/psychotherapeutischen Institutsambulanz (PIA).
- Ausbau der Kooperation mit externen Institutionen (z.B. Deutsches Rotes Kreuz, Bergische Krankenkasse)
- Fortführung der regelhaften sozialmedizinischen Beurteilung auf Wunsch der PKV und BG.
- Ausweitung der diagnostischen Verfahren (EEG)

#### 5.4 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. Die Bewertungskriterien sind einheitlich im gesamten Unternehmen und beinhalten folgende zentrale Aspekte:



Kriterien zur Lieferantenbewertung.

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.

## 5.5 Veränderte Anforderungen der interessierten Parteien

Die Corona-Pandemie hat im Jahre 2020 über Monate die Welt in Atem gehalten und bei den Menschen viel Verunsicherung, Sorgen und Ängste ausgelöst. Insbesondere Menschen mit psychischen Erkrankungen und ihre Angehörigen, aber auch alle in der Versorgung Tätigen haben angesichts von Kontakteinschränkungen, Hygiene- und Impfverordnungen große Anstrengungen unternommen, sich richtig zu verhalten oder die richtigen Entscheidungen zu treffen. Diese Problematik bestimmt das ärztlich-/psychiatrische Handeln wesentlich, wobei diese Auswirkungen auf die Versorgungssituation unmittelbar auch zu betriebswirtschaftlichen Konsequenzen führen. So verringerte sich im Durchschnitt die stationäre Behandlungskapazität psychiatrischer Kliniken in Deutschland um 40% im Vergleich zu den Zeiten vor der Pandemie, wobei tagesklinische Angebote u.U. sogar komplett eingestellt wurden. Daher haben wir sämtliche personellen, zeitlichen und materiellen Ressourcen darauf konzentriert und zentriert, einen derartigen Einbruch der Belegungssituation bzw. eine pandemiebedingte Schließung der Klinik zu vermeiden. Dies kommt u.a. durch die ausführliche Dokumentation (Corona 1. und 2. Welle) beispielhaft und anschaulich zur Darstellung.

## 6 KONFORMITÄT VON PRODUKTEN UND DIENSTLEISTUNGEN

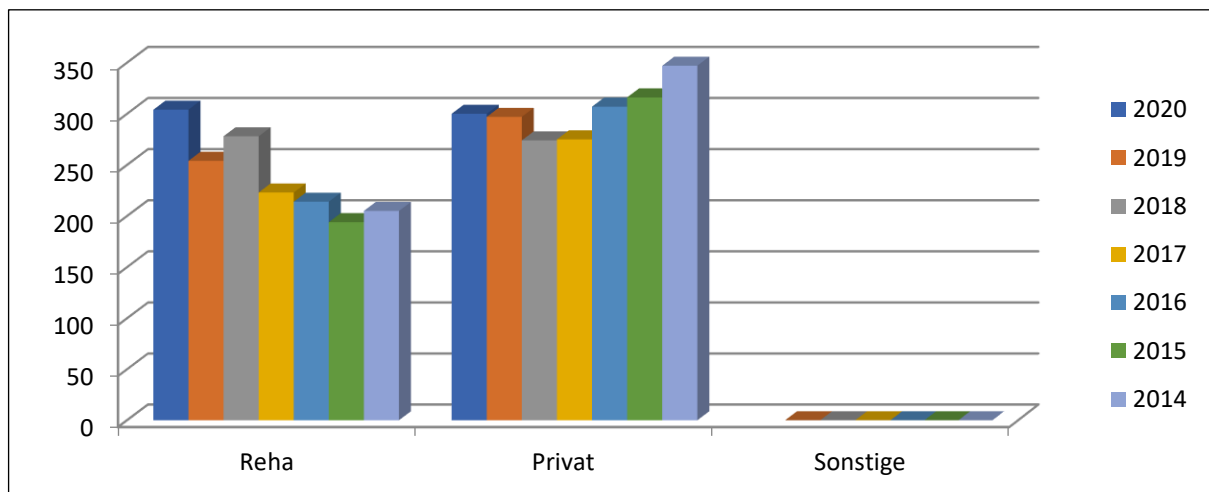
### 6.1 Betriebswirtschaftliche Kennzahlen – Verteilung Behandlungsfälle

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

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

Verteilung der Behandlungsfälle gesamt von 2014-2020.

|                 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 | 2014 |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|
| <b>Reha</b>     | 304  | 254  | 278  | 223  | 214  | 194  | 205  |
| <b>PKV</b>      | 300  | 297  | 274  | 275  | 307  | 316  | 347  |
| <b>Sonstige</b> | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| <b>Gesamt</b>   | 604  | 551  | 552  | 498  | 521  | 510  | 552  |



Verteilung der Behandlungsfälle - Gesamtdarstellung (2020).

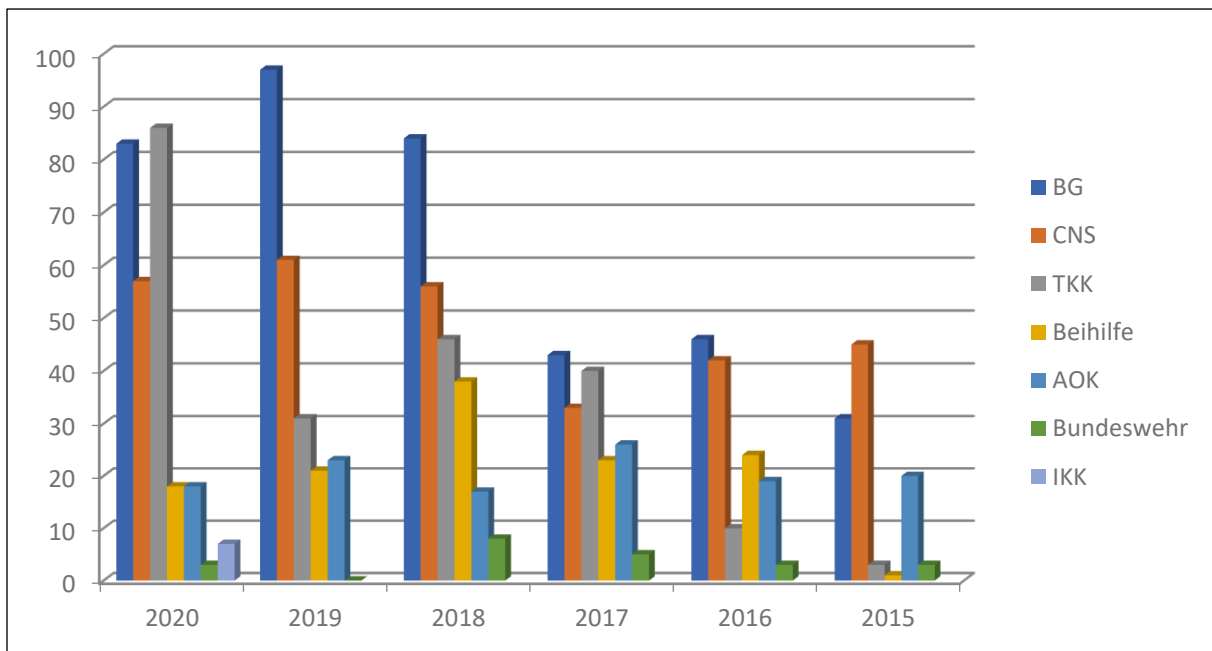
Dem Bild der Klinik Wersbach als gemischte Krankenanstalt und der Kostenträgerstruktur entsprechend wurden diese Behandlungsfälle in rehabilitative Behandlung (Reha) und Akutbehandlung (PKV) unterteilt (s. Abb. 9), wobei zudem eine detaillierte Unterscheidung auf Kostenträgerniveau ausgearbeitet wurde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



Verteilung der Behandlungsfälle „Reha“ in 2020

| Kostenträger            | 2020              |
|-------------------------|-------------------|
| TK                      | 86                |
| BG                      | 83                |
| CNS                     | 57                |
| AOK                     | 18                |
| Beihilfe                | 18                |
| IKK                     | 17                |
| Barmer / BEK            | 7                 |
| KKH                     | 6                 |
| BKK                     | 3                 |
| Bundeswehr              | 3                 |
| Bundesknappschaft       | 2                 |
| LVR                     | 1                 |
| Postbeamtenkrankenkasse | 1                 |
| LVA                     | 1                 |
| DRV                     | 1                 |
| <b><u>Summe</u></b>     | <b><u>304</u></b> |

Damit zählten 2020 die Techniker Krankenkasse mit 86 und die Berufsgenossenschaften (BG) mit 83 Behandlungsfällen sowie die Caisse Nationale de la Santé (CNS) mit 57 Behandlungsfällen zu unseren Top-einweisern im Reha-Bereich, gefolgt von der AOK und der Beihilfestelle mit jeweils 18 Behandlungsfällen. Neu hinzugekommen ist mit einer vergleichsweise zu den Vorjahren hohen Anzahl die IKK mit 17 Behandlungsfällen. Diese Verhältnisse können graphisch wie folgt dargestellt werden (Abb. 10):

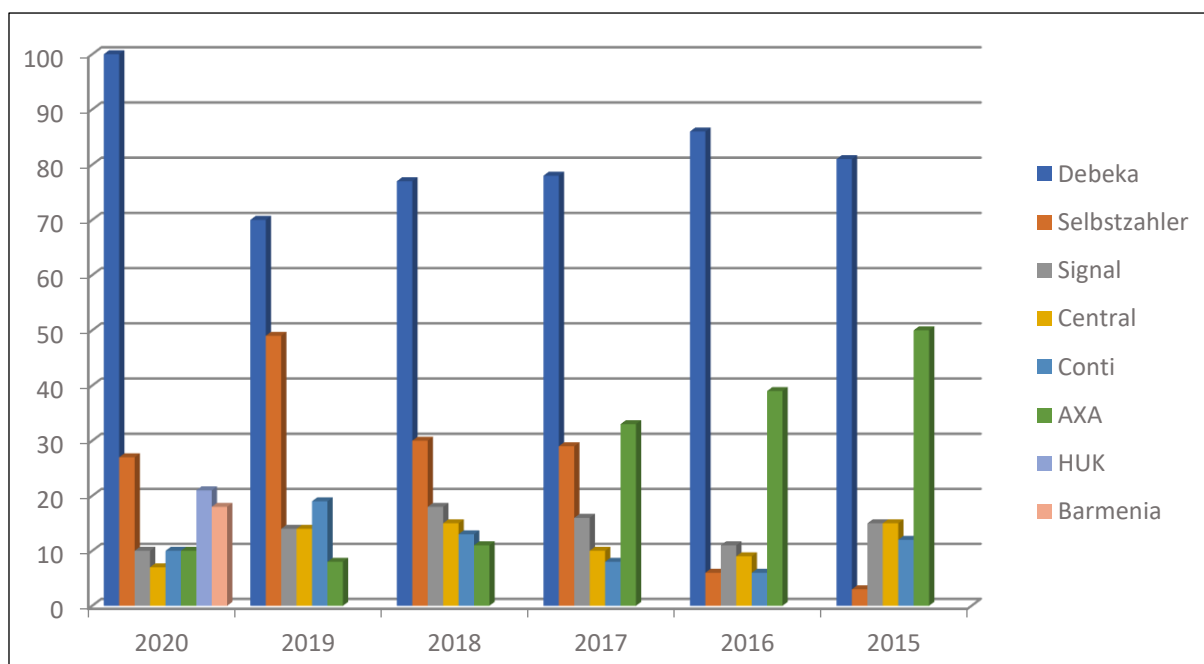


Verteilung der Behandlungsfälle - Reha (2020).

Verteilung der Behandlungsfälle "PKV" in 2020, Ranking Top 10

| Kostenträger            | 2020       |
|-------------------------|------------|
| Debeka                  | 100        |
| Selbstzahler            | 27         |
| HUK                     | 21         |
| Barmenia                | 18         |
| Postbeamtenkrankenkasse | 17         |
| Allianz                 | 11         |
| DKV                     | 10         |
| AXA                     | 10         |
| Continental             | 10         |
| Signal                  | 10         |
| Sonstige Kostenträger   | 66         |
| <b>Summe</b>            | <b>300</b> |

Damit zählen 2020 die Debeka (100 Behandlungsfälle), die HUK (21 Behandlungsfälle) und die Barmenia (18 Behandlungsfälle) zu unseren Topleistern neben insgesamt 27 Selbstzahlern im Privat-Bereich. Dies gibt auf Platz 1 die Verhältnisse wieder, wie sie sich bereits in den Jahren 2014-2019 darstellten, während auf Rang 3 und 4 nun anstelle der Conti die HUK (21 Behandlungsfälle) auf Rang 3 sowie die Barmenia (18 Behandlungsfälle) Platz 4 der Top-Einweiser einnimmt. Die Central ebenso wie die Conti sind im Ranking entsprechend zurückgefallen. Diese Verhältnisse können graphisch wie folgt dargestellt werden (Abb. 11):



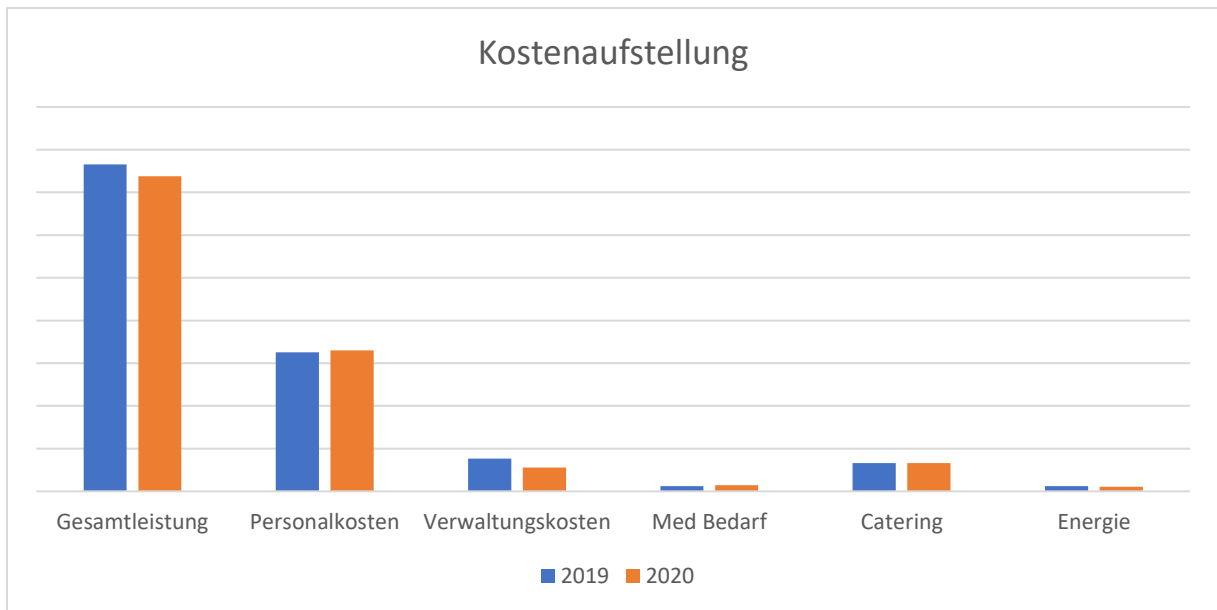
Verteilung der Behandlungsfälle - PKV (2020).

Es bleibt für 2020 weiterhin festzustellen, dass es keinen Hauptbeleger der Klinik Wersbach gibt, sondern dass eine ganze Anzahl unterschiedlicher Kostenträger die Klinik Wersbach belegt. Weiter leitet sich folgende Ratio (Reha-Anteil vs. PKV-Anteil) in Bezug auf die Behandlungsfälle 2020 ab: 50,33 % vs. 49,67 % Damit wurden im Jahr 2020 geringfügig mehr Behandlungsfälle im Reha-Bereich als 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 2020 mit einer durchschnittlichen Jahresauslastung von 100,6% (Vorjahr 97,00%) abgeschlossen werden, dies ergibt sich aus der Überbelegungsmöglichkeit der Therapieplätze in der Tagesklinik.

## 6.2 Kostendarstellung 2020 vs. 2019

Die Personalkosten sind aufgrund von Lohnsteigerungen minimal gestiegen.

Die Ausgaben für medizinische Artikel sind im Vergleich zum Vorjahr 2019 nahezu leicht gestiegen. Die Abweichung von ■ TSD €, beruht ausschließlich auf Schutzausrüstung. Die Energiekosten sind durch modifizierter Vertragsgestaltung und allgemeiner Sparmaßnahmen (z.B. energiesparende Leuchtmittel) gesunken. Die Cateringkosten sind konstant geblieben.



*Kostenaufstellung der Klinik Wersbach 2020 vs. 2019.*

Insgesamt gesehen hatte die Klinik Wersbach im Geschäftsjahr 2020 im Vergleich zu 2019 die Gesamtkosten stabil beibehalten. Darüber hinaus konnten die Vorjahresergebnisse aufgrund der gestiegenen Behandlung von Rehapatienten und coronabedingter Kostensteigerung bzw. höherer Patientenfluktuation nicht erreicht werden.

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

Zusammenfassend wurden die Umsatzziele für 2020 zu unserer Zufriedenheit erreicht. Die Klinik Wersbach hat sich, trotz Corona sehr stabil am Klinikmarkt positioniert. Daher haben wir für 2021 zum Ziel gesetzt, die Werte von 2019 wieder zu erreichen. Dies wird durch eine verbesserte Vernetzung zwischen niedergelassenen Ärzten und der Klinik Wersbach, individuellen Gesundheitsleistungen und Ausschöpfung des bestehenden Potentials der Tagesklinik und Ambulanz zu realisieren sein.

## 6.3 Mitarbeiterbezogene Kennzahlen

### 6.3.1 Personalressourcen und Qualifikation

In Anzahl und fachlicher Qualifikation entspricht das Personal den Anforderungen des überarbeiteten Einrichtungskonzeptes, den Vorgaben des Gesundheitsamts des Kreises Bergisch-Gladbach, den Vorgaben der Träger der Akut- und Rehabilitationsbehandlung (z.B. PKV, CNS, DRV; BG) sowie den weiteren behördlichen und gesetzlichen Anforderungen. Zudem ist seit dem 01.01.2020 die Personalausstattung Psychiatrie und Psychosomatik-Richtlinie (PPP-RL) in Kraft, welche die Psych-PV ersetzt. Die PPP-RL legt statt einer Personalbemessung Mindestpersonalvorgaben fest, wobei die Einhaltung dieser Richtlinie bis 2022 nachzuweisen ist. Unter den Pandemiebedingungen haben wir uns allerdings dazu entschlossen, die Psychiatrie-Personalverordnung (Psych-PV) beizubehalten. Zugrunde gelegt wird nach Psych-PV bei einer Bettenanzahl von 60 und 10 Tagesklinikplätzen ein Anteil von 40 Akutpatienten (A1), 20 Reha-Patienten (A3) und 10 Tagesklinikpatienten (A6). Unter Berücksichtigung der in der Psych-PV für die einzelnen Behandlungsbereiche festgelegten

Bemessungszahlen wird der Bedarf an Personalstellen in der Klinik Wersbach durch folgende Rechenformel bestimmt, wobei der Personalstellenberechnung eine im Gesundheitswesen realistische Ausfallzeit von 10% zugrunde gelegt wird:

Minutenwert x Anzahl der Pat. je Behandlungsbereich

----- = Anzahl Personalstellen der Berufsgruppe

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

Hierdurch ergibt sich nachfolgender Basisstellenplan 2020:

*Basis-Soll-Stellenplan - ärztl./therapeut. Dienst von 2011-2020.*

| Berufsgruppen (VK)<br>70 Pat. (A1/A3/A6) | Soll<br>(2020) | Ist<br>(2020) | Ist<br>(2019) | Ist<br>(2018) | Ist<br>(2017) | Ist<br>(2016) | Ist<br>(2015) | Ist<br>(2014) | Ist<br>(2013) | Ist<br>(2012) | Ist<br>(2011) |
|--|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Ärzte                                    | 5,39           | 4,65          | 4,91          | 5,46          | 6,00          | 6,25          | 4,25          | 4,88          | 4,95          | 5,00          | 5,10          |
| Psychologen                              | 2,03           | 12,80         | 10,96         | 10,92         | 11,45         | 15,80         | 13,08         | 12,20         | 9,48          | 7,05          | 6,82          |
| Ergotherapeuten                          | 5,13           | 2,28          | 1,91          | 2,27          | 2,27          | 2,25          | 2,50          | 2,60          | 3,25          | 2,00          | 1,75          |
| Bewegungstherapeuten                     | 0,91           | 7,28          | 6,10          | 5,35          | 5,35          | 4,10          | 3,23          | 4,93          | 3,50          | 2,78          | 2,73          |
| Sozialarbeiter                           | 2,57           | 2,00          | 2,00          | 2,00          | 2,85          | 2,00          | 2,00          | 2,00          | 2,00          | 2,00          | 2,00          |

Die Stellen sind 2020 nach der Maßgabe der Psych-PV, personelle Unterdeckungen durch Überdeckungen in anderen Bereichen abzufedern, wie den Vorjahren 2011-2019 soweit besetzt worden, so dass kein Handlungsbedarf besteht, zumal insgesamt ein Personalbedarf vorgehalten wird, der die Anforderungen der Psych-PV für einige Berufsgruppen (z.B. Psychologen, Bewegungstherapeuten) in einem höheren Maße übertrifft. Dies ist aber auch dem Umstand geschuldet, dass in der in den 1990er Jahren etablierten Psych-PV bestimmte Personalgruppen wie z.B. Psychologen unterrepräsentiert sind. Da die Klinik Wersbach traditionell im Bereich der komplementären Therapien einen Schwerpunkt im Bereich der Bewegungspsychotherapie aufweist, ist auch verständlich, weshalb die Psych-PV-Anforderungen Ergo- bzw. Bewegungstherapie quasi invertiert sind. Bei Fluktuationen im Personalbereich wird seitens der Klinik versucht, kurzfristig Ersatz zu requirieren, damit offene Stellen zeitnah nachbesetzt werden. Wegen der Zulassung der Klinik Wersbach als Fachkrankenhaus für Psychosomatik, Psychiatrie und Psychotherapie sowie insbesondere aufgrund unserer Qualitätsansprüche wurde vorzugsweise qualifizierteres therapeutisches Personal (z.B. Ärzte, Psychologische Psychotherapeuten) eingestellt, um den Weggang weniger qualifizierter Mitarbeiter beispielsweise aus dem Bereich der komplementären Therapien oder von Psychologen in Ausbildung (PiA) zu kompensieren. Allerdings ergeben sich mit dem Inkrafttreten des Beschlusses des Gemeinsamen Bundesausschusses über eine Richtlinie zur Personalausstattung Psychiatrie und Psychosomatik ab 2020 weitere Veränderungen, welche allerdings aufgrund der Pandemie noch nicht umgesetzt wurden. So haben wir uns dazu entschlossen, die Psychiatrie-Personalverordnung (Psych-PV) beizubehalten, auf deren Einhaltung in den Vorjahren zuverlässig geachtet wurde bzw. deren Rahmenbedingungen übertroffen wurden.

Im Bereich Pflegepersonal und spezielles therapeutisches Personal stellt sich die detaillierte Personalsituation 2020 wie folgt dar:

*Personalsituation im Bereich Pflege 2011-2020.*

| Berufsbezeichnung                       | 2020  | 2019  | 2018  | 2017  | 2016  | 2015  | 2014  | 2013  | 2012  | 2011  | Ausbildungs-<br>dauer |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------------|
| Gesundheits-<br>/Krankenpfleger<br>(VK) | 7,94  | 10,06 | 9,60  | 11,00 | 11,01 | 7,90  | 8,78  | 9,60  | 8,60  | 9,04  | 3 Jahre               |
| Gesundheits-<br>/Kinderkrankenpfleger   | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine |                       |
| Altenpfleger                            | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine |                       |
| Pflegeassistenten                       | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine |                       |
| Krankenpflegehelfer                     | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine |                       |
| Pflegehelfer                            | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine |                       |
| Hebammen/<br>Entbindungspfleger         | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine |                       |
| OP-technische<br>Assistenz              | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine |                       |
| Sonstiges                               | 1,38  | 1,01  | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine | keine |                       |

*Personalsituation im Bereich spezielles therapeutisches Personal von 2011-2020.*

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

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

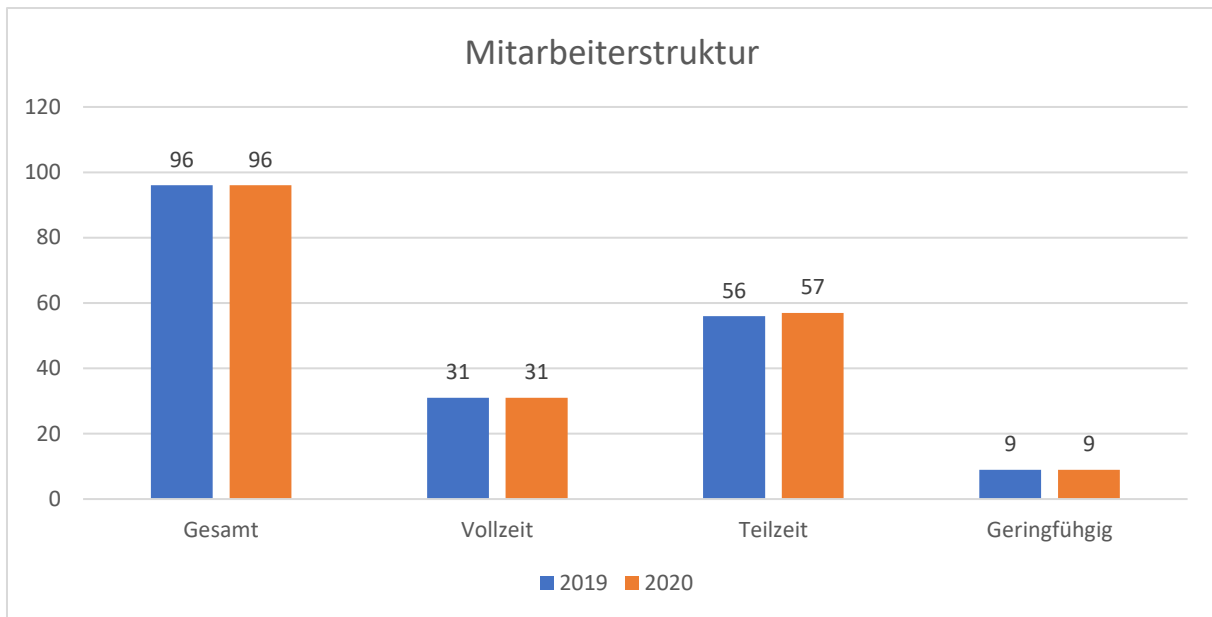
- AQ06 Allgemeine Chirurgie
- AQ20 Haut- und Geschlechtskrankheiten
- AQ28 Innere Medizin und Kardiologie
- AQ42 Neurologie
- AQ51 Psychiatrie und Psychotherapie
- AQ51 Psychiatrie und Psychotherapie, SP Forensische Psychiatrie
- AQ00 Sonstiges: Traditionelle chinesische Medizin (TCM)
- ZF02 Akupunktur
- 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 2020 wie in den Jahren 2011-2019 auch weiterhin kein Handlungsbedarf, wenngleich weiterhin angestrebt wird, psychologisch-/psychotherapeutische durch ärztlich-/psychotherapeutische Kompetenz zu ersetzen bzw. vorzugsweise qualifizierteres therapeutisches Personal (z.B. Psych. Psychotherapeuten) einzustellen, um den Weggang weniger qualifizierter Mitarbeiter beispielsweise aus dem Bereich der komplementären Therapien zu kompensieren.

Die Mitarbeiterstruktur setzt sich aus insgesamt 96 Mitarbeitern zusammen (s. Abb. 22). 31 Mitarbeiter bilden den Teil der Vollzeitkräfte mit 40 Std. / Woche. Die Teilzeitkräfte bilden mit 57 Mitarbeitern den größten Teil unserer Belegschaft. Ihre Stunden variieren zwischen 20 – 35 Stunden in der Woche. Der Rest besteht aus 9 Mitarbeitern, die auf Basis der Geringfügigkeit arbeiten.



Mitarbeiterstruktur 2020 vs. 2019.

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.

### 6.3.2 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: 7,95
2. Anzahl der Fortbildungspflichtigen, die einen Fünfjahreszeitraum der Fortbildung abgeschlossen haben und damit der Nachweispflicht unterliegen: 7,95
3. Anzahl der Nachweispflichtigen, die den Fortbildungsnachweis gemäß § 3 der G-BA-Regelungen erbracht haben: 7,95

Darüber hinaus erfolgten im Jahr 2020 folgende interne und externe Fortbildungen bzw. Schulungen, welche sowohl allgemeine als auch therapeutische Aspekte der Klinikarbeit zum Thema hatten. Hierzu ist jedoch mitzuteilen, daß entsprechende intra- und extramurale Angebote aufgrund der Pandemiebedingungen sich auf ein Minimum reduzierten.



*Interne Fortbildungen 2020 im Bereich Psychotherapie.*

| <b>Datum</b>   | <b>Thema</b>  | <b>Vortragender</b> | <b>Teilnehmer</b> |
|--|---|---------------------|-------------------|
| <b>Bereich Psychotherapie – Allgemeiner Block/frei gewählte Themen</b> |   |                     |                   |
| 07.02.2020   | Therapie bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen        | Fr. Kistler         | s. Liste          |
| 20.02.2020   | Therapie bei Scham und Schuld                           | Hr. Gansen-Ammann   | s. Liste          |
| 12.03.2020   | Metakognitives Training                                 | Fr. Homburg         | s. Liste          |
| 04.06.2020   | Die Rolle von Religion und Glaube in der Psychotherapie | Fr. Karali          | s. Liste          |
| 16.07.2020   | NAB-Neuropsychological Assessment Battery               | Frau Kistler        | s. Liste          |
| 17.09.2020   | Geschichte des Methamphetamin                           | Frau Schmid         | s. Liste          |
| 08.10.2020   | Behandlung der zwanghaften Persönlichkeitsstörung       | Frau Sondermann     | s. Liste          |
| 29.10.2020   | Komplexe posttraumatische Belastungsstörung             | Frau Karali         | s. Liste          |
| <b>Bereich Psychotherapie – Psychotherapeutische Methoden</b>          |   |                     |                   |
| 09.01.2020   | CBASP   | Fr. Sondermann      | s. Liste          |
| 02.04.2020   | Krisenintervention bei Suizidgedanken                   | Fr. Broich          | s. Liste          |
| 23.04.2020   | Abwehrmechanismen                                       | Fr. Schmid          | s. Liste          |
| 07.05.2020   | Störungen aus dem schizophrenen Formenkreis             | Fr. Brendel         | s. Liste          |
| 25.06.2020   | CFT-20-R Intelligenztest                                | Fr. Janotta         | s. Liste          |
| 06.08.2020   | Strukturbezogene Psychotherapie nach Rudolf             | Herr Gansen-Ammann  | s. Liste          |

*Geplante Interne Fortbildungen im Jahr 2021.*

| <b>Datum</b>   | <b>Thema</b>                                      | <b>Vortragender</b> | <b>Teilnehmer</b> |
|--|---|---------------------|-------------------|
| <b>Bereich Psychotherapie – Allgemeiner Block/frei gewählte Themen</b> |   |                     |                   |
| 28.01.2021   | Gruppenpsychotherapie im stationären Setting      | Fr. Kistler         | s. Liste          |
| 04.03.2021   | Emotionale Überlebensregel: szenische Imagination | Fr. Broich          | s. Liste          |
| 22.04.2021   | Einführung in die systemische Psychotherapie      | Hr. Behrens         | s. Liste          |
| 08.07.2021   | Katathym imaginative Psychotherapie (KIP)         | Fr. Kistler         | s. Liste          |

|   |   |                       |          |
|---|---|-----------------------|----------|
| 29.07.2021  | Metakognitives Training                 | Fr. Tarkel            | s. Liste |
| 19.08.2021  | Angsterkrankungen und deren Diagnostik  | Hr. Rund              | s. Liste |
| 09.09.2021  | Übertragung-Gegenübertragungs-Dynamiken | Fr. Karali            | s. Liste |
| 21.10.2021  | Psychopathie                            | Fr. Janotta           | s. Liste |
| <b>Bereich Psychotherapie – Psychotherapeutische Methoden</b> |   |                       |          |
| 09.01.2020  | CBASP                                   | Fr. Sondermann        | s. Liste |
| 11.02.2021  | Übertragungsfokussierte Psychotherapie  | Hr. Gansen-<br>Ammann | s. Liste |
| 01.04.2021  | Transsexualität in der Psychotherapie   | Fr. Tarkel            | s. Liste |
| 10.06.2021  | Therapie von Computer- und Onlinesucht  | Fr. Janotta           | s. Liste |
| 30.09.2021  | Systemisches Fragen                     | Hr. Behrens           | s. Liste |
| 11.11.2021  | Thema wird nachgereicht                 | Frau Schmid           | s. Liste |
| 02.12.2021  | Thema wird nachgereicht                 | Frau Löttgen          | s. Liste |

*Externe Fortbildungen 2020 im Bereich Psychotherapie*

| Datum  | Thema  | Mitarbeiter  | Ort  |
|--|--|--------------|--|
| <b>Externe Supervision</b>                     |  |              |  |
| 09.-10.1.20,<br>13.-14.03.20,<br>15.-16.05.20. | Basisausbildung Schematherapie                                       | Frau Tarkel  | IST-K-Schema<br>Institut Köln                      |
| seit 09/2019                                   | Weiterbildung zur psych.<br>Psychotherapeutin (VT)                   | Frau Brendel | Eifeler Verhaltens-<br>therapie Institut<br>(EVI)  |
| 22.06.–23.06.20                                | Anwendung des Bundesteilhabegesetzes                                 | Frau Frank   | LVR Klinikverbund                                  |
| 19.02. bis<br>23.02.20                         | Weiterbildung in Gruppentherapie<br>(tiefenpsychologisch orientiert) | Frau Kistler | Berliner Institut für<br>Gruppen-therapie<br>(BIG) |
| seit 02/2019                                   | Zusatzqualifikation Katathym imaginative<br>Psychotherapie (KIP)     | Frau Kistler | Frau Dr.<br>Sannwald, Charité<br>Berlin            |

|                   |  |              |   |
|-------------------|--|--------------|---|
| 19.09./20.09.20   | die Fachtagung der Deutschen Gesellschaft für Tanztherapie in Köln | Frau Rohmann | Deutschen Gesellschaft für Tanztherapie in Köln |
| 13.10. - 17.10.20 | Seminar zum Thema „Vom Symptom zum System“ bei                     | Frau Rohmann | Fr. Dr. Ilse Kutschera, Köln                    |
| seit April 2019   | Weiterbildung zur psych. Psychotherapeutin (VT)                    | Frau Homburg | AVT- GmbH Akademie für Verhaltenstherapie Köln  |

*Geplante Externe Fortbildungen im Jahr 2021.*

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

*Externe Supervision 2020.*

| Datum                      | Thema                     | Supervisor              | Teilnehmer |
|----------------------------|---------------------------|-------------------------|------------|
| <b>Externe Supervision</b> |                           |                         |            |
| 13.01.2020                 | Teamsupervision – 1,5 h - | Hr. Raß Ext. Supervisor | MA         |
| 03.02.2020                 | Teamsupervision – 1,5 h - | Hr. Raß Ext. Supervisor | MA         |
| 15.06.2020                 | Teamsupervision – 1,5 h - | Hr. Raß Ext. Supervisor | MA         |

|            |                           |                         |    |
|------------|---------------------------|-------------------------|----|
| 13.07.2020 | Teamsupervision – 1,5 h - | Hr. Raß Ext. Supervisor | MA |
| 17.08.2020 | Teamsupervision – 1,5 h - | Hr. Raß Ext. Supervisor | MA |
| 14.09.2020 | Teamsupervision – 1,5 h - | Hr. Raß Ext. Supervisor | MA |
| 12.10.2020 | Teamsupervision – 1,5 h - | Hr. Raß Ext. Supervisor | MA |

Externe Supervisionen bei Herrn Raß in 2021 sind wieder geplant, wenn der Impfschutz der Mitarbeiter vollständig ist und die Inzidenzen sinken.

*Vorlesungsplan für Psychotherapeuten in Ausbildung 2020 (Weiterbündungsverbund Ruhrgebiet, [www.wvr-psychoiatrie.de](http://www.wvr-psychoiatrie.de)).*

| Uhrzeit                                   | Referent                        | Ort      | Thema   |
|---|---------------------------------|----------|---|
| <b>Vorlesungsplan Wintersemester 2020</b> |                                 |          |   |
| <b>17.01.2020</b>                         |                                 |          |   |
| 09.15 – 10.45 Uhr                         | Hr. Bockwisch/<br>Hr. Dr. Cohen | Duisburg | Cannabiskonsum – ein schadenstiftendes Verhalten  |
| 11.00 – 12.30 Uhr                         | Hr. Dr. Reymann                 | Dortmund | Opiatabhängigkeit und Opiatsubstitution   |
| 13.30 – 15.00 Uhr                         | Hr. Prof. Dr. Schäfer           | Essen    | S3-Leitlinie alkoholbezogene Störungen  |
| <b>18.11.2020</b>                         |                                 |          |   |
| 09.15 – 10.45 Uhr                         | Hr. Hirsekorn/ Hr. Dr. Krauß    | Dortmund | Vermittlung von Entspannungsverfahren: Autogenes Training, Progressive Muskelentspannung und hypnotherapeutische Interventionen |
| 11.00 – 12.30 Uhr                         | Hr. Dr. Veith/ Hr. Dr. Krauß    | Dortmund | VT-Methoden: Operante Methoden  |

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

*Vorlesungsplan für Psychotherapeuten in Ausbildung 2021 (Weiterbündungsverbund Ruhrgebiet, [www.wvr-psychoiatrie.de](http://www.wvr-psychoiatrie.de)).*

| Uhrzeit                                      | Referent                                       | Ort    | Thema   |
|--|--|--------|---|
| <b>Vorlesungsplan Wintersemester 2020/21</b> |  |        |   |
| <b>13.01.2021</b>                            |  |        |   |
| 09.15 – 10.45 Uhr                            | Fr. Dr. Pfütze/ Hr. Prof. Dr. Juckel           | Essen  | VT-Methoden: Euthyme Methoden   |
| 11.00 – 12.30 Uhr                            | Fr. Dr. Krüger-Özgürdal / Hr. Prof. Dr. Juckel | Bochum | VT-Imaginationsmethoden (Ausgewählte Verfahren, Indikationen, Kontraindikationen) |

|                      |                                  |          |                                      |
|----------------------|----------------------------------|----------|--------------------------------------|
| 13.30 –<br>15.00 Uhr | Fr. Tiedemann /<br>Hr. Dr. Krauß | Dortmund | VT-Methoden: Konfrontationsverfahren |
|----------------------|----------------------------------|----------|--------------------------------------|

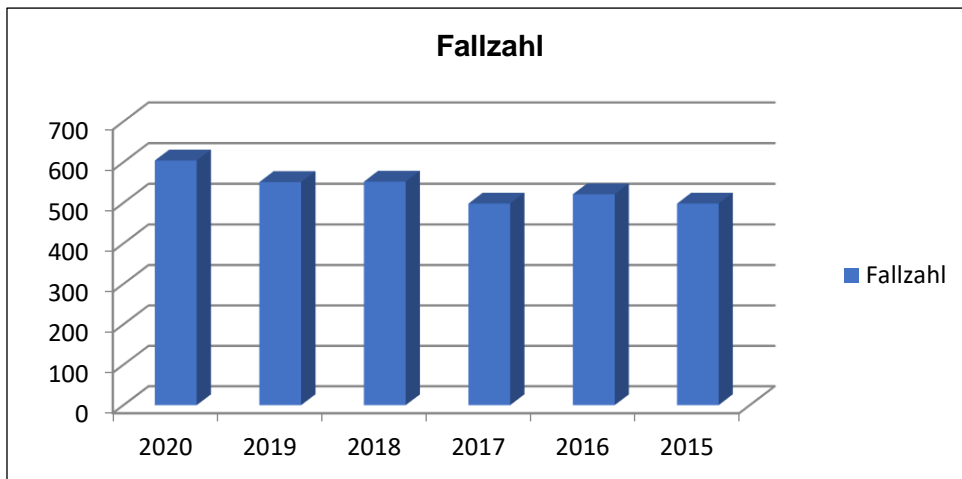
Ort: Hörsaal der LWL Universitätsklinik Bochum, 1. Etage, Raum 1.89 Alexandrinenstr. 1, 44791 Bochum

Diese internen und externen Schulungen bzw. Fortbildungen 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 2021 zu verweisen, was u.a. durch die Pandemieentwicklung bedingt sein wird.

## 6.4 Patientenbezogene Kennzahlen – Allg. Patientendaten

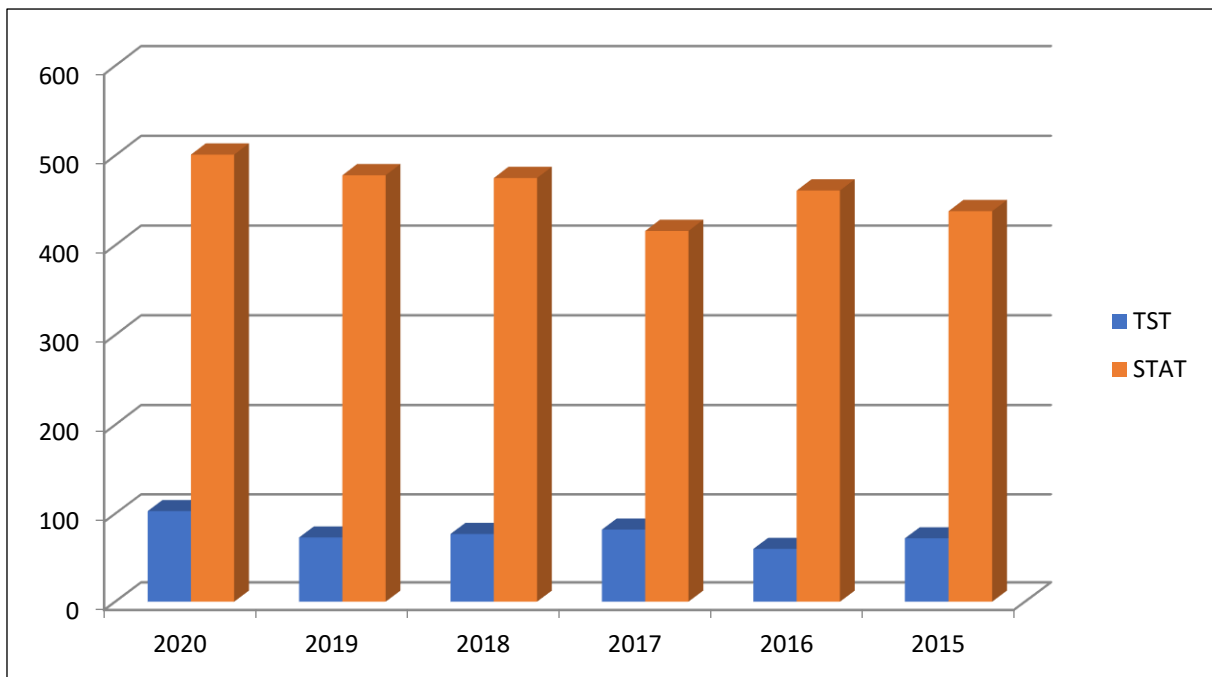
Im Jahr 2020 wurden nachfolgende Fallzahlen durch die Klinik Wersbach erbracht (Vergleich zu den Vorjahren s. Abb. 23):

- Gesamtfallzahl: 604
- Vollstationäre Fallzahl: 501
- Teilstationäre Fallzahl: 103



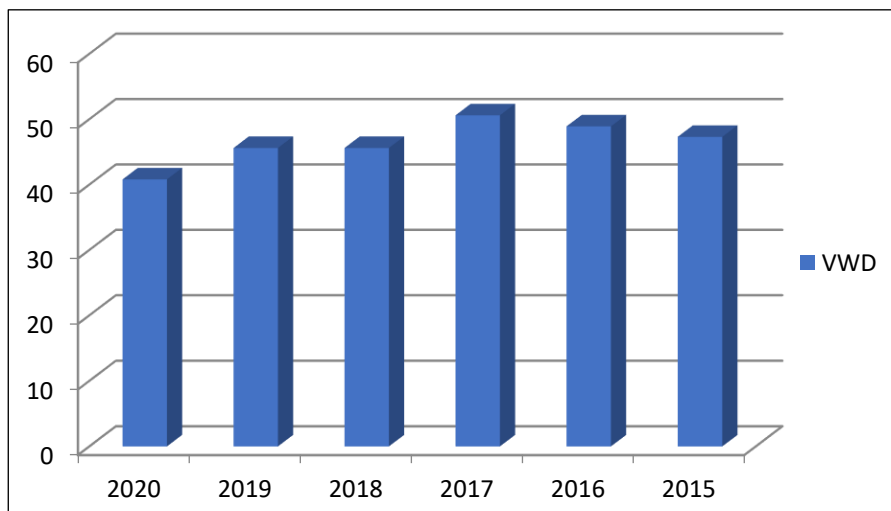
Behandlungsfälle - Fallzahlen (2015-2020).

Auf den voll- bzw. teilstationären Bereich bezogen stellen sich die Fallzahlen 2020 wie folgt dar, wobei zu bemerken ist, dass sich die Auslastung der Klinik im Vergleich zu 2019 in allen Bereichen trotz Pandemiesituation verbessert hat (Abb. 15):



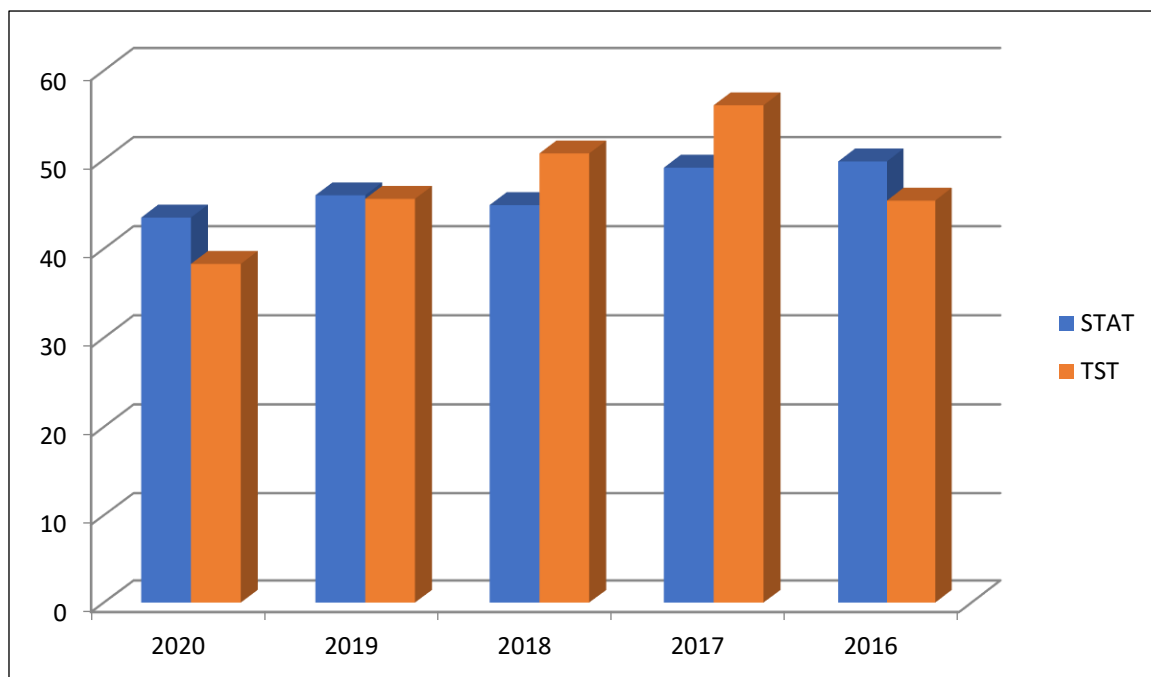
Verteilung Behandlungsfälle voll-/teilstationär (2015-2020).

Im Jahr 2020 ergibt sich eine Krankenhausverweildauer von 40,8 Tagen, dies bedeutet einen rückläufigen Wert im Verhältnis zum Jahr 2019, in dem der Wert 45,6 Tage betrug. In den Jahren 2018 (VWD 45,6) sowie 2017 (VWD 50,6) war die Verweildauer stets mit einem höheren Wert zu beziffern (s. Abb. 25), auch in den Vorjahren wurde dieser Wert stetig überschritten, so betrug die VWD in 2016 48,9 Tage und in 2015 47,3 Tage.



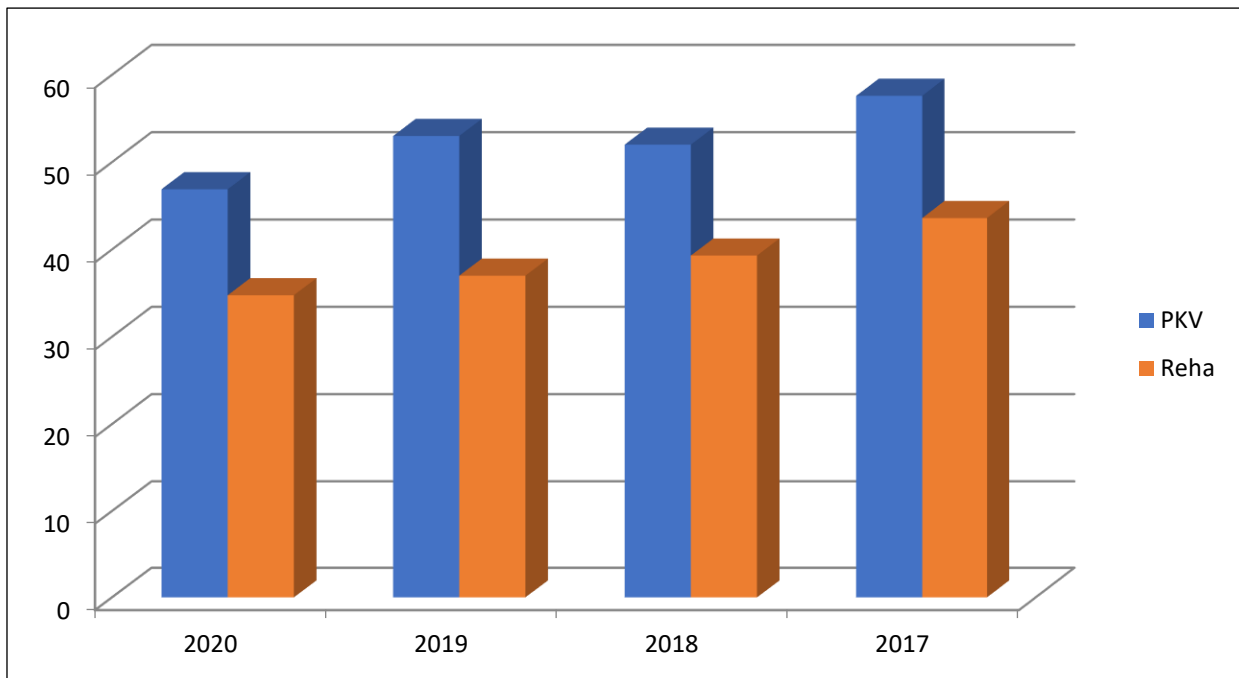
Verteilung Krankenhausverweildauer in Tagen Gesamt VWD (2015-2020).

Seit 2016 wird eine Unterscheidung der Verweildauer für den voll- und teilstationären Bereich vorgenommen, hier ergeben sich für 2020 folgende Werte: 43,5 vollstationäre VWD, 38,3 teilstationäre VWD. In den Vorjahren waren die Verweildauern in beiden Bereichen stets höher, (2019: 46,0 vollstationäre VWD, 45,5 teilstationäre VWD).



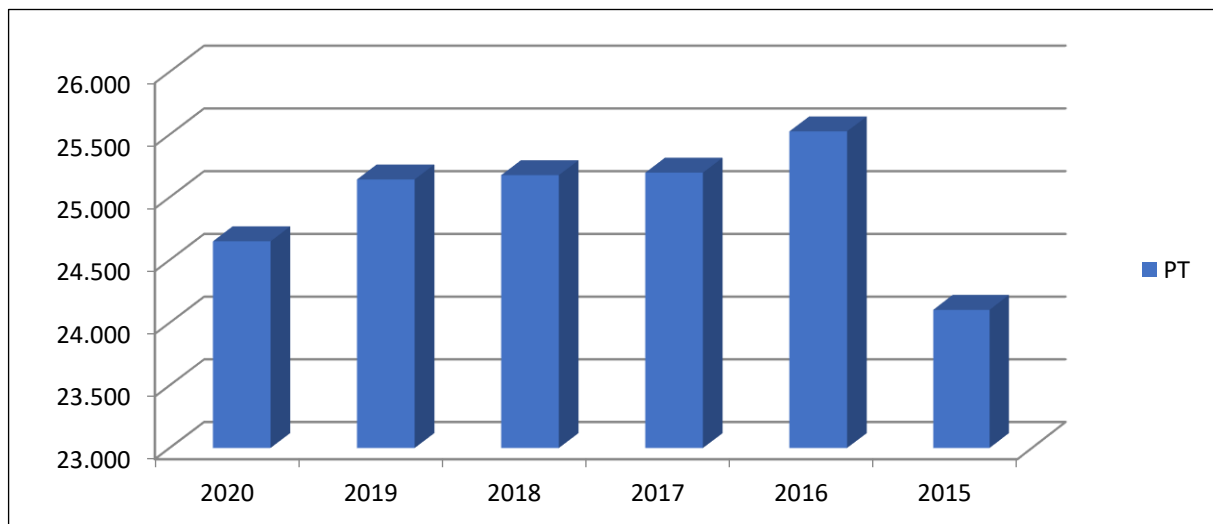
Verteilung Krankenhausverweildauer in Tagen (VWD) voll-/teilstationär (2016-2020).

Ebenfalls wird die Verweildauer unterschieden im Bereich PKV und Reha, hier ergeben sich für 2020 folgende Werte: 46,9 Tage PKV, 34,7 Tage Reha. Im Vergleich zum Vorjahr ergibt sich hier eine Verringerung der Verweildauer in beiden Bereichen, in 2019 betrug die durchschnittliche Verweildauern im PKV-Bereich noch 53,0 Tage und die durchschnittliche Verweildauer im Reha-Bereich 37,0 Tage. Dies ist sicherlich durch die Heilverfahrenskontrollen, die für die BG im Reha-Bereich erbracht werden, weiterhin überzeugend zu erklären. Andererseits wird diese Entwicklung in den Folgemanagerbewertungen weiter zu beobachten und zu differenzieren sein, um hieraus Folgerungen für die Zukunft zu ziehen.



Verteilung Krankenhausverweildauer in Tagen (VWD) PKV/GKV (2017-2020).

Weiter wurden 2020 insgesamt 24.649 Pflage tage (PT), 2019 insgesamt 25.142 Pflage tage (PT), 2018 insgesamt 25.176 Pflage tage (PT), 2017 insgesamt 25.196 (PT), 2016 insgesamt 25.525 (PT) und 2015 insgesamt 24.103 (PT) erbracht. Somit hat sich in 2020 die Anzahl der Pflage tage im Gegensatz zu den vorherigen Daten verringert.

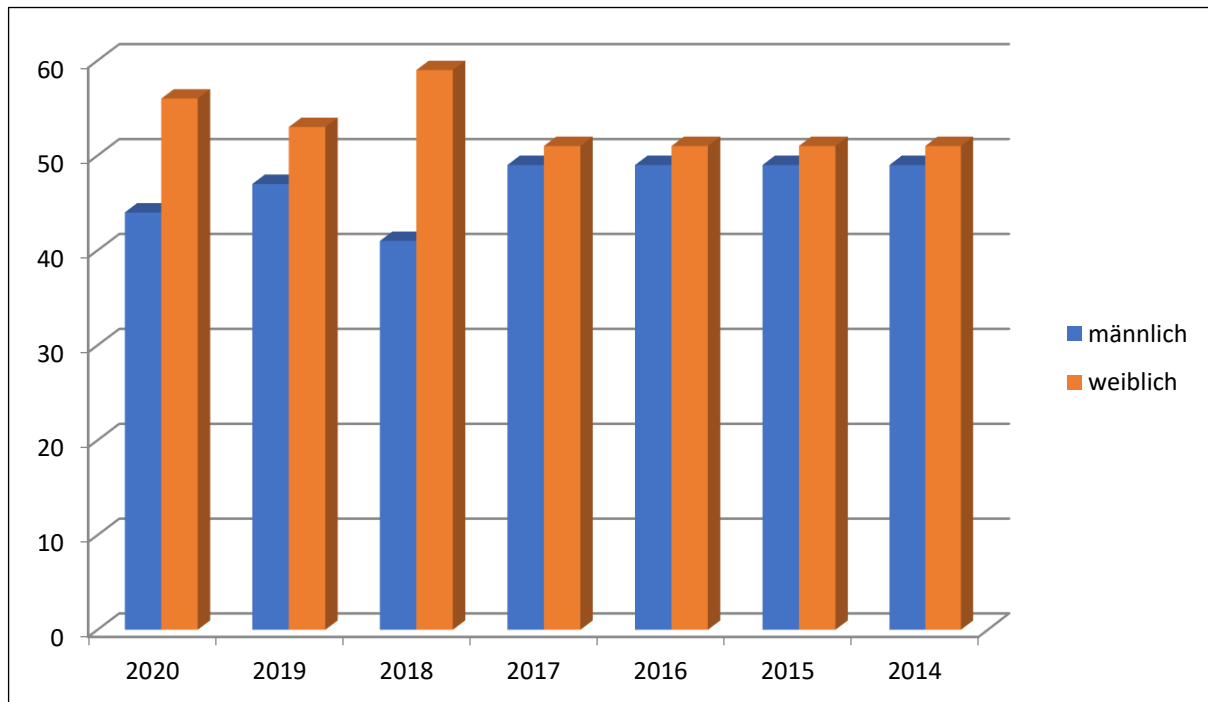


Verteilung Pflage tage (2015-2020).



Die Geschlechterrelation (männlich/weiblich) wird in 2020 durch folgende prozentuale Patientenverteilung wiedergegeben: ♂ 44 % zu ♀ 56 %.

Sie weicht von den annähernden Gleichverteilungen 2017 (♂49% zu ♀ 51%), 2016 (♂ 49% zu ♀ 51%), 2015 (♂ 49% zu ♀ 51%) und 2014 (♂ 49% zu ♀ 51%) leicht ab. Ähnliche und z.T. stärkere Diskrepanzen der Geschlechterverteilung fanden sich 2019 (♂47% zu ♀ 53%), 2018 (♂41% zu ♀59%), 2013 (♂ 55% zu ♀ 45%) sowie 2012 (♂ 53% zu ♀ 47%).



Geschlechterrelation in % (2014-2020).

Die Altersverteilung (<18 Jahre, 18-35 Jahre, 36-65 Jahre, >65 Jahre) wird durch das nachfolgende prozentuale Verhältniss wiedergegeben, das im Vergleich zu den Vorjahren *nahezu* unverändert geblieben ist: 0% zu 15% zu 72% zu 13%.

Das Diagnosespektrum 2019 ist für die ersten 10 Hauptdiagnosen nach ICD-10 in Tabelle 17 aufgeführt.

TOP-10 ICD-10 Diagnosen der Klinik Wersbach 2020.

| ICD-10-Nummer | Fallzahl 2020 (2019 /2018/2017/16/15/14) | Umgangssprachliche Beschreibung                            |
|---------------|--|--|
| <b>F33</b>    | 214 (197, 220, 246, 201, 203, 222)       | Rezidivierende depressive Störung                          |
| <b>F32</b>    | 59 (139, 126, 102, 132, 161, 146)        | Depressive Episode   |
| <b>F43</b>    | 45 (51, 101, 53, 58, 60, 69)             | Reaktionen auf schwere Belastungen und Anpassungsstörungen |
| <b>F41</b>    | 28 (22, 19, 29, 25, 29, 20)              | Sonstige Angststörungen                                    |
| <b>F20</b>    | 116 (59, 18, 12, 20, 10, 15)             | Schizophrenie  |
| <b>F25</b>    | 46 (59, 10, 8)                           | Schizoaffective Störung                                    |
| <b>F31</b>    | 51 (7, 10, 6, 9, 15, 18)                 | Bipolare Störungen   |
| <b>F6</b>     | 0 (6, 15, 5, 7, 10, 10)                  | Persönlichkeitsstörungen                                   |

|               |                        |   |
|---------------|------------------------|---|
| <b>F10-19</b> | 2 (4, 7)               | Psychische und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen |
| <b>F45</b>    | 17 (7, 5, 5, 8, 5, 18) | Somatisierungsstörungen   |

Dies dokumentiert die deutliche Kompetenz der Klinik Wersbach in der Behandlung affektiver Störungen, Belastungsstörungen und Angststörungen. Offensichtlich ist im Vergleich zu den Vorjahren der weitere Zuwachs in der Therapiekompetenz von Psychosen aus dem schizophrenen Formenkreis (F2), was aus der Änderung der Zulassung der Klinik abzuleiten ist. Eventuell können auch Änderungen in der diagnostischen Zuordnung die Änderung im Diagnosespektrum erklären, z.B. der Switch von wahnhafter Depression (F32.3/F33.3) zu schizodepressiver Psychose (F25.1) oder von bipolarer Störung (F31) zu Erkrankungen aus dem schizophrenen Formenkreis (F2x).

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

*OPS-Prozeduren in der Klinik Wersbach 2020.*

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

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

*TOP-10 GOÄ-Ziffern in der Klinik Wersbach 2016-2020.*

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

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

Abweichungen in den nach GOÄ erbrachten Leistungen waren 2020 im Vergleich zu 2016-2019 dahingehend gegeben, als daß aufgrund der pandemiebedingten Halbierung der PT-Gruppengröße mehr Gruppentherapien angeboten wurden. Dies hatte jedoch wenig Effekte auf die Erlöse aus der Privatliquidation.

### *Zusammenfassende Bewertung*

Eine kinder- und jugendpsychiatrische Behandlung findet in der Klinik Wersbach weiterhin nicht statt; auch eine gerontopsychiatrische Behandlung ist eher selten, wobei das Patientenkontinuum hinsichtlich der Geschlechterrelation weiterhin nahezu gleich verteilt ist.

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

Wesentliche Abweichungen in den nach GOÄ erbrachten Leistungen waren 2020 im Vergleich zu 2016-2019 faktisch nicht gegeben.

### **Allgemeine Therapiebewertung**

#### *Forschungsprojekt 2020*

Von Oktober 2020 bis Februar 2021 wurde gemeinsam mit der Fachhochschule Fresenius Köln im Studiengang Psychologie ein Forschungsprojekt initiiert und abgeschlossen, welches die Erwartungen der Patienten an die stationäre Therapie beschrieb. Zielsetzung, soziodemographische Daten, Methodik und Ergebnisse werden durch folgendes Schaubild dargestellt:

# Wellness und Erholung oder harte Arbeit an sich selbst? Welche Erwartungen bringen unsere PatientInnen mit in die stationäre Therapie?

Ein Forschungsprojekt von Studierenden der Hochschule Fresenius

### Zielstellung

Erhebung der Erwartungen unserer PatientInnen an die Therapie und die über den Behandlungsprozess hinweg entstehenden Erfahrungen mit dem Angebot unserer Klinik. Durch die Datenauswertung soll erkennbar werden, inwieweit Optimierungsmöglichkeiten im Hinblick auf die Wünsche unserer PatientInnen bestehen.

### Ausgewählte Ergebnisse

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <b>Wichtigste Aspekte sind im Hinblick auf den stationären Aufenthalt:</b><br>- Persönliche Betreuung<br>- Individuelle Behandlung<br>- Kompetente Fachkräfte<br>- Gute Kommunikation<br>- Gute Verpflegung | <b>Wichtigste Aspekte sind im Hinblick auf den stationären Aufenthalt:</b><br>- Gute Verpflegung<br>- Gute Kommunikation<br>- Gute Betreuung<br>- Gute Verpflegung<br>- Gute Betreuung | <b>Wichtigste Aspekte sind im Hinblick auf den stationären Aufenthalt:</b><br>- Gute Betreuung<br>- Gute Verpflegung<br>- Gute Kommunikation<br>- Gute Betreuung<br>- Gute Verpflegung | <b>Wichtigste Aspekte sind im Hinblick auf den stationären Aufenthalt:</b><br>- Gute Betreuung<br>- Gute Verpflegung<br>- Gute Kommunikation<br>- Gute Betreuung<br>- Gute Verpflegung |
|---|--|--|--|

### Soziodemographische Daten

|  |  |
|--|--|
| <b>Online Erhebung</b><br>Okt. 2020 - Feb. 2021<br>3 Messzeitpunkte<br>1. Messzeitpunkt: 8 Abw., 1 Ausfall<br>2. Messzeitpunkt: 6 Abw., 2 Ausfall<br>3. Messzeitpunkt: 8 Abw., 1 Ausfall | <b>Vor dem Aufenthalt</b><br>9 von 13 Vorher über Klinik informiert<br>9 Aufenthalt: angeregt<br>5 Krankheitsdauer<br>4 Krankheitsdauer<br>1 Krankheitsdauer |
|--|--|

### Zu Therapiebeginn

Top 3 der wichtigsten Anliegen:

- Einzelgesprächstherapie (52%)
- Gespräche über innere Konflikte (61%)
- Übung neuer Verhaltensweisen (54%)

### Zu Therapieende

Top 3 der wichtigsten Anliegen:

- Einzelgesprächstherapie (54%)
- Reflexive Gespräche (59%)
- Übung neuer Verhaltensweisen (57%)

### Das Klinikangebot gegliedert in Begeisterungs- und Leistungsmerkmale nach dem KANO-Modell

Das KANO-Modell dient der Beschreibung und Klassifizierung von Kundenwünschen. Es stellt drei Faktoren zur Erklärung unterschiedlicher Zufriedenheitsaussehen, gestützt auf einen selbst-Sub-Vergleich der Klinikangebote dar:

- Begeisterungsfaktoren (Erwartungssteigerung) → sehr hohe Zufriedenheit
- Leistungsmerkmale (Erwartungsbefriedigung) → hohe Zufriedenheit
- Begeisterungsfaktoren (Erwartungsbefriedigung) → sehr hohe Zufriedenheit

Einzeltherapie, Entspannungstherapie, Vertiefung, private und gemeinschaftliche Räume sowie Psycho- und Gruppentherapie gehören zu den zentralen Leistungsmerkmalen der Klinik in den Augen unserer PatientInnen.

Als besondere Begeisterungsmerkmale innerhalb der Behandlung gehen in den Augen unserer PatientInnen die Komplementärtherapie Ergo- und Kunsttherapie, Musiktherapie, Entspannungstherapie, Tanz- und Ausdruckschulung, Physiotherapie, Sport- und Bewegungstherapie, sowie Traditionelle Chinesische Medizin.

### Was bedeutet das für unsere PatientInnen in der Klinik Wersbach?

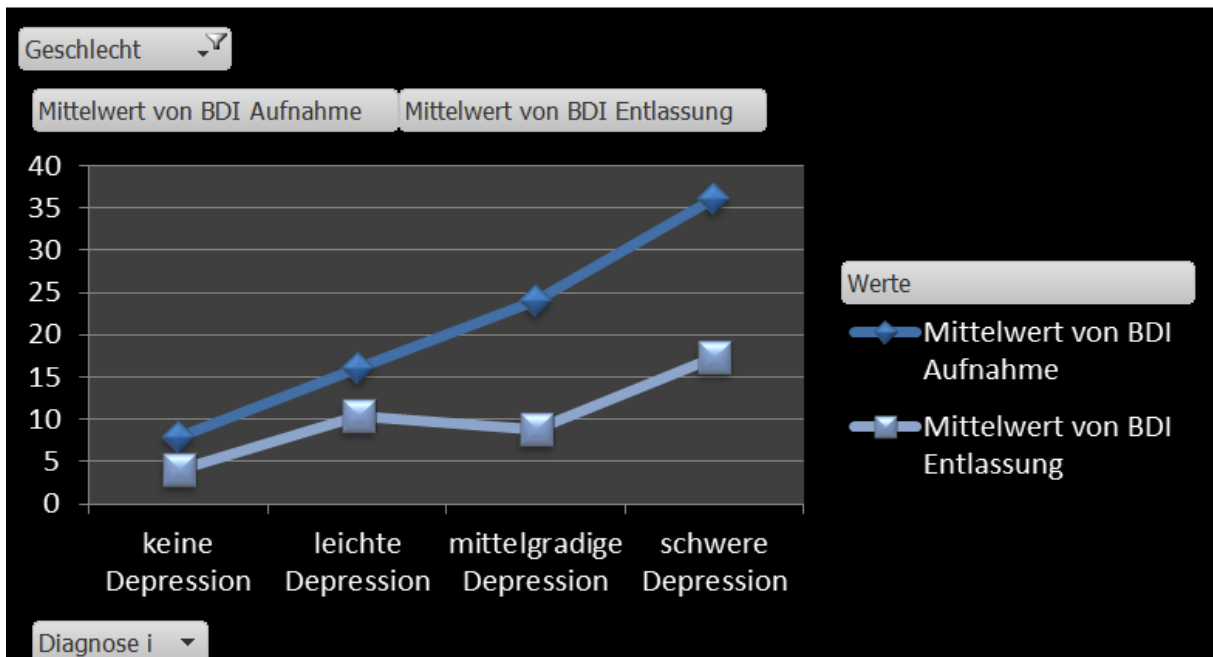
- Die Klinik Wersbach bietet einen stationären Therapieaufenthalt, der den Erwartungen unserer PatientInnen entspricht.
- Die generelle Zufriedenheit unserer PatientInnen ist als sehr hoch zu bewerten.
- Unsere PatientInnen bemerken positive Veränderungen in ihrem generellen Funktionsniveau, als auch in ihren einzelnen Problembereichen.
- Durchschnittlich verlassen unsere PatientInnen die Klinik gesünder als zu Beginn der Behandlung.

Festzuhalten war dabei, daß der stationäre Therapieaufenthalt den Erwartungen der Patienten entsprach bei sehr hoher genereller Zufriedenheit mit positiven Veränderungen im generellen Funktionsniveau und signifikanter Befindlichkeitsbesserung im Vergleich zu den Ausgangswerten.

### Bewertung der Depressionstherapie anhand des BDI

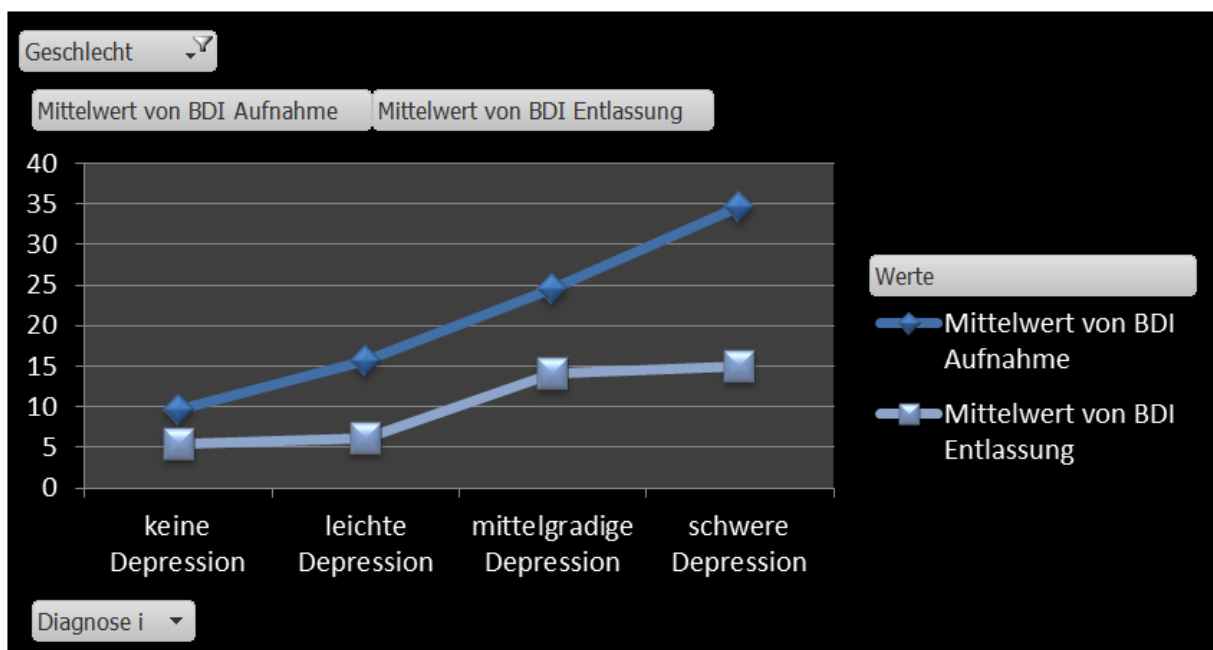
Eine fortlaufende Optimierung des KIS-Systems Polypoint ist auch 2020 weiterhin erfolgt, um die allgemeine Datenerfassung zu verbessern. So werden seit 2013 systematisch statistische Parameter (z.B. Alter, Geschlecht, Einzugsgebiet, BDI) mit dem Ziel erfasst, eine verbesserte objektive Therapiebewertung vornehmen zu können.

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

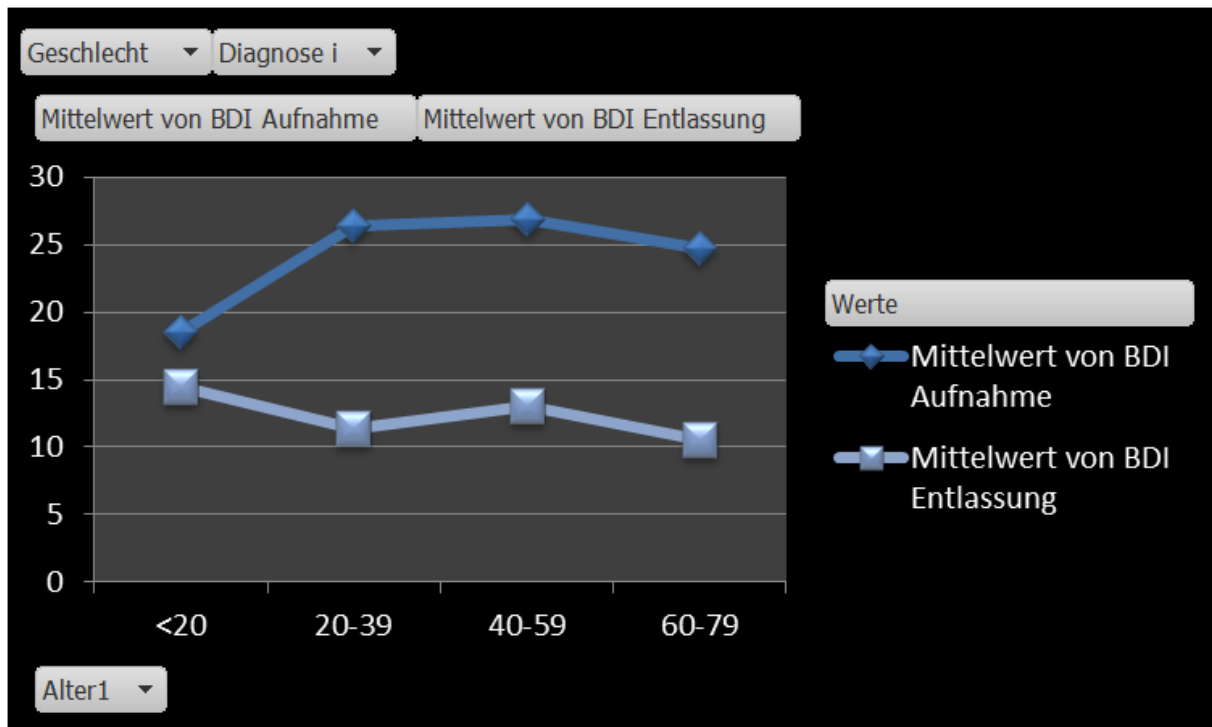


*BDI-Werte bei Aufnahme und Entlassung - Gesamt (2020).*

*BDI-Werte bei Aufnahme und Entlassung - Frauen (2020).*



*BDI-Werte bei Aufnahme und Entlassung - Männer (2020).*



BDI-Werte bei Aufnahme und Entlassung nach Altersgruppen (2020).

## 7 KONTINUIERLICHER VERBESSERUNGSPROZESS

### 7.1 Status von Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen

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

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

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

## 7.2 Ergebnisse von und Überwachungen und Messungen

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

- Die Klinik Wersbach wird auf Onlinebewertungsportalen vorwiegend positiv bis sehr positiv bewertet. Aufgrund der geringen Anzahl an Rezensionen nehmen vereinzelte Negativrezensionen unverhältnismäßig negativen Einfluss auf die Gesamtnoten. Ursachen für Negativrezensionen wurden in Kapitel 5.1.2 und 5.1.3 diskutiert.
- Die Patientenzufriedenheit ist laut klinikinterner Evaluation wie im Jahr 2019 hoch bis sehr hoch. Optimierungspotenzial zeigt sich weiterhin für die Bewertung der Fachärzte und des Abendessens, wenngleich hier bereits Fortschritte erzielt wurden.
- Die bisherige Darstellung des Beschwerdemanagements zeigt, dass die Klinik seitens der Patienten weiterhin in besonderem Maße angenommen und bewertet wird.
- Angesichts der krankheitsbedingten Ausfallzeit von 1,8% (2020) ist unter Berücksichtigung einer im Gesundheitswesen realistischen Ausfallzeit von 10-15% weiterhin kein Handlungsbedarf in Bezug auf die Ausfallszeiten gegeben und von einer guten Mitarbeitermotivation auszugehen, was auch das geringe Ausmaß der Mitarbeiterfluktuation dokumentiert.
- Das Klinikkonzept wird weiterhin von den Kostenträgern angenommen. Dies können wir neben informatorischen Mitteilungen (z.B. CNS, BG) u.a. an unseren Belegungszahlen / Zuweisungen ablesen, weshalb wir hier keinen Handlungsbedarf sehen. Die Klinik Wersbach ist auf dem Gesundheitsmarkt als Fachkrankenhaus für Psychosomatik, Psychiatrie und Psychotherapie fest etabliert.
- Durch eine transparente und effiziente Lieferantenbewertung und Verhandlung mit potentiellen Lieferanten wurde auch im Jahr 2020 die seit Jahren vorhandene Qualität verbessert.
- Auch 2020 zählten die Berufsgenossenschaften (BG), die Caisse nationale de la Santé (CNS) und die Techniker Krankenkasse (TKK) zu den Topeinweisern im Reha-Bereich.
- 2020 zählten die Debeka und die HUK zu unseren Topeinweisern im Privat-Bereich, wobei auf den hohen Anteil an Selbstzahlern hinzuweisen ist.
- Auch 2020 konnte kein Hauptbeleger der Klinik Wersbach identifiziert werden, wobei im Jahr 2020 jeweils ca. 50% der Behandlungsfälle im Reha-Bereich bzw. im PKV-Bereich erbracht wurden mit Anstieg aller Behandlungsfälle.
- Angesichts einer Jahresauslastung 2020 mit >100% ist wie in den Vorjahren eine erhebliche Steigerung der Belegungszahlen nicht das vorzugsweise anzustrebende und realistisch zu erreichende Ziel.
- Für das Jahr 2021 ist es Ziel, die Gesamterlöse aus dem Jahr 2019 erneut zu erreichen.
- Unter Berücksichtigung des Basisstellenplanes und der hinreichenden Erfüllung der PsychPV-Zahlen ist 2020 kein Handlungsbedarf im ärztlich-/therapeutischen Bereich gegeben gewesen, zumal wir pandemiebedingt von einer Umsetzung der PPP-RL abgesehen haben.
- Eine Vielzahl der für 2020 geplanten internen und externen Schulungen bzw. Fortbildungen konnten aufgrund der Pandemiesituation nicht wie geplant umgesetzt werden. In einem geringen Maß wurde eine Kontinuität der Fort-/Weiterbildung durch Zeitschriften- (CME) und telemedizinische Angebote gewährleistet.
- Eine kinder- und jugendpsychiatrische Behandlung findet in der Klinik Wersbach nicht statt, auch eine gerontopsychiatrische Behandlung ist eher selten. Hinsichtlich der Geschlechterrelation findet sich auch 2020 ein Überwiegen des Frauenanteils im Vergleich

zu den Vorjahren, wenngleich die Verhältnisse im Sinne einer Gleichverteilung der Geschlechter zu betrachten sind.

- 2020 wurden die Parameter Fallzahl, Verweildauer und Pflage tage optimiert, indem mehr Patienten in kürzerer Zeit behandelt wurden. Damit hat sich der ab 2018 ersichtliche positive Trend verstetigt.
- Der Erfolg der in der Klinik Wersbach absolvierten Therapie ist auch für das Jahr 2020 durchweg als gut bis sehr gut zu betrachten und auch statistisch signifikant.

### *7.2.1 Ergebnisse von internen Audits*

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

Nachdem im Jahr 2019 ein umfassendes Dokumentenaudit mit neuer Dokumentcodierung und inhaltlicher Prüfung aller behandlungsrelevanten Prozesse durch das QM-Team und die Abteilungsleiter erfolgte, wurde aufgrund der Pandemiesituation auf die Durchführung interner Audits weitgehend verzichtet im Sinne einer Infektionsprophylaxe, zumal bei den in den Vorjahren durchgeführten internen Audits keine wesentlichen Nichtkonformitäten festgestellt wurden. Daher wurde für 2020 nur zum Ende des 1. Quartals ein internes Systemaudit aller Abteilungen (Klinikleitung, Psychotherapie, Komplementärtherapie, Sozialtherapie, Pflege, Bäder- und Lichtabteilung, Dermatologie/Allergologie, Physiotherapie, Healthcare-Management, Tagesklinik) durchgeführt.

### *7.2.2 Ergebnisse von externen Audits*

Dem Auditbericht (Auditdatum 30.10.2020) war zu entnehmen, dass das QM-System kontinuierlich weiterentwickelt und systematisch umgesetzt wurde. Auch die auditierten Mitarbeiter identifizierten sich mit dem QM System und arbeiteten aktiv an der Weiterentwicklung mit, wobei auch die QMB sich intensiv und sehr gut in das Thema eingearbeitet hatte. Weiterhin wiesen sowohl die Klinik Wersbach als auch die Tagesklinik eine sehr hohe Kundenorientierung aus. Darüber hinaus wurde die Verantwortung der Klinikleitung auch unter den Herausforderungen der Pandemiesituation gut und nachvollziehbar dargelegt und gelebt. Unter Berücksichtigung der Größe und Struktur der Organisation, der bereitgestellten Produkte/Dienstleistungen und der angewendeten Prozesse hatte laut o.g. externem Audit die Klinik Wersbach nachgewiesen, dass sie ihr Managementsystem wirksam betreibt und weiterentwickelt, um die Erfüllung der eigenen Anforderungen, der Anforderungen der Kunden und der rechtlichen Anforderungen sicherzustellen. Dies umfasst insbesondere:

- Die Unternehmenspolitik, die Zielsetzung und Umsetzung im Unternehmen
- Die vorhandenen Prozesse im Managementsystem und ihre Wechselwirkung
- Die Managementsystemdokumentation
- Das Aufzeichnungswesen
- Das Ressourcenmanagement



- Messung und Analyse (Management-Bewertung von 2020 (Berichtsjahr 2019), Auditplanung von 2020, Auditbericht(e) vom 13.03.2020 und 20.03.2020 und beispielhafte Kennzahlen)
- Den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

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

Als Verbesserungspotenzial wurden nachfolgende Aspekte identifiziert:

- Die Wirksamkeitsprüfungen nach Schulungen und Fortbildungen sind ausbaufähig
- Die Verfahrensweisung zum Fehlermanagement wurde noch nicht angepasst, da jetzt auch Fehler formlos über Mail gemeldet werden können.

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

### 7.2.3 Veränderungen aus der Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern

Die Ergebnisse der Lieferantenbewertung nach den in Kapitel 5.4 aufgeführten Bewertungskriterien (12 Subkriterien geclustert in 4 Hauptkriterien) sind u.g. 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.

*Lieferantenbewertung 2020.*

| Anbieter/Lieferant | Bewertung: Gewichtete Punktzahl<br>(Differenz zu 2019) |
|--------------------|--|
| Montanus Apotheke  | 361 (-29)  |
| EDV Polypoint      | 320 (-25)  |
| Gut Landscheid     | 390 (+5)   |
| Synlab             | 340 (=)  |
| PVS                | 385 (=)  |
| Steuerbüro Gierth  | 343 (-2)   |
| Perfecta Wäsche    | 341 (-4)   |

Auf Grundlage der erfolgten Lieferantenbewertung haben sich im Jahre 2020 die Klinik Wersbach betreffend aus der Zusammenarbeit mit externen Anbietern/Dienstleistern keine relevanten Änderungen ergeben. Die Differenzen für Montanus Apotheke und EDV Polypoint zum Vorjahr sind auf veränderte Preisstrukturen zurückzuführen.

### 7.3 Angemessenheit des Ressourceneinsatzes

Aus der QM- und Qualitätszielplanung des Jahres 2020 geht die Notwendigkeit der Bereitstellung besonderer Ressourcen zur Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems zwar hervor. Auch lassen sich hier weiterhin folgende Ressourcen benennen:

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

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

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

Für das Jahr 2020 haben wir jedoch aufgrund der Corona-Pandemie sämtliche personellen, zeitlichen und materiellen Ressourcen konzentriert und zentriert, um einen Fehler extremster Ordnung (Einbruch der Belegungssituation, pandemiebedingte Schließung der Klinik) zu vermeiden, was seitens des Managements beschlossen wurde, um ein wirtschaftliches Überleben der Klinik mit Sicherung der Arbeitsplätze überhaupt zu ermöglichen.

### 7.4 Wirksamkeit von Maßnahmen zur Behandlung von Risiken und Chancen

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

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

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

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

Die Risikoanalyse wurde anhand nachfolgender Kategorien/Prozesse vorgenommen:

- Globale/Allgemeine Risiken
- Interne Unternehmensthemen
- Externe Unternehmensthemen
- Interessierte Parteien
- Behandlungsprozesse

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

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

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

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

## 7.5 Verbesserungsmanagement

Neben den Verbesserungsvorschlägen von Patientenseite haben auch die Mitarbeiter der Klinik Wersbach im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge über ein entsprechendes Protokoll oder über E-Mail einzureichen. Im Jahr 2019 wurden insgesamt 23 Verbesserungsvorschläge registriert (2018: 22 Verbesserungsvorschläge).

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

Dokumentation von Verbesserungsvorschlägen und Etablierung von Optimierungsmaßnahmen zu verzichten, um ein wirtschaftliches Überleben der Klinik überhaupt zu ermöglichen. Für Verbesserungsmaßnahmen aus dem Jahr 2019, die zu diesem Zeitpunkt mit dem Status offen und in Bearbeitung ausgewiesen wurden, wird ein Abschluss bis Ende 2021 angestrebt.

## 7.6 Chancen zur fortlaufenden Verbesserung und Unternehmensentwicklung

Unter Berücksichtigung der Managementbewertungen 2012-2019 zeigen sich für 2020 folgende Chancen für die Unternehmensentwicklung:

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

## 8 QUALITÄTSPOLITIK (LEITBILD) UND QUALITÄTSZIELE 2021

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

Das Leitbild beinhaltet folgende sieben Grundsätze:

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

Das Einrichtungskonzept erfährt eine i.d.R. jährliche Überprüfung und Bewertung durch verschiedene Kostenträger (aktuell vornehmlich BG). Pandemiebedingt fanden 2020 entsprechende Begehungen aber nicht statt, wenngleich sich weiterhin eine große Zufriedenheit in der Leistungsbeurteilung der Klinik Wersbach zeigte. Dies dokumentiert sich u.a. auch aus dem Zuwachs der Fallzahlen. Angesichts der weitgehenden Erreichung der Qualitätsziele 2019 und der Pandemiesituation 2020 wurde abgeleitet aus den Ergebnissen der Managementbewertung 2020 und der Chancenbetrachtung für das Jahr 2021 folgendes Qualitätsziel definiert, dem eine alles überragende Bedeutung zuzumessen ist:

### **Qualitätsziele für das Geschäftsjahr 2021.**

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

## **Bestätigung der Wirksamkeit**

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

Leichlingen, 24.03.2021