



# 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
Das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem .....	6
Qualitätsmanagement-Projekte.....	8
Ergebnisse der internen Qualitätsmessung .....	9
Patientenzufriedenheit .....	9
Zufriedenheit der Stammpatienten.....	14
Zufriedenheit der Zuweiser.....	16
Reaktionszeit auf Patientenbeschwerden .....	21
Die Laufzeit der Entlassungsberichte.....	21
Ergebnisse der externen Qualitätsmessung.....	22
Rehabilitandenbefragung.....	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 Klinik im Hofgarten 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 Klinik im Hofgarten 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 signature is written in a cursive, flowing style.

Ellio Schneider  
Geschäftsführer  
Waldburg-Zeil Kliniken

# ■ Leitbild und Behandlungsschwerpunkte

## Unser Leitbild

### Ohne Sie geht nichts – mit Ihnen sehr viel

Wir werden Sie betreuen, unterstützen und versorgen – aber genauso auch sensibel fordern, aktivieren und mobilisieren. Was wir brauchen, ist Ihre innere Bereitschaft und Ihr Vertrauen – in uns und in sich selbst. Aber seien Sie versichert: Beides wird um so stärker wachsen, je mehr Sie Erfolge spüren, Fortschritte machen, Mut zurückgewinnen

Das Team der Klinik im Hofgarten ist seit vielen Jahren im Bereich der medizinischen Rehabilitation tätig, hat aufgrund hoher fachlicher und sozialer Kompetenz einen anerkannt hohen Qualitätsstandard erreicht und arbeitet daran, diesen ständig weiter zu verbessern.

Ziel unserer Arbeit ist es, optimale Voraussetzungen für die Genesung der Patienten zu schaffen, ihre Beschwerden zu lindern und ihnen zu größtmöglicher Selbstständigkeit im Alltag zu verhelfen – als Voraussetzung für Lebensqualität und Lebensfreude. Es ist uns ein Anliegen, Medizin mit Menschlichkeit in Einklang zu bringen. Wir begegnen den uns anvertrauten Menschen mit Wertschätzung, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft. Unser Bestreben ist es, dass sich unsere Gäste rundum wohl und in guten Händen fühlen. Wir arbeiten partnerschaftlich, offen, abteilungsübergreifend und ergebnisorientiert zusammen.

Wir schätzen es, in einem Unternehmen zu arbeiten, welches nachhaltigen Erfolg durch qualitative Marktführerschaft anstrebt und somit unsere Arbeitsplätze sichert. Als gut aus- und weitergebildete Mitarbeiter sehen wir uns für die Herausforderungen eines sich ständig

wandelnden Gesundheitsmarktes bestens gerüstet. Grundlage für den Erfolg unserer Rehabilitationsmaßnahmen ist ein Behandlungskonzept „aus einem Guss“. Es basiert auf der detaillierten Diagnostik und umfassenden Aufklärung des Patienten ebenso wie auf der engen Abstimmung zwischen Ärzten, Therapeuten und Pflegepersonal. Kleine Teams garantieren Intensität, Flexibilität und Kontinuität.

In einer Atmosphäre, die von Vertrauen geprägt ist, wächst auch das Vertrauen in sich selbst. Dies wiederum verstärkt das eigene Engagement für die Therapie, fördert Erfolge und trägt wesentlich dazu bei, Spaß und Freude am Leben zurückzugewinnen.

Unser medizinisches Therapiekonzept umfasst drei Phasen:

1. Frühbetreuung in Akuthäusern
2. Effektive und effiziente Therapie in der Klinik im Hofgarten
3. Gezielte individuelle Vorbereitung des Patienten auf das Privat- und Berufsleben

Auf der Basis dieses Konzeptes

- bieten wir eine qualitativ hochwertige medizinische Therapie akuter und chronischer Krankheitsbilder an,
- führen wir in enger Abstimmung mit den zuweisenden Krankenhäusern und Ärzten eine qualifizierte postoperative Behandlung durch und
- erreichen durch gezielte medizinische Rehabilitation die Zurückgewinnung verloren gegangener Fähigkeiten unserer Patienten.

**Unser erklärtes Ziel ist die Wiedereingliederung des uns anvertrauten Patienten in seinen Lebensbereich, ggf. die Erhaltung bzw. Wiedererlangung der Erwerbsfähigkeit durch individuelle Therapieauswahl.**

## Indikationsspektrum – der medizinische Schwerpunkt

Schmerzhafte Funktionsstörungen des Bewegungsapparates einschließlich internistischer und neurologischer Begleiterkrankungen – auch im Rahmen von Anschlussheilverfahren nach Gelenkersatzoperationen, Wirbelsäuleneingriffen, unfall- und gefäßchirurgischen Operationen.

Dies beinhaltet die Behandlung folgender Krankheitsbilder:

- Verschleißerscheinungen der Extremitäten-Gelenke
- Verschleißerscheinungen der Wirbelsäule
- Bandscheibenvorfälle und -vorwölbungen
- Wirbelsäulen- und Gelenkblockierungen
- Skelettdeformitäten
- Zustand nach orthopädischen (insbesondere Gelenkersatz-Operationen), unfallchirurgischen, gefäßchirurgischen und neurochirurgischen Eingriffen
- Oberschenkel-/Unterschenkelamputationen
- Überlastungsschäden
- Folgezustände nach Sportverletzungen
- Chronische Schmerzsyndrome
- Chronische Polyarthritiden
- Morbus Bechterew
- Osteoporose
- Weichteilrheumatismus/Fibromyalgiesyndrom
- Stoffwechselerkrankungen/endokrinologische Erkrankungen

## Abteilungsübergreifende Konzepte

Neben umfassenden interdisziplinären und individuell abgestimmten Therapien bieten wir zusammen mit unseren Kooperationspartnern umfangreiche diagnostische Verfahren an.

Auch durch die enge Zusammenarbeit mit den Akutkrankenhäusern wird ein hohes medizinisches Behandlungsniveau auf dem neuesten Stand der Wissenschaft sichergestellt. Diese interdisziplinäre und institutionsübergreifende Arbeit dient in allererster Linie unseren Patienten. Dadurch sind wir dafür prädestiniert, nicht nur Erkrankungen und deren Folgen zu lindern, sondern den Erfolg der Behandlung dauerhaft zu sichern und Gefährdungen der Gesundheit entgegenzuwirken.

In Zusammenarbeit mit dem Schmerztherapiezentrum des Krankenhauses und dem niedergelassenen Neurologen und Psychiater in Bad Waldsee behandeln wir Schmerzpatienten umfassend auch interventionell (Schmerzkatheter, Ganglienblockaden etc.). Ein Orthopädienschuhmacher führt im Hause nach hochqualifizierter Diagnostik mittels Video-Ganganalyse und digitaler Innensohlen-Druckmessung die Schuhversorgung durch. Der Orthopädietechniker bietet regelmäßig Sprechstunden an und kommt bei Bedarf täglich ins Haus (bei der Versorgung mit Prothesen, Orthesen, Bandagen etc.).

## Besondere Betreuungsschwerpunkte

In unserem umfassenden Behandlungsansatz spielt bereits die Frühbetreuung von Patienten in den umliegenden Krankenhäusern eine wichtige Rolle.

Unser Frühbetreuungsprogramm beinhaltet:

- die Teilnahme an Chefarztvisiten in Akutkliniken in Ravensburg und Tettnang,
- die Pflegeübergabe schon vor der Verlegung in unsere Klinik,
- die ausführliche Information des Patienten über die vorgesehenen Rehabilitationsmaßnahmen schon im Akutkrankenhaus und
- den Besuch unseres Pflegedienstes in umliegenden Akutkliniken bereits vor der Aufnahme in unsere Rehabilitationsklinik.

Durch unser Frühbetreuungsprogramm werden die Erfordernisse der Akutmedizin und die rehabilitativen Konzepte unserer Klinik sehr frühzeitig aufeinander abgestimmt. Darüber hinaus ermöglichen wir dem Patienten eine schnelle, reibungslose Übernahme in die Rehabilitationsklinik. Zu Beginn der Rehabilitationsmaßnahme in unserer Klinik werden von Arzt und Patient gemeinsam die Behandlungsziele definiert und die Behandlungsmaßnahmen abgestimmt. Ein Leitlinienkorridor legt dafür wichtige Eckpunkte fest, die Therapie bleibt aber flexibel. In Visiten, Arzt-Patienten-Kontakten, Teambesprechungen usw. können, wenn erforderlich, jederzeit Modifikationen oder Ergänzungen eingebracht werden.

Für Fibromyalgie-Patienten bieten wir seit Jahren ein ganzheitliches, fundiertes Therapieprogramm an. Ein weiterer therapeutischer Schwerpunkt unseres

Hauses sind die Naturheilverfahren, insbesondere die Akupunktur und die Pflanzenheilkunde, die wir nicht nur bei Erkrankungen des Bewegungsapparates mit großem Erfolg einsetzen.

## ■ ZDF – Zahlen, Daten, Fakten

### Anschrift:

Klinik im Hofgarten  
Fachklinik für Orthopädie und  
Rheumatologie  
Am Hofgarten 1  
88339 Bad Waldsee

Institutskennzeichen: 260 841 085

### Klinikleitung:

Chefarzt: Herr Dr. med. Michael Fürst



Kaufmännischer Leiter:  
Herr Matthias Mund



Service-Nr: 0800 1 00 86 29  
Telefon: +49 (0) 7524 707-0  
Fax: +49 (0) 7524 707-208

Internet:  
www.klinik-im-hofgarten.de  
www.wz-kliniken.de

E-Mail: info@klinik-im-hofgarten.de

### Besonderheit:

- Frühbetreuung bereits im Akuthaus

## Allgemeine Informationen

Anzahl Betten: 209 (169 EZ, 20 DZ)

Gesamtzahl entlassener Patienten in  
2009: 3741

Belegungsvertrag mit der Deutschen  
Rentenversicherung

Versorgungsvertrag mit allen gesetzli-  
chen Krankenversicherungen (nach § 111  
Abs. 2 SGB V)

### Beihilfefähigkeit:

Die stationäre Behandlung in der Klinik  
im Hofgarten ist gemäß den gesetzlichen  
Bestimmungen beihilfefähig

### Privatpatienten:

Die Aufnahme von privat Krankenversi-  
cherten und Selbstzahlern ist möglich.

### Ambulante Angebote

- Ambulante Rehabilitation der Deut-  
schen Rentenversicherung Land (ehemals LVA)
- Erweiterte Ambulante Physiotherapie  
(EAP) der Berufsgenossenschaften
- Ambulante Ergo- und Physiotherapie  
nach § 124 SGB V
- Ambulante Badekuren (Kurarztschein)  
§ 23 Abs. 2 SGB V VDAK/AEV

- Ambulantes Stabilisierungsprogramm  
der DRV Baden-Württemberg

### 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 Beratungs-  
qualität verliehen. Wir erfüllen auch die  
Kriterien einer fach- und sachgerechten  
Beratung zu unterschiedlichen Kostfor-  
men und Diäten.



## Personelle Ausstattung und Leistungsspektrum

### Ärzte team

In unserer Klinik liegt die ärztliche  
Betreuung in den Händen eines qua-  
lifizierten und motivierten Teams aus  
Ärztinnen und Ärzten für

- Orthopädie und Unfallchirurgie
- Physikalische und Rehabilitative  
Medizin,
- Innere Medizin,
- Allgemeinmedizin und
- Chirurgie.

### Zusatzqualifikationen:

- Rheumatologie
- Endokrinologie
- Diabetologie (DDG)
- Sportmedizin

- Chirotherapie
- Ärztliches Qualitätsmanagement
- Physikalische Therapie und Balneologie
- Sozialmedizin
- Naturheilverfahren
- Akupunktur
- Sonographie
- Notfallmedizin
- Röntgendiagnostik
- Ernährungsmedizin

#### Leistungen:

- Vollständige Erfassung der Anamnese und Voruntersuchungen, klinische Ganzkörperuntersuchung
- Einleitung der erforderlichen Diagnostik und Therapie, ggf. Behandlungsmodifikationen in Abstimmung mit dem Patienten und dem gesamten therapeutischen Team
- Kontrolluntersuchungen, Erläuterung sämtlicher früherer und neu erhobener Befunde, Aufklärung über die Erkrankung(en) und die angezeigten zukünftigen Maßnahmen
- Verantwortung für sämtliche Dokumentationen und Berichterstattungen über den Patienten
- Falls erforderlich: Einleitung der medizinischen beruflichen Orientierung (MBO)
- Sozialmedizinische Beratung in Zusammenarbeit mit der Sozialarbeiterin, dem Rehabilitations-Fachberater der Deutschen Rentenversicherung, Erstellung der sozialmedizinischen Leistungsbeurteilung in Absprache mit dem Rehabilitanden
- Einleitung eines speziell auf die Bedürfnisse des Patienten ausgerichteten und mit ihm abgestimmten Nachsorgeprogramms
- Gewährleistung eines 24-Stunden-Anwesenheitsbereitschafts- und Facharzt-Hintergrunddienstes

#### Pflegedienst

Der Aufgabenbereich des Pflegedienstes umfasst folgende Aspekte:

- Fürsorgliche Hilfestellung bei Schwierigkeiten in den Aktivitäten des täglichen Lebens, bei der körperlichen, geistigen und seelischen Krankheitsbewältigung
- Beratung, Anleitung zur Selbstversorgung im häuslichen Umfeld in Zusammenarbeit mit den Ärzten, ggf. der Sozialarbeiterin, dem Orthopädietechniker, den Ergotherapeutinnen

#### Leistungen:

- Grund- und Behandlungspflege
- Beratung bezüglich Körperhygiene
- Bereitstellung der Medikamente nach ärztlicher Anordnung
- Wund- und Stumpfversorgung
- Anleitung bei der Mobilisierung, bei den Transfers

#### Rehabilitationsteam

Unser kompetentes Rehabilitationsteam setzt sich zusammen aus

- Physiotherapeuten mit Zusatzqualifikationen Manuelle Therapie, Fußreflexzonen- und Akupunkturmassage, manuelle Lymphdrainage, Craniosakrale Therapie, u. a.
- Sport- und Bewegungstherapeuten,
- Psychologischen Psychotherapeutin mit Zusatzqualifikationen Schmerzpsychotherapie, Verhaltenstherapie, klinische Hypnose und Biofeedback-Therapie,
- Ergotherapeutinnen,
- Sozialarbeiterin,
- Diätassistentinnen,
- Ernährungsberaterinnen,
- Orthopädienschuhtechnikern (extern) und
- Orthopädietechnikern (extern)

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 wesentlichen Säulen stützt:

1. Krankengymnastik, Bewegungs- und Funktionstherapie
2. Psychologie
3. Sozialtherapie und Sozialmedizin
4. Diätetik und Ernährungsberatung
5. Gesundheitstraining und Nachsorge

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 ein – und nachhaltig, um therapeutische Erfolge auf lange Sicht zu sichern. In der Krankengymnastik, Bewegungs- und Funktionstherapie geht es vor allem darum, die Muskulatur zu kräftigen, Ausdauer und Koordination zu verbessern und Funktionsstörungen zu beheben. Aus dem breiten Spektrum der Leistungen wählen wir die aus, die für die Patienten sinnvoll sind. Das Angebot reicht von verschiedenen Gymnastikprogrammen, Walken und Joggen über Massagen und Wärme- bzw. Kältebehandlungen (z. B. Moorbollbad und Moorpackungen) bis hin zu handwerklichem Training. Außergewöhnlich und sehr beliebt sind das Therapeutische Klettern an unserer Kletterwand und das Therapeutische Bogenschießen.

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 Gesprächen und mit verschiedenen praktischen Trainings helfen wir Ihnen, mit Ihrer Krankheit umzugehen, Schmerzen zu kontrollieren und Belastungen zu bewältigen. Besonders wichtig ist es uns, eine Fülle von Anregungen zu geben, wie die Patienten künftig gesundheitsbewusst leben und Risikofaktoren ausschalten können.

Sehr hilfreich für die Zeit nach der Entlassung aus unserer Klinik ist die sozialmedizinische Betreuung. Wir zeigen den Patienten von Anfang an genau auf, welche Möglichkeiten es für sie gibt, in ihr privates und berufliches Umfeld zurückzukehren. Wir beraten in allen Fragen zur beruflichen Wiedereingliederung und Berufsförderung, zu Renten- und Sozialleistungen, zur häuslichen Versorgung etc. Und wir stehen bei Bedarf auch in organisatorischen Belangen zur Seite. Diese frühe, sehr umfassende Unterstützung gibt Sicherheit, macht den Kopf frei und verbessert damit auch die Erfolgchancen in der Therapie.

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 u. a. persönliche Beratungsgespräche, anschauliche Vorträge und praktische Schulungen an.

In der Klinik im Hofgarten genießt die Ernährungstherapie einen hohen Stellenwert innerhalb der medizinischen Behandlung. Deshalb ist unser Haus seit 1993 Mitglied der Gütegemeinschaft

Diät und Vollkost. Das bedeutet, dass unser gesamtes Speisenangebot qualitätsgeprüft und ausgezeichnet ist mit den beiden RAL Gütezeichen

- Kompetenz rund ums Essen und
- Essen für Diabetiker und Übergewichtige.

Unser Gesundheitstraining bringt den Patienten nahe, wie viel sie selbst tun können, um Erkrankungen vorzubeugen oder in ihrem Verlauf positiv zu beeinflussen. In Arzt-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.

Neben der Flexibilität ist Ausgewogenheit ein weiterer wichtiger Grundsatz der Therapie. Sie soll den Patienten fordern, aber weder unter- noch überfordern – seine Aktivität und Kooperation sind deshalb notwendig und ausdrücklich erwünscht.

Angeleitet, unterstützt und motiviert wird der Patient dabei durch ein hervorragend ausgebildetes, engagiertes therapeutisches Team, das interdisziplinär zusammenarbeitet. Teamarbeit wird bei uns tagtäglich gelebt. Wie die Leistungen des Rehabilitationsteams im Einzelnen verteilt sind, lesen Sie bitte im Kapitel Leistungen der rehabilitativen Behandlung.

#### Die zehn häufigsten Hauptdiagnosen in der Klinik im Hofgarten in 2009

Rang	ICD-10 Nummer	Text	Fallzahl
1	M17	Gonarthrose (Arthrose des Kniegelenkes)	818
2	M16	Koxarthrose (Arthrose des Hüftgelenkes)	801
3	M51	Sonstige Bandscheibenschäden	234
4	M54	Rückenschmerzen	187
5	S72	Fraktur des Femurs	182
6	M48	Sonstige Spondylopathien	178
7	T84	Komplikationen durch orthopädische Endoprothesen, Implantate oder Transplantate	155
8	M53	Sonstige Krankheiten der Wirbelsäule und des Rückens	74
9	S82	Fraktur des Unterschenkels, einschließlich des oberen Sprunggelenkes	47
10	M75	Schulterläsionen	41

# ■ 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 KTQ, 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 daheim 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

Das Leitmotiv „Individuell behandelt“ war und ist 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. Freundlichkeit, Versorgung und die subjektive Patientenzufriedenheit. Maßstab für unser Handeln ist **medizinischer Erfolg** und die Zufriedenheit unserer Patienten.

## Umsetzung von Leitlinien

Leitlinien sind von wissenschaftlich-medizinischen Fachgesellschaften erarbeitete Therapieempfehlungen, die dem **aktuellen und gesicherten Erkenntnisstand** entsprechen. Um die Behandlung entsprechend diesen aktuellen wissenschaftlich-medizinischen 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 not-

wendigen 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.

## Das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem

Um die hohe Qualität der Behandlung in unserer Klinik sicherzustellen und zu verbessern, verfügt die Klinik im Hofgarten über ein Qualitätsmanagementsystem. Das bedeutet, dass wir in allen Bereichen unserer Klinik ein zuverlässiges Verfahren anwenden, um ständig zu überprüfen, ob wir unsere selbst gesetzten hohen Qualitätsansprüche erfüllen.

Für dieses Qualitätsmanagementsystem haben wir das Zertifikat „EQR Exzellente Qualität in der Rehabilitation (IQMP-Reha)“ 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 u. a. 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 Bewertung durch die unabhängige Zertifizierungsstelle.

#### Bewertung des QM-Systems nach IQMP-Reha 2009

Kriterium	Bewertungs- ergebnis	Faktor	Gewichtete Bewertung
Führung	6,8	x 1,0	6,8
Politik und Strategie	6,5	x 0,8	5,2
Mitarbeiter	6,4	x 0,9	5,8
Partnerschaften und Ressourcen	6,8	x 0,9	6,1
Prozesse	6,5	x 1,4	9,1
<b>Gesamtbewertung</b>			<b>6,6</b>

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 Klinik im Hofgarten wird laufend eine Vielzahl von Projekten bearbeitet. Im Folgenden eine Auswahl wichtiger Qualitätsmanagementprojekte, die im Berichtszeitraum durchgeführt wurden.

### **IQMP-Re-Zertifizierung**

Nach der erfolgreichen Zertifizierung 2006 erfolgte eine regelmäßige Arbeit in der QM-Steuergruppe, um die Rezertifizierung 2009 zu realisieren. Es wurde ein Maßnahmenplan nach der Erstzertifizierung erstellt und dieser in allen Punkten abgearbeitet. Es konnte so eine weitere Verbesserung der Prozessabläufe und der Ergebnisqualität erreicht werden. Im Februar 2009 erfolgte inzwischen die erfolgreiche IQMP-Rezertifizierung mit einer Verbesserung der Gesamtbewertung im Vergleich zur Erstzertifizierung.

### **Einführung der computergestützten Therapieplanung**

Zur Optimierung der Prozessabläufe wurde 2008 nach intensiven Schulungen die computergestützte Therapieplanung eingeführt.

### **Stellenbeschreibung**

Bis Ende 2008 wurden für alle Berufsgruppen/Funktionen Aufgaben- und Stellenbeschreibungen erstellt. Zusammen mit den bereits 2006 eingeführten Einarbeitungsplänen ermöglichen sie eine qualifizierte Einarbeitung neuer Mitarbeiter.

### **Erarbeitung und Einführung von Pflegezielen**

2008 wurden im Pflegedienst Pflegeziele auf der Grundlage geltender Standards erarbeitet und eingeführt.

### **Risikomanagement**

2008 wurde mit der Erfassung von „Beinahefehlern“ das medizinische Risikomanagement erweitert.

### **Hygienekonzept**

Seit 2008 wird die Klinik im Hofgarten vom Beratungszentrum für Hygiene in Freiburg betreut. Es erfolgte unter anderem eine Fortbildung zum Thema „Modernes MRSA Management in Akut- und Rehabilitationskliniken“.

### **Betriebliches Vorschlagswesen**

2008 wurde erstmals das „Ideenmobil“ durchgeführt.

### **Entwicklung von Kontrollmechanismen zur Therapieoptimierung**

Die Ergebnisqualität wird auf unterschiedliche Weise erfasst. Es erfolgen Patientenbefragungen durch die Kostenträger, quartalsweise werden Patientenbefragungen in der Klinik durchgeführt. Die Ergebnisse werden zur Bewertung des Therapieerfolges herangezogen. Im Rahmen der Integrierten Versorgung erfolgt eine Erfassung mit dem Staffelstein Score und einem Qualitätserhebungsbogen. Die Übereinstimmung der verordneten Therapien mit den Behandlungspfaden erfolgt über die KTL-Erfassung.

## ■ Ergebnisse der internen Qualitätsmessung

### Patientenzufriedenheit

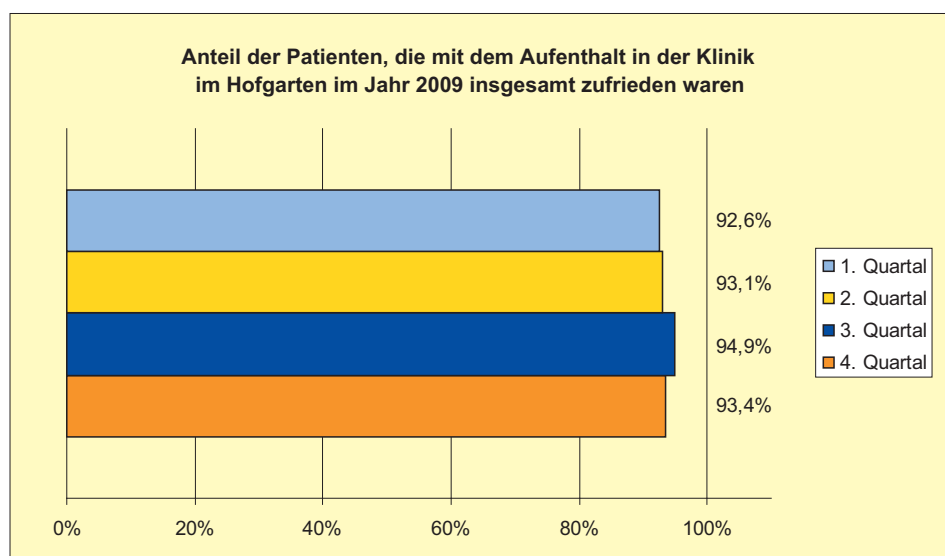
Die Patientenzufriedenheit spielt in unserem Qualitätsmanagement neben dem medizinischen Behandlungserfolg eine große Rolle. Um die Zufriedenheit zu messen, führen wir einmal pro Quartal eine interne Patientenbefragung in allen Waldburg-Zeil Kliniken durch, bei der unsere Patienten auch ihre Wünsche,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

### Hohe Zufriedenheit

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.

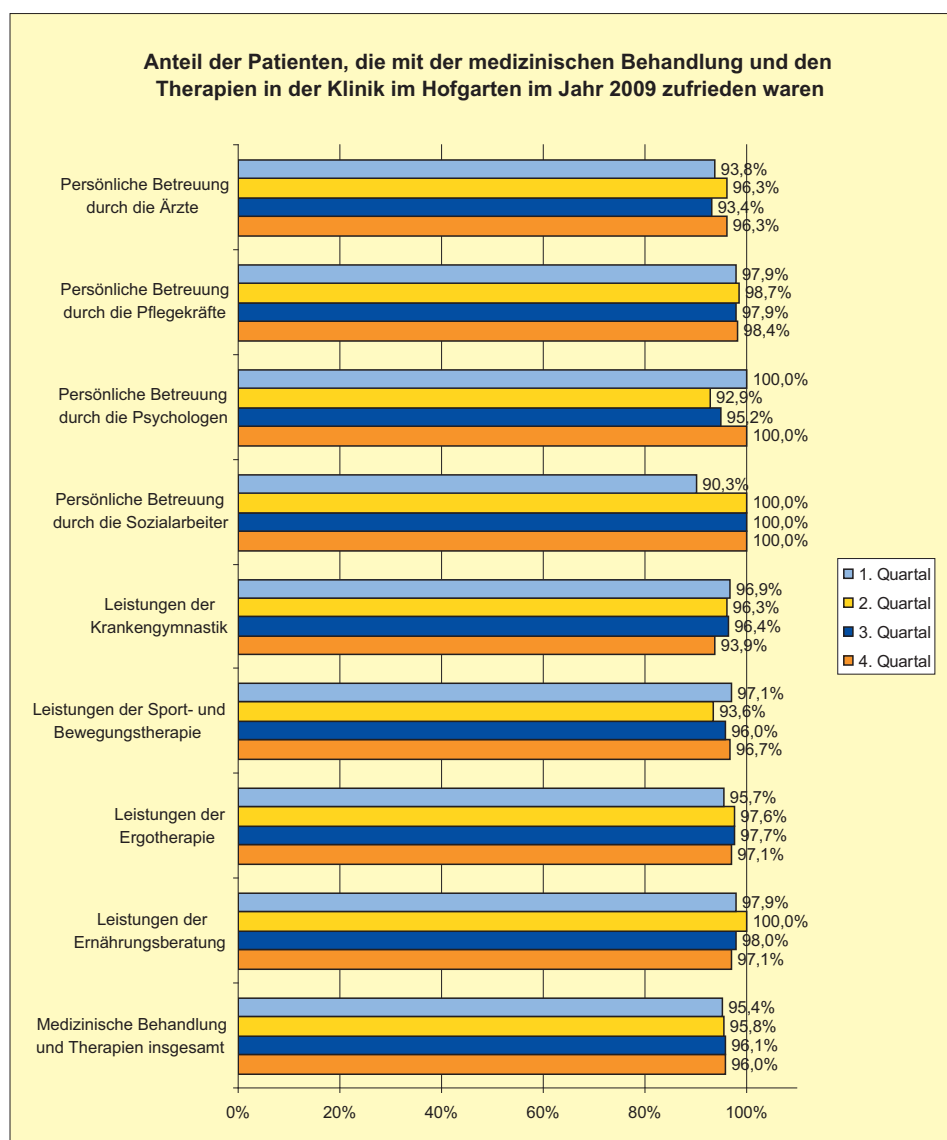
Die Patientenzufriedenheit bemisst sich in den folgenden Grafiken wie folgt: Ein Patient gilt als „zufrieden“, wenn er mit „hervorragend“ oder „gut“ urteilt. Weitere Antwortmöglichkeiten sind „teils, teils“ sowie „schlecht“.



Im Durchschnitt waren 93,5 Prozent unserer Patienten in 2009 mit ihrem Aufenthalt in der Klinik im Hofgarten insgesamt zufrieden. Besonders erfreulich ist, dass wir dieses Ergebnis in den letzten Jahren kontinuierlich beibehalten konnten. [Vorjahreswert 97,3 Prozent]

## Medizinische Kompetenz überzeugt

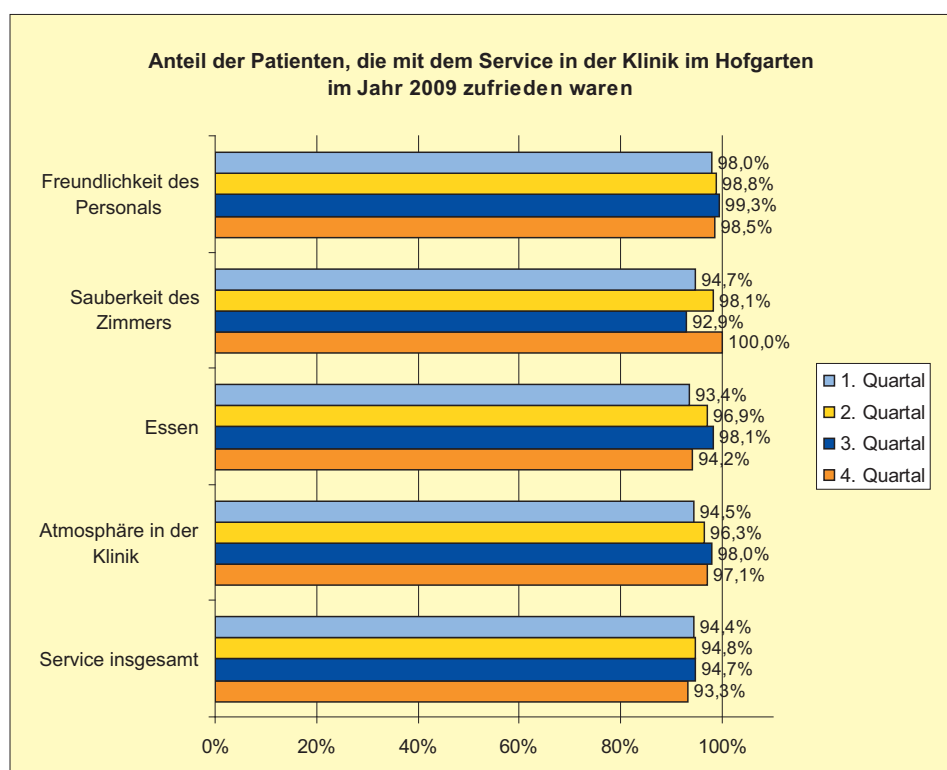
Der Fragebogen geht sehr detailliert auf die einzelnen Teile des medizinischen Leistungsspektrums ein. Die folgende Abbildung illustriert einzelne Ergebnisse der Patientenbewertung sowie die Gesamtzufriedenheit für den Bereich Medizinische Behandlung/Therapien:



Im Durchschnitt waren 95,8 Prozent unserer Patienten in 2009 mit der medizinischen Behandlung und den Therapien in der Klinik im Hofgarten zufrieden – ein Beweis für die hohe medizinische Kompetenz unserer Klinik.

## Bei uns sind die Patienten gut aufgehoben

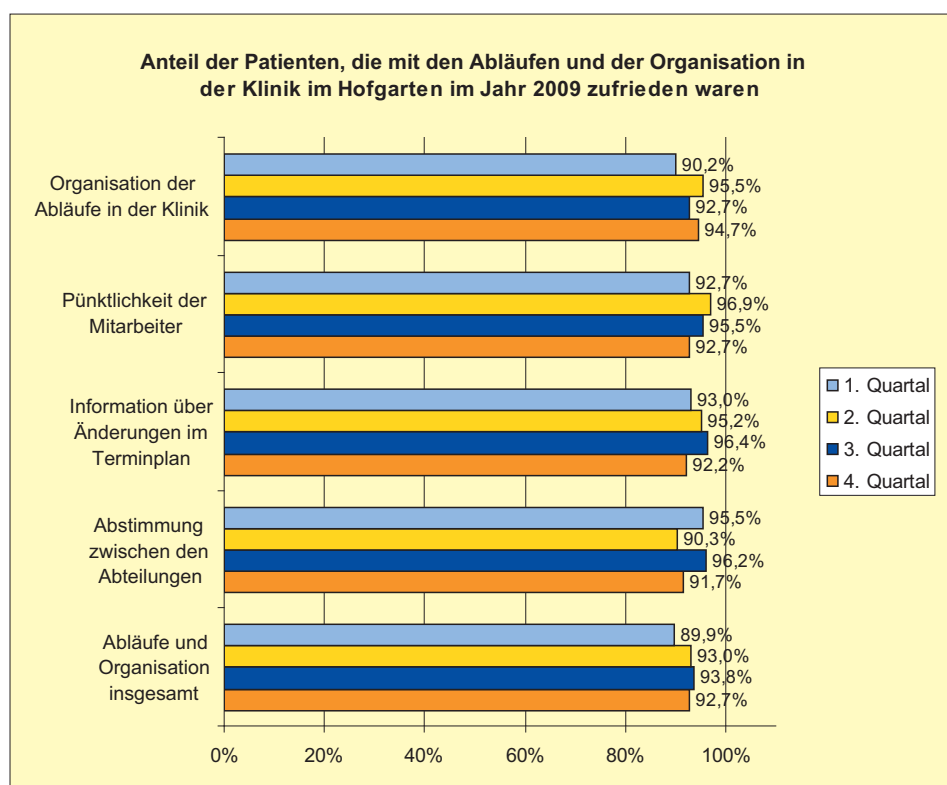
Ein erfolgreicher Aufenthalt hängt entscheidend davon ab, ob sich unsere Gäste wohl fühlen und ob sie mit unserem Service zufrieden sind. Dazu zählen Faktoren wie Freundlichkeit des Personals, Sauberkeit des Zimmers, Essen und Atmosphäre in der Klinik. Das folgende Diagramm zeigt die Beurteilung dieser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



Im Durchschnitt waren 94,3 Prozent unserer Patienten in 2009 mit dem Service in der Klinik im Hofgarten zufrieden. Ganz besonders hervor sticht hierbei die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit unseres Personals, die bei nahezu 100 Prozent liegt.

## Strukturierte Abläufe in unserer Klinik

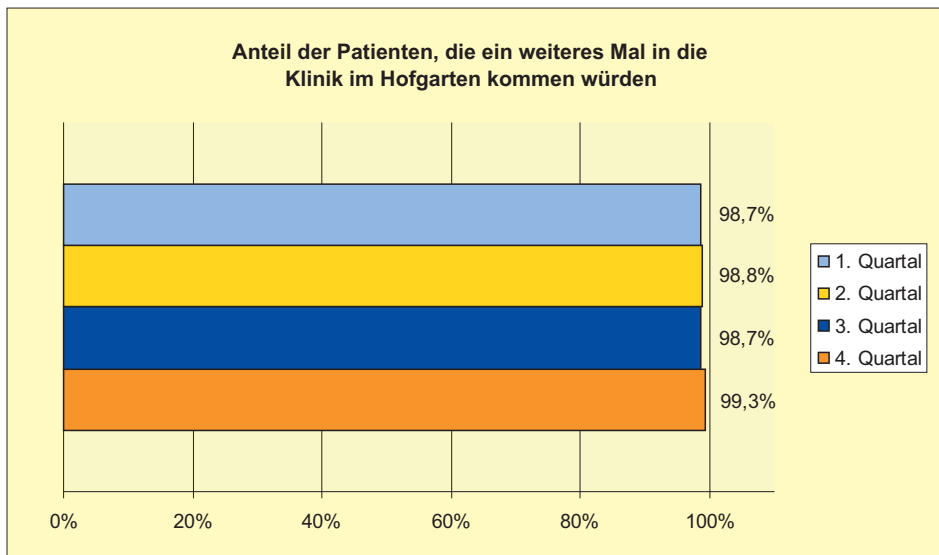
Um unseren Gästen optimale Bedingungen für einen erholsamen Aufenthalt zu bieten, legen wir besonderes Augenmerk auf eine funktionierende Klinikorganisation. Die Zufriedenheit der Patienten in diesem Bereich spiegelt sich in der folgenden Darstellung wider:



Im Durchschnitt waren 92,4 Prozent unserer Patienten in 2009 mit den Abläufen und der Organisation in der Klinik im Hofgarten zufrieden. Dieses Ergebnis zeigt die hohe Effektivität unserer Klinikprozesse.

## Patienten kommen gerne wieder

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



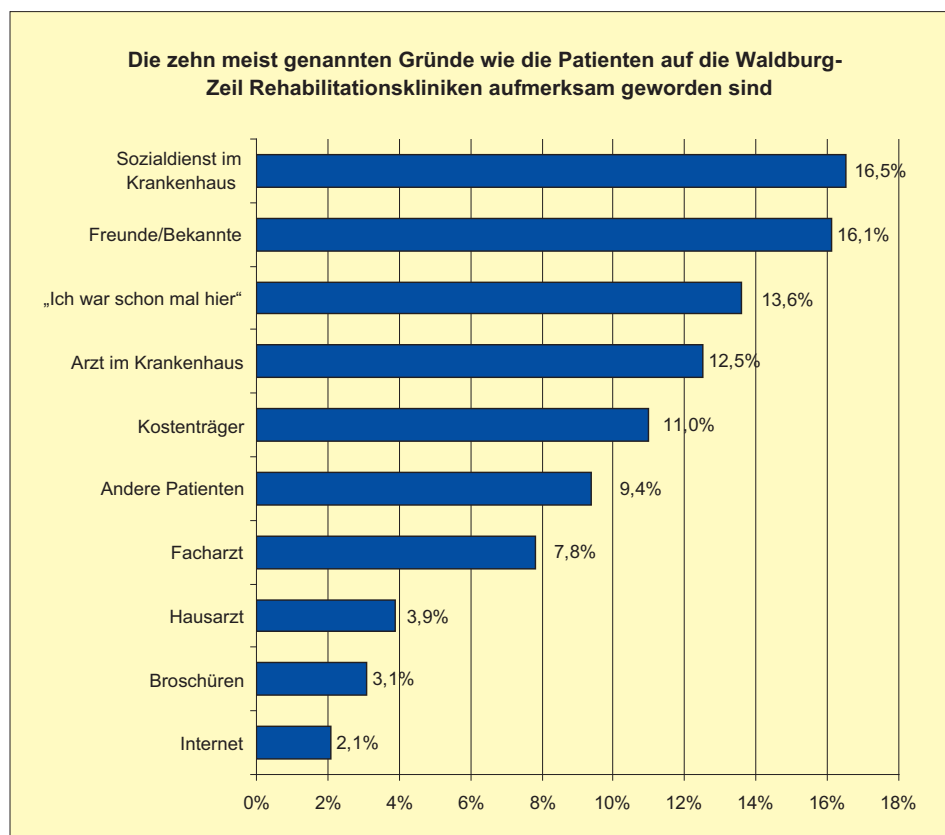
98,9 Prozent der Befragten im Jahr 2009 würden sich wieder für eine Rehabilitationsmaßnahme in der Klinik im Hofgarten entscheiden. Dieses Ergebnis sehen wir als Bestätigung für die Qualität unserer Leistungen und als Vertrauensbeweis, wofür wir uns bei unseren Patienten herzlich bedanken!

## Zufriedenheit der Stammpatienten

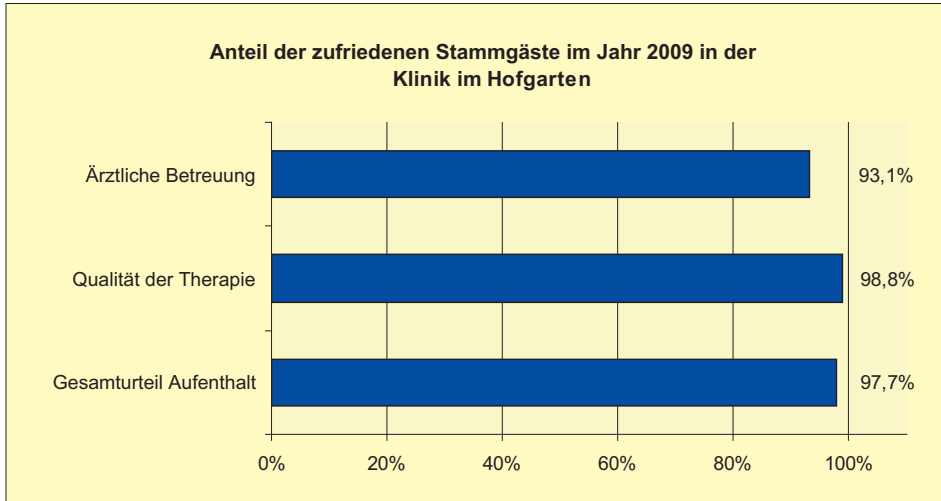
Im Jahr 2009 haben wir um dritten Mal nach 2004 und 2006 unsere Stammgäste bezüglich ihrer Zufriedenheit befragt. Das Ziel dieser Umfrage ist es, Erfahrungen von Patienten und Gästen als wichtige Quelle der Qualitätssicherung in der medizinischen Versorgung zu sammeln und in unseren kontinuierlichen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

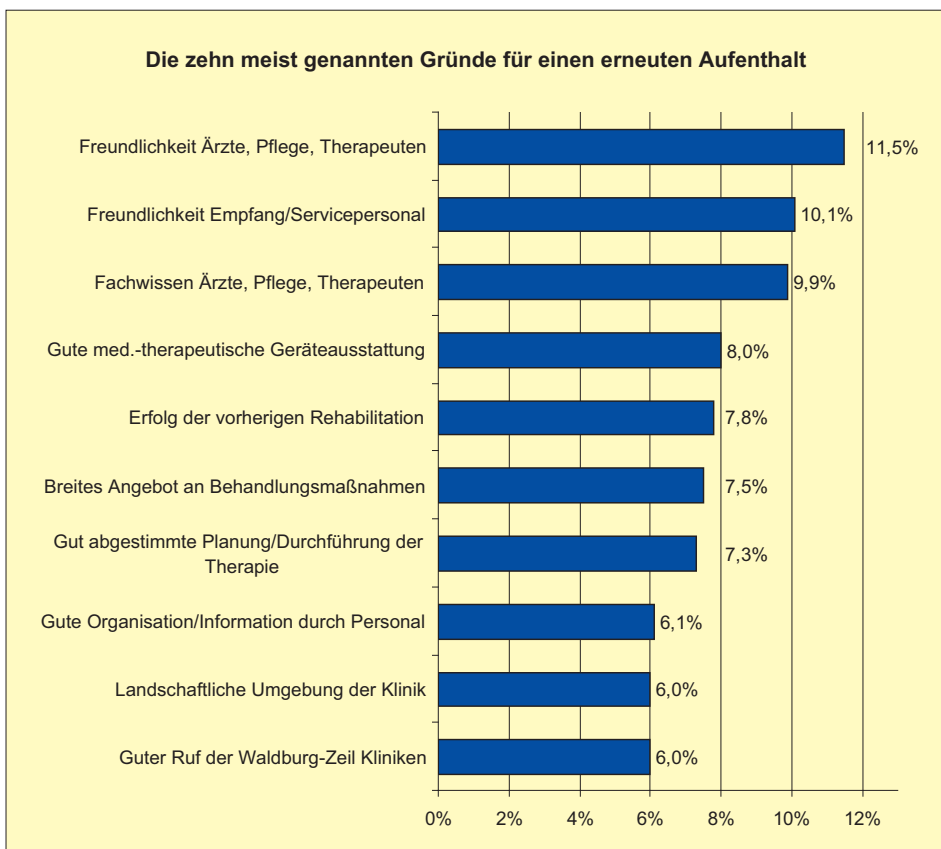
Die folgenden Abbildungen zeigen, wie unsere Stammgäste auf die Waldburg-Zeil Rehabilitationskliniken aufmerksam geworden sind, wie zufrieden sie mit ihrem dortigen Aufenthalt waren und was sie dazu bewogen hat, die Klinik ihrer Wahl ein weiteres Mal aufzusuchen.



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



93,1 Prozent der Stammgäste waren mit der ärztlichen Betreuung, 95,8 Prozent mit der Qualität der Therapien und 96,7 Prozent mit dem Aufenthalt im Gesamten in der Klinik im Hofgarten 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

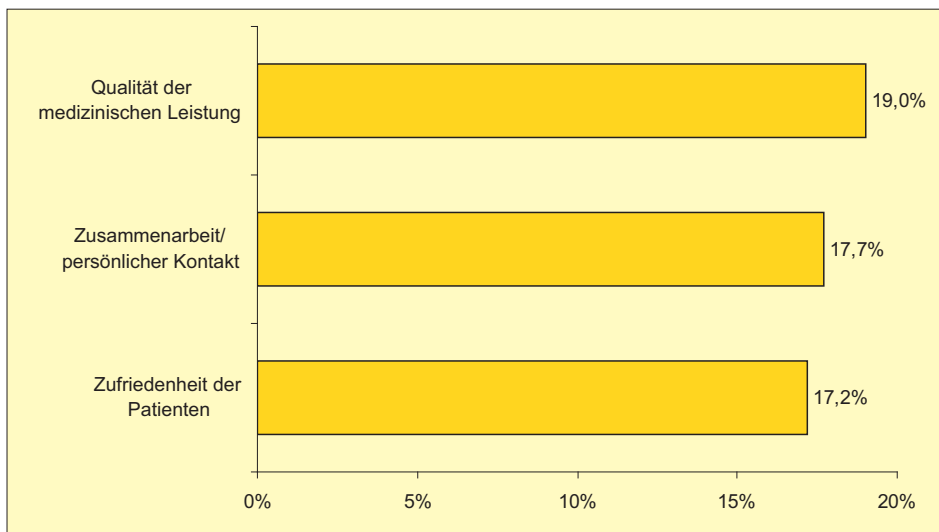
Die Zufriedenheit der Kunden mit den Waldburg-Zeil Kliniken spielt eine wichtige Rolle im zunehmenden Wettbewerb am Gesundheitsmarkt, denn nur wenn wir die Bedürfnisse unserer Kunden kennen, können wir vorausschauend handeln.

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.

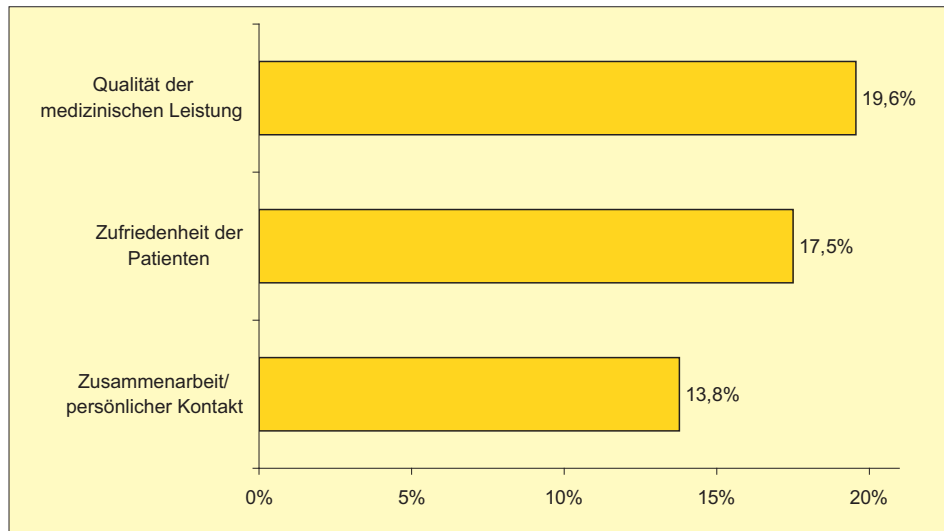
Zum Jahreswechsel 2009/2010 wurde die dritte Zuweiserbefragung, die sich in die Zielgruppen Ärzte im Akutkrankenhaus, niedergelassene Ärzte und Sozialdienste aufteilt, durchgeführt.

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

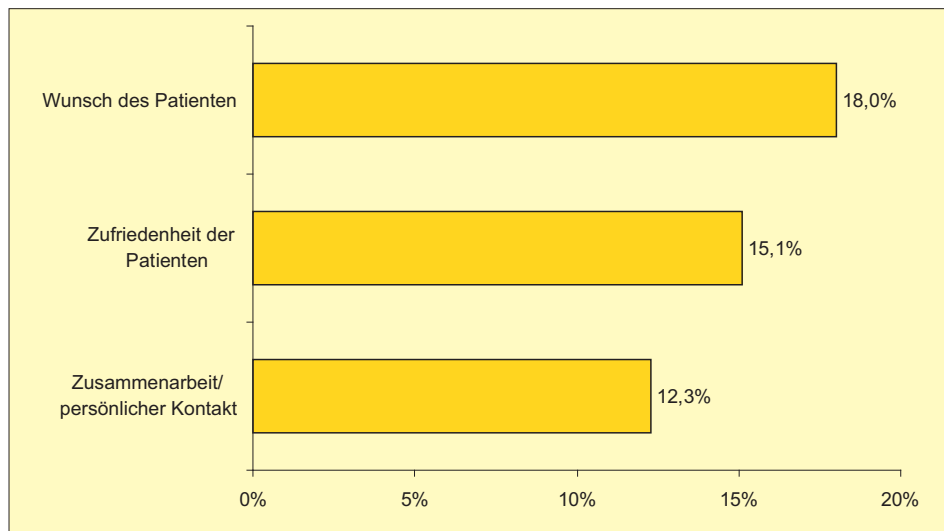
... für die Ärzte im Akutkrankenhaus:



... für die niedergelassenen Ärzte:



... für die Sozialdienste:



Das wichtigste Kriterium für die Ärzte, sowohl im Akut- als auch im niedergelassen 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

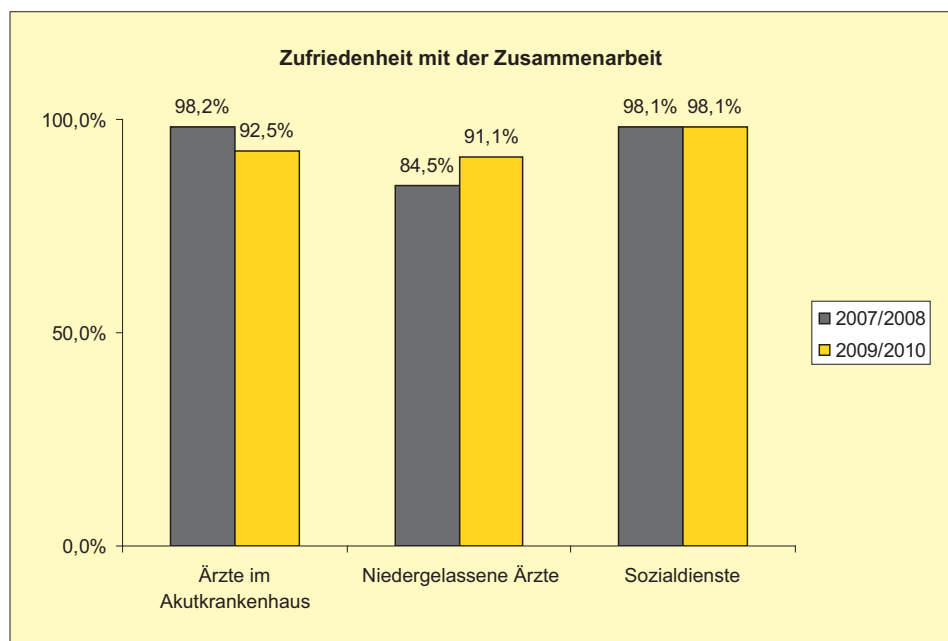
Niedergelassene Ärzte	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit den Absprachen bzgl. der aktuellen Befunde	75,6 % Zufriedenheit	76,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Miteinbeziehung bei wichtigen Entscheidungen	48,2 % Zufriedenheit	63,5 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bzgl. Rückmeldungen (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 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. 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	1	5
Durchschnittliche Reaktionszeit (Tage)	3,0	3,4

## Die Laufzeit der Entlassungsberichte

Der ärztliche Entlassungsbericht der Rentenversicherung wird für jeden Rehabilitanden der Klinik im Hofgarten erstellt und informiert die Deutsche Rentenversicherung Land, den weiterbehandelnden Arzt und andere Sozialleistungsträger 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.

Laufzeit der Entlassungsberichte	2008	2009
Durchschnittliche Dauer (Tage)	8,9	10,3

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

## ■ Ergebnisse der externen Qualitätsmessung

Die Klinik im Hofgarten beteiligt sich an dem Reha-Qualitätssicherungsprogramm der Deutschen Rentenversicherung. Das Qualitätssicherungsprogramm dient der Gewährleistung einer bedarfsgerechten, qualitativ hochwertigen, aber zugleich auch ökonomisch-rationellen Versorgung der Versicherten. Die für die Qualitätssicherung benötigten Daten werden durch wissenschaftliche Auswertungsstellen beim Verband Deutscher Rentenversicherungsträger (VDR) und der Deutschen Rentenversicherung Land (ehemals LVA) 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.

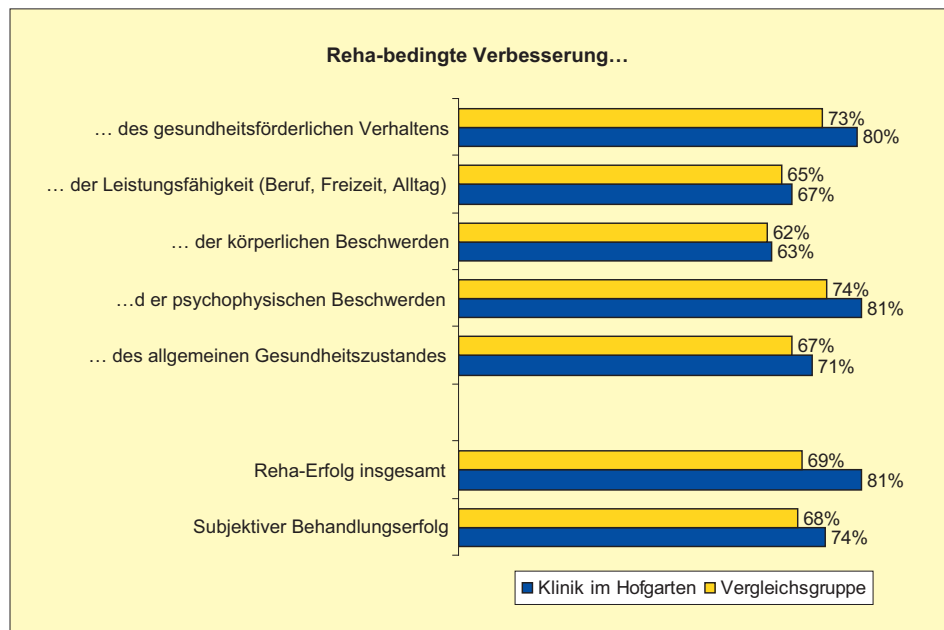
Im Rahmen des Reha-Qualitätssicherungsprogramms führt die Rentenversicherung kontinuierlich Patientenbefragungen durch. Das Urteil der Patienten ist zu folgenden Aspekten der Rehabilitation gefragt: Zufriedenheit mit der Behandlung, Betreuung und Unterbringung, subjektiver Rehabilitationserfolg – Besserung 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 u. a.) beeinflusst wird, sind diese bei der Auswertung der Befragungsergebnisse in geeigneter Weise berücksichtigt.

Zufriedenheit mit der Rehabilitation aus Patientensicht in der Klinik im Hofgarten  
Gemittelte Skalenwerte von 1 (sehr gut) bis 5 (schlecht)

Zufrieden mit ...	Klinik im Hofgarten	Vergleichsgruppe der DRV BaWü
... der ärztlichen Betreuung	1,7	2,0
... der psychologischen Betreuung	1,6	1,8
... der pflegerischen Betreuung	1,3	1,6
... den Einrichtungsangeboten	1,6	1,8
... Gesundheitsbildung und -training	1,9	2,1
... den durchgeführten Behandlungen	1,7	1,8
... den in Anspruch genommenen Beratungen	2,2	2,3
... der Abstimmung über Reha-Plan und -Ziele	2,4	2,8
... der Vorbereitung auf die Zeit danach	2,3	2,6
... der Reha insgesamt	1,9	2,1
<b>Rehabilitandenzufriedenheit</b>	<b>1,86</b>	<b>2,13</b>

Sehr erfreulich ist für uns, dass der überwiegende Teil der Patienten sehr zufrieden mit dem Rehabilitationsaufenthalt ist. Vor allem bei der Gegenüberstellung mit der Vergleichsgruppe werden in allen Bereichen überdurchschnittlich gute Ergebnisse erzielt.

### Behandlungserfolg im Patientenurteil in der Klinik im Hofgarten



Die Patienten der Klinik im Hofgarten schätzen Ihren erzielten Behandlungserfolg überdurchschnittlich hoch ein – insbesondere im Hinblick auf eine Verbesserung des gesundheitsförderlichen Verhaltens und der psychophysischen Beschwerden.

### 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 Klinik im Hofgarten

Bereich	Keine Mängel		Leichte Mängel		Deutliche Mängel		Gravierende Mängel		Abweichung zur Gruppe
	Klinik	Gruppe	Klinik	Gruppe	Klinik	Gruppe	Klinik	Gruppe	
Anamnese	13 %	29 %	67 %	53 %	20 %	16 %	0 %	3 %	n. s.
Diagnostik	20 %	31 %	73 %	52 %	7 %	15 %	0 %	2 %	n. s.
Therapieziele und Therapie	20 %	31 %	60 %	52 %	20 %	14 %	0 %	3 %	n. s.
Klinische Epikrise <sup>1</sup>	73 %	49 %	13 %	38 %	13 %	10 %	0 %	3 %	n. s.
Sozialmedizinische Epikrise <sup>2</sup>	57 %	39 %	36 %	41 %	7 %	14 %	0 %	6 %	n. s.
Weiterführende Maßnahmen	67 %	54 %	33 %	33 %	0 %	10 %	0 %	2 %	n. s.
Gesamter Reha-Prozess	0 %	17 %	64 %	61 %	36 %	20 %	0 %	3 %	↘ +

<sup>1</sup> Die klinische Beurteilung beschreibt den gesamten Verlauf des Krankheitsbilds des Patienten.

<sup>2</sup> 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 Klinik im Hofgarten in nahezu 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 Klinik im Hofgarten nach Qualitätspunkten von 0 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut)

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

Gruppe = Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund

Auch in dieser Darstellung liegt die Qualitätsbewertung der meisten Rehabilitationsprozesse der Klinik im Hofgarten 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 und Mengen 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 (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 Klinik im Hofgarten

	2007
Durchschnittliche Leistungsmenge (Leistungen pro Woche)	23,6
Durchschnittliche Leistungsdauer (Stunden pro Woche)	9,5
Leistungsverteilung (Leistungen aus KTL-Kapiteln)	6,3

Die folgende Übersicht informiert Sie, wie viele therapeutische Leistungen ein Patient durchschnittlich in der Klinik im Hofgarten 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.

KTL-Kapitel	Anteil Reha- bilitanden mit mind. einer Leistung	Leistungen pro Rehabilitand pro Woche
A: Sport- und Bewegungstherapie	94 %	4,6
B: Physiotherapie	100 %	4,8
C: Information, Motivation, Schulung	99 %	2,6
D: Klinische Sozialarbeit, Sozialtherapie	60 %	0,6
E: Ergotherapie, Arbeitstherapie und andere funktionelle Therapien	52 %	1,9
F: Klinische Psychologie, Neuropsychologie	37 %	2,5
G: Psychotherapie	0 %	1,3
H: Reha-Pflege	90 %	3,3
K: Physikalische Therapie	100 %	6,2
M: Ernährung	99 %	20,6
<b>Insgesamt</b>	<b>100%</b>	<b>23,3</b>

## ■ Ergänzende wichtige Informationen

### Qualifizierung des Personals durch Fort- und Weiterbildung

- Einmal pro Woche findet im Rahmen der Arztbesprechung ein Fortbildungsvortrag einer Kollegin/eines Kollegen über ein aktuelles medizinisches Thema statt oder es wird über die neuen Erkenntnisse aus einer besuchten externen Fortbildungsveranstaltung bzw. eines Kongresses berichtet.
- Am ersten Dienstag eines Monats wird für Ärzte, Physiotherapeuten und Pflegekräfte der Klinik ein **Vortrag über rehabilitationsrelevante Themen** gehalten. Vortragende sind im Wechsel Ärzte und Physiotherapeuten der Klinik, gelegentlich auch die Psychologin.
- Regelmäßig erfolgt eine **Fortbildung der Sozialarbeiterin** für Ärzte unseres Hauses mit Themen aus der Sozialgesetzgebung, über neue Entwicklungen in der beruflichen Rehabilitation und es werden Fälle mit besonderen sozialmedizinischen Problemen besprochen. Zweimal pro Jahr berichtet der **Reha-Fachberater der DRV Land** über Änderungen/Neuerungen im Sozialgesetz, über die Organisation der Rentenversicherung, über Berufsförderung etc.
- Die Ärzte und die Psychologin der Klinik nehmen regelmäßig an den **„Waldsee-Tagen“** der Rheumaliga, den **interdisziplinären Schmerztherapiefortbildungen** und dem **Sozialmedizinischen Symposium** teil.
- Alle Mitarbeiter der Klinik nehmen die **Waldburg-Zeil Kliniken übergreifenden Schulungsangebote** mit verschiedenen Themen wahr.

### Externe Fortbildung/Schulung

Für alle Mitarbeiter der medizinischen Abteilungen der Klinik steht ein großzügiges Budget für externe Fortbildungen, Schulungen und Kongresse zur Verfügung, das intensiv genutzt wird. Über die Zuteilung der Gelder entscheidet die Klinikleitung.

### Vermittlung von Wissen in der Öffentlichkeit

#### Öffentliche Vorträge

Die Oberärzte und der Chefarzt der Klinik im Hofgarten halten mehrfach pro Jahr Vorträge für die Öffentlichkeit und Selbsthilfegruppen, im Rahmen der Veranstaltung „Mittwochs bei den Waldburg-Zeil Kliniken“, vor Senioren in Ravensburg, für die Rheumaliga, für die Selbsthilfegruppe „Fibromyalgie“, in der örtlichen Bauernschule usw.

Oberarzt, Chefarzt, die Diätassistentinnen, Ergotherapeutinnen und Physiotherapeuten der Klinik verfassen regelmäßig Artikel für das Gesundheits- und Informationsmagazin der Stadt Bad Waldsee. Themen dieser Artikel sind z. B.: „Arthrose – Ursachen und Therapie“, „Osteoporose“, „Naturheilverfahren bei Erkrankungen des Bewegungsapparates“, „Diabetes – Prophylaxe, Behandlung“.

In regelmäßigen Abständen findet in der Klinik im Hofgarten zusammen mit der benachbarten Seniorenresidenz im Schlosspark ein **Tag der offenen Tür** statt, auch mit Gesundheitsvorträgen.

Am deutschen **Reha-Tag** präsentiert sich die Klinik im Stadtzentrum Bad Waldsee mit Broschüren, Gesundheitschecks und individueller Information zur Rehabilitation.

### Veranstalter fachspezifischer Fortbildungsveranstaltungen

- Die **interdisziplinäre Schmerztherapiekonferenz** Bad Waldsee ist 2003 vom Chefarzt der Klinik im Hofgarten gegründet worden. Inzwischen kommen durchschnittlich dreißig Ärzte und Psychologen mindestens sechsmal pro Jahr alternierend im Krankenhaus Bad Waldsee, den Städtischen Rehakliniken und in der Klinik im Hofgarten zusammen, um sich anhand von Patientenvorstellungen und Expertenvorträgen zum Thema Ursachen und Therapie von Schmerzen fortzubilden.
- In Zwei-Jahres-Abständen findet in der Klinik im Hofgarten ein **sozialmedizinisches Symposium** für Ärztinnen/Ärzte aus ganz Südwestdeutschland über einen Tag hinweg statt, mit Vorträgen von Experten, auch des Chefarztes der Klinik.

Für sämtliche der genannten Veranstaltungen werden von der Landesärztekammer Südwürttemberg Fortbildungspunkte vergeben.

- Jährlich treffen sich die Betreuer der Deutschen Rheumaliga zu den **„Waldsee-Tagen“** in der Klinik im Hofgarten und den Städtischen Rehakliniken. Zwei Tage lang werden Vorträge über das gesamte Gebiet der Rheumatologie gehalten, jedes Mal auch von Oberarzt und Chefarzt der Klinik im Hofgarten.

## Teilnahme an besonderen Versorgungs- und Vernetzungsformen

Mit der BKK-IKK-Arbeitsgemeinschaft und der DAK Baden-Württemberg sind Verträge zur Integrierten Versorgung bezüglich Hüft- und Knie-TEP-Implantationen geschlossen worden. Beteiligt sind die Akutklinik in Tett nang, vier niedergelassene Orthopäden aus Tett nang, Wangen und Friedrichshafen und die Klinik im Hofgarten. Im Rahmen dieser Integrierten Versorgung wurden Doppeluntersuchungen vermeidende Diagnostik und Behandlungspfade über den gesamten Prozess erstellt. Alle Ergebnisse werden in einer permanenten, kontrollierten Studie evaluiert und alle Patienten über ihre Zufriedenheit mit den Abläufen befragt. Die Ergebnisse sind hervorragend und es konnten erhebliche Kosten eingespart werden. Eine Integrierte Versorgung für Patienten der BEK Baden-Württemberg wurde mit dem Krankenhaus Friedrichshafen vereinbart.

Mit den Akutkliniken des Landkreises Ravensburg, Aalen, Kempten, Kirchheim unter Teck/Nürtingen, Katharinenhospital Stuttgart und Vincentius-Klinik Konstanz wurden Kooperationsvereinbarungen abgeschlossen und werden gelebt.

## ■ Verantwortliche für den Qualitätsbericht

Herr Elio Schneider  
Geschäftsführer  
Waldburg-Zeil Kliniken

Herr Dr. med. Michael Fürst  
Chefarzt

Herr Matthias Mund  
Kaufmännischer Leiter



## Klinik im Hofgarten

Anschrift: Am Hofgarten 1 · 88339 Bad Waldsee

Telefon: +49 (0) 7524 707-0 Telefax: +49 (0) 7524 707-208

Service-Nr.: 0800 100 86 29 (kostenlos)

E-Mail: [info@klinik-im-hofgarten.de](mailto:info@klinik-im-hofgarten.de)

Internet: [www.klinik-im-hofgarten.de](http://www.klinik-im-hofgarten.de) · [www.wz-kliniken.de](http://www.wz-kliniken.de)