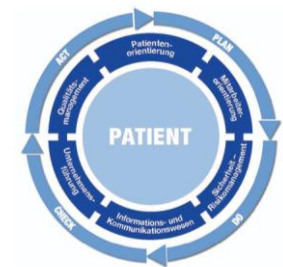


Aufbau des zentralen Belegungsmanagements in der LWL-Klinik Lengerich

KTQ[®] Best Practice!



LWL-Klinik Lengerich



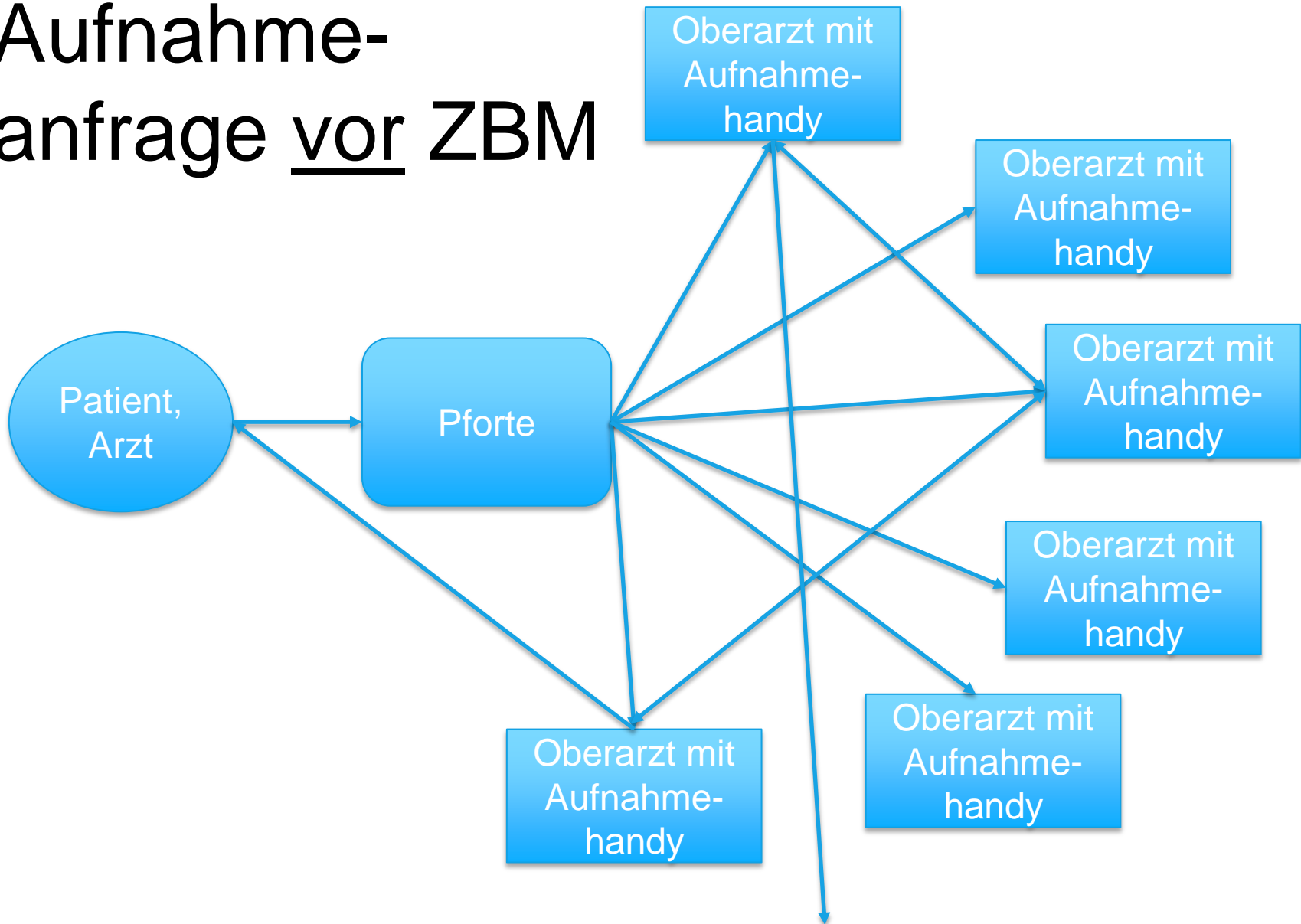
- Fachklinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik im PsychiatrieVerbund des Landschaftsverbands Westfalen-Lippe (LWL)
- **373 Betten und teilstationäre Plätze**
- wohnortnahe Versorgung durch ambulante, teilstationäre und stationäre Behandlung an **vier Standorten** im Kreis
- **Pflichtversorgung** im Kreis Steinfurt

Fachliche Schwerpunkte

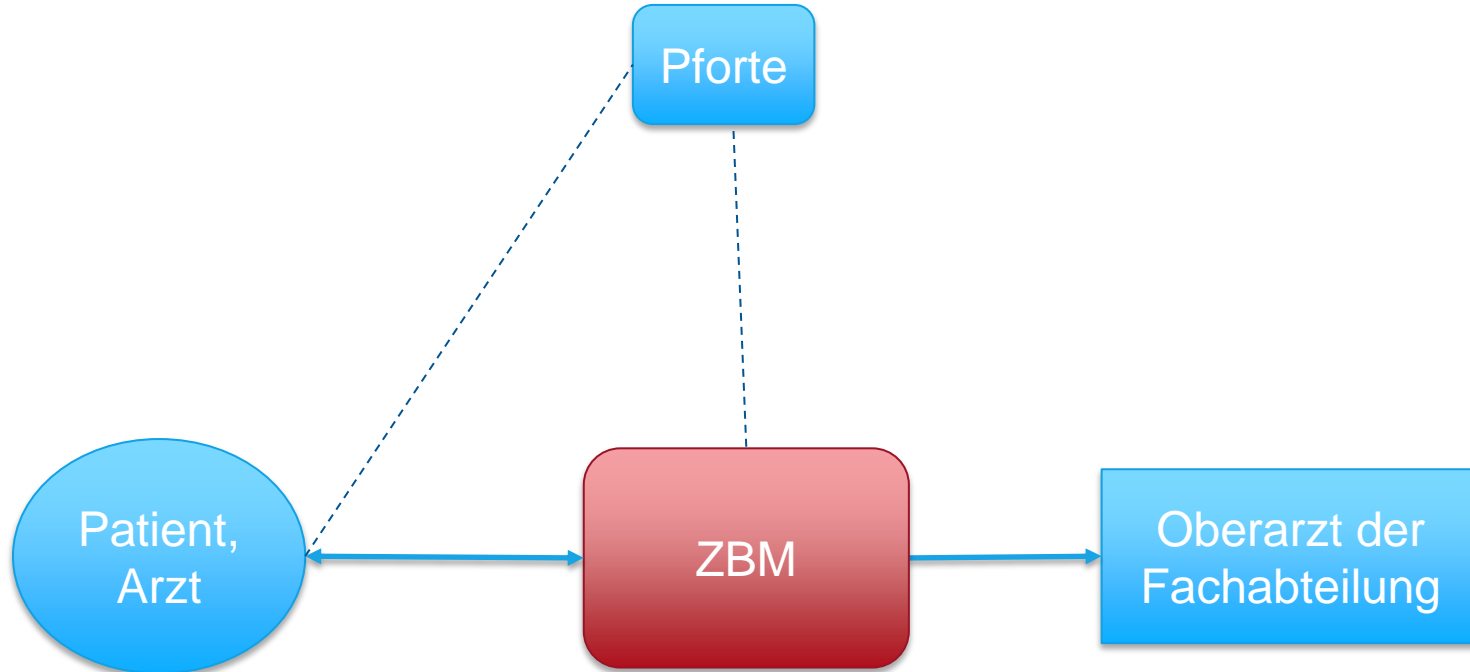
- klinische Psychiatrie
- Suchtbehandlung
- Behandlung von hörgeschädigten psychisch oder an Sucht erkrankten Menschen
- Gerontopsychiatrie
- Psychotherapie
- Psychosomatische Medizin



Aufnahme- anfrage vor ZBM



Aufnahme- anfrage mit ZBM



Was sind die Zielvorgaben?

- Vergabe aller Betten an allen Standorten und mit allen Dringlichkeitsstufen
- Besetzung des ZBM von Montag bis Freitag von 8:30 – 17:00, ansonsten ist der AvD zuständig
- einen störungsspezifischen Behandlungsplatz für den Patienten möglichst im ersten Kontakt
- Entlastung der Stationsteams und der Pforte von Anrufen
- Lernendes System: ständige Rückmeldungen und systematische Evaluation

Was braucht man für das ZBM?

Auftrag der obersten Leitung, Weisungsbefugnis

Team mit Erfahrung unter fachärztlicher Leitung

Geschäftsordnung

Räume mit geeigneter Ausstattung

Software und Kommunikationsstrukturen

Viele Abstimmungsgespräche und...

... viel Geduld!



K. Jeiler



M. Koop



Dr. F. Röhr



H. Meyer



I. Müller



Was haben die Patient*innen davon?

- **ohne Weitervermittlung** einen kompetenten Ansprechpartner
- **verbindliche Aussagen** zur Bettensituation und den Aufnahmeoptionen
- keine unrealistischen Versprechungen und späteren Enttäuschungen
- häufig bereits **Entlastung** durch das Gespräch mit Fachleuten
- **Alternativen** wie ambulante oder tagesklinische Behandlung
- **konstanten Ansprechpartner**
- **Beziehung und Vertrauen** kann entstehen
- am Ende des Telefonats einen konkreten **Plan**

Überwiegend gelingt es, bereits im ersten Kontakt einen **störungsspezifischen Behandlungsplatz** für den Patienten zu finden.

Wie wirkt das ZBM nach außen?

- Wir haben die Einweisenden befragt:

83 % der Einweisenden geben dem ZBM die Note „gut“ oder „sehr gut“.

71 % der Einweisenden sind mit der Erreichbarkeit eines kompetenten Ansprechpartners gut oder sehr gut zufrieden.

57 % der Einweisenden sind mit der Frist bis zur Aufnahme ihrer Patient*nnen gut oder sehr gut zufrieden.

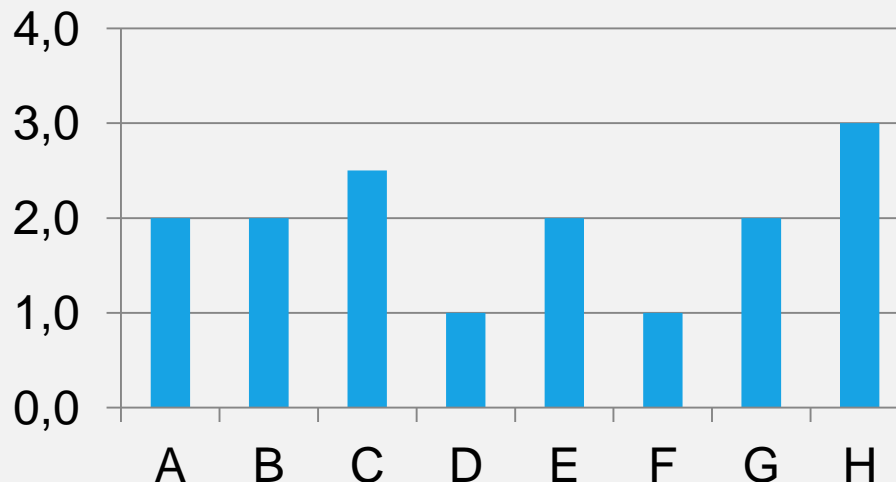
Wie wirkt das ZBM nach innen?

- Wir haben dazu **interne Audits** auf den Stationen durchgeführt. Ein Ergebnis:

Welche Berufsgruppen werden durch das ZBM entlastet?

Station	Ärzte	Pflege	Therap.	Psych.	Sozial- dienst	MFA
A	X	X				
B	X	X	X	X	X	X
C	X					X
D	X	X		X		
E	X	X	X	X	X	X
F	X	X				
G	X	X				X
H	X	X				
	8/8	7/8	2/8	3/8	2/8	4/8

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Arbeit des ZBM? (Schulnotenskala)



**„gute Absprachen mit ZBM,
Infos über Notfallaufnahmen erfolgen
rechtzeitig und verlässlich,
Verantwortung für Belegung wird geteilt“**

**„nach anfänglichen
Schwierigkeiten jetzt
große Zuverlässigkeit“**

**„wir arbeiten jetzt
wesentlich
störungsfreier“**

**„Positiver Einfluss auf den gesamten Ablauf
der Station“**

Originalzitate aus Auditberichten

Was sagen die Mitarbeitenden dazu?



Frau Kockwelp
Pfortendienst

Was sagen die Mitarbeitenden dazu?



Herr Grevelhörster
Dipl. Sozialpädagoge
Behandlungszentrum
für Hörgeschädigte

Was sagen die Mitarbeitenden dazu?



Frau Dr. Breustedt

Oberärztin

Behandlungszentrum für klinische
Psychiatrie

Fazit des ärztlichen Direktors Dr. Chrysanthou:

„Unser ZBM ist in jedem Fall ein vorzeigbares und sehr gelungenes Organisationsprojekt, welches mit hoher strategischer Bedeutung den primären therapeutischen Prozess unserer Klinik nachweisbar erheblich verbessert hat.“

