



# Den Blick fürs Detail geschärft

## Ganzheitliche Behandlung braucht spezifische Bewertungskriterien

*Die hessische Klinik am Hainberg wurde kürzlich als erste rein psychosomatische Rehabilitationsklinik in Deutschland nach KTQ-Reha 1.1 zertifiziert. Dies führte zu vielschichtigen Veränderungen, etwa einer verbesserten Kommunikation. Des Weiteren wurde die Basis für die elektronische Patientenakte gelegt und neue Einrichtungskonzepte entwickelt.*



Nicole Weider  
Leitung Marketing/Kommunikation  
Klinik am Hainberg GmbH



Frank Zimdars  
Qualitätsmanagement-Beauftragter  
Klinik am Hainberg GmbH



Joachim Lindner  
Ärztlicher Direktor  
Klinik am Hainberg GmbH

Die Einhaltung von Qualitätsstandards steht in der Klinik am Hainberg in Bad Hersfeld seit jeher an oberster Stelle: Die Patienten werden mit einem methodenübergreifenden Behandlungskonzept auf bio-psycho-sozialer Basis ganzheitlich betreut. Hierbei werden die verschiedenen, individuell festgelegten therapeutischen Angebote durch Mitarbeiter aus verschiedenen Berufsgruppen durchgeführt und die Beobachtungen, Erfahrungen und Ergebnisse aus den unterschiedlichen Blickwinkeln in regelmäßigen Teamsitzungen zeitnah ausgetauscht und integriert. Dementsprechend sind die Patienten mit der Behandlung sehr zufrieden. Dies spiegelt sich sowohl in den hervorragenden Beurteilungen interner und externer Befragungen als auch in öffentlichen Internetforen wider.

Trotz dieser positiven Resonanz war es der Klinik aber wichtig, einen offiziell anerkannten Qualitätsnachweis zu erhalten. Und zwar über ein Erhebungssystem, das der Klinik nicht schematisch „übergestülpt“ wird, sondern – ganz im Sinne der Klinik-Philosophie – selbst erarbeitet und weiterentwickelt werden kann. Wichtig war der Fachklinik auch, dass dabei die Besonderheiten der Psychosomatischen Rehabilitation im Verfahren ausreichend Beachtung finden. Statt der üblichen linearen Checkliste „klassischer“ Einrich-

tungen, wie zum Beispiel für Abläufe bei operativen Eingriffen, arbeitet die Klinik am Hainberg an komplexen, integrativen Behandlungsprozessen, die im persönlichen Austausch zwischen Therapeuten und Patienten einerseits und zwischen den Berufsgruppen im Reha-Team andererseits erfolgen. Einen entscheidenden Schritt in Richtung Weiterentwicklung machte die Klinik 2006, als sie hundertprozentige Tochter der Klinikgruppe Klinikum Bad Hersfeld GmbH wurde. Durch die Zusammenarbeit mit dem Klinikum Bad Hersfeld, einem Krankenhaus der Akut- und Schwerpunktversorgung mit mehr als 1.400 Mitarbeitern, taten sich neue inhaltliche und qualitätssichernde Perspektiven auf.

### Warum gerade KTQ?

Zum einen wegen der bereits vorhandenen positiven Erfahrungen des Klinikums Bad Hersfeld, welches bereits im Jahr 2003 als zweite Klinik Hessens zum ersten Mal nach KTQ zertifiziert wurde, und zum anderen, weil es der Klinik-Philosophie der Klinik am Hainberg nahe kommt. Denn das KTQ-Verfahren basiert auf einer differenzierten Selbst- und Fremdbewertung nach spezifischen, von Praktikern entwickelten Kriterien. Diese werfen einen besonderen Blick auf die Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit. Sie legen Wert auf hohe Sicherheitsstan-

dards und den Informationsfluss nach innen sowie nach außen. Beobachtet wird, wie das Klinikunternehmen geführt wird und wie gut das Qualitätsmanagement der Einrichtung funktioniert. All dies war im Sinne der Klinik am Hainberg, in der Qualität auf allen Ebenen gelebt und umgesetzt wird. Und zwar nicht nur zwischen Therapeuten und Patienten, sondern auch zwischen allen Mitarbeitern.

„Wir sind von Anfang an mit unseren Mitarbeitern in einen offenen Dialog getreten – quer durch alle Berufsgruppen und Abteilungen“, sagt Joachim Lindner, Ärztlicher Direktor der Klinik. „Dies war ein mühsamer Prozess, aber es hat sich gelohnt.“ Die neuen Qualitätsstandards seien von den Mitarbeitern produktiv diskutiert und in der Umsetzung vorbildlich mitgetragen worden. Die dafür eingerichteten regelmäßigen Austauschforen, Arbeitsgruppen, Einführungs- und Informationsveranstaltungen wurden von allen rege besucht.

## KTQ in Kürze

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren (KTQ = Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen) wurde speziell für die Qualitätsbewertung von Gesundheitseinrichtungen von Vertretern der Spitzenverbände der Krankenkassen, Mitarbeitern der Bundesärztekammer, der Deutschen Krankenhausgesellschaft und des Deutschen Pflegerates entwickelt. Es soll Prozesse und Ergebnisse kontinuierlich verbessern, um Patienten noch besser versorgen zu können. Nur wer die neuen Kriterien der Bundes-Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) erfüllt, wird nach dem 01. 10. 2012 noch zertifiziert sein. Ein Zertifikat behält drei Jahre seine Gültigkeit, danach werden die Kliniken erneut durch die KTQ-Experten geprüft. Dadurch soll das hohe Qualitätsniveau der Patientenversorgung dauerhaft gewährleistet sein.



**Glücklich über die KTQ-Zertifizierung der Klinik am Hainberg (von links nach rechts): Sabine Eydtt (Prokuristin), Joachim Lindner (Ärztlicher Direktor), Regina Knoll (stellv. QMB), Almut Lavies-Trivino-Arroyo (stellv. QMB), Frank Zimdars (QMB).**

Fotos: Klinik am Hainberg

Eine Zertifizierung nach KTQ-Reha erfordert eine sorgfältige Vorbereitung. Insgesamt 18 Monate währte diese. In dieser Zeit wurden alle Abläufe der Patientenversorgung von der Patientenaufnahme über die Entwicklung einer Behandlungsstrategie und die eigentliche Therapie bis hin zu seiner Entlassung – systematisch beschrieben, kritisch durchleuchtet und wenn nötig verbessert, erläutert Frank Zimdars, der Qualitätsmanagementbeauftragte der Klinik. Ein dreiköpfiges Projekt-Team sammelte die Ergebnisse, die im Haus erarbeitet wurden, strukturierte diese und verfasste einen 200-seitigen Selbstbewertungsbericht. In einem weiteren Schritt wurde dieser durch ein neunköpfiges Team innerhalb von drei Wochen auf Stimmigkeit, Einhaltung der Vorgaben und inhaltliche Korrektheit geprüft. Dabei stieß die Arbeitsgruppe vorübergehend an ihre Grenzen, denn neue Anforderungen durch die zwischenzeitliche Verabschiedung von Richtlinien der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) und die Umstellung auf die neue Version KTQ-Reha 1.1 kamen hinzu. Nach einem kurzen Stillstand des Projekts und der gemeinsam getragenen Entscheidung im Hause, direkt die neuen und höheren Anforderungen zu erfüllen, verzögerte sich durch die notwendige Überarbeitung der Abgabetermin des Berichtes um vier Monate. Der Lohn für diesen „Kraftakt“ war, dass der ursprünglich geplante Zertifizierungstermin eingehalten werden konnte und die Klinik am Hainberg als eine der Ersten die angehobenen KTQ-Reha-1.1-Kriterien erfüllen konnte.

Der Lohn für diesen „Kraftakt“ war, dass der ursprünglich geplante Zertifizierungstermin eingehalten werden konnte und die Klinik am Hainberg als eine der Ersten die angehobenen KTQ-Reha-1.1-Kriterien erfüllen konnte.

## Nach der Zertifizierung

Die Mühe hat sich in vielerlei Hinsicht gelohnt: Letztendlich seien alle Mitarbeiter stolz auf die Auszeichnung, die die erfolgreiche Arbeit nun auch offiziell bestätigt, sagt der Ärztliche Direktor, Joachim Lindner. Und die durch die Zertifizierung bewirkten Denkansätze hätten gefruchtet: So sei ▶

**MIT KLEINEN BÄDERN  
GRÖSSE ZEIGEN**  
GÄSTEBÄDER DER BESONDEREN ART  
BERATUNG · PLANUNG · BAU

**DIE BADGESTALTER  
KÖNIG BÄDER**

WWW.KOENIG-BAEDER.DE  
TELEFON (03 52 05) 60 30

die Aufmerksamkeit für viele Details geschärft worden. Zum Beispiel habe man eine neue „Fehlerkultur“ entwickelt. Die Patienten, die sich durchschnittlich vier bis sechs Wochen in der Klinik befinden, erhalten, wenn sie der Klinikleitung Ideen, Kritik und Anregungen mitteilen, spätestens nach drei Tagen eine persönliche Rückmeldung. Überhaupt ist das „Informationssystem“ für die Patienten weiter ausgebaut worden, um deren Mitwirkung zu optimieren. Die Unmengen an Papier, die speziell im ärztlichen Bereich für Untersuchungen und Gesprächsprotokolle entstehen, wurden reduziert, da auf elektronische Datenverarbeitung umgestellt wurde. Die therapeutischen Angebote wurden in Umfang und Frequenz nicht wesentlich verändert, dafür sind die Strukturen gründlich überprüft und standardisierte Ablaufpläne eingeführt worden. Die Prozesse für die Patientenaufnahme sind jetzt für alle Mitarbeiter transparent dokumentiert und in einem Handbuch nachzulesen. Zur Freude von Sabine Eydt, Prokuristin der Klinik: „Dadurch wurde die Basis für die elektronische Patientenakte gelegt. Jetzt herrscht bei uns ein einheitlicher Wissensstand, neue Mitarbeiter arbeiten sich schneller in unsere Abläufe ein. All dies führt zu mehr Qualität sowie zu zufriedenen Patienten und Mitarbeitern“, betont sie.

### Auf der Agenda

In Zukunft ist geplant, die Klinikgruppe, zu der mittlerweile mehr als sieben Einrichtungen gehören, zu vernetzen und die elektronische

## Klinik am Hainberg



Foto: Klinik am Hainberg

Die Klinik am Hainberg in Bad Hersfeld besteht seit 34 Jahren und ist eine Fach- und Rehabilitationsklinik für Psychosomatik und Psychotherapie in Nord-Ostthessen. Sie ist spezialisiert auf neurologische und internistische Psychosomatik, Gerontopsychosomatik sowie Psychodynamische Psychotherapie und Verhaltenstherapie. Im Landkreis Hersfeld-Rotenburg und im weiteren Umkreis ist sie die einzige Einrichtung dieser Art und gilt damit als das psychosomatische-psychotherapeutische Kompetenzzentrum der Region. Ende November 2010 wurde sie nach KTQ-Reha 1.1 zertifiziert – und das deutschlandweit als erste, rein psychosomatische Rehabilitationsklinik. Die 233 Betten umfassende Klinik wird bundesweit überwiegend von der Deutschen Rentenversicherung (DRV) Bund belegt. Pro Jahr werden hier etwa 1.600 Patienten behandelt.

Patientenakte in der Klinik am Hainberg auszubauen. So soll zum Beispiel eine Schnittstelle zum Labor des Klinikums entstehen, so dass die Untersuchungsergebnisse automatisch im System den Patienten zugeordnet werden können. Dadurch entfällt der Befundausdruck – ein weiterer Schritt in Richtung „papierlose“ Klinik. „Durch die Zertifizierung und die innovativen Veränderungen haben wir einen enormen Entwicklungsschritt unternommen. Wir arbeiten effizienter, können uns noch mehr

Zeit für die Patienten nehmen und sichern durch diese Erfolge die Zukunft unseres Hauses. Zugleich werden wir als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen, der auch an den Bedürfnissen seiner Mitarbeiter interessiert ist“, so Eydt. ■

Nicole Weider  
Frank Zimdars  
Joachim Lindner  
Klinik am Hainberg GmbH  
Klinik für Psychosomatik  
und Psychotherapie  
Ludwig-Braun-Straße 32  
36251 Bad Hersfeld

## Stationäre Reha für Kinder: Erfolgsmodell auf der Kippe

**Würzburg.** Die Deutsche Gesellschaft für Sozialpädiatrie und Jugendmedizin (DGSPJ) kritisiert, dass von Jahr zu Jahr mehr Reha-Anträge für Kinder rigoros abgelehnt werden und fordert nun ein klares Votum von der Politik. Die Zahlen geben laut DGSPJ Anlass zu Besorgnis. Während im Jahr 2006 über die Deutsche Rentenversicherung noch 36.443 Maßnahmen bewilligt worden sind, waren es im Jahr 2010 nur noch 31.600. Damit werden pro Jahr fast

5.000 oder 13,3 Prozent weniger Reha-Anträge bewilligt als noch vor fünf Jahren. Die Zahl der Anträge ist dagegen in diesem Zeitraum lediglich um zwei Prozent auf 78.538 (2010) gesunken. Die Sozialpädiater mit DGSPJ-Präsident Prof. Hans-Michael Straßburg an der Spitze fordern die Politik nun auf, sich zum Nutzen der Kinderrehabilitation zu bekennen. Rentenversicherungen, Krankenkassen und Beihilfeträger sollen nach dem Wunsch der DGSPJ wie-

der mehr Reha-Maßnahmen bewilligen und die Kosten vollständig – auch für eine notwendige Begleitperson – erstatten müssen. Davon würden alle profitieren, denn eine frühzeitige und qualifizierte Reha-Behandlung im Kindesalter könne die Folgekosten im Erwachsenenalter nachhaltig senken, so Dr. Johannes Oepen, Vorsitzender im Fachausschuss Reha und Vorsorge der DGSPJ.

Info: [www.dgspj.de](http://www.dgspj.de)