



Qualitätsprofil

Berichtszeitraum 2009

*„Wer aufhört, besser zu werden,
hat aufgehört, gut zu sein.“*

Philip Rosenthal

Verantwortlich für das Qualitätsprofil:
Geschäftsbereich Produkt/Qualität
Telefon +49 (0) 7562 71-1011
Fax +49 (0) 7562 71-1190

■ Inhaltsverzeichnis

Vorwort	IV
Leitbild und Behandlungsschwerpunkte.....	1
Unser Leitbild.....	1
Indikationsspektrum – der medizinische Schwerpunkt.....	1
Abteilungsübergreifende Konzepte	2
Besondere Betreuungsschwerpunkte.....	2
ZDF – Zahlen, Daten, Fakten.....	3
Anschrift.....	3
Allgemeine Informationen	3
Personelle Ausstattung und Leistungsspektrum.....	3
Unser Qualitätsmanagement.....	6
Unser Ziel heißt „Qualitätsführerschaft“	6
Qualitätspolitik und Qualitätsziele.....	6
Umsetzung von Leitlinien	6
Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems.....	6
Qualitätsmanagement-Projekte.....	8
Ergebnisse der internen Qualitätsmessung	9
Patientenzufriedenheit	9
Zufriedenheit der Stammgäste.....	14
Zufriedenheit der Zuweiser.....	16
Reaktionszeit auf Patientenbeschwerden	20
Die Laufzeit der Entlassungsberichte.....	21
Ergebnisse der externen Qualitätsmessung.....	22
Rehabilitandenbefragung 2007/2008.....	22
Peer Review – Experten bewerten den Rehabilitationsprozess.....	23
Leistungen der rehabilitativen Behandlung.....	25
Ergänzende wichtige Informationen.....	27
Qualifizierung des Personals durch Fort- und Weiterbildung.....	27
Vermittlung von Wissen in der Öffentlichkeit.....	27
Teilnahme an besonderen Versorgungs- und Vernetzungsformen.....	28
Verantwortliche für den Qualitätsbericht	29

■ Vorwort



Mit dem vorliegenden Qualitätsprofil möchten wir Ihnen einen schnellen und aussagekräftigen Überblick über die Qualität der medizinischen und nichtmedizinischen Leistungen der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach geben. Ein besonderer Schwerpunkt liegt in der Darstellung der Ergebnisse der Patientenbefragungen, welche die Zufriedenheit der Patienten und auch den Erfolg der Behandlung widerspiegeln. Außerdem können Sie sich darüber informieren, wie Experten die Rehabilitationsklinik Bad Wurzach beurteilen (Peer Review).

Der Patient hat einen Anspruch auf höchste Qualität. Damit Sie eine wirkliche Vergleichsmöglichkeit mit anderen Rehabilitationskliniken erhalten, wollen wir mit diesem Qualitätsüberblick eine Hilfestellung geben, sich im Bereich des Gesundheitswesens zu orientieren. Selbstverständlich stellen wir alle Ergebnisse vollständig dar – auch die verbesserungswürdigen.

Wenn Sie Details zur Lage der Klinik, ihrer Umgebung oder der Ausstattung der Zimmer lesen möchten, dann werden Sie diese Informationen in unserer Patientenbroschüre finden. Diese können Sie über die angegebene Kontaktadresse auf der letzten Seite anfordern.

Wir freuen uns sehr, dass Sie sich für das Qualitätsprofil interessieren und wünschen Ihnen eine aufschlussreiche Lektüre.

A handwritten signature in black ink that reads "Ellio Schneider". The script is fluid and cursive.

Ellio Schneider
Geschäftsführer
Waldburg-Zeil Kliniken

■ Leitbild und Behandlungsschwerpunkte

Unser Leitbild

Neben der fachlichen hat bei uns vor allem auch die menschliche Kompetenz höchsten Stellenwert. Unser Leitspruch „Individuell behandelt“ bringt diese Philosophie auf den Punkt. Es ist Tradition in unserem Haus, für unsere Patienten sehr viel Zeit zu investieren, sich voll und ganz auf sie zu konzentrieren und jede ihrer Fragen ernst zu nehmen.

Der Patient steht für uns stets im Mittelpunkt. Jeden Tag aufs Neue führen unsere Teams ihre Aufgaben verantwortlich, vertrauenswürdig und fachkompetent aus. Darüber hinaus pflegen alle unsere Mitarbeiter einen freundlichen, harmonischen und sehr achtsamen Umgang mit den ihnen anvertrauten Patienten – eine grundlegende Voraussetzung dafür, dass Vertrauen wachsen kann. Und Vertrauen ist wiederum eine wichtige Basis für medizinische Erfolge.

Indikationsspektrum – der medizinische Schwerpunkt

Degenerative Erkrankungen des Bewegungsapparates

- Arthrosen, z. B. Koxarthrose (Hüftgelenksarthrose), Gonarthrose (Kniegelenksarthrose), Omarthrose (Schultergelenksarthrose)
- Sonstige Gelenkerkrankungen, z. B. Kreuzbandschäden, instabile Gelenke, Gelenkverletzungen
- Deformitäten der Wirbelsäule und des Rückens, z. B. Kyphose und Lordose, Skoliose, Morbus Scheuermann, Spondylolisthesis (Wirbelgleiten)
- Spondylopathien (Wirbelsäulenerkrankungen), z. B. Spinalkanalstenose, Morbus Forestier, Bastrup-Syndrom
- Krankheiten der Wirbelsäule und des Rückens, z. B. Bandscheibenschäden

mit Myelopathie (Rückenmarkschädigung) oder Radikulopathie, Lumboschialgien, Kreuzschmerz, Zervikalneuralgie

Zustände nach Eingriffen am Bewegungsapparat sowie nach (Unfall-) Verletzungen

- Endoprothetik (künstlicher Gelenkersatz) z. B. bei Arthrose oder nach Verletzungen
- Osteosynthesen z. B. bei polytraumatisierten Patienten
- Spondylodesen (Versteifung von Teilen der Wirbelsäule)
- Arthrodesen (Gelenkversteifungen)
- Gelenkerhaltende Operationen
- Bandscheibenoperationen
- Kyphoplastie
- Konservativ und operativ versorgte Knochenbrüche,
- Konservativ und operativ versorgte Gelenk-, Sehnen- und Bandverletzungen
- Amputationen (auf Grund von Unfall und Verletzungsfolgen, Gefäßerkrankungen)

Entzündlich-rheumatische Erkrankungen

- Rheumatoide Arthritis und Sonderformen
- Seronegative Spondylarthritiden (entzündlich rheumatische Erkrankungen ohne Nachweis von Rheumafaktoren und Antikörpern), z. B. Spondylitis ankylosans (Morbus Bechterew), Psoriasis-Arthritis, reaktive Arthritis
- Borreliose (Lyme-Arthritis)
- Sarkoidose-Arthritis
- Sappho-Syndrom
- Kollagenosen (entzündliche Erkrankung des Bindegewebes ausgelöst durch körpereigene Immunabwehr): Lupus erythematoses, Sklerodermie mit Unterformen, Polymyositis, Sjögrensyndrom, Mischkollagenose

- Vaskulitiden (Gefäßerkrankungen), z. B. Polymyalgia rheumatica, Arteriitis temporalis, Morbus Behçet

Weichteilrheumatische Erkrankungen

- Fibromyalgiesyndrom
- Lokalisierte Tendomyopathien, z. B. Epicondylitis ulnaris (Golfspielerellenbogen) und radialis humeri (Tennisellenbogen)
- Myositiden (entzündliche Muskel-erkrankungen)
- Erkrankungen des Unterhautbindegewebes (Panniculitis)
- Hypermobilitätssyndrom
- Fibromatosen (Morbus Dupuytren) Pararheumatische Erkrankungen
- Osteoporose (z. B. postmenopausal, steroidinduziert)
- Kristallarthropathien (Gelenkserkrankungen durch kristalline Ablagerungen) wie z. B. Gicht, Arthropathien (Gelenkserkrankungen) bei Hämophilie oder anderen Bluterkrankungen
- spezielle Osteopathien (Knochen-erkrankungen): Morbus Paget, Morbus Sudeck

Begleiterkrankungen

- Stoffwechselerkrankungen
- Knochenkrankungen
- koronare und andere Herzerkrankungen
- (Poly-) Neuropathien
- Muskelkrankheiten
- Post-Polio-Syndrom
- Folgen von Schlaganfall, Parkinson-Krankheit
- Psychosomatische Folgen akuter und chronischer Erkrankungen
- etc.

Abteilungsübergreifende Konzepte

Unser Haus legt größten Wert auf eine ganzheitliche interdisziplinäre Behandlung, bei der der Patient stets im Mittelpunkt steht. Rehabilitation setzt sich in unserer Klinik individuell kombiniert aus folgenden Fachdisziplinen zusammen:

- Rheumatologische Rehabilitation
- Orthopädische und Traumatologische Rehabilitation
- Fachübergreifende Rehabilitation

Dabei arbeiten die Fachärzte für Physikalische und Rehabilitative Medizin, Orthopädie, Innere Medizin und Rheumatologie, Neurologie, Psychiatrie und klinische Geriatrie, die Therapeuten aus Pflege, Physiotherapie und Ergotherapie, Psychologen, Ernährungsberaterinnen und Sozialarbeiterinnen im Team im Sinne einer ganzheitlichen Behandlung zusammen.

Aber auch Kooperationen, die über die Grenzen unserer Klinik hinausgehen, spielen in unserem Klinikkonzept eine wichtige Rolle. Wir kooperieren z. B. mit den Kliniken des Universitätsklinikums Ulm. Für die Weiterbehandlung in unserer Klinik arbeiten wir mit gemeinsam entwickelten Behandlungsprogrammen, die die Qualität des Universitätsklinikums z. B. nach Operationen an der Schulter, auch in der Rehabilitation sichert. Eine enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit allen anderen Kliniken, die uns Patienten zuweisen, ist für uns selbstverständlich.

Darüber hinaus arbeiten wir eng mit einem qualifizierten Orthopädietechniker und orthopädischen Schuhmacher zusammen, der bereits während der Rehabilitation Hilfsmittel individuell anfertigt und die Patienten in der korrekten Handhabung schult. Interims-

prothesen und Prothesen für Patienten mit Gliedmaßenverlust werden in der Klinik angepasst.

Besondere Betreuungsschwerpunkte

Seit vielen Jahren betreuen wir Patienten, die auf Grund ihrer chronischen Erkrankung, eines Unfalles oder einer Operation auf Pflege und Hilfe bei den täglichen Verrichtungen angewiesen sind, nach einem speziellen Pflegekonzept. Ergänzend zur medizinischen und therapeutischen Versorgung trainiert unser Pflegepersonal mit den Patienten die Alltagsfähigkeiten, die für eine selbstständige Lebensführung erforderlich sind. Das Konzept ist am Grundsatz „So wenig Hilfe wie möglich, so viel Hilfe wie nötig“ ausgerichtet. Die Unterbringung erfolgt in wohnlichen Zimmern mit Balkon, die mit behindertengerechten Bädern, höhenverstellbaren Betten und viel Bewegungsfläche auf die speziellen Bedürfnisse dieser Patienten ausgerichtet sind. Im Jahr 2007 haben wir die Stationen deutlich erweitert und weitere moderne Patientenzimmer geschaffen.

Patienten nach Amputationen werden nach einem speziellen Konzept von einem Team aus Ärzten, Physiotherapeuten und einem Orthopädietechniker betreut. Das Konzept ist entwickelt worden und wird betreut von einer Mitarbeiterin der Physiotherapie, die selbst mit einer Oberschenkelprothese versorgt ist. Wir sprechen mit dem Konzept sowohl Patienten an, die frisch operiert sind, als auch Patienten, die schon länger mit einer Prothese versorgt sind und ihr Gangbild und ihre Gangstabilität verbessern wollen. Das Konzept wird ergänzt durch eine ambulante Nachbetreuung in einer Gruppe betroffener Patientinnen und Patienten.

Menschen, die, meist in ihrer Kindheit oder Jugend, eine akute Poliomyelitis („Kinderlähmung“) durchgemacht haben, entwickeln zu einem hohen Prozentsatz einige Jahrzehnte später ein Post-Polio-Syndrom (PPS) mit zunehmender Muskelschwäche und häufig Schmerzen. Häufig liegen gleichzeitig Fehlstellungen im Bereich der Wirbelsäule oder an Gelenken sowie vorzeitige Verschleißerscheinungen durch Fehlbelastungen vor. Bei allen rehabilitativen Ansätzen für diese Personen müssen daher sowohl orthopädische wie neurologische Aspekte berücksichtigt werden; neben einer angepassten Physio- und Ergotherapie profitieren PPS-Betroffene erfahrungsgemäß in besonderem Maße von Wärmeanwendungen, z. B. Thermalbad, Moor. Durch die Möglichkeit einer fachlichen Betreuung in den verschiedenen betroffenen medizinischen Bereichen sowie die in unserem Hause gebotenen balneophysikalischen Möglichkeiten ist die Rehabilitationsklinik Bad Wurzach prädestiniert, Rehabilitationsmaßnahmen bei diesem Klientel durchzuführen.

In unserem Haus halten wir auch Doppelzimmer für Paare vor. Dadurch ist es möglich, die Rehabilitation gemeinsam mit dem Partner als Begleitperson durchzuführen. Die Begleitperson kann auf Wunsch ebenfalls medizinisch und therapeutisch versorgt werden. Als Begleitperson können wir auch pflegebedürftige Begleitpersonen (Pflegestufen 1 bis 3 nach dem Pflegeversicherungsgesetz) betreuen. Die Unterbringung erfolgt gemeinsam mit dem Rehabilitand im Doppelzimmer, die Pflege übernimmt unser Pflegedienst. Die Kosten können teilweise im Rahmen der Verhinderungspflege von der Pflegeversicherung übernommen werden. Dadurch ermöglichen wir Paaren, eine Rehabilitation durchzuführen, ohne vom pflegebedürftigen Partner getrennt zu werden.

■ ZDF – Zahlen, Daten, Fakten

Anschrift:

Rehabilitationsklinik Bad Wurzach
Karl-Wilhelm-Heck-Straße 6
88410 Bad Wurzach

Institutskennzeichen: 260 840 836

Klinikleitung:

Chefarzt: Herr Prof. Dr. med. Hülser



Kaufmännischer Leiter: Herr Franken



Service-Nr: 0800 8 84 10 00
Telefon: +49 (0) 7564 301-0
Fax: +49 (0) 7564 301-101

Internet:
www.rehabilitationsklinik-bad-wurzach.de
www.wz-kliniken.de

E-Mail:
info@rehabilitationsklinik-bad-wurzach.de

Besonderheit:

- Kooperation mit dem Universitätsklinikum Ulm
- Kooperationsvertrag mit dem Klinikum Memmingen
- Kooperationsvertrag mit dem Klinikum Friedrichshafen
- Kooperationsvertrag mit der St. Anna Virngrundklinik Ellwangen
- Kooperationsvertrag mit dem Ostalbklinikum Aalen

Allgemeine Informationen

Anzahl Betten: 243 (215 EZ, 14 DZ)

Gesamtzahl entlassener Patienten in 2009: 3.375

Belegungsvertrag mit der Deutschen Rentenversicherung Baden-Württemberg und dem Landesversorgungsamt Baden-Württemberg

Versorgungsvertrag mit allen gesetzlichen Krankenkassen (nach § 111 Abs. 2 SGB V)

Beihilfefähigkeit:

Die stationäre Behandlung in Rehabilitationsklinik Bad Wurzach ist gemäß den gesetzlichen Bestimmungen beihilfefähig

Privatpatienten:

Die Aufnahme von privat Krankenversicherten und Selbstzahlern ist möglich.

Ambulante Angebote

- Ambulante Ergo- und Physiotherapie nach § 124 SGB V
- Ambulante Rehabilitation der Deutschen Rentenversicherung Baden-Württemberg
- AOK pro Reha Nachsorge

RAL Gütezeichen „Kompetenz richtig Essen – Speisenvielfalt & Diäten“

Die Gütegemeinschaft Ernährungs-Kompetenz e.V. (GEK) hat unserer Klinik das RAL Gütezeichen „Kompetenz richtig Essen – Speisenvielfalt & Diäten“ für ausgezeichnete Speisen- und Beratungsqualität verliehen. Wir erfüllen auch die Kriterien einer fach- und sachgerechten Beratung zu unterschiedlichen Kostformen und Diäten.



Personelle Ausstattung und Leistungsspektrum

Ärzte team

In unserer Klinik liegt die ärztliche Betreuung in den Händen eines qualifizierten medizinisch erfahrenen Teams aus Ärztinnen und Ärzten für

- Innere Medizin und Rheumatologie,
- Orthopädie,

- Physikalische und Rehabilitative Medizin,
- Neurologie,
- Klinische Geriatrie und
- Psychiatrie
- Allgemeinmedizin

mit den Zusatzqualifikationen

- Sportmedizin
- Chirotherapie
- Homöopathie
- Physikalische Therapie
- Rehabilitationswesen
- Sozialmedizin
- Fachkunde Arzt im Rettungsdienst

Leistungen:

- Kontakt zum einweisenden Arzt/zur überweisenden Klinik, um einen nahtlosen Übergang und einheitliche Therapiestrategien zu gewährleisten
- Ärztliche Diagnostik:
 - Durchführung der medizinischen Funktions- und Leistungsdiagnostik und der Reha-Diagnostik
 - Durchführung und Bewertung der erforderlichen apparativen Diagnostik wie Ultraschall, EKG, EEG, Elektro-neuro- und -myographie, evozierte Potentiale, Röntgen, Funktionsuntersuchungen von Herz, Kreislauf und Atmung
- Indikationsstellung, Koordination und Überwachung aller therapeutischen Maßnahmen einschließlich der medikamentösen Therapie
- Zentraler Ansprechpartner für Patient und Therapeut
- Ärztliche Therapie zur
 - Schmerzlinderung und
 - Verbesserung von Gelenk- und Wirbelsäulenmobilität
- Reduktion humoral-entzündlicher Aktivität bei rheumatischen Erkrankungen
- Reduktion von Gelenkschwellungen
- Prävention in den Bereichen

- Gelenkerkrankungen,
- Wirbelsäulenerkrankungen und
- Herz-/Kreislaufkrankungen
- Gesundheitsedukation durch
 - Verbesserung des Informationsstandes über die Krankheit bei Patient und Angehörigen,
 - Anleitung und Motivierung zur adäquaten Lebensführung und
 - Vermittlung von Kontakten zu Selbsthilfegruppen
- Verantwortung für das patientenspezifische Nachsorgeprogramm

Die Versorgung der Patienten wird durch einen 24-Stunden-Bereitschaftsdienst sowie eine Facharzt-Hintergrundbereitschaft gewährleistet.

Pflegedienst

Der Aufgabenbereich des Pflegedienstes umfasst folgende Aspekte:

Ziele:

- Erhaltung und Rückgewinnung von Fähigkeiten zur Selbstversorgung
- Erreichen einer möglichst großen Selbstständigkeit in den Aktivitäten des täglichen Lebens
- Vermeidung von Folgeschäden durch gezielte Anwendung von Prophylaxen

Methodik/Leistungen:

- Professionelle Durchführung der Grund- und Behandlungspflege
- Umsetzung des therapeutischen Bobath-Konzeptes in tägliche, körperbezogene Handlungen
- Erweiterung der Bewegungs- und Handlungsfähigkeiten des Patienten durch Anwendung von Methoden der Kinästhetik
- Hinführung des Patienten zu einer möglichst großen Selbstständigkeit in den Aktivitäten des täglichen Lebens
- Einbeziehung der Angehörigen bei der

Anleitung des Patienten zur Selbsthilfe bzw. im Umgang mit seiner Behinderung

- Pflegeprozessplanung als Qualitäts-sicherungsmaßnahme
- Ausführliche Dokumentation der Pflege
- Im Bedarfsfall Übernahme des Patienten auf eine der Krankenstationen

Rehabilitationsteam

Unser kompetentes Rehabilitationsteam setzt sich zusammen aus

- Physiotherapeuten,
- Sport- und Bewegungstherapeuten,
- Ergotherapeuten,
- approbierten Psychotherapeuten,
- Diätassistentinnen,
- Examinierten Masseuren mit Zusatzbezeichnungen wie z. B. manuelle Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Akupunkturmassage und
- Sozialarbeitern.

Vor der Therapie steht die Diagnose.

Mit unserer modernen diagnostischen Ausstattung sichern wir zunächst die Befunde ab und überwachen in der Folge die gesamte Therapie. Auf dieser Grundlage erarbeiten wir einen individuellen Therapieplan, der sich auf fünf wesentliche Säulen stützt:

1. Die Physikalische Therapie
2. Die Psychologische Betreuung
3. Die Diätetik und Ernährungsberatung
4. Das Gesundheitstraining und die Nachsorge
5. Die Sozialtherapie und Sozialmedizin

Hinter jedem dieser fünf Therapie-„Bausteine“ stehen eigene Maßnahmen und Ziele. Für den Therapieplan werden die Bausteine individuell kombiniert: Aus jedem Bereich wählen wir die Maßnahmen aus, die in dem speziellen Fall notwendig und sinnvoll sind. Dabei denken wir immer ganzheitlich – beziehen also

Körper, Geist und Seele gleichermaßen mit ein –, um nachhaltige therapeutische Erfolge auf lange Sicht zu sichern.

In der **Physikalischen Therapie** geht es darum, die Ausdauer und die Beweglichkeit zu verbessern, Blockierungen zu lösen und Schmerzen zu reduzieren. Die Patienten lernen, wie sie sich gemäß ihrer Krankheit richtig verhalten – und wie sie ihren Alltag wieder selbstständig bewältigen können. Zur Therapie gehören krankengymnastische Übungen im Wasser und im Trockenen sowie ein schonendes, aber gezieltes sportliches Training genauso wie Anwendungen von Wärme und Kälte, Bäder und Massagen. Ergotherapeutisch werden schonende Bewegungsabläufe zur Entlastung von Sehnen, Muskeln und Gelenken erarbeitet und in den individuellen Alltag übertragen. Außerdem unterstützen wir die Patienten dabei, den Umgang mit Hilfsmitteln wie Schienen oder Gehhilfen zu lernen, sofern dies notwendig ist. Die Bewegungstherapie im Wasser findet im hauseigenen Bewegungsbad mit Thermalwasser aus der Bad Wurzacher Thermalquelle statt.

Wenn man krank ist, sind fast immer Körper, Geist und Seele betroffen. Weil dieses ganzheitliche Denken unserer Therapie zu Grunde liegt, betreuen wir die Patienten hier bei uns auch **psychologisch**. In persönlichen Gesprächen, mit Entspannungsübungen, durch Vorträge und vieles mehr helfen wir den Patienten, ihre Krankheit auch seelisch zu verarbeiten und ihr Vertrauen in die eigene Kraft zurück zu gewinnen.

Besonders wichtig ist es uns, den Patienten eine Fülle von Anregungen zu geben, wie sie künftig gesünder und erfüllter leben können. Falsche Ernährung ist oftmals eine Mitursache von Erkrankungen.

Diätetik und Ernährungsberatung spielen bei uns deshalb eine wichtige Rolle. Zum einen erhalten die Patienten natürlich in unserer Klinik die Kostform, die ihre Therapie sinnvoll unterstützt. Zum anderen beraten wir sie, wie sie sich auch weiterhin bewusst und gesund ernähren können. Dafür bieten wir z. B. persönliche Beratungsgespräche, anschauliche Vorträge und praktische Schulungen in unserer Lehrküche an.

Wir sind zertifizierter Betrieb nach dem RAL-Gütesiegel „Kompetenz richtig Essen“.

Unser **Gesundheitstraining** bringt den Patienten nahe, wie viel sie selbst tun können, um Erkrankungen vorzubeugen oder in ihrem Verlauf positiv zu beeinflussen. In Vorträgen und Gesprächen, Vorführungen und praktischen Übungen vermitteln wir den Patienten alle wichtigen Informationen über ihre Krankheit, klären umfassend auf und geben ihnen damit Sicherheit – auch für die Zukunft.

Wir unterstützen die Fortführung der Therapie zu Hause, in dem wir ein Nachsorgeprogramm erstellen und schriftliche, anschauliche Heimübungsprogramme mitgeben.

Besonders wichtig für die Zeit nach der Entlassung aus unserer Klinik ist die **sozialmedizinische Betreuung**. Wir zeigen den Patienten schon frühzeitig auf, von wem, wo und wie sie später Unterstützung erhalten, wenn sie diese brauchen. Wir helfen den Patienten, in ihr soziales, privates und, wenn möglich, auch berufliches Umfeld zurückzukehren. Nicht zuletzt geben unsere Fachleute Ratschläge zu versicherungstechnischen und finanziellen Fragen und vermitteln ggf. Kontakte. Diese frühe, sehr umfassende Information gibt den Patienten Sicherheit, macht den Kopf frei und verbessert damit auch die Erfolgchancen in der Therapie.

Wie die Leistungen des Rehabilitationsteams im Einzelnen verteilt sind, lesen sie bitte im Kapitel Leistungen der rehabilitativen Behandlung.

Die zehn häufigsten Hauptdiagnosen in der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach in 2009

Rang	ICD-10 Nummer	Text	Fallzahl
1	M54	Rückenschmerzen	584
2	M17	Gonarthrose (Arthrose des Kniegelenkes)	429
3	M16	Koxarthrose (Arthrose des Hüftgelenkes)	358
4	M51	Sonstige Bandscheibenschäden	190
5	M53	Sonstige Krankheiten der Wirbelsäule und des Rückens	187
6	S72	Fraktur des Femurs	167
7	M75	Schulterläsionen	77
8	M48	Sonstige Spondylopathien	66
9	S42	Fraktur im Bereich der Schulter und des Oberarmes	56
10	M06	Sonstige chronische Polyarthritiden	54

■ Unser Qualitätsmanagement

Unser Ziel heißt „Qualitätsführerschaft“

Wir möchten unseren Patientinnen und Patienten hervorragende Medizin mit überprüfbarer Qualität bieten. Alle unsere Kliniken und Seniorenresidenzen sowie die zentrale Verwaltung der Waldburg-Zeil Kliniken sind deshalb nach KTO, IQMP Reha, EFQM oder mit dem Gütesiegel IQD ausgezeichnet und tragen weitere Prädikate.

Zu unserem Selbstverständnis gehört, dass wir die gesetzlichen Anforderungen zum Beispiel bei den Qualitätsberichten nicht nur erfüllen, sondern überbieten. Deshalb streben wir die Qualitätsführerschaft – also bestmögliche Gesundheitsdienstleistungen – in den Regionen an, in denen wir als Klinikverbund aktiv sind.

Die zahlreichen Gütesiegel sind ein Erfolg unseres klar strukturierten Qualitätsmanagementsystems. Jeder Mitarbeiter leistet dabei seinen Beitrag, dass die uns anvertrauten Menschen bei uns gut aufgehoben und informiert sind, ihre individuellen Ziele rasch erreichen und dabei den ausgezeichneten Waldburg-Zeil Service erfahren. Regelmäßige Patienten- und Kundenbefragungen zeigen, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Dennoch: „Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein.“ Diesem Gedanken von Philip Rosenthal fühlen wir uns täglich verpflichtet.

Unsere Qualitätsziele sind stets transparent und messbar. Wir schätzen den Dialog mit unseren Partnern. Wir nehmen auch an den Qualitätssicherungsprogrammen der Kranken- und Rentenversicherungen (Kostenträger) sowie an zahlreichen Forschungsstudien teil.

Qualitätspolitik und Qualitätsziele

In der Qualitätspolitik folgen wir dem Motto: Innovation und Qualität – jeden Tag ein Stück besser werden. Dabei ist unser Leitmotiv „**Individuell behandelt**“ für uns ein Auftrag, unseren erfolgreichen Qualitätsweg konsequent weiter zu beschreiten. Die Waldburg-Zeil Kliniken formulieren einen bewusst hohen Anspruch an sich selbst. Ziel ist es, da zu sein, wann immer Menschen die besondere Art der Dienstleistung benötigen. Die Qualität der Gesundheitsdienstleistung wird zum einen durch Diagnose, Behandlung und Therapie sowie deren objektiven Erfolg bestimmt, zum anderen durch die Serviceleistungen, wie z.B. Versorgung, Freundlichkeit und die subjektive Patientenzufriedenheit. Maßstab für unser Handeln ist der **medizinische Erfolg** und die Zufriedenheit unserer Patienten. Wie wir die Erreichung dieser Qualitätsziele messen, lesen Sie bitte im Kapitel „Ergebnisse der internen Qualitätsmessung“.

Umsetzung von Leitlinien

Leitlinien sind von medizinwissenschaftlichen Fachgesellschaften erarbeitete Behandlungs- und Therapieempfehlungen, die dem **aktuellen und gesicherten Erkenntnisstand** entsprechen. Um die Behandlung entsprechend diesen aktuellen Erkenntnissen zu gestalten, verfügen sämtliche Abteilungen über verbindliche Regelungen zur Fort- und Weiterbildung. Details hierzu lesen Sie bitte im Kapitel „Qualifizierung des Personals durch Fort- und Weiterbildung“.

Die Umsetzung von Leitlinien ist auch Grundlage für unsere klinischen Behandlungspfade.

Durch klinische Behandlungspfade werden für ein Krankheitsbild eines Patienten – individuell nach Leistungsfähigkeit – alle notwendigen Tätigkeiten und Entscheidungen (Arzt, Pflege, Therapeuten und Verwaltung) im Detail dargestellt. Der Patient erhält dadurch die Sicherheit, eine qualitativ hochwertige Behandlung zu erhalten, da alle an der Behandlung Beteiligten wirkungsvoll zusammenarbeiten und die Zeit und Ressourcen, die für die Rehabilitation zur Verfügung stehen, auch optimal genutzt werden.

Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems

Um die hohe Qualität der Behandlung in unserer Klinik sicherzustellen und zu verbessern, verfügt die Rehabilitationsklinik Bad Wurzach über ein Qualitätsmanagementsystem. Das bedeutet, dass wir in allen Bereichen unserer Klinik ein zuverlässiges Verfahren anwenden, um sicher zu stellen, dass wir unsere selbst gesetzten hohen Qualitätsansprüche erfüllen. Für dieses Qualitätsmanagementsystem haben wir das Zertifikat „EQR Exzellente Qualität in der Rehabilitation (IQM-PRaha)“ erhalten, d.h. eine unabhängige Einrichtung hat uns bescheinigt, dass unser Qualitätsmanagementsystem festgelegten Anforderungen entspricht.



Um ein Zertifikat zu erhalten, erwartet man von der Klinik die selbstkritische Betrachtung genauso wie die Bereitschaft, bestehende Strukturen zu verändern. Die Fragen, die dabei beantwortet werden müssen, gehen weit über medizinische und pflegerische Aspekte hinaus.

Um eine Zertifizierung erfolgreich zu bestehen, wird z. B. bewertet,

- ob unser Qualitätsmanagement auf die Bedürfnisse von Patienten abgestimmt ist,
- wie Verantwortlichkeiten in der Klinikleitung geregelt sind,
- wie die Klinikabläufe und die Informationsweitergabe organisiert sind,
- wie Mitarbeiter gefördert werden und auf ihre Belange eingegangen wird und
- ob wir an einer ständigen Verbesserung unserer Leistungen arbeiten.

Im Folgenden sehen Sie die Ergebnisse der strengen Bewertung durch die unabhängige Zertifizierungsstelle.

Bewertung des QM-Systems nach IQMP-Reha 2008

Kriterium	Bewertungsergebnis	Faktor	Gewichtete Bewertung
Führung	6,0	x 1,0	6,0
Politik und Strategie	5,9	x 0,8	4,7
Mitarbeiter	6,0	x 0,9	5,4
Partnerschaften und Ressourcen	5,9	x 0,9	5,3
Prozesse	6,2	x 1,4	8,7
Gesamtbewertung			6,0

Die Kriterien werden hinsichtlich ihrer Nachweise für die Dimensionen Planung, Umsetzung, Messung und Verbesserung bewertet. Dabei gelten folgende **Qualitätsstufen**:

Nachweise					
Keine	Wenige	Einige	Vorhanden	Klare	Umfassende
0	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

Die dem Bewertungsschema zu Grunde liegenden Gewichtungsfaktoren stellen das Ergebnis eines europaweiten Abstimmungsvorgangs dar und sollen der zentralen Bedeutung der Prozesse in der Gesundheitsversorgung Rechnung tragen.

Dass diese Zertifizierung letztendlich dem Patienten zugute kommt, lässt sich in den beiden folgenden Kapiteln nachlesen, in denen dargestellt wird, wie die Ergebnisse der internen und externen Qualitätsmessungen ausgefallen sind.

Qualitätsmanagement-Projekte

In der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach wird laufend eine Vielzahl von Projekten bearbeitet. Im Folgenden eine Auswahl wichtiger Qualitätsmanagementprojekte, die im Berichtszeitraum durchgeführt wurden.

Erfolgreiche Zertifizierung nach IQMP-Reha

Im April 2008 wurde die Rehabilitationsklinik Bad Wurzach erfolgreich nach IQMPReha zertifiziert. Die Rezertifizierung wird Anfang 2011 erfolgen.

Einführung einer Geschäftsordnung zum Qualitätsmanagement

Zur Festigung des QM-Ansatzes wurde in der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach ein QM-System fest etabliert. Die Einführung dieser QM-Struktur bewirkt die Verankerung von QM als Wertesystem, die Bereitstellung von struktureller Unterstützung, z. B. bei Schulungen und Gruppenarbeit, sowie die Einbeziehung möglichst vieler Mitarbeiter in QM-Aktivitäten.

Jahresgespräche

Seit 2007 wird mit allen Mitarbeitern durch ihre direkten Vorgesetzten oder Teamleiter ein dokumentiertes Jahresgespräch durchgeführt.

Teilnahme am TOP JOB-Wettbewerb

Über 75 % der Mitarbeiter beteiligten sich im Mai 2009 an der 3. Mitarbeiterbefragung im Rahmen des TOP JOB-Wettbewerbes. Wir nehmen die Wünsche, Anregungen und Interessen unserer Mitarbeiter ernst und erarbeiten in einer interdisziplinären Arbeitsgruppe stetig Verbesserungen für die Mitarbeiter. Denn wir wissen: Nur zufriedene Mitarbeiter schaffen zufriedene Patienten.

Im Januar 2010 erhielt die Klinikleitung der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach von Bundeswirtschaftsminister a. D. Wolfgang Clement das TOP JOB Qualitätssiegel 2010 als einer der 75 besten Arbeitgeber im deutschen Mittelstand überreicht. Die erfolgreiche Auszeichnung als bester Arbeitgeber ist für uns Nachweis für ein erfolgreiches und nachhaltiges Qualitätsmanagement, das die Belange der Mitarbeiter berücksichtigt und Ansporn, die Qualitätsmanagementprojekte fortzusetzen.

Dokumentenlenkung

Zur Entwicklung und Einführung einer Dokumentenlenkung wurde eine entsprechend geschulte Mitarbeiterin als Dokumentenbeauftragte benannt. Formulare und Dienstanweisungen werden in einheitlicher Form vorgenommen und kontinuierlich aktualisiert. Durch die Einführung einheitlicher Dokumente soll verhindert werden, dass veraltete Dokumente verwendet werden. Darüber hinaus lassen sich Veränderungen genau zurückverfolgen und die Prozesstransparenz wird erhöht.

Ideenmanagement

Mitarbeiter können und sollen ihre Ideen zur stetigen Weiterentwicklung einbringen. Dafür hat die Rehabilitationsklinik Bad Wurzach ein Ideenmanagement eingeführt. Ideen und Verbesserungsvorschläge werden durch den Betriebsrat und die Klinikleitung innerhalb von 14 Tagen nach Einreichung bewertet und ggf. mit einer Prämie ausgezeichnet. Werden durch den Verbesserungsvorschlag messbare Einsparungen erzielt, erhalten die Ideengeber einen Teil der Einsparungen als Prämie.

Einmal im Jahr wird ein Ideenmobil durchgeführt. Mitarbeiter aus allen Arbeitsbereichen erarbeiten, moderiert von eigens dafür weitergebildeten Kollegen, innerhalb einer Woche gemeinsam und interdisziplinär Verbesserungsvorschläge und Ideen und arbeiten diese aus. Die Prämierung erfolgt analog zum Ideenmanagement. Im zuletzt durchgeführten Ideenmobil sind über 30 Ideen erarbeitet und umgesetzt worden.

■ Ergebnisse der internen Qualitätsmessung

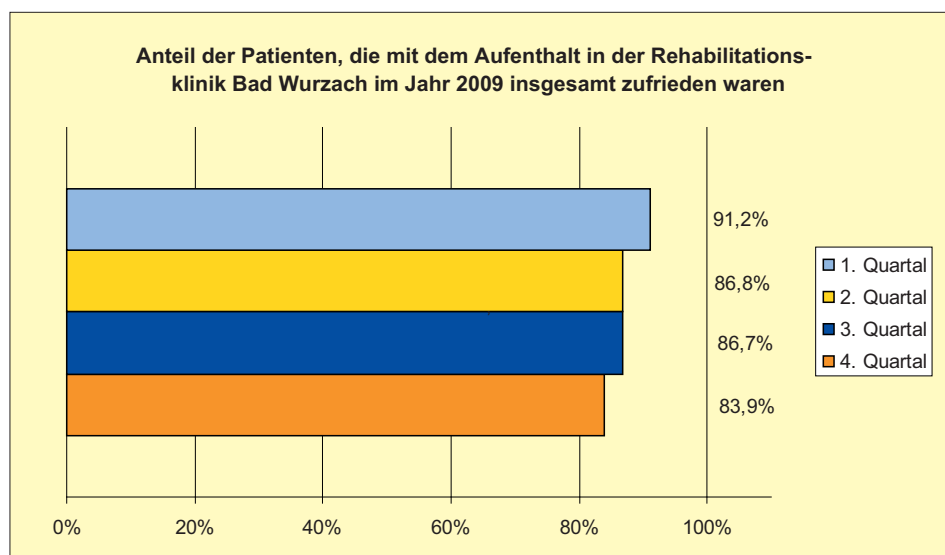
Patientenzufriedenheit

Die Patientenzufriedenheit spielt in unserem Qualitätsmanagement neben dem medizinischen Behandlungserfolg eine große Rolle. Um die Zufriedenheit zu messen, führen wir einmal pro Quartal eine interne Patientenbefragung in allen Waldburg-Zeil Kliniken durch, bei der unsere Patienten auch ihre Wünsche, Anregungen und Kritik anonym äußern. Die Ergebnisse der Befragungen dienen unserem kontinuierlichen Verbesserungsprozess und dem internen Benchmarking.

Das Ziel der viermal pro Jahr in allen Rehabilitationskliniken parallel stattfindenden Patientenbefragung ist es, Erfahrungen von Patienten als wichtige Quelle der Bewertung und der Qualitätssicherung in der medizinischen Versorgung zu sammeln.

Die schriftliche Befragung umfasst 45 Fragen, die von einem interdisziplinären Team entwickelt wurden und u. a. die Bereiche Service, Abläufe/Organisation und Medizinische Behandlung/Therapien abdecken. Des Weiteren haben die befragten Patienten in Form von offenen Fragen die Möglichkeit, Lob und besondere Anerkennung sowie Verbesserungsvorschläge und Kritikpunkte anzubringen. Die zusätzliche Erfassung demografischer Daten dient der Beschreibung der Stichprobe.

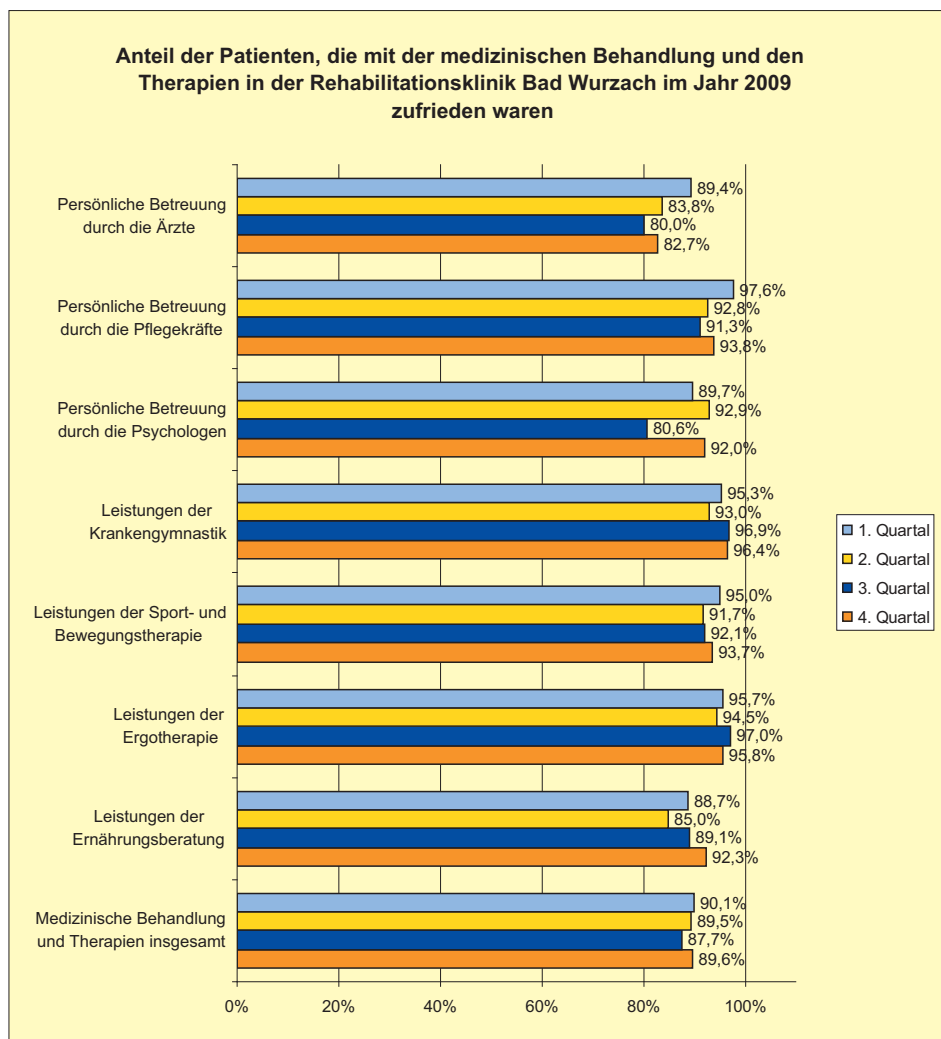
Die Patientenzufriedenheit bemisst sich in den folgenden Grafiken wie folgt: Ein Patient gilt als „zufrieden“, wenn er mit „hervorragend“ oder „gut“ urteilt. Weitere Antwortmöglichkeiten sind „teils, teils“ sowie „schlecht“.



Im Durchschnitt waren 87,2 Prozent unserer Patienten in 2009 mit ihrem Aufenthalt in der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach insgesamt zufrieden.

Medizinische Kompetenz überzeugt

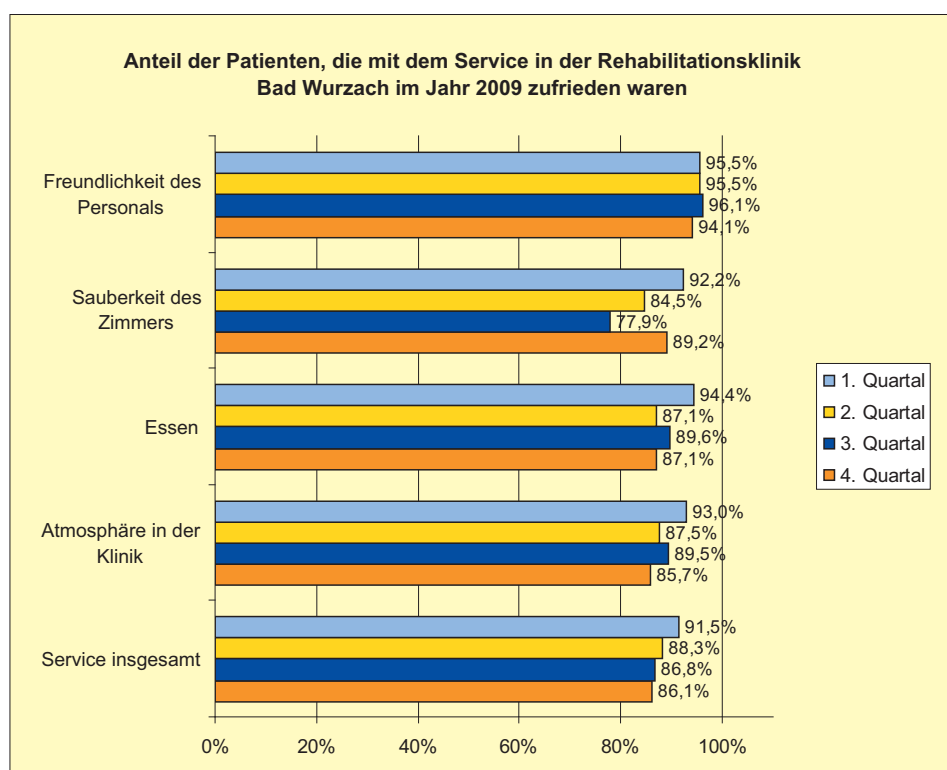
Der Fragebogen geht sehr detailliert auf die einzelnen Teile des medizinischen Leistungsspektrums ein. Die folgende Abbildung illustriert einzelne Ergebnisse der Patientenbewertung sowie die Gesamtzufriedenheit für den Bereich Medizinische Behandlung/Therapien:



Im Durchschnitt waren 89,2 Prozent unserer Patienten in 2009 mit der medizinischen Behandlung und den Therapien in der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach zufrieden. Besonders hohe Zufriedenheit liefern die Ergebnisse dabei für die Leistungen der Krankengymnastik und der Ergotherapie.

Bei uns sind die Patienten gut aufgehoben

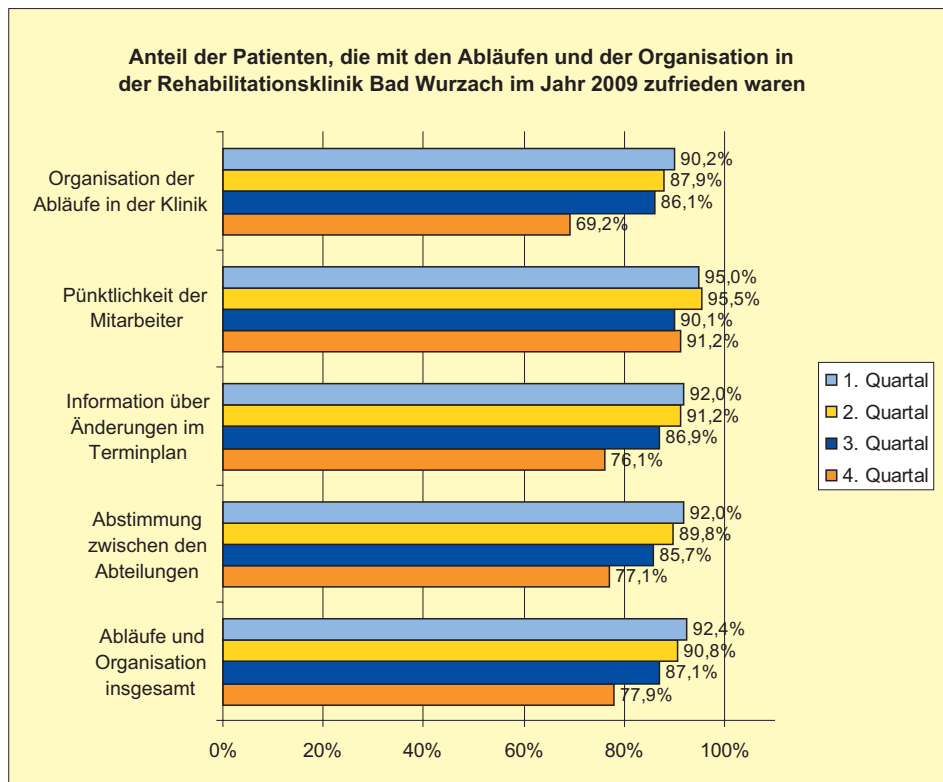
Ein erfolgreicher Aufenthalt hängt entscheidend davon ab, ob sich unsere Gäste wohl fühlen und ob sie mit unserem Service zufrieden sind. Dazu zählen Faktoren wie Freundlichkeit des Personals, Sauberkeit des Zimmers, Essen und Atmosphäre in der Klinik. Das folgende Diagramm zeigt die Beurteilung dieser Faktoren aus Sicht der Patienten:



Im Durchschnitt waren 88,2 Prozent unserer Patienten in 2009 mit dem Service in der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach zufrieden. Ganz besonders hervor sticht hierbei die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit unseres Personals.

Strukturierte Abläufe in unserer Klinik

Um unseren Gästen optimale Bedingungen für einen erholsamen Aufenthalt zu bieten, legen wir besonderes Augenmerk auf eine funktionierende Klinikorganisation. Die Zufriedenheit der Patienten in diesem Bereich spiegelt sich in der folgenden Darstellung wider:

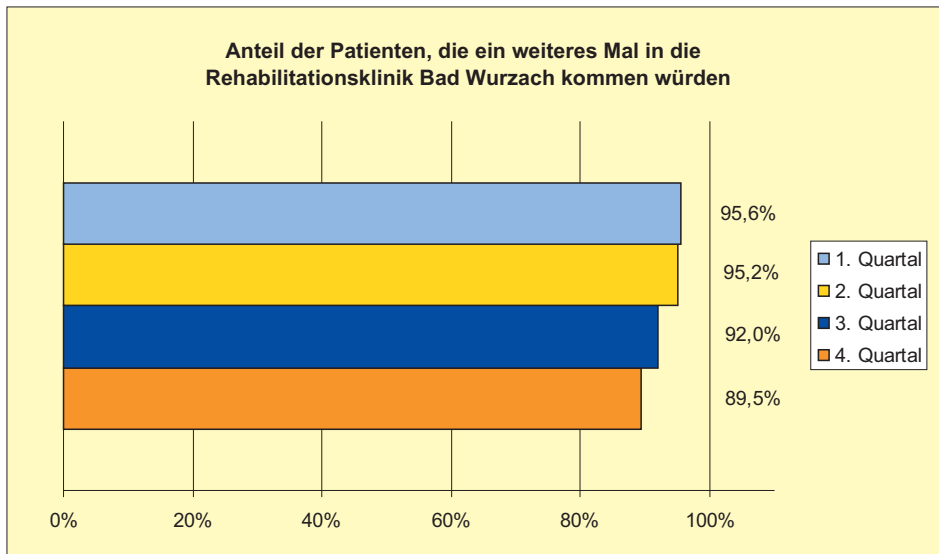


Im Durchschnitt waren 87,1 Prozent unserer Patienten in 2009 mit den Abläufen und der Organisation in der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach zufrieden. Dabei fällt vor allem die hohe Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit unserer Mitarbeiter auf.

Im 4. Quartal 2009 ist eine neue, computergesteuerte Terminplanung eingeführt worden. Die Einführungsphase und notwendige Umorganisation hat zu einer deutlich niedrigeren Zufriedenheit geführt. Bereits im 1. Quartal 2010 waren die Schwierigkeiten der Einführung behoben und die Zufriedenheit konnte gesteigert werden.

Patienten kommen gerne wieder

Ein ganz entscheidendes Kriterium im Zuge der Ermittlung der Zufriedenheit ist für uns, ob unsere Patienten die Rehabilitationsklinik Bad Wurzach ein weiteres Mal aufsuchen würden.



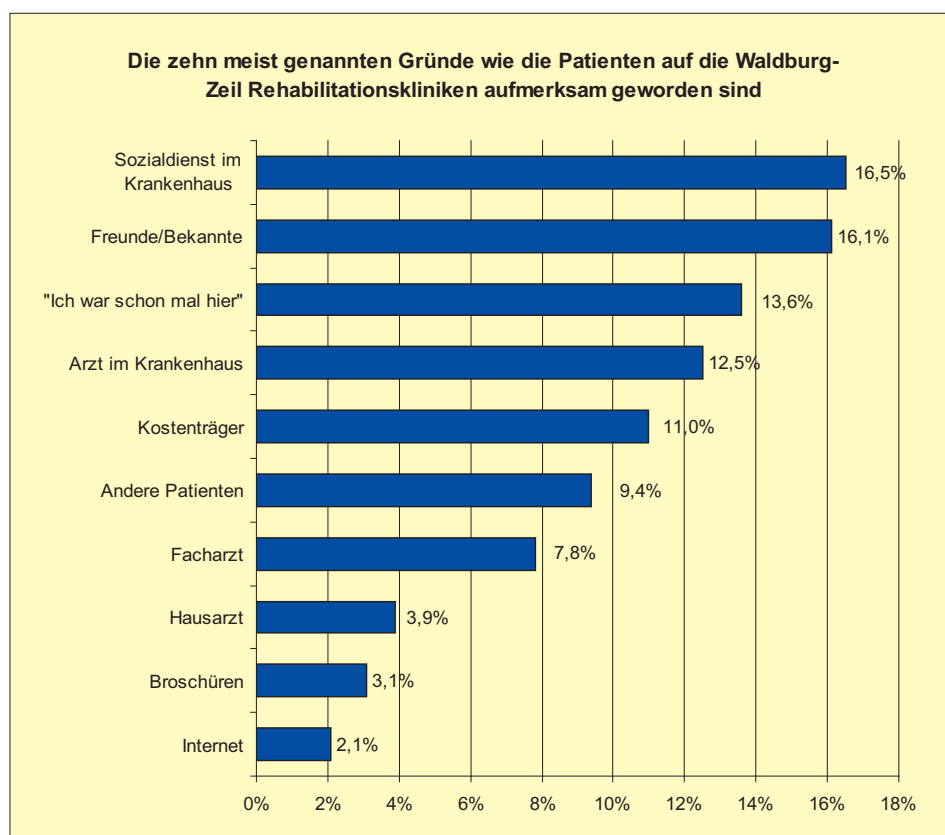
93,1 Prozent der Befragten im Jahr 2009 würden sich wieder für eine Rehabilitationsmaßnahme in der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach entscheiden. Dieses Ergebnis sehen wir als Bestätigung für die Qualität unserer Leistungen und als Vertrauensbeweis, wofür wir uns bei unseren Patienten herzlich bedanken!

Zufriedenheit der Stammgäste

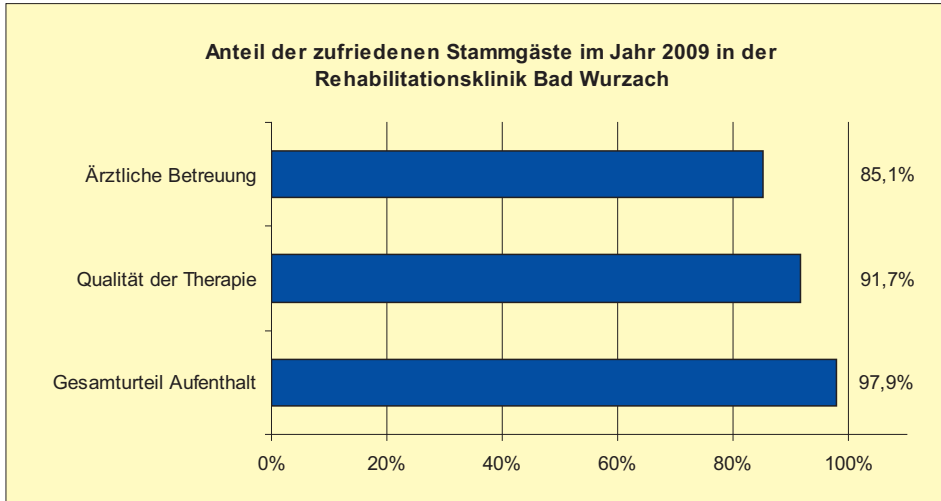
Im Jahr 2009 haben wir zum dritten Mal nach 2004 und 2006 unsere Stammgäste bezüglich ihrer Zufriedenheit befragt. Das Ziel dieser Umfrage ist es, Erfahrungen von Patienten und Gästen als wichtige Quelle der Qualitätssicherung in der medizinischen Versorgung zu sammeln und in unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess einfließen zu lassen.

Im Rahmen dieser branchenweit nahezu einzigartigen Umfrage wurden mehr als 3.000 Fragebögen an Patienten und Nutzer von Gesundheitsangeboten, die den Waldburg-Zeil Kliniken die Treue gehalten haben, verschickt. Fast die Hälfte unserer Stammgäste (1.439) sandte einen ausgefüllten Fragebogen zurück, wodurch eine hervorragende Beteiligung von 46,7 Prozent erreicht und die Repräsentativität der Befragung gesichert wurde.

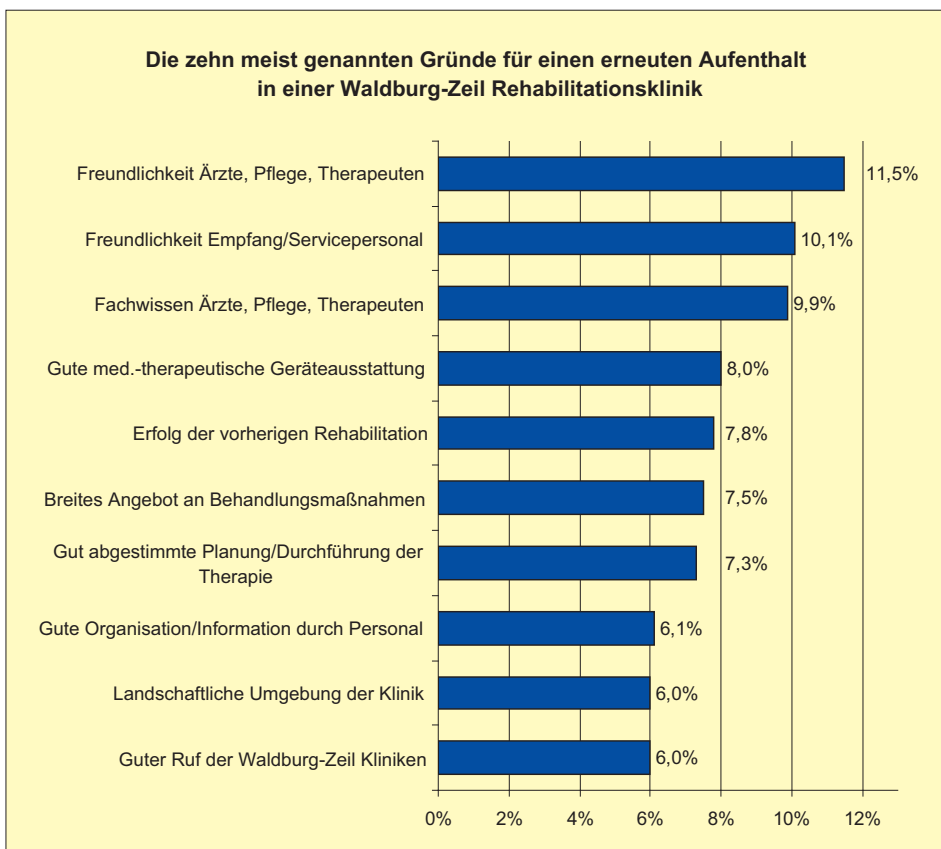
Die folgenden Abbildungen zeigen, wie unsere Stammgäste auf die Waldburg-Zeil Rehabilitationskliniken aufmerksam geworden sind, wie zufrieden sie mit ihrem dortigen Aufenthalt waren und was sie dazu bewogen hat, die Klinik ihrer Wahl ein weiteres Mal aufzusuchen.



Hauptsächlich sind die Patienten durch den Sozialdienst im Akutkrankenhaus und durch Freunde bzw. Bekannte auf die Waldburg-Zeil Rehabilitationskliniken aufmerksam geworden.



85,1 Prozent der Stammgäste waren mit der ärztlichen Betreuung, 91,7 Prozent mit der Qualität der Therapien und 97,9 Prozent mit dem Aufenthalt im Gesamten in der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach zufrieden.



Die am häufigsten genannten Gründe unserer Stammgäste für einen erneuten Aufenthalt in einer unserer Rehabilitationskliniken waren die Freundlichkeit des Personals sowie das Fachwissen der Ärzte, Pflege und Therapeuten.

Zufriedenheit der Zuweiser

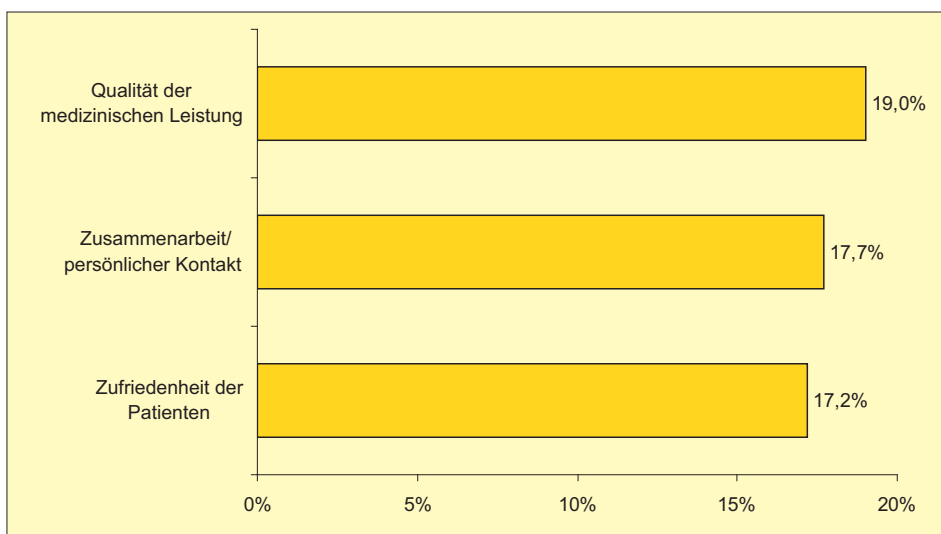
Die Zufriedenheit der Kunden mit den Waldburg-Zeil Kliniken spielt eine wichtige Rolle im zunehmenden Wettbewerb am Gesundheitsmarkt, denn nur wenn wir die Bedürfnisse unserer Kunden kennen, können wir vorausschauend handeln.

Es ist uns deshalb wichtig, die Wünsche und Anregungen unserer Zuweiser zu erfahren und bei Unzufriedenheit in bestimmten Bereichen Verbesserungspotenziale aufzudecken und diese zu nutzen.

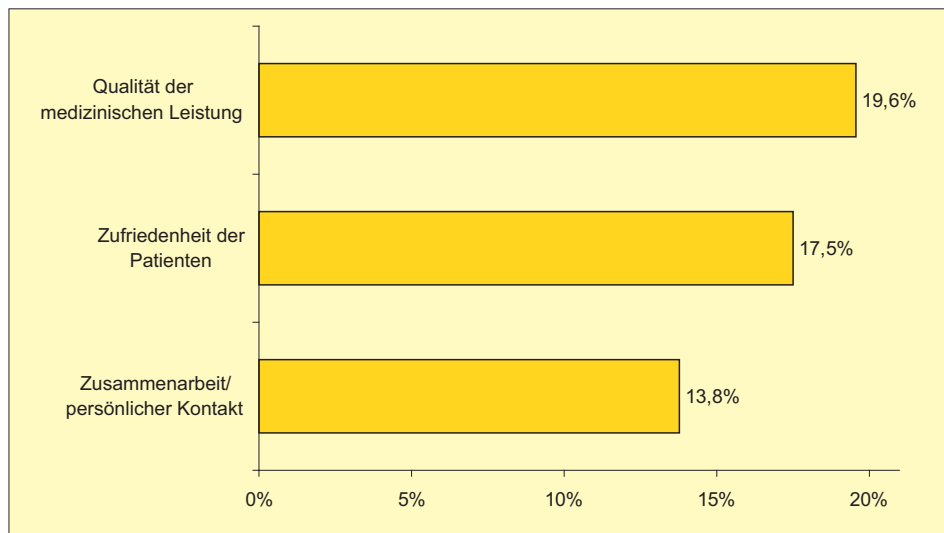
Zum Jahreswechsel 2009/2010 wurde die dritte Zuweiserbefragung, die sich in die Zielgruppen Ärzte im Akutkrankenhaus, niedergelassene Ärzte und Sozialdienste aufteilt, durchgeführt.

Die Top-3 Hauptkriterien für die Zuweisung in die Waldburg-Zeil Kliniken, sind ...

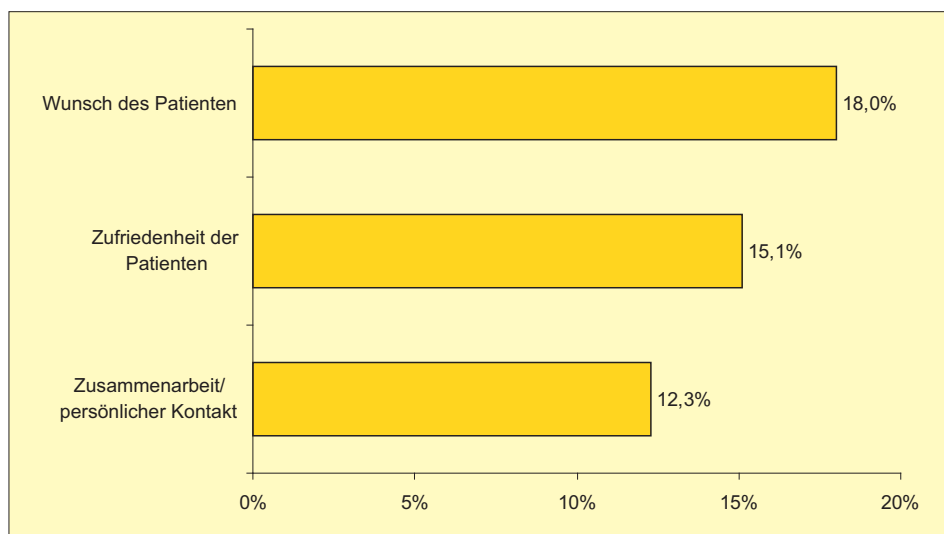
... für die Ärzte im Akutkrankenhaus:



... für die niedergelassenen Ärzte:



... für die Sozialdienste:



Das wichtigste Kriterium für die Ärzte, sowohl im Akut- als auch im niedergelassenen Bereich, ist die Qualität der medizinischen Leistungen, die von den Waldburg-Zeil Kliniken erbracht werden. Außerdem ist hervorzuheben, dass den Ärzten neben der Patientenzufriedenheit die gute Zusammenarbeit und der persönliche Kontakt zu den einzelnen Kliniken sehr wichtig sind. Die Sozialdienste legen besonders starken Wert auf die Patientenwünsche. Darüber hinaus sind auch für die Sozialdienste die Zufriedenheit der Patienten sowie die gute Zusammenarbeit und der persönliche Kontakt zu den einzelnen Kliniken entscheidende Kriterien.

Beurteilung der Waldburg-Zeil Kliniken unter Organisationsgesichtspunkten

Ärzte im Akutkrankenhaus	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit Terminvergabe/ Terminverschiebung bei Anfrage	93,0 % Zufriedenheit	84,3 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Weiterleitung an den richtigen Ansprechpartner bei Fragen	94,3 % Zufriedenheit	93,9 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bei Rückverlegungen und Wiederaufnahmen	88,9 % Zufriedenheit	82,4 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Service/der Zuverlässigkeit	100,0 % Zufriedenheit	97,9 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Fortbildungsangebot	79,1 % Zufriedenheit	67,6 % Zufriedenheit

Niedergelassene Ärzte	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit Terminvergabe/ Terminverschiebung bei Anfrage	88,2 % Zufriedenheit	85,4 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Weiterleitung an den richtigen Ansprechpartner bei Fragen	84,8 % Zufriedenheit	85,0 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bei Rückverlegungen und Wiederaufnahmen	73,5 % Zufriedenheit	87,8 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Service/der Zuverlässigkeit	96,0 % Zufriedenheit	92,7 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Fortbildungsangebot	75,8 % Zufriedenheit	84,1 % Zufriedenheit

Sozialdienste	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit Terminvergabe/ Terminverschiebung bei Anfrage	91,0 % Zufriedenheit	88,0 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Weiterleitung an den richtigen Ansprechpartner bei Fragen	99,5 % Zufriedenheit	99,0 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bei Rückverlegungen und Wiederaufnahmen	93,0 % Zufriedenheit	95,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Service/der Zuverlässigkeit	100,0 % Zufriedenheit	100,0 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Fortbildungsangebot	Kein Vergleich möglich	85,9 % Zufriedenheit

Die Zufriedenheit der Zuweiser mit den Waldburg-Zeil Kliniken beträgt bei nahezu allen Organisationsgesichtspunkten mehr als 80 Prozent. Lediglich das Fortbildungsangebot aus Sicht der Ärzte in den Akuthäusern weist mit 67,6 Prozent eine vergleichsweise geringe Zufriedenheit auf. Positiv ist besonders hervorzuheben, dass fast alle Zuweiser (95,9 Prozent) mit dem Service und der Zuverlässigkeit der Waldburg-Zeil Kliniken zufrieden sind.

Beurteilung der Waldburg-Zeil Kliniken unter Kooperationsgesichtspunkten

Ärzte im Akutkrankenhaus	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit den Absprachen bzgl. der aktuellen Befunde	92,3 % Zufriedenheit	87,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Miteinbeziehung bei wichtigen Entscheidungen	83,9 % Zufriedenheit	69,6 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bzgl. Rückmeldungen (Behandlungsergebnis, Anschlusstherapie)	88,7 % Zufriedenheit	87,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit Umgang mit Beschwerden	86,8 % Zufriedenheit	89,5 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Personals	88,9 % Zufriedenheit	97,8 % Zufriedenheit

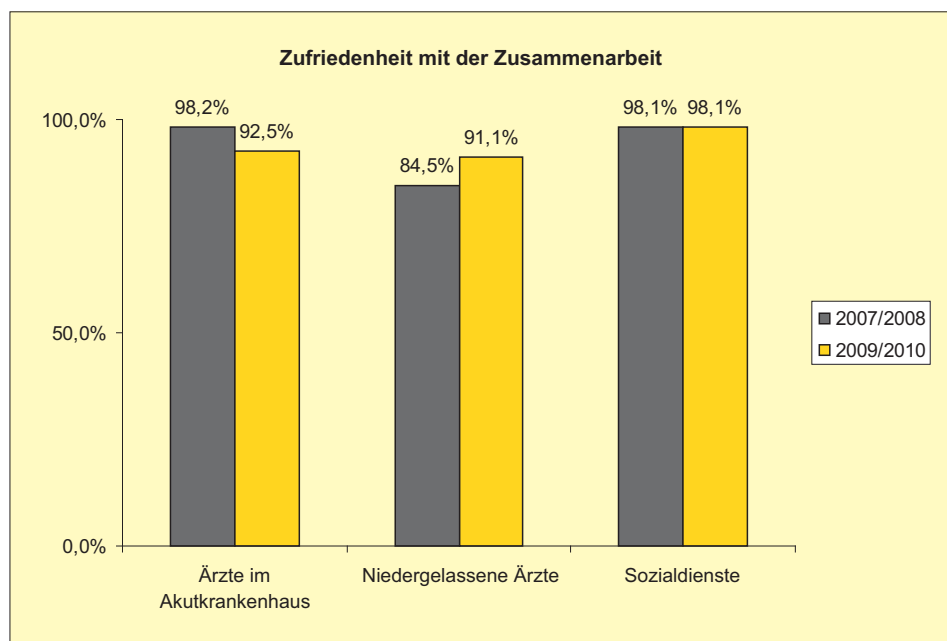
Niedergelassene Ärzte	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit den Absprachen bzgl. der aktuellen Befunde	75,6 % Zufriedenheit	76,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Miteinbeziehung bei wichtigen Entscheidungen	48,2 % Zufriedenheit	63,5 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bzgl. Rückmeldungen (Behandlungsergebnis, Anschlusstherapie)	66,7 % Zufriedenheit	73,4 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit Umgang mit Beschwerden	61,0 % Zufriedenheit	73,0 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Personals	99,5 % Zufriedenheit	90,2 % Zufriedenheit

Sozialdienste	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit den Absprachen bzgl. der aktuellen Befunde	Kein Vergleich möglich	95,7 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Miteinbeziehung bei wichtigen Entscheidungen	93,3 % Zufriedenheit	77,6 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bzgl. Rückmeldungen (Behandlungsergebnis, Anschlusstherapie)	Kein Vergleich möglich	66,7 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit Umgang mit Beschwerden	97,3 % Zufriedenheit	90,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Personals	98,5 % Zufriedenheit	97,5 % Zufriedenheit

Die Ärzte in den Akuthäusern und die Sozialdienste sind vor allem mit den Befundabsprachen und dem Umgang mit Beschwerden zufrieden. Des Weiteren herrscht über alle Zuweisergruppen hinweg große Zufriedenheit mit der Freundlichkeit unseres Personals.

Verbessern werden wir das Verhalten bzgl. Rückmeldungen und insbesondere die Miteinbeziehung der Zuweiser bei wichtigen Entscheidungen. Darüber hinaus fällt auf, dass die niedergelassenen Ärzte die Waldburg-Zeil Kliniken unter Kooperationsgesichtspunkten erneut kritischer bewertet haben, als die anderen Zuweisergruppen.

Beurteilung der Zusammenarbeit mit den WZ-Kliniken im Allgemeinen:



Insgesamt waren 93,7 Prozent der Zuweiser mit der Zusammenarbeit mit den Waldburg-Zeil Kliniken zufrieden.

Zusammenfassend sind die Stärken der Waldburg-Zeil Kliniken nach Angaben der Zuweiser die hervorragende Fachkompetenz, die gute Behandlungsqualität der Kliniken, deren Spezialisierung sowie der persönliche Kontakt zu den Einrichtungen. Als Schwäche wird aufgezeigt, dass die Wartezeiten auf einen Rehabilitationsplatz gelegentlich zu lange sind.

Erfreulich ist, dass fast 100 Prozent der Zuweiser die Waldburg-Zeil Kliniken weiterempfehlen würden.

Reaktionszeit auf Patientenbeschwerden

Beschwerden werden von allen Mitarbeitern jederzeit entgegengenommen. Selbstverständlich haben wir ein System installiert, das auch die anonyme Abgabe von Beschwerden ermöglicht. Unsere Patienten können sich sicher sein, dass die von ihnen geäußerten Beschwerden zügig beantwortet werden und die Ursache der Beschwerde nach Möglichkeit behoben wird. Für uns sind Patientenbeschwerden wichtig, um Schwachpunkte in unserer Klinik zu erkennen und Verbesserungen einzuführen.

Beschwerdemanagement	2008	2009
Anzahl der Beschwerden pro Jahr	5	13
Durchschnittliche Reaktionszeit (Tage)	5,2	6,2

Die Laufzeit der Entlassungsberichte

Der ärztliche Entlassungsbericht für die Rentenversicherung wird für jeden Rehabilitanden der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach erstellt und informiert die Deutsche Rentenversicherung Baden-Württemberg und den weiterbehandelnden Arzt über den Behandlungsprozess. Zudem dokumentiert und bewertet er die Rehabilitation und das Behandlungsergebnis aus sozialmedizinischer Sicht. Entlassungsberichte sind somit nicht nur Entscheidungsgrundlagen bei der Prüfung nachfolgender Leistungen, sondern auch eine wichtige Informationsbasis für die weitergehende ärztliche Behandlung. Nur eine zeitnahe Weiterverarbeitung kann eine optimale Versorgung der Versicherten ermöglichen.

Von der Deutschen Rentenversicherung Baden-Württemberg wird die Laufzeit der Entlassungsberichte, d. h. der Zeitraum von Entlassungstag bis zum Eingang des Entlassungsberichts in der Deutschen Rentenversicherung Baden-Württemberg als ein wichtiges Qualitätsmerkmal der Rehabilitationseinrichtungen angesehen. Als Zielgröße für die Laufzeit der Entlassungsberichte hat die Deutsche Rentenversicherung Baden-Württemberg einen Zeitraum von 14 Tagen vorgegeben.

In der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach werden die Entlassbriefe EDV-gestützt noch vor dem Ende der Rehabilitation fertig gestellt und dem Patienten zur Unterschrift vorgelegt, so dass er bei Bedarf noch einmal mit seinem Arzt Rücksprache halten kann. Ein Exemplar kann er sofort mitnehmen. Dieses Projekt der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach wurde von Kostenträgern und der Landesregierung als Qualitätsmerkmal aufgenommen: „Für den Erfolg der Rehabilitationsmaßnahme ist die aktive Mitarbeit der Patienten erforderlich. Der Betroffene muss als aktiver und verantwortlicher Partner im Mittelpunkt des Behandlungsprozesses stehen. Ein in Baden-Württemberg praktiziertes Modell „Patientenunterschrift“ macht damit Ernst und gibt dem Rehabilitanden die Möglichkeit, nach der abgeschlossenen Rehabilitationsmaßnahme den Entlassungsbericht zu unterschreiben. Dies ist mehr als nur eine symbolische Beteiligung. Vielmehr wird damit die angemessene Selbstverantwortung des Patienten dokumentiert. Durch diese Beteiligung des Rehabilitanden wird die Motivation für nachfolgende Maßnahmen zur Sicherung des Rehabilitationserfolgs angestrebt. Eine Umfrage zeigt, dass eine große Mehrheit der Patienten dieses Vorgehen begrüßt.“ (Landes-Qualitätsbericht Gesundheit Baden-Württemberg, Spezialheft Rehabilitation, 2008). Die Patienten der Gesetzlichen Krankenversicherungen und anderer Kostenträger erhalten ihren Arztbericht ebenfalls am Ende der Rehabilitation.

■ Ergebnisse der externen Qualitätsmessung

Die Rehabilitationsklinik Bad Wurzach beteiligt sich an dem Reha- Qualitäts-sicherungsprogramm der Rentenversicherung. Das Qualitätssicherungsprogramm dient der Gewährleistung einer bedarfsgerechten, qualitativ hochwertigen, aber zugleich auch ökonomisch-rationalen Versorgung der Versicherten.

Die für die Qualitätssicherung benötigten Daten werden durch wissenschaftliche Auswertungsstellen beim Verband Deutscher Rentenversicherungsträger (VDR) und der Deutschen Rentenversicherung Bund (ehemals BfA) ausgewertet. Die Berichterstattung an die Kliniken erfolgt regelmäßig in Form von umfassenden Qualitätsberichten. Darin werden jeder Rehabilitationseinrichtung ihre individuellen Auswertungsergebnisse im Vergleich zu den Ergebnissen von allen anderen Rehakliniken, die ähnliche Patientengruppen behandeln, mitgeteilt. Im Folgenden können Sie sich anhand der Ergebnisse dieses Qualitätsberichtes ein Bild von der Qualität unserer Leistungen machen.

Rehabilitandenbefragung 2007/2008

Für die einzelne Rehabilitationsklinik und für den Träger der Rehabilitation ist es wichtig zu wissen, wie die Patienten ihre Rehabilitation bewerten. Zufriedenheit und Akzeptanz des Angebots sind wesentliche Qualitätsmerkmale. Patientenbefragungen geben den Rehabilitanden die Möglichkeit, ihre Einschätzung zu verschiedenen Aspekten ihrer Rehabilitation zu äußern und sich damit an der Qualitätssicherung zu beteiligen. Rehabilitationseinrichtungen und Träger nutzen die Ergebnisse zur Verbesserung ihres Leistungsangebotes.

Im Rahmen des Reha-Qualitätssicherungsprogramms führt die Rentenversicherung kontinuierlich Patientenbefragungen durch. Das Urteil der Patienten ist zu folgenden Aspekten der Rehabilitation gefragt: Zufriedenheit mit der Behandlung, Betreuung und Unterbringung, subjektiver Rehabilitationserfolg – Besserung des Gesundheitszustandes, Gesamturteil und Auswahl der richtigen Rehabilitationsklinik. Da die Zufriedenheit neben individuellen Erwartungen und der Motivation auch durch persönliche Merkmale (Alter, Geschlecht, Schweregrad der Erkrankung, Wohnort, vorausgegangener Rentenantrag z. B.) beeinflusst wird, sind diese bei der Auswertung der Befragungsergebnisse in geeigneter Weise berücksichtigt.

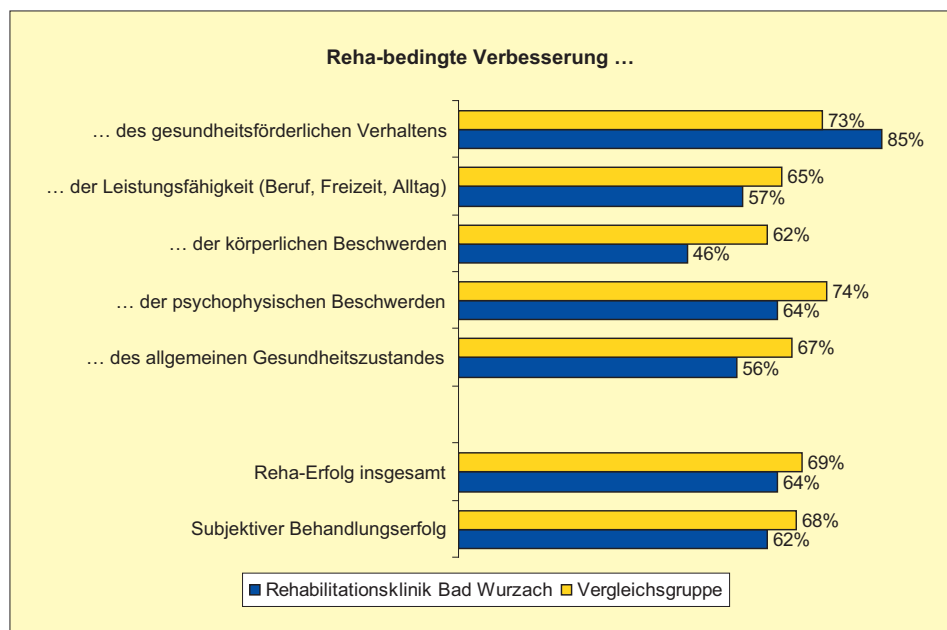
Zufriedenheit mit der Rehabilitation aus Patientensicht in der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach

Gemittelte Skalenwerte von 1 (sehr gut) bis 5 (schlecht)

Zufrieden mit ...	Rehabilitationsklinik Bad Wurzach	Vergleichsgruppe
... der ärztlichen Betreuung	2,2	2,0
... der psychologischen Betreuung	1,9	1,8
... der pflegerischen Betreuung	2,1	1,6
... den Einrichtungsangeboten	1,9	1,8
... Gesundheitsbildung und -training	2,0	2,1
... den durchgeführten Behandlungen	1,8	1,8
... den in Anspruch genommenen Beratungen	2,4	2,3
... der Abstimmung über Reha-Plan und -Ziele	2,7	2,8
... der Vorbereitung auf die Zeit danach	2,8	2,6
... der Reha insgesamt	2,3	2,1
Rehabilitandenzufriedenheit	2,26	2,13

Die Ergebnisse der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach liegen insgesamt geringfügig unter dem Niveau der Referenzkliniken. Da wir einen hohen Anspruch an unsere eigene Leistung haben, sehen wir uns in der Pflicht, diese Ergebnisse zu verbessern.

Behandlungserfolg im Patientenurteil in der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach



Die Ergebnisse spornen uns an, noch weiter an uns zu arbeiten. Einige Verbesserungsmaßnahmen wurden bereits in die Wege geleitet und bereits umgesetzt.

Peer Review – Experten bewerten den Rehabilitationsprozess

Das Peer Review-Verfahren ist ein aussagekräftiges Instrument für die Bewertung und Verbesserung der Prozessqualität. Hierbei wird die Qualität der individuellen Rehabilitationsprozesse anhand anonymisierter Entlassungsberichte durch erfahrene, klinisch tätige Rehabilitationsmediziner des jeweiligen Fachgebietes (Peers) bewertet.

Die kritische Begutachtung umfasst alle Bereiche des Rehabilitationsprozesses: Anamnese (Erfassung der Vorgeschichte des Patienten), Diagnostik, Therapieziele und Therapie, Klinische Beurteilung, Sozialmedizinische Stellungnahme und Nachsorgekonzept. Dabei werden 54 qualitätsrelevante Prozessmerkmale mittels einer standardisierten Checkliste und einem dazugehörigen Manual von den Fachkollegen bewertet.

Die folgenden Ergebnisse stammen aus dem aktuellen Peer Review-Verfahren 2009/2010.

Prozentuale Verteilung der Mängelkategorien in der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach

Bereich	Keine Mängel		Leichte Mängel		Deutliche Mängel		Gravierende Mängel		Abweichung zur Gruppe
	Klinik	Gruppe	Klinik	Gruppe	Klinik	Gruppe	Klinik	Gruppe	
Anamnese	20 %	29 %	60 %	53 %	20 %	16 %	0 %	3 %	n. s.
Diagnostik	32 %	31 %	58 %	52 %	11 %	15 %	0 %	2 %	n. s.
Therapieziele und Therapie	15 %	31 %	65 %	52 %	20 %	14 %	0 %	3 %	n. s.
Klinische Epikrise ¹	35 %	49 %	55 %	38 %	5 %	10 %	5 %	3 %	n. s.
Sozialmedizinische Epikrise ²	45 %	39 %	45 %	41 %	10 %	14 %	0 %	6 %	n. s.
Weiterführende Maßnahmen	45 %	54 %	30 %	33 %	15 %	10 %	10 %	2 %	n. s.
Gesamter Reha-Prozess	0 %	17 %	84 %	61 %	11 %	20 %	5 %	3 %	n. s.

Gruppe = Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund

¹ Die klinische Beurteilung beschreibt den gesamten Verlauf des Krankheitsbilds des Patienten.

² Die sozialmedizinische Stellungnahme bewertet die festgestellten Krankheitsfolgen in ihren Auswirkungen auf die Leistungsfähigkeit in Alltag und Beruf.

Um bei Vergleichen zwischen zufälligen und nicht zufälligen Abweichungen unterscheiden zu können, wird die statistische Sicherheit eines Unterschieds bestimmt. Die ermittelten Unterschiede werden mit folgenden Symbolen für die Richtung und Bedeutsamkeit der Abweichung gekennzeichnet:

Symbol	Bedeutung
↗	Die Bewertungen der Einrichtung fallen besser aus
↘	Die Bewertungen der Einrichtung fallen schlechter aus
n. s.	Nicht signifikant
**	Hoch signifikant (mindestens 99 % statistische Sicherheit)
*	Signifikant (mindestens 95 % statistische Sicherheit)
+	Der Tendenz nach signifikant (mindestens 90% statistische Sicherheit)
-	Es konnte keine Vergleichsberechnung durchgeführt werden

Die vorliegenden Ergebnisse bestätigen der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach in allen Bereichen des Rehabilitationsprozesses gute Qualität auf dem Niveau der Referenzkliniken.

Die folgende Tabelle gibt ergänzend einen Überblick über die Bewertungen nach Qualitätspunkten.

Mittel der Bewertungen der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach nach Qualitätspunkten von 0 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut)

Bereich	2005/2006		2009/2010	
	Klinik	Gruppe	Klinik	Gruppe
Anamnese	8,0	7,4	7,5	7,5
Diagnostik	7,5	7,3	7,5	7,5
Therapieziele und Therapie	7,3	7,3	7,2	7,5
Klinische Epikrise	7,7	7,7	7,6	7,9
Sozialmedizinische Epikrise	8,2	7,5	7,9	7,4
Weiterführende Maßnahmen	8,7	7,9	8,0	8,0
Gesamter Reha-Prozess	7,3	7,1	6,8	7,2

Gruppe = Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund

Auch in dieser Darstellung liegt die Qualitätsbewertung der meisten Rehabilitationsprozesse der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach auf dem Niveau der untersuchten Referenzkliniken.

Leistungen der rehabilitativen Behandlung

Für die Umsetzung der Qualitätssicherung ist eine Nachvollziehbarkeit der erbrachten Versorgungsleistungen von großer Bedeutung. Außerdem können wir so rehabilitative Konzepte und qualitätssichernde Maßnahmen weiterentwickeln. Die Deutsche Rentenversicherung Bund hat die „Klassifikation therapeutischer Leistungen (KTL)“ erarbeitet, wodurch Art, Menge und Dauer aller therapeutischen Maßnahmen, die ein Patient während seines Aufenthaltes in unserer Klinik erhält, festgehalten werden.

Die nachfolgende Übersicht gibt Auskunft über die Kennzahlen zur Leistungsmenge, Leistungsdauer und Leistungsverteilung:

- Durchschnittliche Leistungsmenge (Anzahl Leistungen pro Rehabilitand und Woche)
- Durchschnittliche Leistungsdauer (Stunden pro Rehabilitand pro Woche)
- Leistungsverteilung: durchschnittliche Anzahl KTL-Kapitel, aus denen Leistungen erbracht wurden

Zusammenfassung der KTL-Leistungen in der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach

	2007
Durchschnittliche Leistungsmenge (Leistungen pro Woche)	22,2
Durchschnittliche Leistungsdauer (Stunden pro Woche)	10,8
Leistungsverteilung (Leistungen aus KTL-Kapiteln)	4,9

Die folgende Übersicht informiert Sie, wie viel therapeutische Leistungen ein Patient durchschnittlich in der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach je Woche erhält. Selbstverständlich variieren diese Zahlen, da wir großen Wert darauf legen, den Therapieplan gemeinsam mit unseren Patienten und abgestimmt auf die individuellen Wünsche und Bedürfnisse zu gestalten.

Leistungsinhalte nach KTL in der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach

KTL-Kapitel	Anteil Rehabilitanden mit mind. einer Leistung	Leistungen pro Rehabilitand pro Woche
A: Sport- und Bewegungstherapie	96 %	5,1
B: Physiotherapie	100 %	9,3
C: Information, Motivation, Schulung	89 %	1,6
D: Klinische Sozialarbeit, Sozialtherapie	34 %	0,7
E: Ergotherapie, Arbeitstherapie und andere funktionelle Therapien	26 %	1,9
F: Klinische Psychologie, Neuropsychologie	41 %	0,7
G: Psychotherapie	0 %	0,0
H: Reha-Pflege	3 %	1,5
K: Physikalische Therapie	98 %	5,3
L: Rekreationstherapie	7 %	0,8
M: Ernährung	94 %	0,3
Insgesamt	100 %	21,9

■ Ergänzende wichtige Informationen

Qualifizierung des Personals durch Fort- und Weiterbildung

Interne Fortbildung/Schulung

In der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach wird durch kontinuierliche ärztliche Fortbildungen zu festen Terminen (wöchentlich) sichergestellt, dass das Wissen von Ärzten den aktuellen medizinischen Kenntnissen entspricht und die Rehabilitationsprozesse an neue und evaluierte Erkenntnisse angepasst werden. Für jedes Quartal wird durch den zuständigen Oberarzt in Abstimmung mit dem Chefarzt ein Fortbildungsplan erstellt. Für Ärzte sind die Fortbildungen verpflichtend, alle interessierten Berufsgruppen können teilnehmen.

Die therapeutischen Abteilungen führen wöchentlich interne Schulungen durch. Für jedes Quartal wird ein Fortbildungsplan erstellt. Diese Fortbildungen werden regelmäßig gemeinsam mit den Ärzten durchgeführt, z. B. Vorstellung einer neuen Operationsmethode und Auswirkungen auf den Reha-Prozess.

Wöchentlich finden interdisziplinäre Fallbesprechungen (Teilnehmer: Ärzte, Psychologe, Therapeuten, Pflegedienst, Sozialdienst) statt. Zusätzlich sind themenspezifische Fallbesprechungen etabliert wie das sozialmedizinische Team unter Beteiligung des Patienten und eines Reha-Fachberaters der DRV oder die Fachärztliche Rheumatologische Patientenvorstellung (FRP).

Jährlich finden für alle Mitarbeiter Brandschutzübungen, Erste-Hilfe- und Notfallschulungen sowie sicherheitstechnische Unterweisungen statt.

Medizinische Fortbildungen für alle Berufsgruppen informieren die Mitarbeiter über neue Krankheitsbilder, die wir in der Klinik behandeln. Mit diesen Fortbildungen erhöhen wir das Wissen aller Mitarbeiter über die therapeutischen Möglichkeiten und über den alltäglichen Umgang mit den betroffenen Patienten (z. B. bei Altersdepressionen).

Alle internen Fortbildungen sind im Intranet abrufbar.

Externe Fortbildung/Schulung

Wir fördern und unterstützen die Inanspruchnahme von Fortbildungen der Mitarbeiter aller Berufsgruppen finanziell und durch die Gewährung von Fortbildungsurlaub. Wir sind überzeugt davon und haben dies in unserem Qualitätsmanagementsystem verankert, dass lebenslanges Lernen notwendig ist.

Die Gewährung von Fortbildungsmaßnahmen wird zukünftig durch eine Betriebsvereinbarung geregelt, die derzeit mit dem Betriebsrat vereinbart wird.

2006 haben wir 0,7 % der Personalkosten für Fortbildungsmaßnahmen aufgewandt. Der Branchendurchschnitt beträgt 0,5 %.

Vermittlung von Wissen in der Öffentlichkeit

Die Klinik ist Veranstalter verschiedener Vorträge und Schulungen sowohl für die Öffentlichkeit als auch für Fachpublikum und unterstützt die Beratung von Selbsthilfeorganisationen. Der Kaufmännische Leiter ist Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft Bad Wurzach/Wangen der Rheuma-Liga Baden-Württemberg.

Öffentliche Vorträge

Gemeinsam mit der Rheuma-Liga Baden-Württemberg werden jährlich Arztvorträge zu aktuellen Gesundheitsthemen durchgeführt. Seit 2006 bieten wir zusätzlich im Rahmen der Vortragsreihe „Mittwochs bei den Waldburg-Zeil Kliniken – Treffpunkt Gesundheit“ jährlich weitere Arztvorträge an. Alle Vorträge sind öffentlich und kostenlos.

Bad Wurzacher Gesundheitstage

Die Rehabilitationsklinik Bad Wurzach beteiligt sich an den seit 2005 alle zwei Jahre stattfindenden „Bad Wurzacher Gesundheitstagen“ mit einem Informationsstand und mit Beiträgen zum vielfältigen und umfangreichen Vortragsprogramm. Auf dieser Gesundheitsmesse präsentieren sich alle Bad Wurzacher Gesundheitseinrichtungen und -dienstleister. Im Jahr 2009 hat der 3. Bad Wurzacher Gesundheitstag erstmalig in den Räumen der Rehabilitationsklinik Bad Wurzach und den angrenzenden Gesundheitseinrichtungen stattgefunden.

Seminare

Gemeinsam mit Selbsthilfegruppen oder Institutionen führen wir Tages- oder Mehrtagesseminare im Rahmen der Prävention oder zur Bewältigung von Krankheitsfolgen durch.

Veranstalter fachspezifischer Fortbildungsveranstaltungen

Regelmäßig bieten wir rheumatologische Fortbildungen für Fachärzte an. Seit 2006 führen wir jährlich einen EKG-Fachkurs für medizinisches Personal (Arzthelfer/innen und Pflegepersonal) und für Ärzte durch. Die Teilnehmer werden regional in Baden-Württemberg und Bayern eingeladen.

Teilnahme an besonderen Versorgungs- und Vernetzungsformen

Die Rehabilitationsklinik Bad Wurzach arbeitet seit vielen Jahren erfolgreich und eng mit dem Universitätsklinikum Ulm zusammen. So haben wir gemeinsame Behandlungskonzepte entwickelt. Diese enge Zusammenarbeit ist in einem Kooperationsvertrag definiert, der die medizinische Zusammenarbeit, Hospitiationmöglichkeiten, gemeinsame Weiterbildung von Ärzten etc. regelt. Diese enge Partnerschaft kommt den Patienten beider Kliniken zu Gute, hat aber auch positive Auswirkungen auf die Weiterbehandlung der Patienten anderer Kliniken.

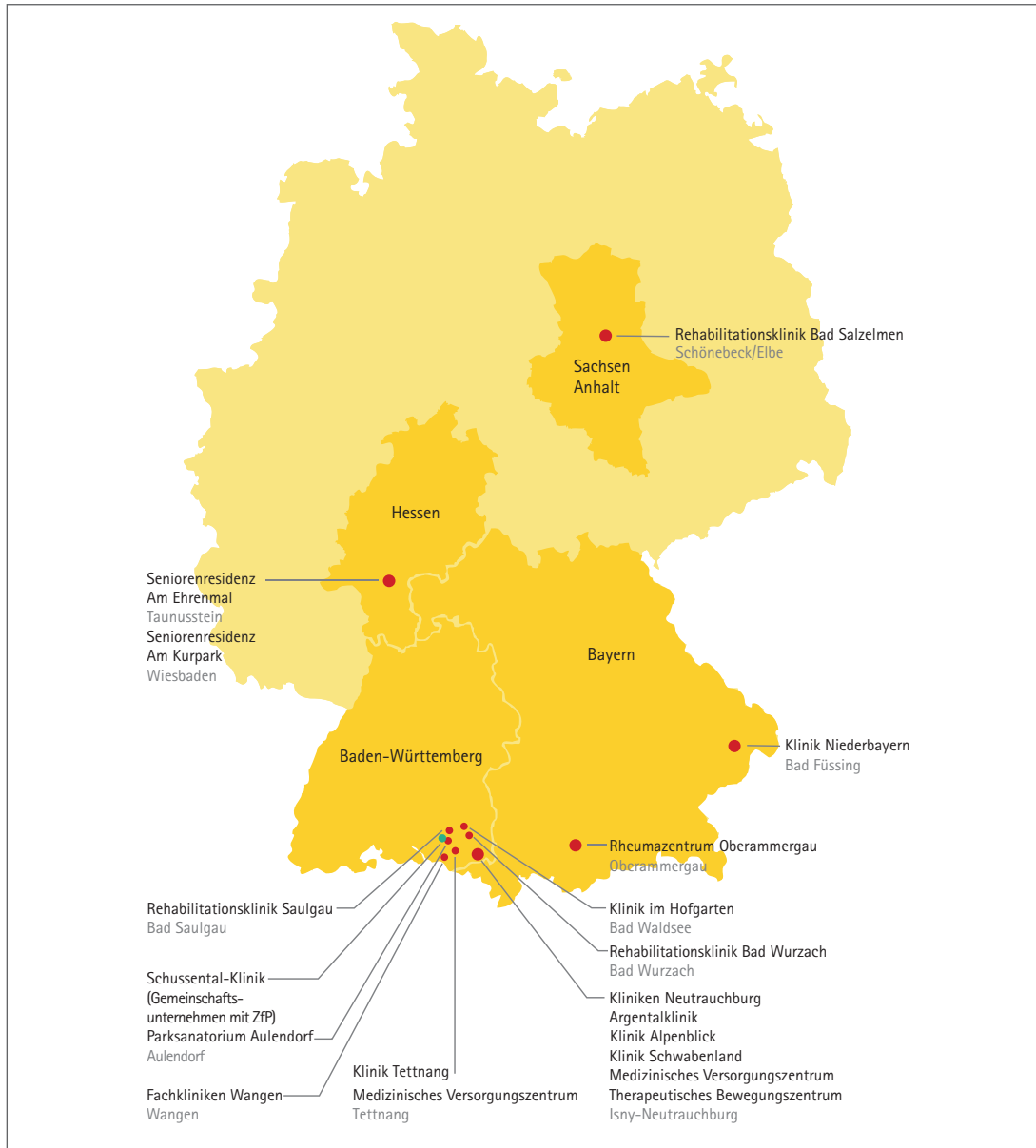
■ Verantwortliche für den Qualitätsbericht

Herr Dipl.-Kaufmann Ellio Schneider
Geschäftsführer
Waldburg-Zeil Kliniken

Herr Prof. Dr. med. Paul-Jürgen Hülser
Chefarzt

Herr Dipl.-Volkswirt Christopher Franken
Kaufmännischer Leiter

Herr Reinhard Cziske
Dipl.-Psychologe , QM-Beauftragter



Rehabilitationsklinik Bad Wurzach

Anschrift: Karl-Wilhelm-Heck-Str. 6 · 88410 Bad Wurzach

Telefon: +49 (0) 7564 301-0 Telefax: +49 (0) 7564 301-101

Service-Nr.: 0800 8841000

E-Mail: info@rehabilitationsklinik-bad-wurzach.de

Internet: www.rehabilitationsklinik-bad-wurzach.de · www.wz-kliniken.de