



# 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 .....	1
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 .....	21
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.....	27
Verantwortliche für den Qualitätsbericht .....	28

## ■ Vorwort



Mit dem vorliegenden Qualitätsprofil möchten wir Ihnen einen schnellen und aussagekräftigen Überblick über die Qualität der medizinischen und nichtmedizinischen Leistungen der Klinik Niederbayern 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 Niederbayern 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

Die Klinik Niederbayern, ein Haus der Waldburg-Zeil Kliniken, ist eine Klinik für Orthopädie, physikalische und rehabilitative Medizin, Heilverfahren, Anschlussheilbehandlungen und Prävention. Seit über 30 Jahren nimmt unser traditionsbewusstes Haus eine zentrale Rolle im Rehabilitationsbereich in Bad Füssing ein.

Als bedeutendes Unternehmen im Bereich der Gesundheitsdienstleistungen haben sich Führungskräfte und Mitarbeiter hohe Ziele gesetzt, um die uns anvertrauten Patienten optimal zu unterstützen und zu betreuen. Bei der gemeinsamen Arbeit begegnen wir uns respektvoll und loyal. Wir sind offen, selbstkritisch und unterstützen einander gegenseitig.

Unser multiprofessionelles Team folgt einem ganzheitlichen Behandlungsansatz, den wir mit Freude an unserer Arbeit verwirklichen. Die Wohlfühl-Atmosphäre im Haus sowie die Professionalität der Mitarbeiter sind durch die an strengen internationalen Kriterien orientierte Qualitätszertifizierung über die Grenzen Deutschlands hinaus belegt.

Aus diesem Grund ist es für uns eine Selbstverständlichkeit, uns durch permanente Fortbildung auf dem aktuellen Stand zu halten und Neues mit bereits Bewährtem zu vereinen. Dies sichert nicht nur die dauerhafte Zufriedenheit unserer Patienten, sondern auch den wirtschaftlichen Erfolg der Klinik.

So halten wir mit den an uns gestellten Herausforderungen Schritt, um auch weiterhin eine optimale Betreuung in einer Wohlfühl-Atmosphäre sicherzustellen, so dass unsere Patienten spüren: Sie befinden sich in GUTEN HÄNDEN.

## Indikationsspektrum – der medizinische Schwerpunkt

Patienten mit folgenden Krankheitsbildern werden in unserer Klinik behandelt:

- Degenerativ rheumatische Krankheiten des Bewegungsapparates (Arthrosen, Arthropathien, Chondropathien)
- Degenerative Erkrankungen der Wirbelsäule (Osteochondrose, Morbus Forrester, Diskusprotrusion und -prolaps, Wurzelreizsyndrome, Gleitwirbel, enger Spinalkanal)
- Operationen am Bewegungsapparat (Umstellungsosteotomien, endoprothetischer Gelenkersatz, rheumachirurgische Eingriffe, Versteifungsoperationen, Bandplastiken)
- Operationen an der Wirbelsäule (Nukleotomie, Nukleolyse, Fusionsoperationen, korrigierende Eingriffe)
- Funktionelle Störungen des Bewegungsapparates (pseudoradikuläre Syndrome, Instabilität, Tendomyopathien)
- Entwicklungsstörungen des Skelettsystems (Skoliose, Dysplasien, Morbus Scheuermann, angeborene Fehl- und Defektbildungen) und deren Folgeerscheinungen
- Erworbene Skelettsystemerkrankungen (Osteoporose, Osteomalazie, Osteodystrophia deformans Paget)
- Amputationen und Weichteilschäden
- Verletzungen am Bewegungsapparat (Polytraumata, Frakturen, Muskel-, Band- und Sehnenrupturen)
- Neurologische Erkrankungen, soweit Störungen der Motorik im Vordergrund stehen (wie bei Zuständen nach Schlaganfall, Multipler Sklerose, Morbus Parkinson, traumatischen Schäden des zentralen und peripheren Nervensystems, Querschnittssyndromen, Zustand nach Enzephalitis und Myelitis, neuromuskulären Erkrankungen und Myopathien, Zustand nach neurochirurgischen Eingriffen)

- Entzündlich-rheumatische Erkrankungen (chronische Polyarthritiden, Morbus Reiter und weitere Sonderformen, Morbus Bechterew, psoriatische Arthritis und Spondylarthritis, Kollagenosen, Vaskulitiden)

## Abteilungsübergreifende Konzepte

Jeder Patient bekommt in unserer Klinik eine auf ihn individuell abgestimmte optimale medizinische, sozioökonomische und physiotherapeutische Versorgung. Maßgeblich unterstützt werden unsere therapeutischen Erfolge durch die gesundheitsfördernde Wirkung des Bad Füssinger Thermalwassers.

Alle Wasseranwendungen wie Gruppen und Einzelgymnastik führen wir in der „Europa Therme“ Bad Füssing durch. Ein direkter Verbindungsgang ermöglicht unseren Patienten einen schnellen und bequemen Zugang zu den Bädern. Jeder Patient hat die Möglichkeit, sich bis zu zehn Stunden täglich in der Therme aufzuhalten und so auf 3.000 qm Wasserfläche von der nachgewiesenen Heilkraft des Bad Füssinger Thermalwassers zu profitieren.

Eine enge Zusammenarbeit unserer Klinik besteht auch mit dem 10 km entfernten Kreiskrankenhaus Rottalmünster. Hierdurch ist eine schnelle und kompetente Versorgung unserer Patienten bei akuten Erkrankungen gewährleistet. Zusätzlich bestehen enge Kooperationen mit niedergelassenen Fachärzten z. B. im Fachbereich HNO, Urologie, Augenheilkunde etc.

Wir pflegen zur Behandlung unserer Patienten z. B. mit Gliedmaßenverlusten unter anderem einen engen Kontakt mit

einem qualifizierten Orthopädietechniker und einem Orthopädienschuhmacher, die zur Versorgung der Patienten in unsere Klinik kommen.

## **Besondere Betreuungsschwerpunkte**

Aufgrund des perfekten Zusammenwirkens des Bad Füssinger Heilwassers mit den in der Klinik angewandten Therapien ist die Rehabilitation in unserem Hause besonders geeignet für Patienten, die an Spätfolgen einer Polioerkrankung leiden und Patienten, die an Morbus Bechterew erkrankt sind. Dies wird belegt durch eine hohe Anzahl immer wiederkehrender Patientengruppen dieser Krankheitsbilder.

## ■ ZDF – Zahlen, Daten, Fakten

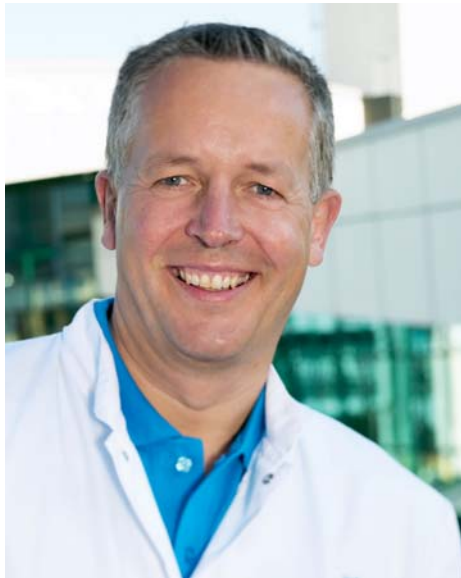
### Anschrift:

Klinik Niederbayern  
Fachklinik für Orthopädie, Physikalische  
und Rehabilitative Medizin  
Paracelsusstraße 1  
94072 Bad Füssing

Institutskennzeichen: 260 920 968

### Klinikleitung:

Chefarzt: Herr Dr. med. Peter Wein



Kaufmännischer Leiter: Herr Michael Fitz



Service-Nr: 0180 3 25 76 12

Telefon: +49 (0) 8531 970-0

Fax: +49 (0) 8531 970-870

Internet:

[www.klinik-niederbayern.de](http://www.klinik-niederbayern.de)

[www.wz-kliniken.de](http://www.wz-kliniken.de)

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

### Besonderheit:

Direkte Anbindung an die Europa Therme  
in Bad Füssing

### Allgemeine Informationen

Anzahl Betten: 220 (208 EZ, 6 DZ)

Gesamtzahl entlassener Patienten in  
2009: 2.983

Belegungsvertrag mit der Deutschen  
Rentenversicherung und der Landwirt-  
schaftlichen Alterskasse

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

### Beihilfefähigkeit:

Die stationäre Behandlung in Klinik  
Niederbayern ist gemäß den gesetzlichen  
Bestimmungen beihilfefähig

### Privatpatienten:

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

### Ambulante Angebote

- Ambulante Physiotherapie nach § 124 SGB V
- Ambulante Rehabilitation der Deutschen Rentenversicherung Bund

### 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

#### Ärzteteam

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

- Orthopädie mit den Zusatzqualifika-  
tionen Sportmedizin, Chirotherapie,
- Physikalische und Rehabilitative Medi-  
zin,
- Innere Medizin,
- Allgemeinmedizin und
- Unfallchirurgie.

Weitere Ärzte, die sich noch in Weiter-  
bildung befinden, verfügen über die  
Zusatzqualifikationen Chirotherapie und  
Akupunktur.

### Leistungen:

- Erhebung einer ausführlichen Anamnese
- Eingehende körperliche Untersuchung
- Anordnung und Auswertung weiterer diagnostischer Maßnahmen
- Erstellung eines Therapieplanes
- Koordination aller therapeutischen und diagnostischen Maßnahmen in Abstimmung mit den anderen medizinischen Fachabteilungen
- Verlaufskontrollen und evtl. Anpassung therapeutischer Maßnahmen im Rahmen von Visiten und Zwischenuntersuchungen
- Manuelle Therapie, therapeutische Lokalanästhesie
- Notfallversorgung
- Gesundheitstraining
- Abschließende epikritische Beurteilung
- Umfassende Beratung des Patienten und Einleitung weiterer notwendiger Maßnahmen (Nachsorgeprogramm, berufliche Maßnahmen, häusliche Versorgung, Versorgung mit Hilfsmitteln)
- Abwicklung des gesamten medizinischen Schriftverkehrs

### Pflegedienst:

Der Aufgabenbereich des Pflegedienstes umfasst folgende Aspekte:

- Koordination zwischen Medizin, Pflege und Therapie
- Funktion als wesentliche Bezugsperson des Patienten
- Grund- und Behandlungspflege der Patienten Kategorie I – IV in Anlehnung an das Schweizer Wegeleitsystem
- Unterstützende Hilfeleistung bei der Nahrungsaufnahme, beim An- und Auskleiden, beim Toilettengang und bei der täglichen Körperpflege; Behandlungspflege (regelmäßige Verbandswechsel, Prophylaxe)
- Regelmäßige Kontrollen von Puls, Blutdruck, Blutzucker, EKG-Schreibung,

intramuskuläre und subcutane Injektionen

- Vollständige Übernahme der Körperpflege bei bestehender schwerster Behinderung bzw. stark eingeschränkter Mobilität, Hilfestellung bei der Nahrungsaufnahme, vollständiges Aus- und Ankleiden, Medikamentenverabreichung in Einzelgaben
- Unterstützung beim Gebrauch von Hilfsmitteln (Rollstuhl, Gehstützen, Rollator etc.); Prothesenanleitung, Stumpfpflege und dazugehörige Verbandstechnik
- Versorgung von Notfallpatienten, Reanimation, EKG-Überwachung

### Rehabilitationsteam

Unser kompetentes Rehabilitationsteam setzt sich zusammen aus

- Psychologen,
- Krankengymnasten,
- zwei Diplom-Sportlehrer,
- Masseurinnen,
- Ergotherapeuten,
- Diätassistentinnen und
- einer Diplom-Sozialpädagogin

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 Physiotherapie mit Bewegungstherapie und Krankengymnastik sowie – bei uns besonders wichtig – Hydro und Balneotherapie
2. Die psychologische Betreuung
3. Die Sozialmedizin und Sozialtherapie
4. Die Ernährungsberatung
5. Das Gesundheitstraining und die 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 Physiotherapie werden die Muskeln, Sehnen, Bänder und Gelenke sensibel trainiert und dadurch wieder leistungsfähiger gemacht. Ziel ist es, die Schmerzen der Patienten zu lindern und die Beweglichkeit zu verbessern. Das Spektrum der Möglichkeiten ist breit: Es reicht von gymnastischen Übungen über Massagen bis hin zu Wärme- oder Elektroanwendungen. Eine besondere Rolle spielt bei uns jedoch die Balneotherapie (von lat. „balneo“: das Bad) – denn unsere Klinik liegt unmittelbar neben der „Europa Therme“ Bad Füssing. Wir nutzen in unserer Therapie auf vielfältige Weise die heilkräftige Wirkung des Füssinger Mineral-Thermalwassers, das aus einer Tiefe von rund 1.000 m mit einer Temperatur von 56 °C empor sprudelt. Durch seine einmalige Mineralzusammensetzung wirkt es durchblutungsfördernd und Schmerz lindernd – ideal für die Behandlung der Beschwerden. Auch außerhalb der Therapie können die Patienten die Therme intensiv nutzen, um sich zu bewegen oder zu entspannen.

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 Entspannungstraining, kreativem Gestalten und vielem 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.

Sehr hilfreich für die Zeit nach der Entlassung aus unserer Klinik ist die **sozialmedizinische Betreuung**. Wir zeigen den Patienten schon frühzeitig genau auf, von wem, wo und wie sie später Unterstützung erhalten, wenn sie sie brauchen. Wir helfen den Patienten, in ihr soziales, privates und, wenn möglich, auch berufliches Umfeld zurückzukehren. Nicht zuletzt beraten unsere Fachleute in versicherungstechnischen, juristischen und finanziellen Fragen. Diese frühe, sehr umfassende Information gibt den Patien-

ten 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 in unserer Lehrküche an.

Je mehr die Patienten über ihre Krankheit, deren Ursachen, Verlauf und Therapiemöglichkeiten wissen, desto

besser können sie damit umgehen. Genau darauf zielt unser **Gesundheitstrainings- und Nachsorge-Programm** ab. In Vorträgen, Schulungen und Vorführungen vermitteln wir alle wichtigen Informationen über die Krankheit, klären umfassend auf und geben damit Sicherheit – auch für die Zukunft.

#### Die zehn häufigsten Hauptdiagnosen in der Klinik Niederbayern in 2009

Rang	ICD-10 Nummer	Text	Fallzahl
1	M54	Rückenschmerzen	679
2	M17	Gonarthrose (Arthrose des Kniegelenkes)	300
3	M16	Koxarthrose (Arthrose des Hüftgelenkes)	260
4	M51	Sonstige Bandscheibenschäden	256
5	M53	Sonstige Krankheiten der Wirbelsäule und des Rückens	194
6	M42	Osteochondrose der Wirbelsäule	123
7	M48	Sonstige Spondylopathien	91
8	M50	Zervikale Bandscheibenschäden	79
9	M75	Schulterläsionen	68
10	Z98	Sonstige Zustände nach chirurgischem Eingriff	56

# ■ 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

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 der **medizinische Erfolg** und die Zufriedenheit unserer Patienten.

## Umsetzung von Leitlinien

Leitlinien sind von wissenschaftlich-medizinischen Fachgesellschaften erarbeitete Behandlungs- und 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 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 Klinik Niederbayern 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 dabei 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	Bewertungsergebnis	Faktor	Gewichtete Bewertung
Führung	7,4	x 1,0	7,4
Politik und Strategie	6,5	x 0,8	5,2
Mitarbeiter	6,7	x 0,9	6,0
Partnerschaften und Ressourcen	6,9	x 0,9	6,2
Prozesse	7,1	x 1,4	9,9
<b>Gesamtbewertung</b>			<b>7,0</b>

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.

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.

## **Qualitätsmanagement-Projekte**

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

### **Leitbildentwicklung auf Basis der Werthaltungen**

Im Frühjahr 2008 wurde – auf Basis der Werthaltungen – begonnen ein Leitbild zu erstellen. Alle MitarbeiterInnen wurden in diesen Prozess mit einbezogen, indem Vorschläge eingereicht werden konnten. Aus den eingereichten Vorschlägen erstellte die Klinikleitung einen Rohentwurf, welcher in der Betriebsversammlung vom 10.11.2008 vorgestellt wurde. Nach kleineren Änderungen und Bestätigung des zentralen Geschäftsbereiches Produkt/Qualität erlangte das Leitbild der Klinik Niederbayern zum 08.12.2008 seine Gültigkeit.

### **BTM-Tresor**

Ein neuer BTM-Tresor wurde im April 2008 angeschafft, um Anforderungen und Sicherheitsstandards zu entsprechen.

### **Betriebliches Vorschlagswesen**

Im Mai 2008 wurde die „Ideenmobil-Woche“ durchgeführt. Hier wurden zum Thema „Wo treten bei uns in der Klinik Verschwendungen auf“ 46 Punkte gesammelt. In 2008 wurden von diesen Punkten 32 gelöst. Die restlichen Punkte stehen in der Diskussion bzw. sind durch einen höheren finanziellen Rahmen auf die Einbeziehung von der Zentrale angewiesen.

### **Sicherung des Datenschutzes bzgl. Patientendaten**

Um dem Datenschutz gerecht zu werden, wurden für die MitarbeiterInnen des Therapiebereiches abschließbare Container angeschafft. Hier werden die Patientendaten (Therapiekarte etc.) eingeschlossen.

### **Behandlungspfade – Leitlinienpfad**

Nach Vorgabe der Deutschen Rentenversicherung Bund wurde im Februar 2008 der Leitlinienpfad „Chronischer Rückenschmerz“ eingeführt.

### **Darstellung des HACCP-Konzeptes**

Mit dem zuständigen Arzt für Arbeitssicherheit und Hygiene wurde das HACCP-Konzept ausgearbeitet und dargestellt. Es findet eine laufende Überarbeitung statt, zumal für 2009 eine Änderung der Zuständigkeit im Bereich der Hygiene stattfinden wird.

### **Strukturiertes Vorgehen bei der Delegation von Verantwortung**

Für die Delegation von Verantwortung (Budgetverantwortung, Beauftragtenwesen, Projekte etc.) wurde ein strukturiertes Vorgehen ausgearbeitet und schriftlich fixiert.

## ■ Ergebnisse der internen Qualitätsmessung

### Patientenzufriedenheit

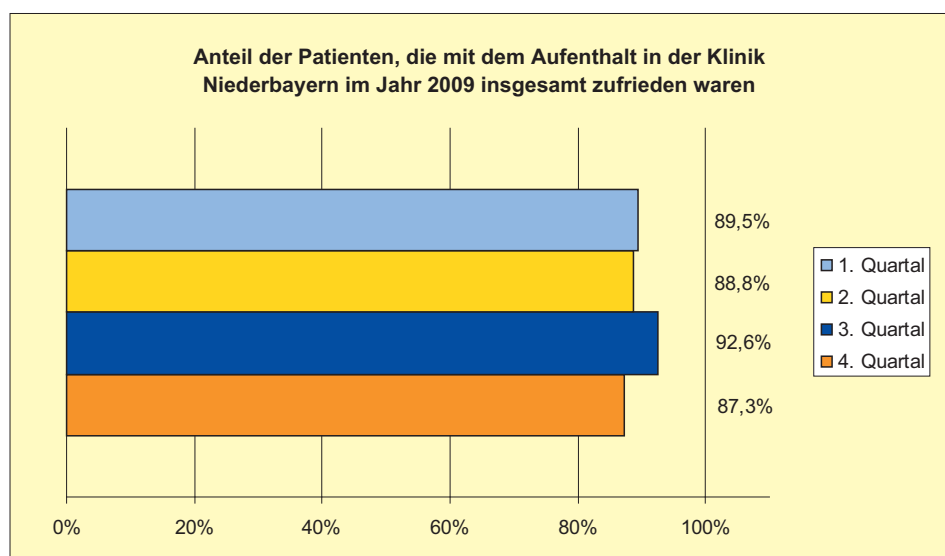
Die Patientenzufriedenheit spielt in unserem Qualitätsmanagement neben dem medizinischen Behandlungserfolg eine große Rolle. Um die Zufriedenheit zu messen, führen wir einmal pro Quartal eine interne Patientenbefragung in allen Waldburg-Zeil Kliniken durch, bei der unsere Patienten auch ihre Wünsche, 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.

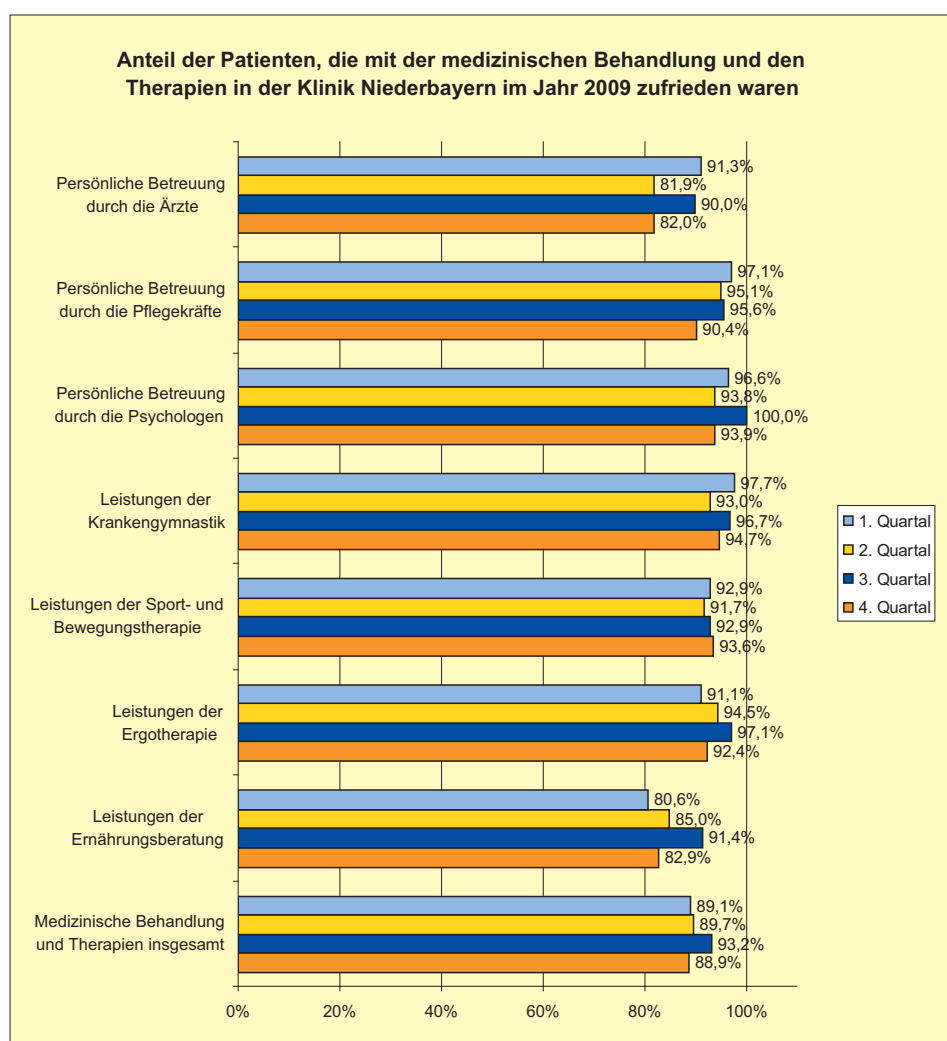
Die Patientenzufriedenheit bemisst sich in den folgenden Grafiken wie folgt: Ein Patient gilt als „zufrieden“, wenn er mit „hervorragend“ oder „gut“ urteilt. Weitere Antwortmöglichkeiten sind „teils, teils“ sowie „schlecht“.



Im Durchschnitt waren 89,6 Prozent unserer Patienten in 2009 mit ihrem Aufenthalt in der Klinik Niederbayern insgesamt zufrieden. Besonders erfreulich ist, dass wir dieses Ergebnis in den letzten Jahren kontinuierlich beibehalten konnten. [Vorjahreswert 95,4 Prozent]

## Medizinische Kompetenz überzeugt

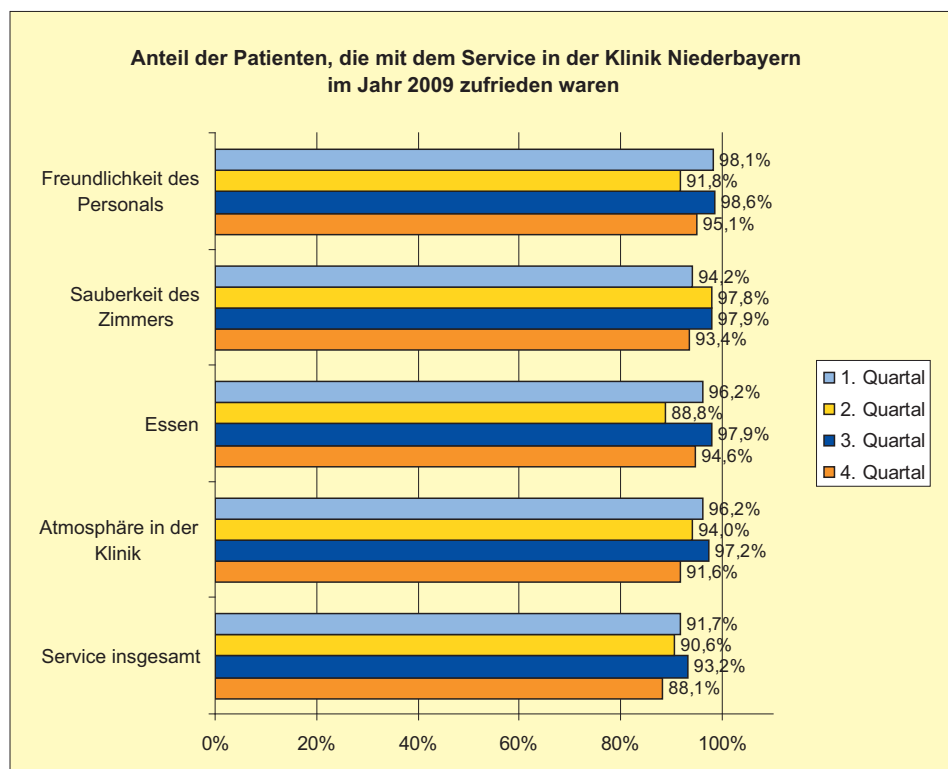
Der Fragebogen geht sehr detailliert auf die einzelnen Teile des medizinischen Leistungsspektrums ein. Die folgende Abbildung illustriert einzelne Ergebnisse der Patientenbewertung sowie die Gesamtzufriedenheit für den Bereich Medizinische Behandlung/Therapien:



Im Durchschnitt waren 90,2 Prozent unserer Patienten in 2009 mit der medizinischen Behandlung und den Therapien in der Klinik Niederbayern zufrieden – ein Beweis für die hohe medizinische Kompetenz unserer Klinik.

## Bei uns sind die Patienten gut aufgehoben

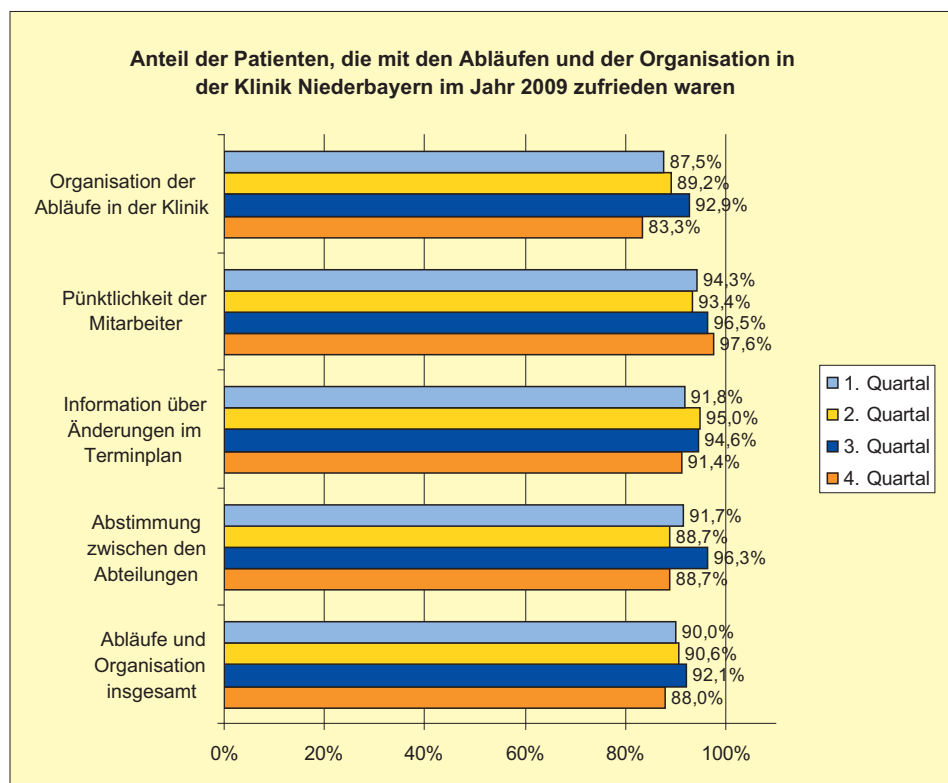
Ein erfolgreicher Aufenthalt hängt entscheidend davon ab, ob sich unsere Gäste wohl fühlen und ob sie mit unserem Service zufrieden sind. Dazu zählen Faktoren wie Freundlichkeit des Personals, Sauberkeit des Zimmers, Essen und Atmosphäre in der Klinik. Das folgende Diagramm zeigt die Beurteilung dieser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



Im Durchschnitt waren 90,9 Prozent unserer Patienten in 2009 mit dem Service in der Klinik Niederbayern zufrieden. Dieses Ergebnis zeigt, dass guter Service in unserem Haus groß geschrieben wird.

## Strukturierte Abläufe in unserer Klinik

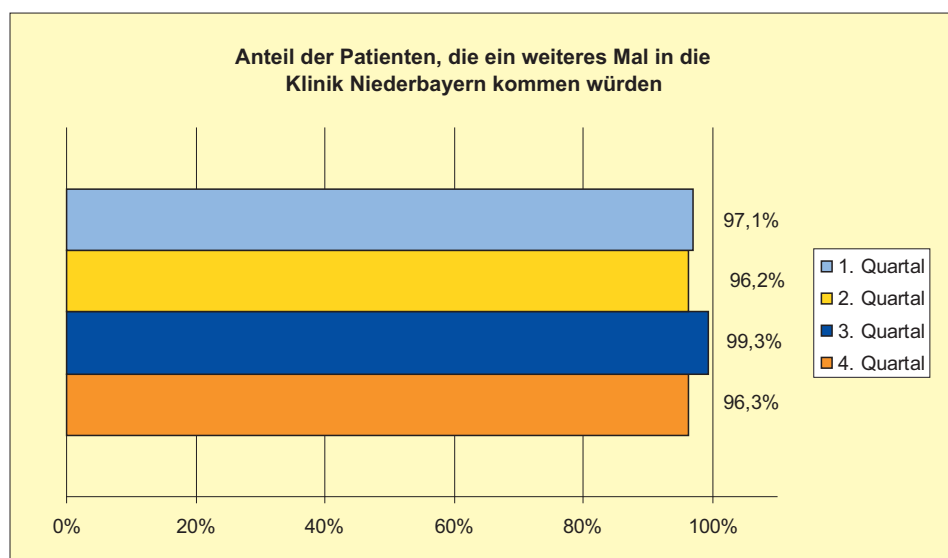
Um unseren Gästen optimale Bedingungen für einen erholsamen Aufenthalt zu bieten, legen wir besonderes Augenmerk auf eine funktionierende Klinikorganisation. Die Zufriedenheit der Patienten in diesem Bereich spiegelt sich in der folgenden Darstellung wider:



Im Durchschnitt waren 90,0 Prozent unserer Patienten in 2009 mit den Abläufen und der Organisation in der Klinik Niederbayern zufrieden. Dabei fällt vor allem die hohe Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit unserer Mitarbeiter auf.

## Patienten kommen gerne wieder

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



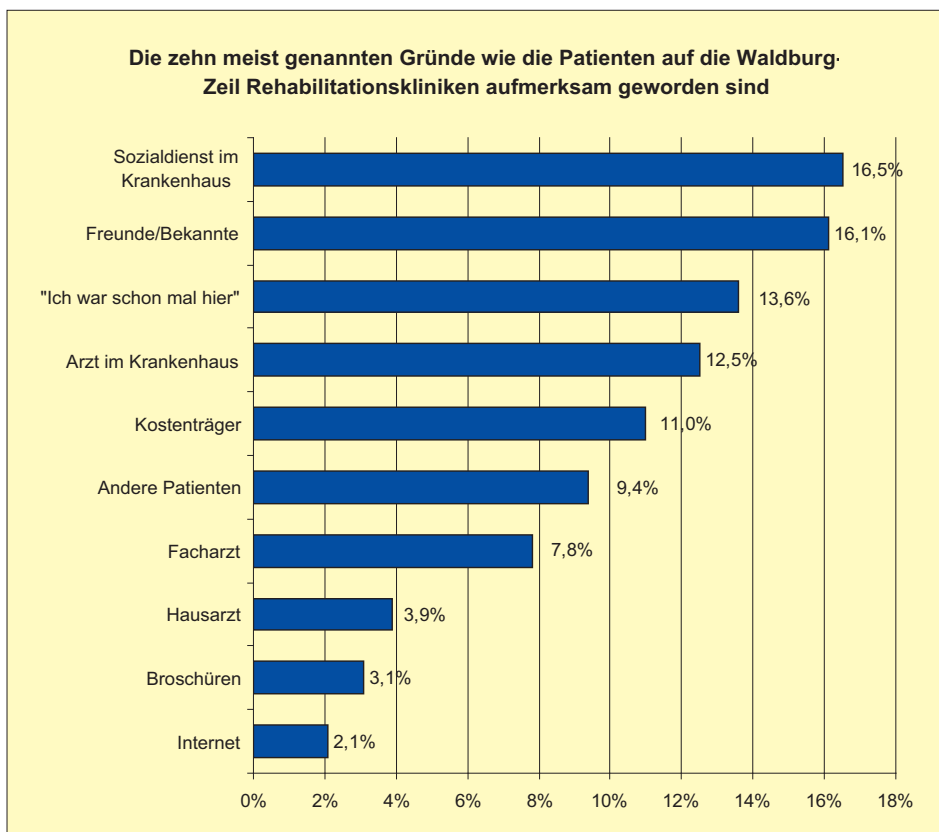
97,2 Prozent der Befragten im Jahr 2009 würden sich wieder für eine Rehabilitationsmaßnahme in der Klinik Niederbayern entscheiden. Dieses Ergebnis sehen wir als Bestätigung für die Qualität unserer Leistungen und als Vertrauensbeweis, wofür wir uns bei unseren Patienten herzlich bedanken!

## Zufriedenheit der Stammgäste

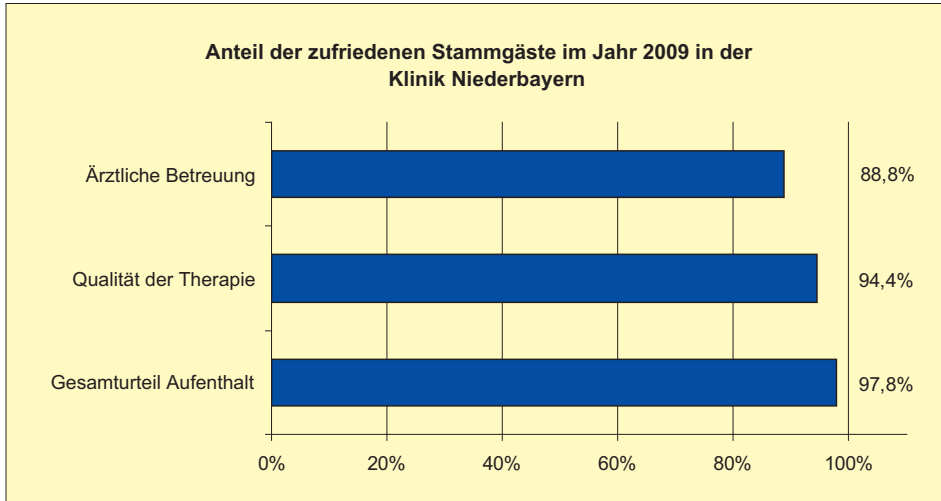
Im Jahr 2009 haben wir um dritten Mal nach 2004 und 2006 unsere Stammgäste bezüglich ihrer Zufriedenheit befragt. Das Ziel dieser Umfrage ist es, Erfahrungen von Patienten und Gästen als wichtige Quelle der Qualitätssicherung in der medizinischen Versorgung zu sammeln und in unseren kontinuierlichen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

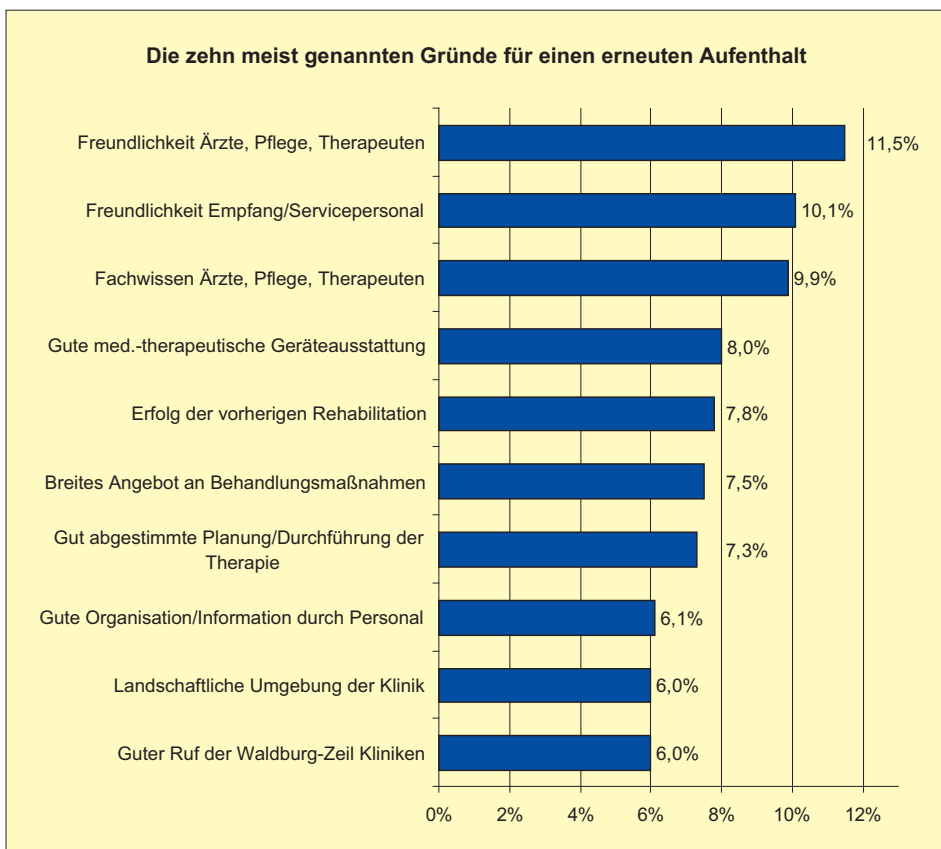
Die folgenden Abbildungen zeigen, wie unsere Stammgäste auf die Waldburg-Zeil Rehabilitationskliniken aufmerksam geworden sind, wie zufrieden sie mit ihrem dortigen Aufenthalt waren und was sie dazu bewogen hat, die Klinik ihrer Wahl ein weiteres Mal aufzusuchen.



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



88,8 Prozent der Stammgäste waren mit der ärztlichen Betreuung, 94,4 Prozent mit der Qualität der Therapien und 97,8 Prozent mit dem Aufenthalt im Gesamten in der Klinik Niederbayern 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

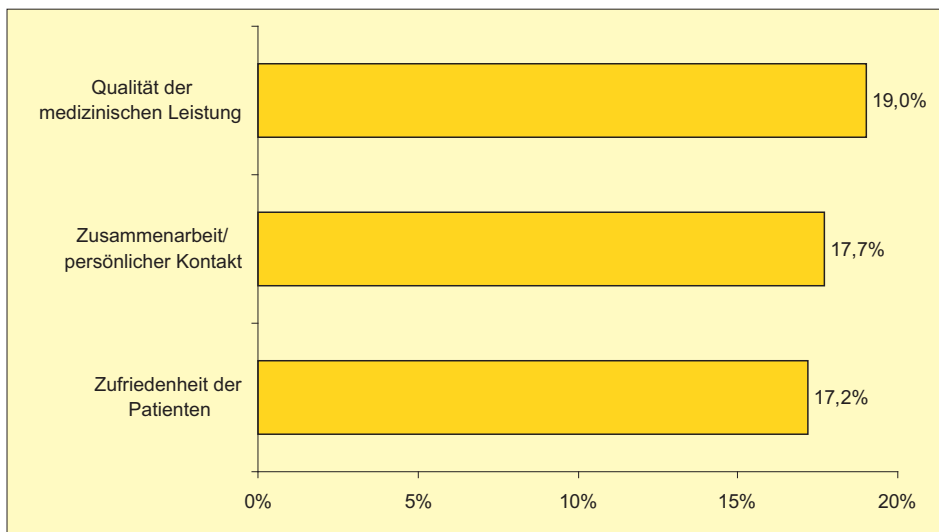
Die Zufriedenheit der Kunden mit den Waldburg-Zeil Kliniken spielt eine wichtige Rolle im zunehmenden Wettbewerb am Gesundheitsmarkt, denn nur wenn wir die Bedürfnisse unserer Kunden kennen, können wir vorausschauend handeln.

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.

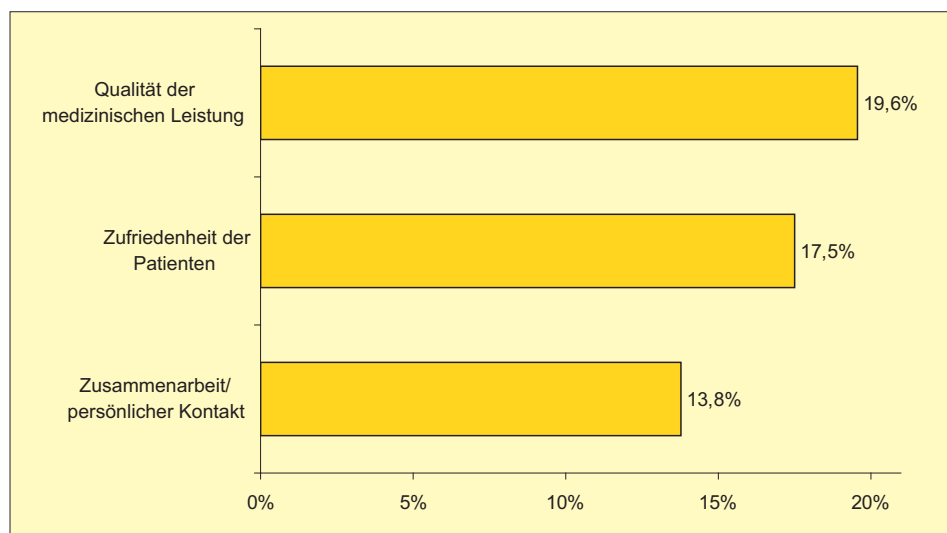
Zum Jahreswechsel 2009/2010 wurde die dritte Zuweiserbefragung, die sich in die Zielgruppen Ärzte im Akutkrankenhaus, niedergelassene Ärzte und Sozialdienste aufteilt, durchgeführt.

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

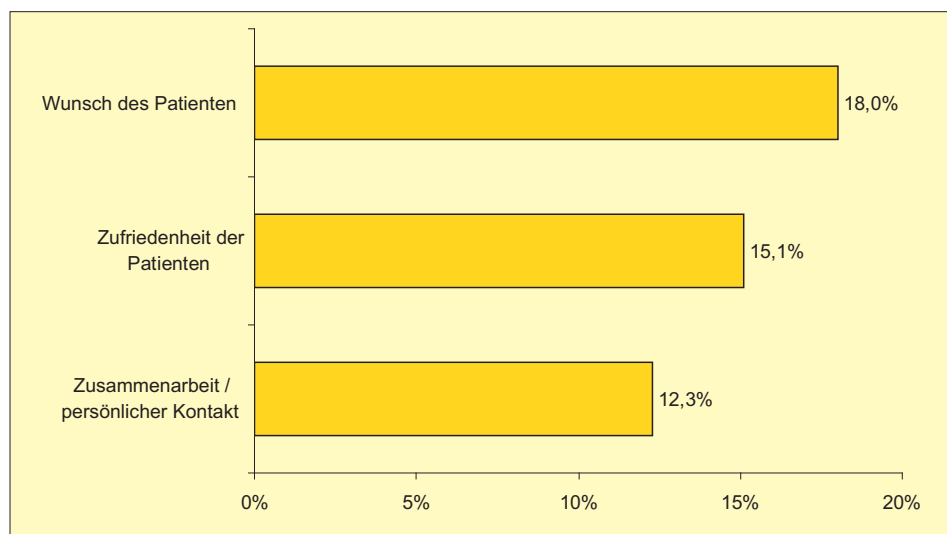
... für die Ärzte im Akutkrankenhaus:



... 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

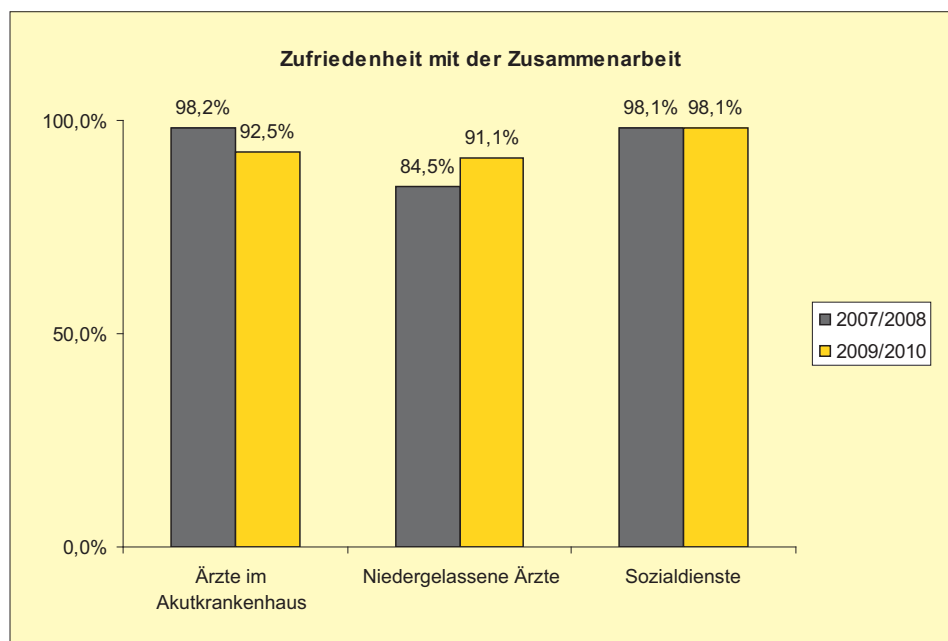
Niedergelassene Ärzte	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit den Absprachen bzgl. der aktuellen Befunde	75,6 % Zufriedenheit	76,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Miteinbeziehung bei wichtigen Entscheidungen	48,2 % Zufriedenheit	63,5 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bzgl. Rückmeldungen (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	13	11
Durchschnittliche Reaktionszeit (Tage)	2,3	3,7

## Die Laufzeit der Entlassungsberichte

Der ärztliche Entlassungsbericht der Rentenversicherung wird für jeden Rehabilitanden der Klinik Niederbayern erstellt und informiert die Deutsche Rentenversicherung Bund, 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)	6,5	6,7

Von der Deutschen Rentenversicherung Bund wird die Laufzeit der Entlassungsberichte d. h. der Zeitraum von Entlassungstag bis zum Eingang des Entlassungsberichts bei der Deutschen Rentenversicherung Bund 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 Niederbayern beteiligt sich an dem Reha-Qualitätssicherungsprogramm 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.

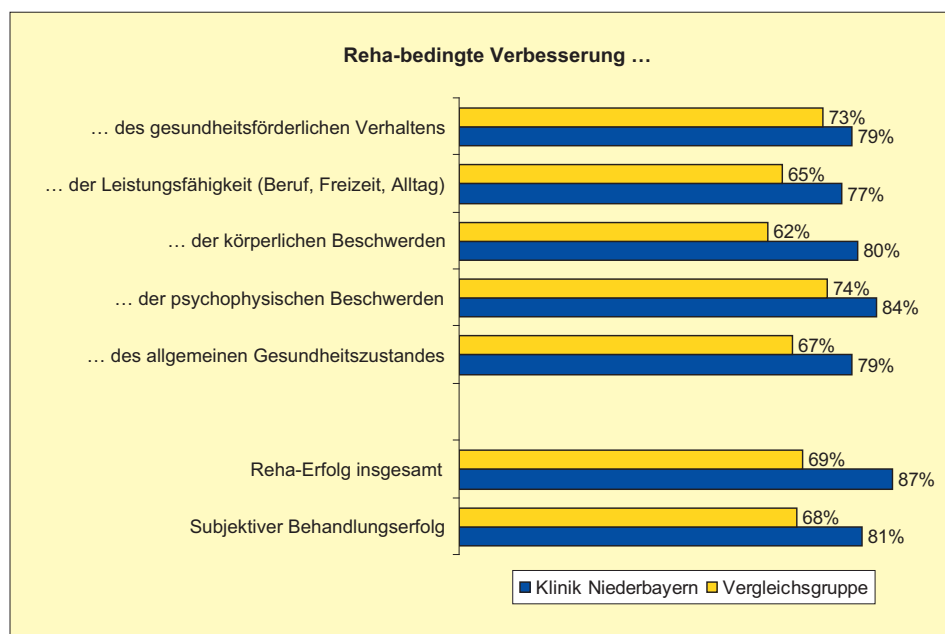
Im Rahmen des Reha-Qualitätssicherungsprogramms führt die Rentenversicherung kontinuierlich Patientenbefragungen durch. Das Urteil der Patienten ist zu folgenden Aspekten der Rehabilitation gefragt: Zufriedenheit mit der Behandlung, Betreuung und Unterbringung, subjektiver Rehabilitationserfolg – Besserung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

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

Zufrieden mit ...	Klinik Niederbayern	Vergleichsgruppe
... der ärztlichen Betreuung	1,7	2,0
... der psychologischen Betreuung	1,4	1,8
... der pflegerischen Betreuung	1,5	1,6
... den Einrichtungsangeboten	1,4	1,8
... Gesundheitsbildung und -training	1,8	2,1
... den durchgeführten Behandlungen	1,7	1,8
... den in Anspruch genommenen Beratungen	2,1	2,3
... der Abstimmung über Reha-Plan und -Ziele	2,7	2,8
... der Vorbereitung auf die Zeit danach	2,4	2,6
... der Reha insgesamt	1,7	2,1
<b>Rehabilitandenzufriedenheit</b>	<b>1,87</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 fast allen Bereichen überdurchschnittlich gute Ergebnisse erzielt.

### Behandlungserfolg im Patientenurteil in der Klinik Niederbayern



Die Patienten der Klinik Niederbayern schätzen Ihren erzielten Behandlungserfolg überdurchschnittlich hoch ein – insbesondere im Hinblick auf die Verbesserung der körperlichen und 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 Niederbayern

Bereich	Keine Mängel		Leichte Mängel		Deutliche Mängel		Gravierende Mängel		Abweichung zur Gruppe
	Klinik	Gruppe	Klinik	Gruppe	Klinik	Gruppe	Klinik	Gruppe	
Anamnese	74 %	29 %	26 %	53 %	0 %	16 %	0 %	3 %	↗**
Diagnostik	63 %	31 %	37 %	52 %	0 %	15 %	0 %	2 %	↗**
Therapieziele und Therapie	58 %	31 %	32 %	52 %	11 %	14 %	0 %	3 %	↗*
Klinische Epikrise <sup>1</sup>	74 %	49 %	26 %	38 %	0 %	10 %	0 %	3 %	↗*
Sozialmedizinische Epikrise <sup>2</sup>	74 %	39 %	21 %	41 %	5 %	14 %	0 %	6 %	↗**
Weiterführende Maßnahmen	74 %	54 %	21 %	33 %	5 %	10 %	0 %	2 %	↗+
Gesamter Reha-Prozess	53 %	17 %	42 %	61 %	5 %	20 %	0 %	3 %	↗**

Gruppe = Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund

<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 Niederbayern verglichen mit den Referenzkliniken beste Qualität in allen Bereichen des Rehabilitationsprozesses, vor allem in den Bereichen Anamnese, Diagnostik und sozialmedizinische Epikrise fallen die Ergebnisse deutlich besser aus.

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

Mittel der Bewertungen der Klinik Niederbayern nach Qualitätspunkten von 0 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut)

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

Gruppe = Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund

Auch in dieser Darstellung liegt die Qualitätsbewertung der einzelnen Rehabilitationsprozesse der Klinik Niederbayern deutlich über dem Durchschnitt der untersuchten Referenzkliniken – ein weiterer Beweis für unser funktionierendes Qualitätsmanagement.

## 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 Niederbayern

	2007
Durchschnittliche Leistungsmenge (Leistungen pro Woche)	24,7
Durchschnittliche Leistungsdauer (Stunden pro Woche)	12,1
Leistungsverteilung (Leistungen aus KTL-Kapiteln)	6,2

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

KTL-Kapitel	Anteil Reha- bilitanden mit mind. einer Leistung	Leistungen pro Rehabilitand pro Woche
A: Sport- und Bewegungstherapie	100%	12,0
B: Physiotherapie	97%	3,7
C: Information, Motivation, Schulung	99%	10,1
D: Klinische Sozialarbeit, Sozialtherapie	26%	0,4
E: Ergotherapie, Arbeitstherapie und andere funktionelle Therapien	44%	1,2
F: Klinische Psychologie, Neuropsychologie	72%	1,9
G: Psychotherapie	0%	1,8
H: Reha-Pflege	0%	8,4
K: Physikalische Therapie	100%	4,8
L: Rekreationstherapie	83%	0,3
M: Ernährung	99%	20,9
<b>Insgesamt</b>	<b>100%</b>	<b>24,3</b>

## ■ Ergänzende wichtige Informationen

### Qualifizierung des Personals durch Fort- und Weiterbildung

#### Interne Fortbildung/Schulung

In der Klinik Niederbayern wird durch kontinuierliche ärztliche Fortbildung (verantwortlich: Chefarzt der Klinik) zu festen Terminen und reharelevanten Themen mindestens einmal wöchentlich sichergestellt, dass der Behandlungsprozess auf aktuellen wissenschaftlichen Kenntnissen beruht. Mehrmals im Jahr werden hierzu auch externe Referenten eingeladen.

- Einmal pro Woche findet eine gemeinsame Fortbildung für Ärzte, Physio-/Ergotherapeuten sowie Psychologen der Klinik statt, in denen an Fallbeispielen der in der Klinik anwesenden Patienten eine optimale abteilungsübergreifende Versorgung geschult wird.
- Einmal wöchentlich findet eine Fortbildung der Physio-/Ergotherapeuten und Sportwissenschaftler statt, die sicherstellt, dass auch in diesem Fachbereich die Behandlungen auf aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen beruhen.

#### Externe Fortbildung/Schulung

Der Chefarzt verfügt über zehn Tage, Oberärzte können sieben Tage Fortbildungsurlaub in Anspruch nehmen, Stationsärzte und Psychologen verfügen über fünf Tage im Jahr.

Des Weiteren gibt es in der physikalischen Abteilung ein Konzept zur Regelung von externen Fortbildungsmaßnahmen.

### Vermittlung von Wissen in der Öffentlichkeit

#### Öffentliche Vorträge

- Die Klinik Niederbayern beteiligt sich am Projekt Prophylaxe-Zentrum der Gemeinde Bad Füssing in Zusammenarbeit mit der TU München. In diesem Zusammenhang halten die Oberärzte der Klinik Niederbayern regelmäßig Vorträge vor interessiertem Publikum.
- Der Chefarzt der Klinik Niederbayern ist an nationalen Fortbildungsveranstaltungen beteiligt, z. B. Sozialakademie der Deutschen Rentenversicherung Bund in Berlin, sowie bei Seminaren des Geschäftsbereiches Sozialmedizin und Rehabilitationswissenschaften der Deutschen Rentenversicherung Bund.
- Im Rahmen des Deutschen Reha-Tages beteiligen sich der Chefarzt und die Oberärzte der Klinik Niederbayern an rehaspezifischen Vorträgen, die durch die Gemeinde Bad Füssing organisiert werden.

#### Tag der offenen Tür

Im Rahmen des einmal im Jahr stattfindenden Deutschen Reha-Tages veranstaltet die Klinik einen „Tag der offenen Tür“.

#### Veranstalter fachspezifischer Fortbildungsveranstaltungen

Im Rahmen der Feier zum 30jährigen Bestehen der Klinik Niederbayern fand am 08.10.2005 ein Symposium zum Thema „Endoprothetik, bewährte Methoden und neue Entwicklungen“ in der Klinik Niederbayern unter Leitung des Chefarztes statt. Hierzu waren als Referenten die endoprothetisch operierenden Ärzte der zuweisenden Kliniken, als Zuhörer die Ärzteschaft der umliegenden Landkreise, sowohl die niedergelassenen als auch die in Klinik tätigen Ärzte, geladen.

### Teilnahme an besonderen Versorgungs- und Vernetzungsformen

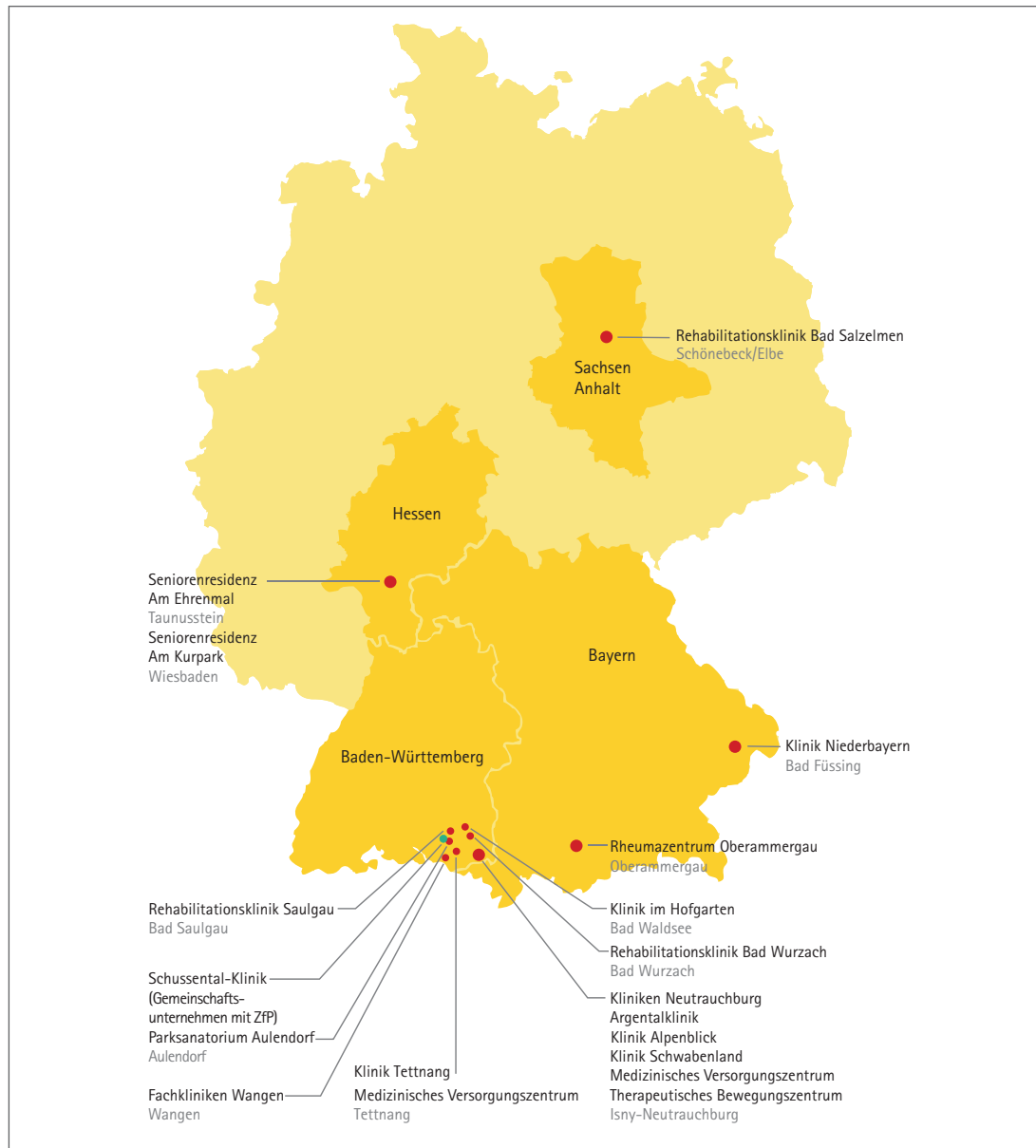
Seit 01.01.2005 besteht zwischen der Waldburg-Zeil Kliniken GmbH und Co. -Bad Füssing- KG und der Audi BKK eine Kooperationsvereinbarung über die Erbringung von Maßnahmen zur Primärprävention. Die im Auftrag der Audi BKK angebotenen Gesundheitswochen enthalten Leistungen aus den Handlungsfeldern Bewegungsgewohnheiten, Ernährung und Stressreduktion/Entspannung. Ein seit dem 01.06.2006 bestehender Kooperationsvertrag mit der Pensionsversicherungsanstalt in Wien ermöglicht die stationäre Rehabilitationsbehandlung von österreichischen Versicherten in der Klinik Niederbayern.

## ■ Verantwortliche für den Qualitätsbericht

Herr Ellio Schneider  
Geschäftsführer  
Waldburg-Zeil Kliniken

Herr Dr. med. Peter Wein  
Chefarzt

Herr Michael Fitz  
Kaufmännischer Leiter



**Klinik Niederbayern**

Anschrift: Paracelsusstr. 1 · 94072 Bad Füssing

Telefon: +49 (0) 8531 970-0 Telefax: +49 (0) 8531 970-870

Service-Nr.: 0180 3257612 (9 Ct./min. aus dem Festnetz der T-Com, ab 01. März 2010  
höchstens 14 Ct./min. aus dem Festnetz und höchstens 42 Ct./min. aus den Mobilfunknetzen)

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

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