

## Qualitätssicherung durch die Universität Heidelberg

Seit dem Jahr 1998 führt die Klinik Wollmarshöhe ein Programm zum Qualitätsmanagement durch. Unter der Leitung einer externen Forschungsstelle (Universität Heidelberg), erfolgt eine standardisierte Eingangs-, Zwischen- und Entlassungsdiagnostik via Internet, die eine Bewertung der angewandten Therapiemaßnahmen durch die Patienten einschließt. Dabei geht es um die Beantwortung der folgenden Kernfragestellung: Wer wird mit welchem Erfolg behandelt, in Abhängigkeit vom Einsatz welcher diagnostischen und therapeutischen Mittel?

Das Qualitätsmanagement-Programm orientiert sich am Stuttgart-Heidelberger-Modell (1) zur Qualitätssicherung. Im Zentrum des Modells steht die Ergebnisqualität, es berücksichtigt zudem Daten zur Struktur- und Prozessqualität. Dabei werden Beurteilungen sowohl aus der Sicht der Patienten als auch aus der professionellen Sicht der Ärzt/innen und Therapeut/innen erhoben. Neben Ergebnis-, Struktur- und Prozessparametern wird ebenfalls Wert auf die Zufriedenheit der Patienten mit der Behandlung gelegt.

Die Qualitätssicherung der Klinik Wollmarshöhe ist vollkommen auf elektronische Datenverarbeitung umgestellt. Seit September 2003 wird Web-AKQUASI (2) als Werkzeug für die Qualitätssicherung eingesetzt. Als psychometrisches Messinstrument wird dabei unter anderem das Selbstbeurteilungsverfahren KPD-38 (Klinisch-Psychologisches Diagnosesystem-38) (3) eingesetzt. Der Qualitätsbericht wird von der Universität Heidelberg erstellt. Die gesamte Erhebung geschieht via Internet. Die Daten werden verschlüsselt und direkt an die Forschungsstelle geschickt. Neben der Eingangs- und Entlassungsdiagnostik ist eine Zwischenerhebung zentrales Herzstück. Ärzte und Therapeuten erfahren während der Behandlung wichtige Entwicklungen. **In Ergänzung zur klinischen Beobachtung ermöglichen die zusätzlichen Daten eine sofortige Berücksichtigung oder Intervention in der laufenden Behandlung.**

### Aus dem aktuellen Qualitätsbericht:

Die Berechnung des zentralen Qualitätsindikators im aktuellen Berichtszeitraum beruht auf 648 Patienten, von 595 (91,8 %) dieser Patienten liegen Daten vor.

„Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sowohl die Qualität der Ergebnisse als auch die Zufriedenheit der Patienten auf einem sehr hohen Qualitätsniveau stehen. Die sehr guten Behandlungsergebnisse werden bei einer relativ kurzen Behandlungsdauer erzielt. In der direkten Veränderungseinschätzung der Patienten **verbessern sich sowohl das körperliche (84 %) als auch das seelische (94 %) Befinden ebenso wie die Leistungsfähigkeit (55 % „sehr gute Verbesserung“ / 41 % „gute Verbesserung“)** und das Allgemeinbefinden (94 %). Die allermeisten Patienten, über 98 %, sind mit der Behandlung in der Klinik zufrieden.“

“Die Behandlungsergebnisse sprechen deutlich für eine sehr gute Qualität.“

Forschung,  
Lehre,  
Kommunikation

Qualitäts-  
management

Fortsetzung s. Rückseite

- (1) Kordy, H., Qualitätssicherung. Erläuterungen zu einem Reiz- und Modewort, Zschr. Psychosom. Med., Ausgabe 38: 310 - 324, 1992
- (2) Percevic R, Gallas C, Arian L, Möbner M & Kordy H (2006). Internet-gestützte Qualitätssicherung und Ergebnismonitoring in Psychotherapie, Psychiatrie und psychosomatischer Medizin. Psychotherapeut 51: 395-397.
- (3) Percevic R, Gallas C, Wolf M, Haug S, Hünerfauth T, Schwarz M & Kordy H (2005). Das Klinisch-Psychologische Diagnosesystem (KPD-38): Entwicklung, Normierung und Validierung eines Selbstbeurteilungsbogens für den Einsatz in Qualitätssicherung und Ergebnismonitoring in der Psychotherapie und psychosomatischen Medizin. Diagnostica 51: 134-144.



Klinik

Wollmarshöhe

www.klinik-wollmarshoehe.de  
info@klinik-wollmarshoehe.de

Durch die Qualitätssicherung wird uns Rückmeldung über die eigene Arbeit, deren Ergebnisse und deren Akzeptanz bei den Patienten, gegeben. Gleichzeitig bietet sie Orientierungshilfen für Patienten, niedergelassene Kollegen und Kostenträger.

**Die Ergebnisse der Qualitätssicherung werden in internen Qualitätszirkeln aufgearbeitet** und in unserem Behandlungskonzept berücksichtigt. In etwa dreimonatigen Abständen werden diese Zirkel durch einen externen Berater der Forschungsstelle unterstützt. Die Qualitätskontrolle zeigt, "dass die Klinik Wollmarshöhe eine breit gefächerte Palette von Behandlungsmaßnahmen anbietet und dieses Behandlungsangebot auf die Möglichkeiten und Bedürfnisse der Patienten abstimmt. Die Behandlungsmaßnahmen werden durchweg von den Patienten als hilfreich eingeschätzt".

**Auch die Zufriedenheitsraten zeigen deutlich, dass das Behandlungsangebot der Klinik auf eine hohe Akzeptanz der Patienten stößt:**

"Die Zufriedenheitsraten liegen dabei deutlich über denen anderer psychosomatischer Einrichtungen."

## Katamnese

Aufbauend auf die Qualitätssicherung wird ebenfalls eine Nachbefragung (Katamnese) durchgeführt. Gesund werden ist die eine Sache, gesund bleiben die andere. Dies wollen wir hiermit überprüfen.

## eMail-Brücke

Der Patient soll möglichst zeitnah in die ambulante Behandlung geführt werden. Untersuchungen haben gezeigt, dass hierdurch der Erfolg der Behandlung nachhaltig gesichert werden kann. Manchmal ist dies nicht direkt möglich. Aus diesem Grunde arbeiten wir im Rahmen unserer Forschungsaktivitäten mit einer eMail-Brücke. Ausgewählte Patienten erhalten die Möglichkeit, über eine datensichere eMail-Brücke Kontakt zum stationär behandelnden Therapeuten zu halten. Die Brücke besteht zeitlich begrenzt und unterliegt bestimmten Kommunikationsregeln, insbesondere kommt sie bei einer Kurzzeittherapie zum Einsatz.

## Ergänzende Maßnahmen

- Permanente ärztliche Weiterbildung in Naturheilverfahren, Psychotherapie, Homöopathie, psychophysischer Exposition sowie der Fachärzte in den Gebieten Psychiatrie, Psychosomatik, innere Medizin, Neurologie und Orthopädie
- Beratung des Teams durch einen wissenschaftlichen Beirat
- Externe Qualitätssicherung
- infer: Institut für Erfahrungslernen
- Institut für angewandte Neurowissenschaften
- Die Klinik ist assoziiertes Mitglied der Forschungsstelle für Psychotherapie der Universität Heidelberg

s. Vorderseite