



# 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.....	4
Unser Qualitätsmanagement.....	6
Unser Ziel heißt „Qualitätsführerschaft“ .....	6
Qualitätspolitik und Qualitätsziele.....	6
Umsetzung von Leitlinien .....	6
Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems.....	6
Qualitätsmanagement-Projekte.....	7
Ergebnisse der internen Qualitätsmessung .....	8
Patientenzufriedenheit .....	8
Zufriedenheit der Stammgäste.....	13
Zufriedenheit der Zuweiser.....	15
Reaktionszeit auf Patientenbeschwerden .....	20
Die Laufzeit der Entlassungsberichte.....	20
Ergebnisse der externen Qualitätsmessung.....	21
Rehabilitandenbefragung 2007/2008.....	21
Peer Review – Experten bewerten den Rehabilitationsprozess.....	23
Leistungen der rehabilitativen Behandlung.....	26
Ergänzende wichtige Informationen.....	28
Qualifizierung des Personals durch Fort- und Weiterbildung.....	28
Vermittlung von Wissen in der Öffentlichkeit.....	28
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 des Rheumazentrums Oberammergau 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 das Rheumazentrum Oberammergau 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

Das Rheumazentrum Oberammergau ist ein Fachkrankenhaus, das die Menschen unterstützt, ein selbstbestimmtes, gesundes Leben zu führen.

## Der Mensch steht im Mittelpunkt

Unsere Einrichtung in Oberammergau hat sich seit Jahrzehnten als **interdisziplinäres Rheumazentrum** in Deutschland etabliert. Sie vereint unter einem Dach eine Rehabilitationsklinik und drei Akutkliniken:

- Rehabilitationsklinik für Orthopädie und Rheumatologie
- Klinik für Internistische Rheumatologie
- Klinik für Rheumaorthopädie und Handchirurgie
- Klinik für Anästhesie und interventionelle Schmerztherapie

Gesundheit ist unser höchstes Gut. Ist sie angeschlagen, kann unser Leben aus dem Tritt geraten. Wir helfen akut und chronisch kranken Menschen, in schwierigen Situationen alle **Kräfte zu mobilisieren**, wieder Mut zu fassen und neue Perspektiven zu sehen.

Der Umgang untereinander, das angenehme Ambiente und die **entspannte Atmosphäre** in unserem Haus sind Voraussetzungen dafür, dass Vertrauen wachsen kann. Und Vertrauen ist wiederum eine wichtige Basis für unsere medizinischen Erfolge. Darüber hinaus pflegen alle unsere Mitarbeiter einen **freundlichen, harmonischen und sehr achtsamen Umgang** mit den ihnen anvertrauten Patienten. Jeder Patient soll sich von Anfang an und bis zur Entlassung bei uns wohl fühlen.

Bei allen Eingriffen, Heilverfahren und Anschlussheilbehandlungen, die wir durchführen, haben wir ein klares Ziel: Wir wollen unsere Patienten tatkräftig dabei unterstützen, in ein **selbstständiges und erfülltes Privat-, Arbeits- und Berufsleben** zurückzukehren. Um das zu schaffen, legen wir größten Wert auf eine **umfassende und optimale Versorgung**. Natürlich garantieren wir Ihnen eine **individuelle Behandlung**, die auf Ihre spezielle Situation genau abgestimmt ist. Alle Maßnahmen werden Ihren Möglichkeiten, Ihren Ressourcen und Ihrer Entwicklung angepasst und **mit Ihnen abgesprochen** – vom ersten Tag an.

Im Rahmen der ständigen Selbstkontrolle und Weiterentwicklung, auch vor dem Hintergrund der KTQ-Zertifizierung, wurde die Arbeitsgruppe Leitbild ins Leben gerufen, die regelmäßig tagt und die Inhalte des Leitbilds diskutiert und weiterentwickelt.

## Indikationsspektrum – der medizinische Schwerpunkt

### Rehabilitationsklinik für Orthopädie und Rheumatologie

Indikationen:

- entzündlich-rheumatische Erkrankungen
- degenerative Erkrankungen des Stütz- und Bewegungsapparates
- Nachbehandlung von Bandscheiben-, Wirbelsäulenoperationen, Endoprothesen an Hüft-, Knie-, Schulter- und Sprunggelenken sowie Unfallfolgen am Bewegungsapparat
- Schmerzsyndrome der Wirbelsäule
- Fußkrankungen
- Osteoporose

- Prothesenanpassung und -training nach Amputation

In unserer Rehabilitationsklinik bieten wir Heilverfahren und Anschlussheilbehandlungen (stationär und ambulant) an

- nach operativen Eingriffen an den Bewegungsorganen,
- bei rheumatischen Erkrankungen des Stütz- und Bewegungsapparates,
- bei Erkrankungen der Wirbelsäule und
- nach Unfallverletzungen.

Neben der umfassenden rehabilitativen Betreuung von Patienten mit rheumatischen oder orthopädischen Erkrankungen liegen unsere Schwerpunkte in der

- konservativen Wirbelsäulentherapie,
- traumatologischen Rehabilitation,
- Stoßwellentherapie und in der
- Sportorthopädie.

### Psoriasisabteilung mit dermatologischem Konsiliardienst

Die dermatologischen Erscheinungsformen bei rheumatischen Erkrankungen sind vielfältig und bedürfen einer zusätzlichen hautfachärztlichen Untersuchung und Behandlung. Das Spektrum dieser Erkrankungen reicht von

- infekt- und medikamentenallergischen Haut- und Gelenkveränderungen
- über die Psoriasis (Schuppenflechte) mit ihrer Haut- und Gelenkmanifestation
- bis hin zu den Bindegewebserkrankungen, bei denen Hautveränderungen oft ein frühes, auf die Erkrankung hinweisendes Symptom sein können, so z. B. bei der Sklerodermie, dem Lupus erythematodes und der Dermatomyositis, den sogenannten Kollagenosen.

## Abteilungsübergreifende Konzepte

Unsere Einrichtung in Oberammergau hat sich seit Jahrzehnten als **interdisziplinäres Rheumazentrum** in Deutschland etabliert. Sie vereint unter einem Dach ein Fachkrankenhaus mit allen notwendigen Einrichtungen zur Diagnostik und Therapie rheumatischer Krankheiten und eine Rehabilitationsklinik.

Damit ist sie in Deutschland eines der wenigen hoch spezialisierten, renommierten Fachkrankenhäuser für Rheumatologie von überregionaler Bedeutung. Die Integration des Rheumazentrums in den Krankenhausbedarfsplan des Freistaates Bayern bietet dabei vielfältige Vorteile. So ermöglicht die enge Zusammenarbeit von Akut- und Rehabilitationsklinik eine klare Therapieabstimmung und einen ununterbrochenen Therapiefluss.

Da unnötige Belastungen für den Patienten (z. B. aufwendige, kostenintensive Transporte, doppelte Diagnostik) vermieden werden können, entsteht eine **nachweislich höhere Versorgungsqualität** – und damit ein hohes Maß an Patientenzufriedenheit.

Leitgedanke unseres Hauses ist es, die verschiedenen fachmedizinischen Disziplinen, die an der Diagnostik und Therapie rheumatischer Erkrankungen beteiligt sind, unter einem Dach zu koordinieren. Dadurch ist es möglich, Patienten im **engen Zusammenwirken** der Rheumaorthopädischen, der Physiotherapeutischen, der Psychologischen und der Inneren Abteilung sowie der Abteilung für Schmerztherapie umfassend und optimal zu versorgen.

## Besondere Betreuungsschwerpunkte

Die Rehabilitationsklinik für Orthopädie und Rheumatologie ist für die Behandlung sämtlicher entzündlicher, degenerativer und traumatischer Erkrankungen des Bewegungsapparates eingerichtet.

Zwei besondere Schwerpunkte zeichnen die Klinik seit Jahrzehnten aus:

- Die Behandlung entzündlich-rheumatischer Erkrankungen, hier insbesondere die rheumatoide Arthritis, der Morbus Bechterew, sonstige Spondylarthropathien, Psoriasisarthritis und Kollagenosen sowie Osteoporose. Dazu steht in dem interdisziplinären Team neben internistischen Rheumatologen, Orthopäden, Unfallchirurgen und Fachärzten für physikalische und rehabilitative Medizin auch ein Konsiliardienst für Dermatologie und Neurologie zur Verfügung.
- Der zweite Schwerpunkt ist die Anschlussheilbehandlung nach Operationen an den Stütz- und Bewegungsorganen, hier insbesondere Hüft-, Knie- und Schulterendoprothesen, Unfallfolgen incl. Wirbelsäulenverletzungen und Polytrauma, neurochirurgischen Eingriffen sowie auch Anschlussheilbehandlungen nach akutinternistischer Rheumabehandlung.

In diesem Zusammenhang besteht unter anderem auch eine Kooperation mit der Rheumaliga in Südtirol, so dass wir auch Patienten aus dieser Region regelmäßig stationär behandeln.

In Kooperation mit den Akutkliniken des Hauses können auch spezielle schmerztherapeutische, rheumachirurgische und internistisch-rheumatologische Fragestellungen behandelt werden.

## ■ ZDF – Zahlen, Daten, Fakten

### Anschrift:

Rheumazentrum Oberammergau  
Rehabilitationsklinik für Orthopädie und  
Rheumatologie  
Hubertusstraße 40  
82487 Oberammergau

Krankenhausdirektorin:  
Frau Ilse Göhmann



Chefarzt: Herr Dr. med. Peter Keysser



Institutskennzeichen: 510 914 993

Service-Nr: 0180 3 25 76 40  
Telefon: +49 (0) 8822 914-0  
Fax: +49 (0) 8822 914-222

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

E-Mail:  
[info@rheumazentrum-oberammergau.de](mailto:info@rheumazentrum-oberammergau.de)

### Besonderheit:

- Dermatologische Konsiliarbehandlung
- Kooperation mit der Rheuma-Kinderklinik Garmisch-Partenkirchen
- Kooperation mit der BG Unfallklinik Murnau

### Allgemeine Informationen

Anzahl Betten: 181 (163 EZ, 9 DZ)

Gesamtzahl entlassener Patienten in  
2009: 2467

Belegungsvertrag mit der Deutschen  
Rentenversicherung Bund

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

Fachkrankenhaus nach § 108 SGB V im  
Krankenhausplan des Freistaates Bayern

### Beihilfefähigkeit:

Die stationäre Behandlung im Rheuma-  
zentrum Oberammergau ist gemäß den  
gesetzlichen Vorschriften beihilfefähig

### Privatpatienten:

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

### Ambulante Angebote

- Leistungen nach § 124 SGB V;
- Ambulante Rehabilitation

### 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 qualifizierten, medizinisch erfahrenen Teams aus Ärztinnen und Ärzten für

- Orthopädie
- Orthopädie und Unfallchirurgie
- Innere Medizin
- Rheumatologie
- Physikalische und Rehabilitative Medizin

### mit den Zusatzqualifikationen

- Osteologie
- Physikalische Therapie
- Chirotherapie
- Sportmedizin
- Sozialmedizin
- Akupunktur
- Fachkunde Rettungsdienst

### Leistungen:

- Durchführung der medizinischen Funktions- und Leistungsdiagnostik
- Entwicklung der jeweils individuellen Behandlungspläne – unter Mitwirkung des gesamten therapeutischen Teams
- Koordination aller therapeutischen Maßnahmen
- Arzt als zentraler Ansprechpartner für Patient und Therapeut
- Verantwortung für das patientenspezifische Nachsorgeprogramm
- Sozialmedizinische Beratung und Begutachtung
- Versorgung der Patienten wird durch einen 24-Stunden-Dienst sowie eine Facharzt-Hintergrundbereitschaft gewährleistet

### Pflegedienst

Für die pflegerische Betreuung steht ein Team von erfahrenen, qualifizierten Pflegekräften zur Verfügung. Der Patient wird individuell nach seinen Bedürfnissen untergebracht und versorgt.

### Leistungen:

- Pflegerische Leistungen nach Expertenstandards
- Individuelle Pflegeplanung
- Pflegerische Beratung und Schulung für Patienten und Angehörige im Bedarfsfall
- Patientenbetreuung durch einen 24-Std.-Dienst über unsere Krankenstationen

### Rehabilitationsteam

Unser kompetentes Rehabilitationsteam setzt sich zusammen aus:

- Ärzten
- Pflegefachkräften
- Physiotherapeuten
- Psychologen
- Orthopädietechnik
- Sozialdienst
- Ernährungsberatung
- Dipl. Sportlehrern
- Ergotherapeuten
- Masseur/med. Bademeistern

In der **Physiotherapie** geht es vor allem darum, Schmerzen zu lindern und Beweglichkeit zu verbessern. Sehr wichtig ist es uns auch, zu zeigen, wie unsere Patienten in Zukunft selbst weiter „trainieren“ können, um ihren verbesserten Zustand zu erhalten. Zur Therapie gehören krankengymnastische Übungen, angepasstes Ausdauer- und Krafttraining sowie sanfte Bewegungs- und Entspannungstherapien. Ergänzend kommen

spezielle Lichttherapien, Behandlungen mit Wärme und Kälte, Medizinische Bäder und Massagen hinzu.

Wenn man krank ist, sind fast immer **Körper, Geist und Seele** betroffen. Weil dieses ganzheitliche Denken unserer Therapie zu Grunde liegt, betreuen wir unsere Patienten hier auch **psychologisch** und helfen ihnen, mit ihrer Krankheit umzugehen, Schmerzen zu bewältigen und Belastungen zu reduzieren.

Sehr wichtig für die Zeit nach der Entlassung aus unserer Klinik ist die **sozialmedizinische Beratung**. Wir zeigen unseren Patienten schon frühzeitig auf, von wem, wo und wie sie später Unterstützung erhalten, wenn sie sie brauchen. Wir helfen ihnen, in ihr soziales, privates und, wenn möglich, auch berufliches Umfeld zurückzukehren. Diese frühe, sehr umfassende Unterstützung gibt den Patienten **Sicherheit** und verbessert auch ihre **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, wie sie sich auch **weiterhin bewusst und gesund ernähren** können.

Unser **Gesundheitstraining** bringt Patienten nahe, wie viel sie selbst tun können, um Erkrankungen vorzubeugen oder in ihrem Verlauf positiv zu beeinflussen. Wir vermitteln alle wichtigen Informationen über die individuelle Krankheit, klären umfassend auf und geben damit Sicherheit – auch für die Zukunft.

Die zehn häufigsten Hauptdiagnosen im Rheumazentrum Oberammergau in 2009

Rang	ICD-10 Nummer	Text	Fallzahl
1	M45	Spondylitis ankylosans (Morbus Bechterew)	271
2	M05	Seropositive chronische Polyarthritis	255
3	M17	Gonarthrose (Arthrose des Kniegelenkes, z. T. mit endoprothetischem Gelenkersatz)	254
4	M16	Koxarthrose (Arthrose des Hüftgelenkes, z. T. mit endoprothetischem Gelenkersatz)	208
5	M51	Sonstige Bandscheibenschäden	137
6	L40	Psoriasis (Schuppenflechte)	102
7	M06	Sonstige chronische Polyarthritis	101
8	M79	Sonstige Krankheiten des Weichteilgewebes	101
9	S72	Fraktur des Femurs	93
10	M48	Sonstige Spondylopathien	87

# ■ 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 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 diese Art der Versorgung 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 Fortbildung 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 das Krankheitsbild eines Patienten – indi-

viduell 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

Zur Bewertung des internen Qualitätsmanagements hat die Klinik für Internistische Rheumatologie im Jahre 2006 am externen Qualitätsmanagement-Projekt des Vereins der Rheumatologischen Akutkliniken (VRA) teilgenommen, welches unter dem Namen obra (outcome-benchmarking in der rheumatologischen Akutversorgung) bekannt geworden ist. Im Rahmen dieses Projektes hat sich unsere Klinik mit den führenden Rheumazentren Deutschlands hinsichtlich harter Outcome-Parameter wie Arztbrieflaufzeiten und Patientenzufriedenheit gemessen. Die aus den Arbeitsgruppen des Projektes gesammelten Anregungen sind kontinuierlich in die hausinternen QM-Projekte eingeflossen und haben diese positiv beeinflusst.

Das Rheumazentrum Oberammergau nimmt alle 3 Jahre an einem externen krankenhausspezifischen Zertifizierungsverfahren teilzunehmen (KTQ Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen). Im Jahr 2005 wurde das Rheumazentrum Oberammergau bereits erfolgreich zertifiziert, im Jahr 2008 erfolgte die erfolgreiche Rezertifizierung.

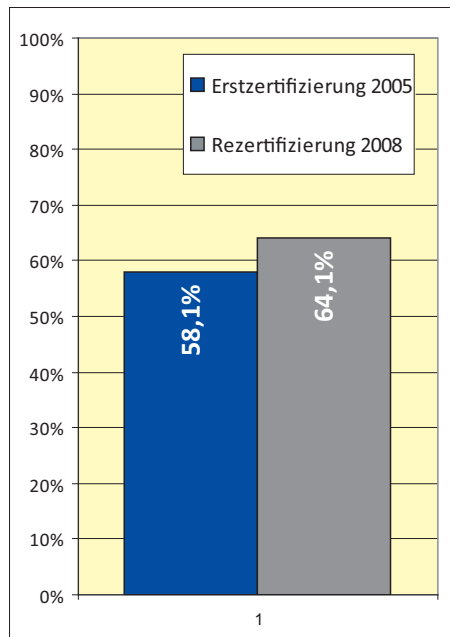


KTO ist ein krankenhausspezifisches Instrument zur Darstellung der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements im Krankenhaus. Das KTO-Verfahren unterzieht das interne Qualitätsmanagement von Krankenhäusern einer detaillierten Kontrolle und legt dabei medizinische, pflegerische und verwaltungstechnische Abläufe offen. In der Folge können Behandlungsprozesse im Sinne der Patientenorientierung effizienter gestaltet werden. Unsere Akutklinien mussten dazu eine umfangreiche Selbstbewertung durchführen, Prozesse hinterfragen und ihre Arbeit „selbst“ beurteilen.

Um die KTO-Zertifizierung erfolgreich zu bestehen, wird der Umgang mit den Patienten genauso überprüft wie die Themen Arbeitsorganisation, stetige Weiterbildung, Sicherheitsvorkehrungen bei Notfällen und das Management. Die Kategorien decken folgende Bereiche ab:

- Patientenorientierung
- Mitarbeiterorientierung
- Sicherheit im Krankenhaus
- Informationswesen
- Krankenhausführung und
- Qualitätsmanagement.

In der 2008 erfolgreich abgeschlossenen Rezertifizierung konnte sich das Rheumazentrum Oberammer in allen geprüften Kategorien verbessern, die Gesamtpunktzahl stieg gegenüber der Erstzertifizierung um 6 Prozentpunkte:



Darüber hinaus plant die Klinik für Internistische Rheumatologie eine weitere Beteiligung am vom Bundesministerium für Gesundheit geförderten Projektes obra, das als sog. kobra-Projekt (kontinuierliches outcome-benchmarking in der rheumatologischen Akutversorgung) fortgeführt wird.

Neben den regelmäßigen Patientenbefragungen und Begehungen der Klinik durch die Klinikdirektorin, die Klinikleitung sowie die Pflegedienstleitung, werden jährlich auch interne Audits durch den zentralen Geschäftsbereich Produkt/Qualität des Trägers und regelmäßige Selbstbewertungen (3-Jahres-Rhythmus) durchgeführt, um die Entwicklung des Qualitätsmanagements im Hause besser überschauen zu können.

## Qualitätsmanagement-Projekte

Die QM-Steuergruppe im Rheumazentrum Oberammergau richtet je nach Bedarf problemorientiert arbeitende Projektgruppen ein, um z. B. die sich aus den Patienten- und Mitarbeiterbefragungen ergebenden Probleme gezielt beseitigen zu können.

So arbeiten aktuell im Haus Projektgruppen an folgenden Themen:

- Weiterentwicklung eines strukturierten Beschwerdemanagementsystems zur systematischen Auflösung und Vermeidung von Ärgernissen der Patienten
- Überarbeitung/Aktualisierung aller Pflegestandards (Orientierung an internationalen Expertenstandards)
- Aktualisierung des Wegeleitsystems zur Schaffung eines übersichtlicheren Patienten-Orientierungssystems innerhalb der Klinik
- Optimierung der Arztbrieflaufzeit durch Aufbau und Einführung eines Systems zur Mitarbeiterentwicklung durch Fortbildung und strukturierte Mitarbeitergespräche (Beteiligung an „Top Job“)
- Implementierung eines intranetbasierten Informationssystems für die Mitarbeiter zur Verbesserung der Informationsversorgung
- Kontinuierliche Anpassung der Behandlungspfade unter Berücksichtigung neuester wissenschaftlicher Erkenntnisse

## ■ Ergebnisse der internen Qualitätsmessung

Im Folgenden können Sie im Detail sehen, woran wir die Qualität unserer Arbeit messen. Die Daten sind jeweils für die Abteilung Rheumatologie und Orthopädie getrennt dargestellt.

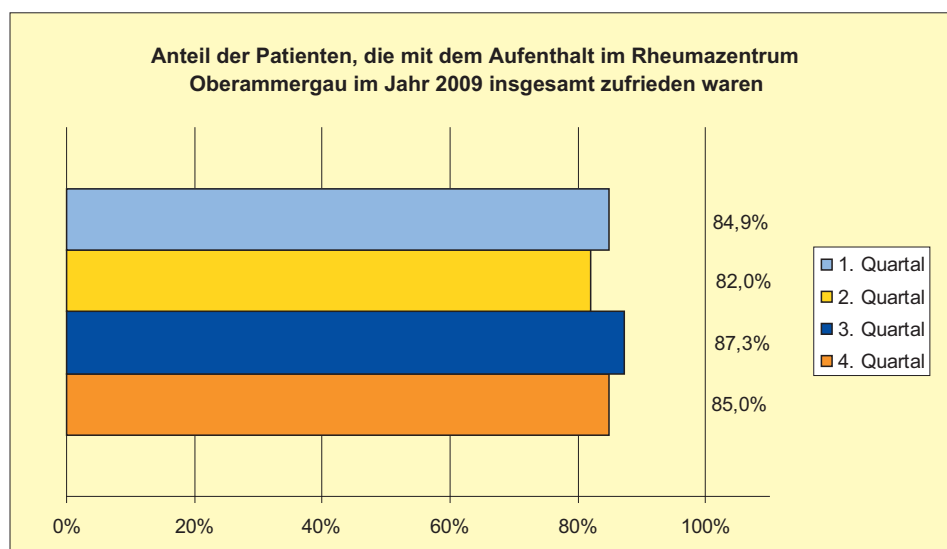
### Patientenzufriedenheit

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

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

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

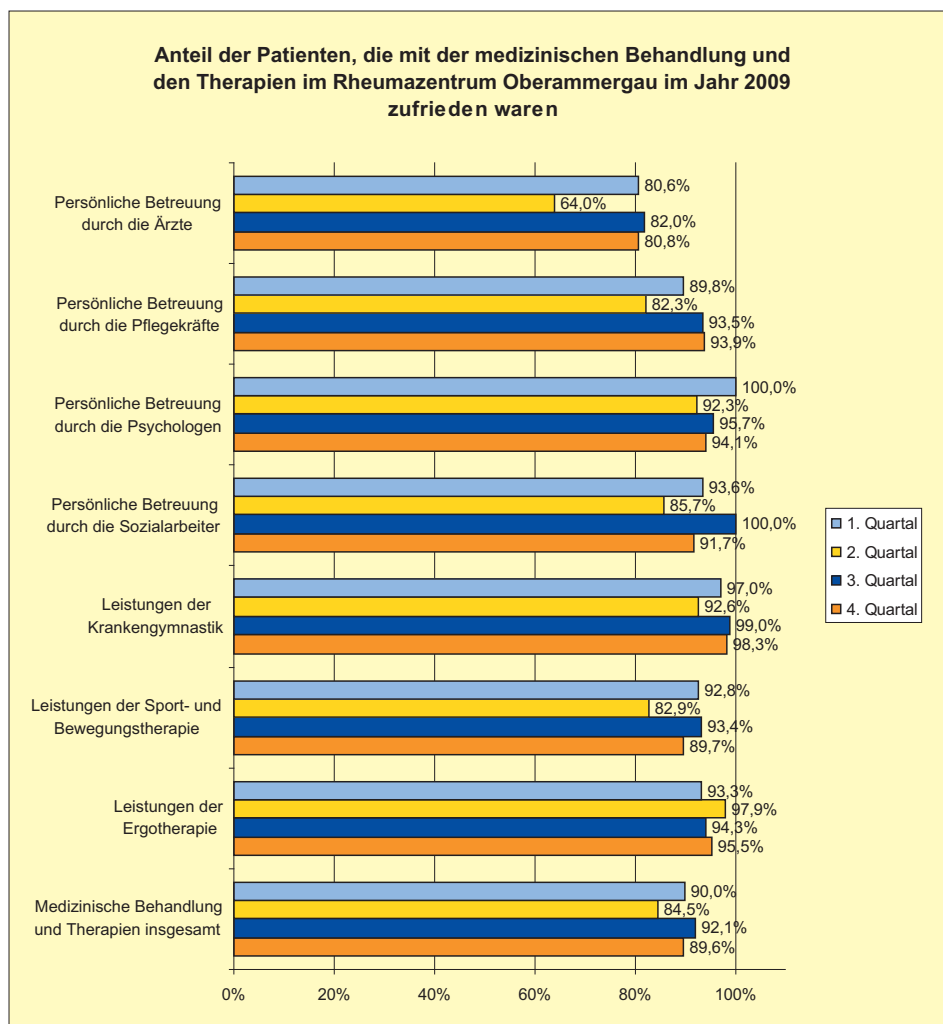
Die Patientenzufriedenheit bemisst sich in den folgenden Grafiken wie folgt: Ein Patient gilt als „zufrieden“, wenn er mit „hervorragend“ oder „gut“ urteilt. Weitere Antwortmöglichkeiten sind „teils, teils“ sowie „schlecht“.



Im Durchschnitt waren 84,8 Prozent unserer Patienten in 2009 mit ihrem Aufenthalt im Rheumazentrum Oberammergau insgesamt zufrieden. Unser Anspruch ist es, dieses Ergebnis zu verbessern.

## Medizinische Kompetenz überzeugt

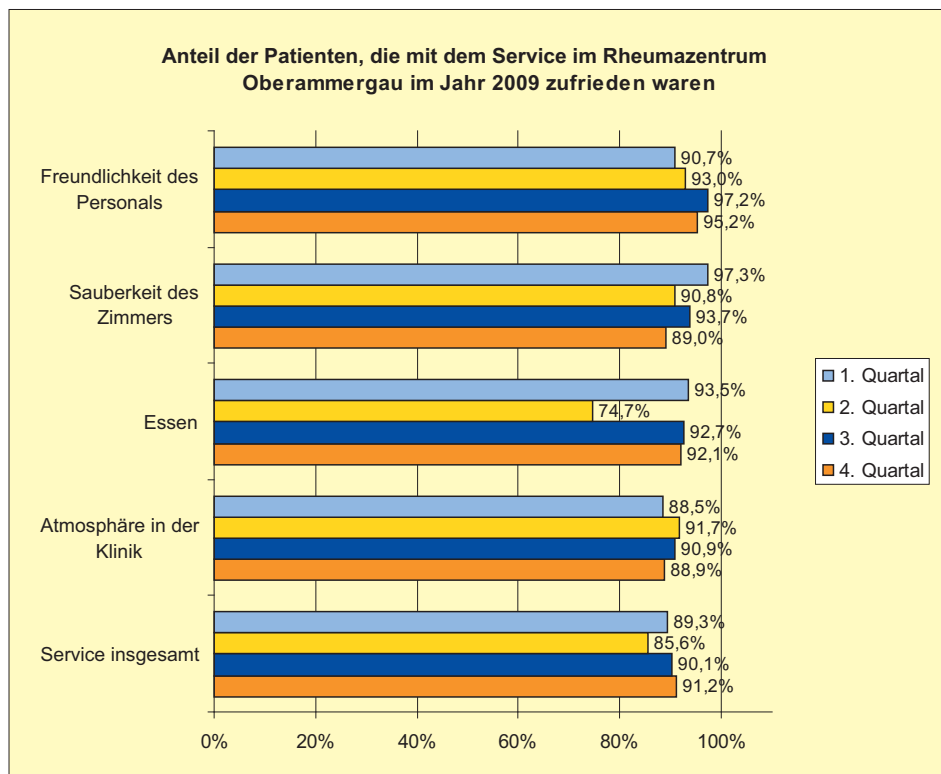
Der Fragebogen geht sehr detailliert auf die einzelnen Teile des medizinischen Leistungsspektrums ein. Die folgende Abbildung illustriert einzelne Ergebnisse der Patientenbewertung sowie die Gesamtzufriedenheit für den Bereich Medizinische Behandlung/Therapien:



Im Durchschnitt waren 89,1 Prozent unserer Patienten in 2009 mit der medizinischen Behandlung und den Therapien im Rheumazentrum Oberammergau zufrieden. Besonders hohe Zufriedenheit liefern die Ergebnisse dabei für die Leistungen der Krankengymnastik und Ergotherapie sowie die persönliche Betreuung durch die Psychologen.

## Bei uns sind die Patienten gut aufgehoben

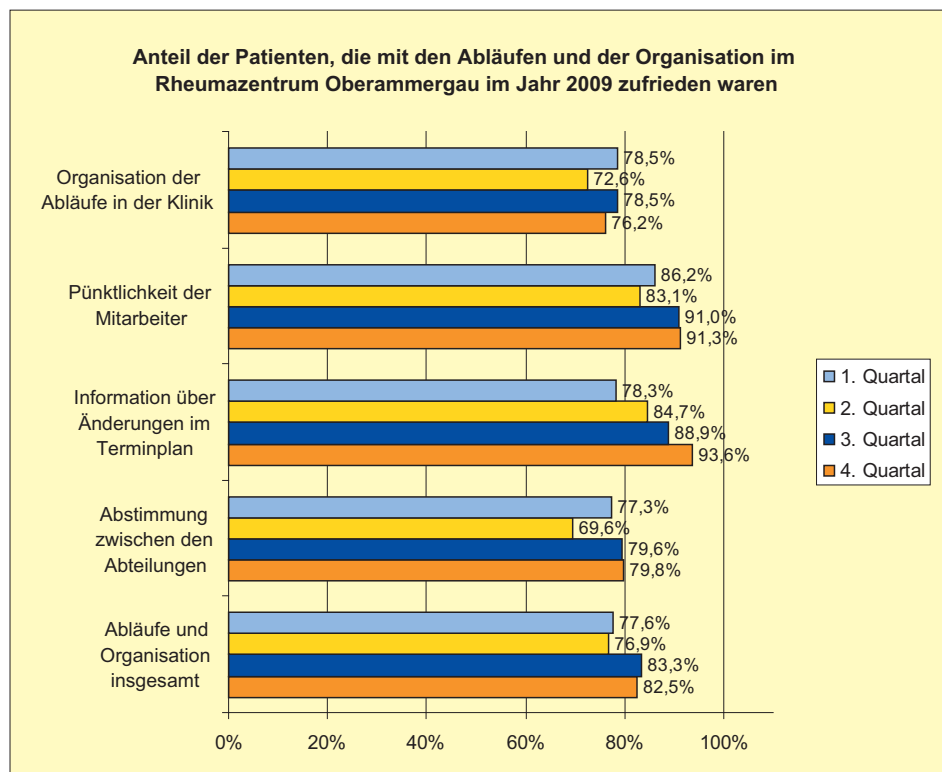
Ein erfolgreicher Aufenthalt hängt entscheidend davon ab, ob sich unsere Gäste wohl fühlen und ob sie mit unserem Service zufrieden sind. Dazu zählen Faktoren wie Freundlichkeit des Personals, Sauberkeit des Zimmers, Essen und Atmosphäre in der Klinik. Das folgende Diagramm zeigt die Beurteilung dieser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



Im Durchschnitt waren 89,1 Prozent unserer Patienten in 2009 mit dem Service im Rheumazentrum Oberammergau zufrieden. Ganz besonders hervor sticht hierbei die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit unseres Personals.

## Strukturierte Abläufe in unserer Klinik

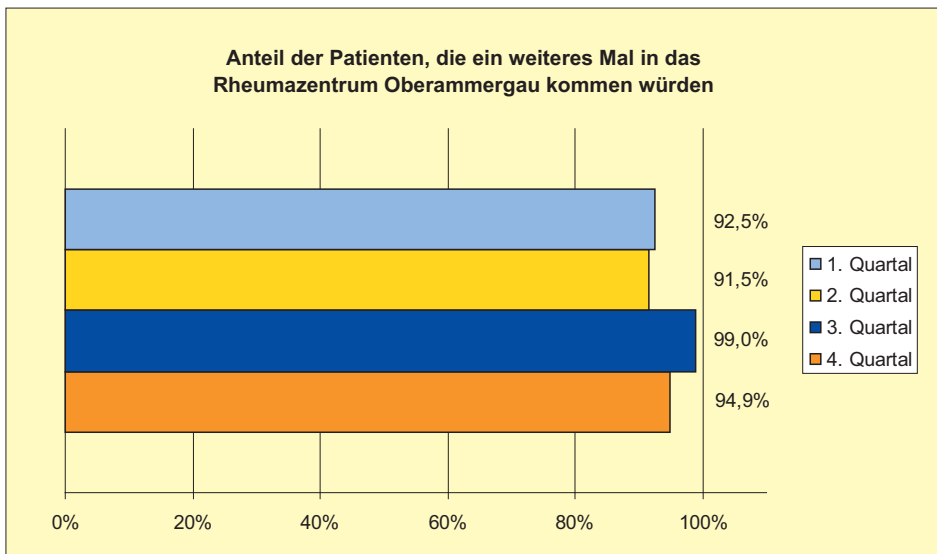
Um unseren Gästen optimale Bedingungen für einen erholsamen Aufenthalt zu bieten, legen wir besonderes Augenmerk auf eine funktionierende Klinikorganisation. Die Zufriedenheit der Patienten in diesem Bereich spiegelt sich in der folgenden Darstellung wider:



Wir haben die Defizite in diesem Bereich erkannt und arbeiten intensiv an einer Verbesserung unserer Prozesse. Dies zeigt beispielsweise die deutliche Erhöhung der Zufriedenheit mit den Abläufen und der Organisation vom ersten auf das zweite Halbjahr.

## Patienten kommen gerne wieder

Ein ganz entscheidendes Kriterium im Zuge der Ermittlung der Zufriedenheit ist für uns, ob unsere Patienten das Rheumazentrum Oberamergau ein weiteres Mal aufsuchen würden.



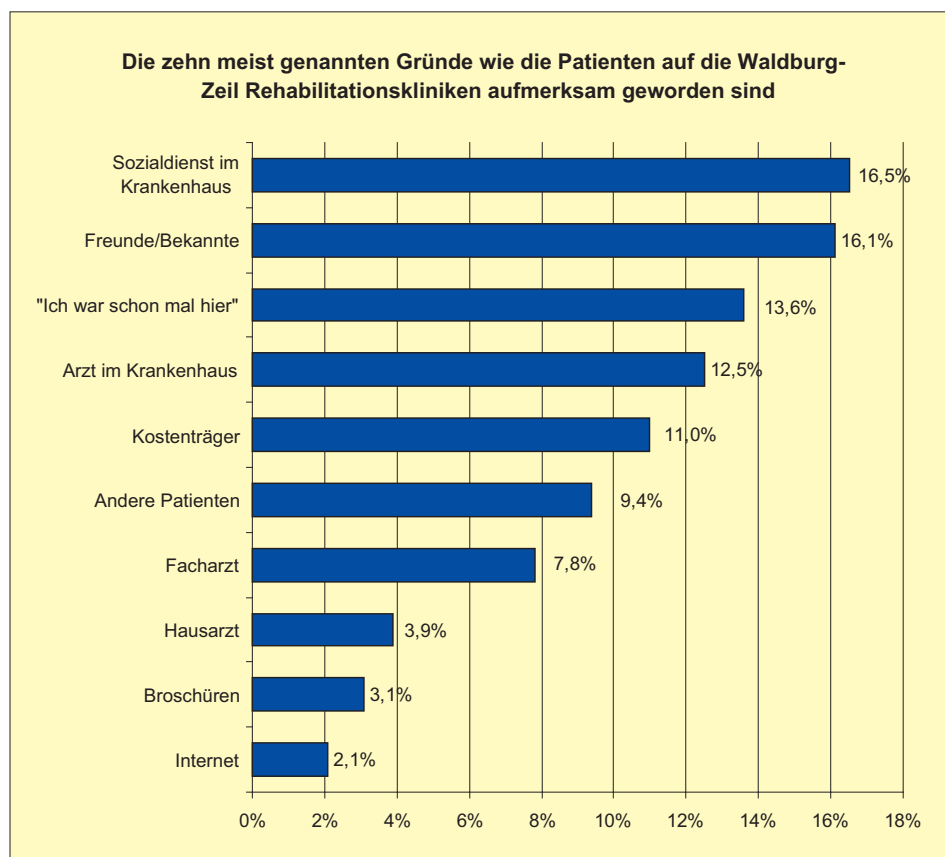
94,5 Prozent der Befragten im Jahr 2009 würden sich wieder für eine Rehabilitationsmaßnahme im Rheumazentrum Oberamergau entscheiden. Dieses Ergebnis sehen wir als Bestätigung für die Qualität unserer Leistungen und als Vertrauensbeweis, wofür wir uns bei unseren Patienten herzlich bedanken!

## Zufriedenheit der Stammgäste

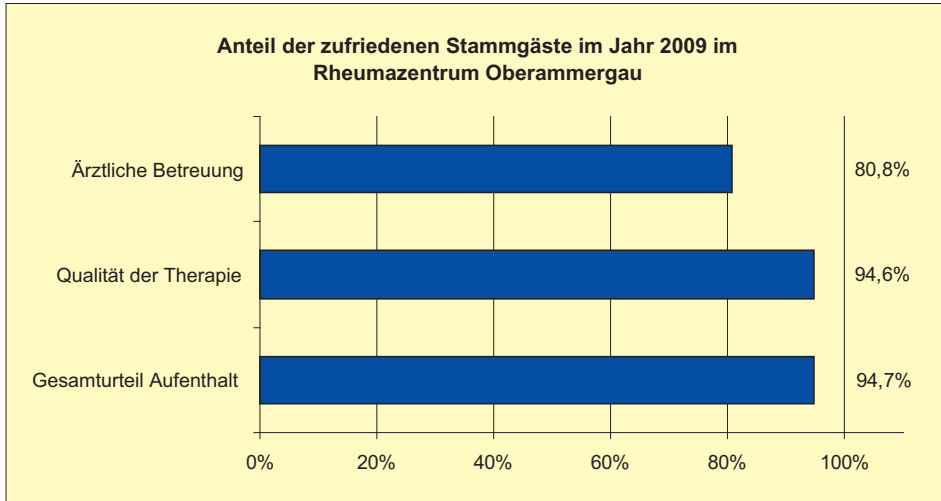
Im Jahr 2009 haben wir um dritten Mal nach 2004 und 2006 unsere Stammgäste bezüglich ihrer Zufriedenheit befragt. Das Ziel dieser Umfrage ist es, Erfahrungen von Patienten und Gästen als wichtige Quelle der Qualitätssicherung in der medizinischen Versorgung zu sammeln und in unseren kontinuierlichen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

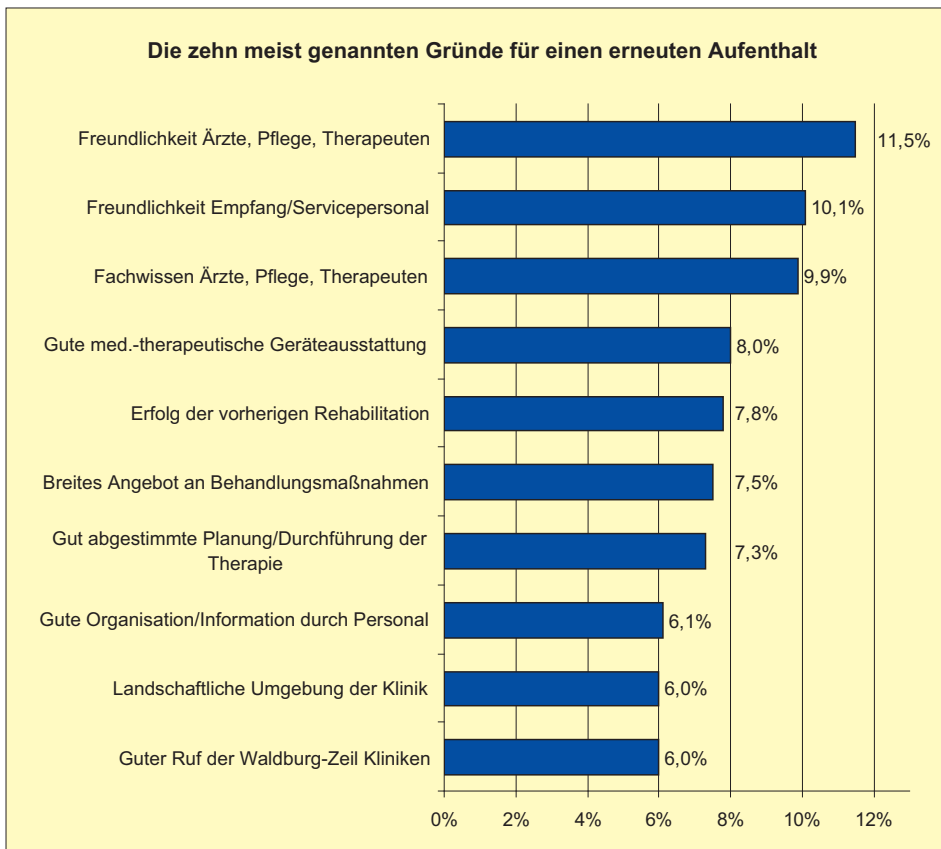
Die folgenden Abbildungen zeigen, wie unsere Stammgäste auf die Waldburg-Zeil Rehabilitationskliniken aufmerksam geworden sind, wie zufrieden sie mit ihrem dortigen Aufenthalt waren und was sie dazu bewogen hat, die Klinik ihrer Wahl ein weiteres Mal aufzusuchen.



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



80,8 Prozent der Stammgäste waren mit der ärztlichen Betreuung, 94,6 Prozent mit der Qualität der Therapien und 94,7 Prozent mit dem Aufenthalt im Gesamten im Rheumazentrum Oberammergau zufrieden.



Es konnten mehrere Gründe angegeben werden

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

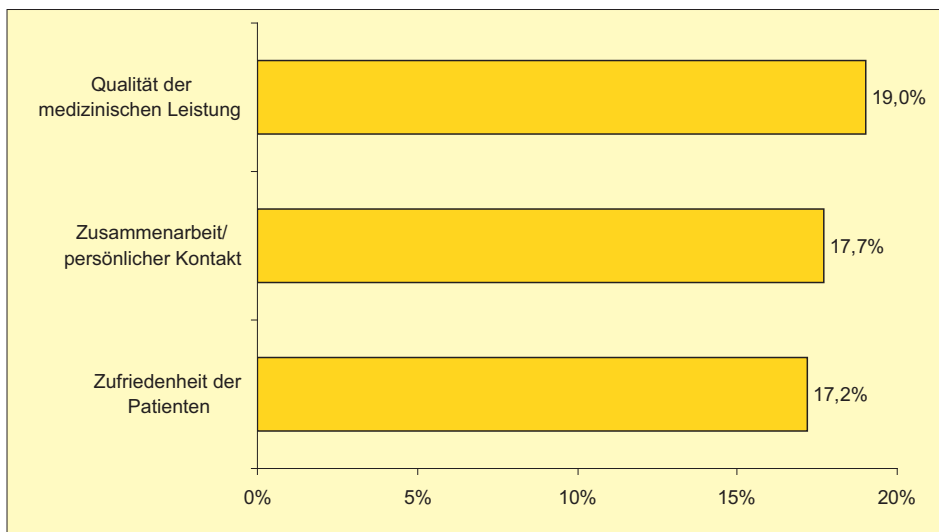
Die Zufriedenheit der Kunden mit den Waldburg-Zeil Kliniken spielt eine wichtige Rolle im zunehmenden Wettbewerb am Gesundheitsmarkt, denn nur wenn wir die Bedürfnisse unserer Kunden kennen, können wir vorausschauend handeln.

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.

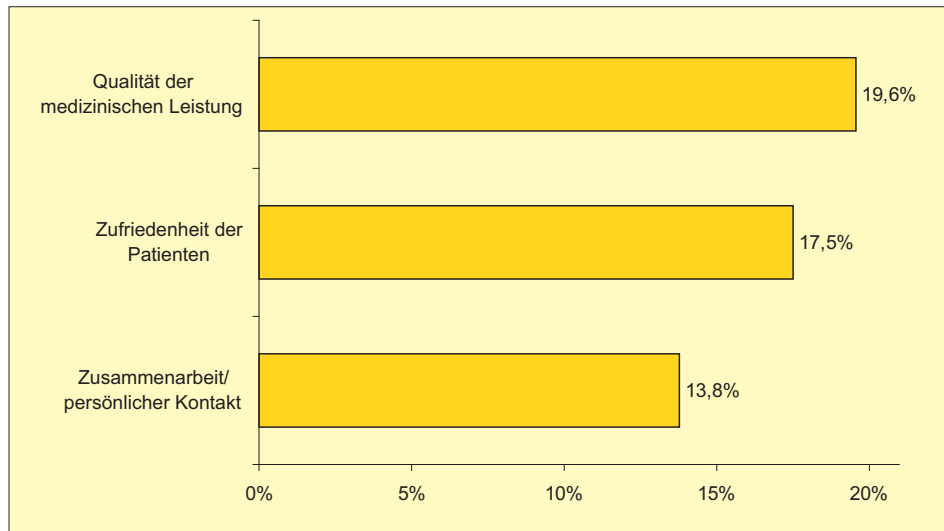
Zum Jahreswechsel 2009/2010 wurde die dritte Zuweiserbefragung, die sich in die Zielgruppen Ärzte im Akutkrankenhaus, niedergelassene Ärzte und Sozialdienste aufteilt, durchgeführt.

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

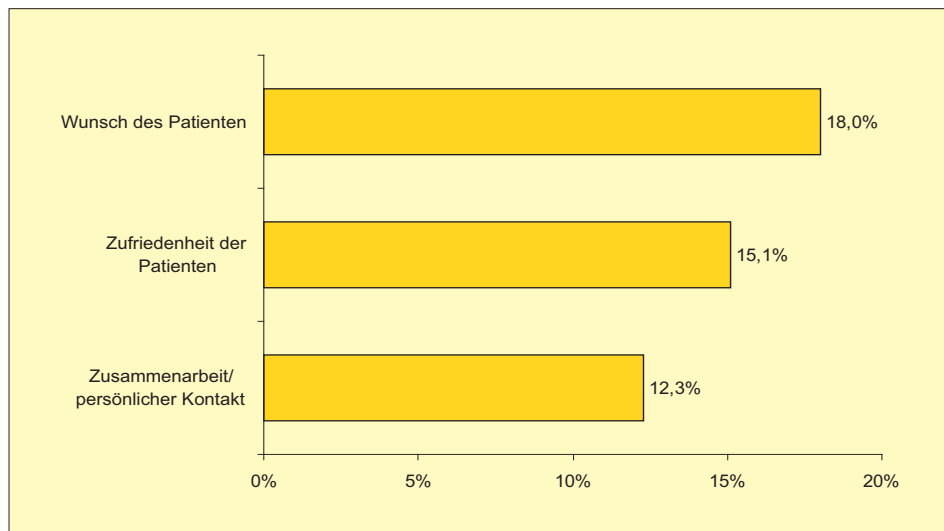
... für die Ärzte im Akutkrankenhaus:



... 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

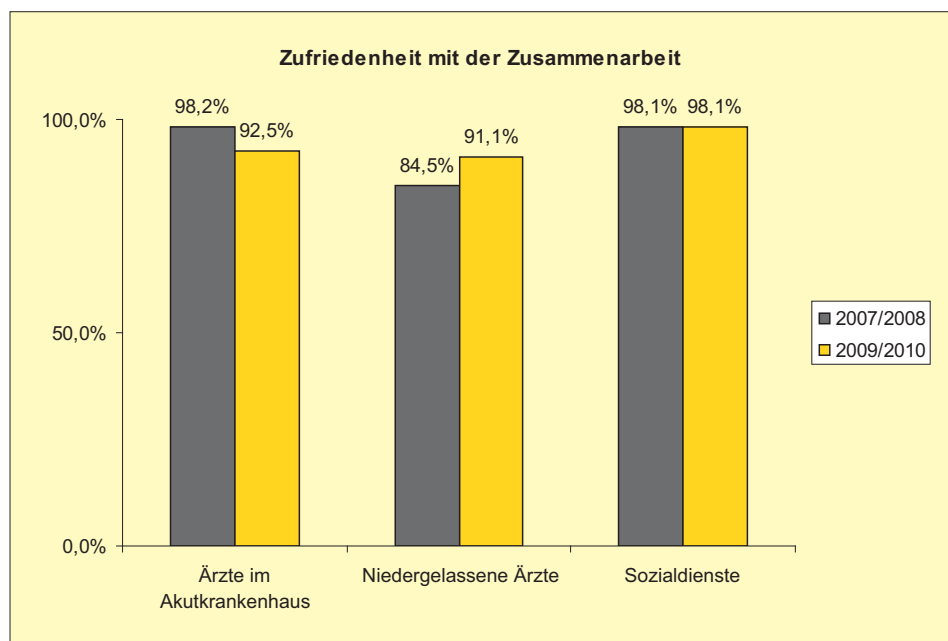
Niedergelassene Ärzte	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit den Absprachen bzgl. der aktuellen Befunde	75,6 % Zufriedenheit	76,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Miteinbeziehung bei wichtigen Entscheidungen	48,2 % Zufriedenheit	63,5 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bzgl. Rückmeldungen (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	14	10
Durchschnittliche Reaktionszeit (Tage)	6,4	3,6

## Die Laufzeit der Entlassungsberichte

Der ärztliche Entlassungsbericht der Rentenversicherung wird für jeden Rehabilitanden des Rheumazentrum Oberammergau 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.

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.

Laufzeit der Entlassungsberichte	2008	2009
Durchschnittliche Dauer (Tage)	13,7	12,6
Durchschnittliche Dauer (Tage) Rheumatologie	13,9	12,7

## ■ Ergebnisse der externen Qualitätsmessung

Das Rheumazentrum Oberammergau beteiligt sich an dem Reha-Qualitätssicherungsprogramm der 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 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. Dabei werden die Fachabteilungen Rheumatologie und Orthopädie des Rheumazentrums Oberammergau getrennt dargestellt.

### 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 im Rheumazentrum Oberammergau

##### Abteilung 1 Rheumatologie – Gemittelte Skalenwerte von 1 (sehr gut) bis 5 (schlecht)

Zufrieden mit ...	Abt. 1 Rheumatologie	Vergleichsgruppe
... der ärztlichen Betreuung	2,1	1,9
... der psychologischen Betreuung	1,7	1,8
... der pflegerischen Betreuung	1,6	1,6
... den Einrichtungsangeboten	1,7	1,9
... Gesundheitsbildung und -training	1,9	2,1
... den durchgeführten Behandlungen	1,7	1,8
... den in Anspruch genommenen Beratungen	2,0	2,2
... der Abstimmung über Reha-Plan und -Ziele	2,7	2,6
... der Vorbereitung auf die Zeit danach	2,6	2,6
... der Reha insgesamt	1,9	2,1
<b>Rehabilitandenzufriedenheit</b>	<b>2,03</b>	<b>2,09</b>

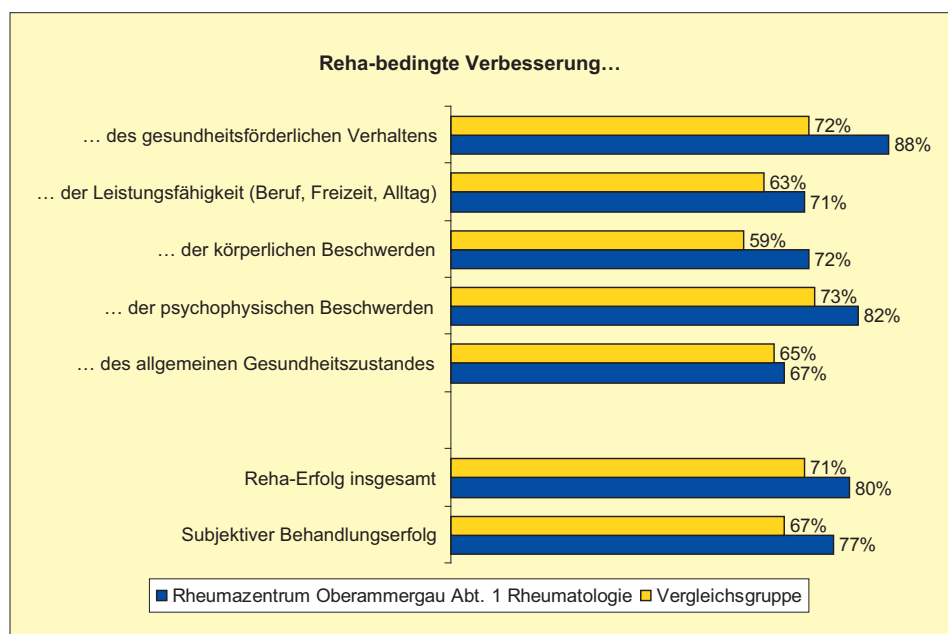
##### Abteilung 2 Orthopädie – Gemittelte Skalenwerte von 1 (sehr gut) bis 5 (schlecht)

Zufrieden mit ...	Abt. 2 Orthopädie	Vergleichsgruppe
... der ärztlichen Betreuung	2,3	2,0
... der psychologischen Betreuung	1,6	1,8
... der pflegerischen Betreuung	1,6	1,6
... den Einrichtungsangeboten	1,8	1,8
... Gesundheitsbildung und -training	2,0	2,1
... den durchgeführten Behandlungen	1,8	1,8
... den in Anspruch genommenen Beratungen	2,0	2,3
... der Abstimmung über Reha-Plan und -Ziele	3,0	2,8
... der Vorbereitung auf die Zeit danach	2,9	2,6
... der Reha insgesamt	2,2	2,1
<b>Rehabilitandenzufriedenheit</b>	<b>2,20</b>	<b>2,13</b>

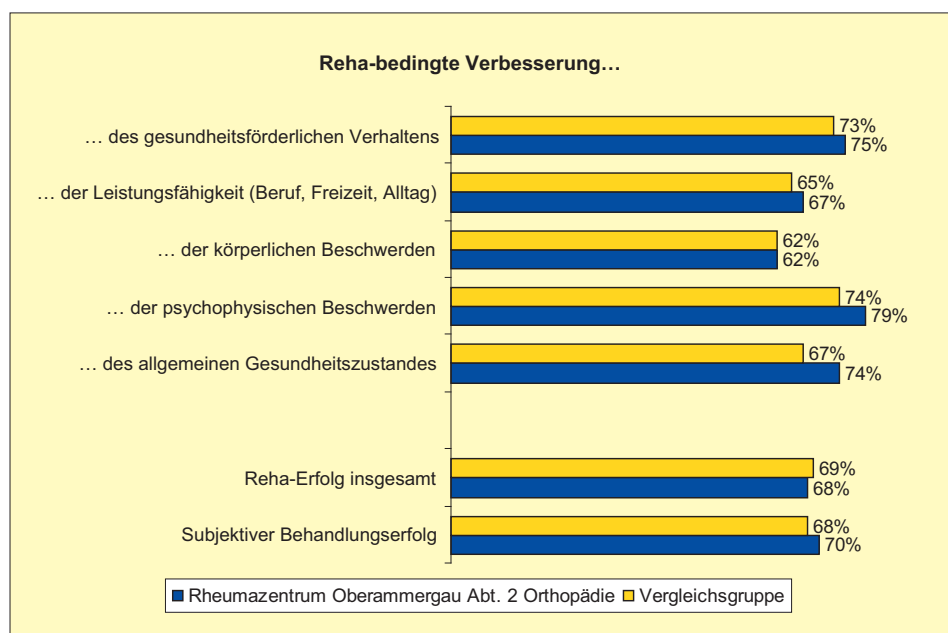
Einrichtungübergreifend wird deutlich, dass die beobachtete Zufriedenheit der Patienten in den meisten Bereichen auf dem Niveau der Vergleichsgruppe bzw. darüber liegt.

## Behandlungserfolg im Patientenurteil im Rheumazentrum Oberammergau

### Abteilung 1 Rheumatologie



### Abteilung 2 Orthopädie



Auch diese Darstellungen verdeutlichen die Zufriedenheit unserer Patienten mit dem Rheumazentrum Oberammergau, welches in nahezu allen Bereichen besser als die Vergleichsgruppe bewertet wird.

## 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 im Rheumazentrum Oberamergau Abteilung 1 Rheumatologie

Bereich	Keine Mängel		Leichte Mängel		Deutliche Mängel		Gravierende Mängel		Abweichung zur Gruppe
	Abt. 1	Gruppe	Abt. 1	Gruppe	Abt. 1	Gruppe	Abt. 1	Gruppe	
Anamnese	47 %	29 %	42 %	53 %	11 %	16 %	0 %	3 %	↗ +
Diagnostik	30 %	31 %	50 %	52 %	20 %	15 %	0 %	2 %	n. s.
Therapieziele und Therapie	10 %	31 %	75 %	52 %	15 %	14 %	0 %	3 %	n. s.
Klinische Epikrise <sup>1</sup>	30 %	49 %	60 %	38 %	5 %	10 %	5 %	3 %	n. s.
Sozialmedizinische Epikrise <sup>2</sup>	50 %	39 %	40 %	41 %	5 %	14 %	5 %	6 %	n. s.
Weiterführende Maßnahmen	40 %	54 %	45 %	33 %	15 %	10 %	0 %	2 %	n. s.
Gesamter Reha-Prozess	20 %	17 %	70 %	61 %	10 %	20 %	0 %	3 %	n. s.

Gruppe = Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund

Die vorliegenden Ergebnisse bestätigen der Abteilung Rheumatologie des Rheumazentrums Oberamergau in allen Bereichen des Rehabilitationsprozesses gute Qualität auf dem Niveau der Referenzkliniken.

## Abteilung 2 Orthopädie

Bereich	Keine Mängel		Leichte Mängel		Deutliche Mängel		Gravierende Mängel		Abweichung zur Gruppe
	Abt. 2	Gruppe	Abt. 2	Gruppe	Abt. 2	Gruppe	Abt. 2	Gruppe	
Anamnese	58 %	30 %	42 %	52 %	0 %	15 %	0 %	3 %	↗ **
Diagnostik	37 %	27 %	58 %	53 %	5 %	17 %	0 %	3 %	n. s.
Therapieziele und Therapie	37 %	28 %	58 %	51 %	5 %	17 %	0 %	3 %	n. s.
Klinische Epikrise <sup>1</sup>	63 %	44 %	32 %	40 %	5 %	12 %	0 %	4 %	↗ +
Sozialmedizinische Epikrise <sup>2</sup>	68 %	38 %	26 %	41 %	5 %	15 %	0 %	6 %	↗ **
Weiterführende Maßnahmen	63 %	49 %	21 %	37 %	16 %	11 %	0 %	3 %	n. s.
Gesamter Reha-Prozess	33 %	16 %	67 %	61 %	0 %	20 %	0 %	4 %	↗ **

Gruppe = Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund

Die Bereiche Diagnostik, Therapie und weiterführende Maßnahmen liegen in der Abteilung Orthopädie des Rheumazentrums Oberamergau auf dem Niveau der Referenzkliniken, während die Bereiche Anamnese, klinische Epikrise, sozialmedizinische Epikrise und gesamter Reha-Prozess sogar deutlich besser als bei den Referenzkliniken bewertet werden.

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

Mittel der Bewertungen des Rheumazentrums Oberamergau nach Qualitätspunkten von 0 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut)

Bereich	Abt. 1 Rheumatologie	Gruppe	Abt. 2 Orthopädie	Gruppe
Anamnese	8,1	7,5	8,4	7,4
Diagnostik	7,4	7,5	7,6	7,3
Therapieziele und Therapie	7,3	7,5	7,7	7,2
Klinische Epikrise	7,6	7,9	8,1	7,5
Sozialmedizinische Epikrise	7,9	7,4	8,3	7,2
Weiterführende Maßnahmen	7,6	8,0	7,8	7,8
Gesamter Reha-Prozess	7,4	7,2	7,8	7,0

Gruppe = Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund

Auch in dieser Darstellung liegt die Qualitätsbewertung der einzelnen Rehabilitationsprozesse des Rheumazentrums Oberamergau in den meisten Bereichen 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 des Rheumazentrums Oberammergau

Abteilung 1 Rheumatologie	2007
Durchschnittliche Leistungsmenge (Leistungen pro Woche)	24,8
Durchschnittliche Leistungsdauer (Stunden pro Woche)	14,4
Leistungsverteilung (Leistungen aus KTL-Kapiteln)	5,6

Abteilung 2 Orthopädie	2007
Durchschnittliche Leistungsmenge (Leistungen pro Woche)	23,5
Durchschnittliche Leistungsdauer (Stunden pro Woche)	11,1
Leistungsverteilung (Leistungen aus KTL-Kapiteln)	5,4

Die folgende Übersicht informiert Sie, wie viele therapeutische Leistungen ein Patient durchschnittlich im Rheumazentrum Oberammergau 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 im Rheumazentrum Oberammergau

### Abteilung 1 Rheumatologie

KTL-Kapitel	Anteil Reha- bilitanden mit mind. einer Leistung	Leistungen pro Rehabilitand pro Woche
A: Sport- und Bewegungstherapie	99 %	5,3
B: Physiotherapie	100 %	6,5
C: Information, Motivation, Schulung	100 %	7,8
D: Klinische Sozialarbeit, Sozialtherapie	20 %	0,6
E: Ergotherapie, Arbeitstherapie und andere funktionelle Therapien	36 %	1,3
F: Klinische Psychologie, Neuropsychologie	50 %	2,0
K: Physikalische Therapie	99 %	7,3
L: Rekreationstherapie	59 %	1,2
<b>Insgesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>24,4</b>

### Abteilung 2 Orthopädie

KTL-Kapitel	Anteil Reha- bilitanden mit mind. einer Leistung	Leistungen pro Rehabilitand pro Woche
A: Sport- und Bewegungstherapie	98 %	5,1
B: Physiotherapie	100 %	5,9
C: Information, Motivation, Schulung	100 %	7,1
D: Klinische Sozialarbeit, Sozialtherapie	18 %	0,5
E: Ergotherapie, Arbeitstherapie und andere funktionelle Therapien	24 %	1,4
F: Klinische Psychologie, Neuropsychologie	39 %	1,7
K: Physikalische Therapie	100 %	8,2
L: Rekreationstherapie	60 %	1,3
<b>Insgesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>23,1</b>

## ■ Ergänzende wichtige Informationen

### Qualifizierung des Personals durch Fort- und Weiterbildung

#### Interne Fortbildung/Schulung

In der Rehabilitationsklinik für Orthopädie und Rheumatologie wird durch werktägliche Arztbesprechungen zu festen Terminen sichergestellt, dass alle Reha-relevanten Themen und medizinischen Fragestellungen aktuell und im Sinne eines abgestimmten Behandlungsprozesses bearbeitet werden.

In der wöchentlich durchgeführten Team-Besprechung werden sozialmedizinische und sonstige Fragestellungen von ärztlicher und psychologischer Seite vorgestellt und diskutiert. Hierbei nehmen neben den Ärzten und Psychologen die Sozialarbeiter, Ergotherapeuten, Physiotherapeuten und Mitarbeiter der Pflege teil.

Im regelmäßigen Turnus finden gemeinsame fachübergreifende Fortbildungen für Ärzte, Physiotherapeuten und weitere Berufsgruppen statt.

Im Rheumazentrum Oberammergau werden mehrmals jährlich regionale und überregionale ärztliche Fortbildungen sowie auch Fortbildungen für anderes Fachpersonal durchgeführt.

#### Externe Fortbildung/Schulung

Die Mitarbeiter verfügen über Fortbildungsurlaub, der dazu dient, entsprechende Fort- und Weiterbildungen oder Kongresse zu besuchen.

### Vermittlung von Wissen in der Öffentlichkeit

#### Öffentliche Vorträge

Im Rheumazentrum Oberammergau werden verschiedene Vorträge, Schulungen und Fortbildungsmaßnahmen sowohl für medizinische Laien als auch für Fachpublikum durchgeführt. Dabei sind auch Selbsthilfeorganisationen mit eingebunden.

Seit 2005 werden zweimal jährlich in Abendveranstaltungen Themen für interessierte Bürger vorgestellt, wie z. B. Osteoporose, Volkskrankheit Rückenschmerz etc. Diese Vorträge sind öffentlich und kostenlos.

#### Tag der offenen Tür

Einmal jährlich findet im Rahmen eines Tages der offenen Tür im Rheumazentrum Oberammergau eine Informationsveranstaltung mit Fachvorträgen und Podiumsdiskussionen statt.

#### Veranstalter fachspezifischer Fortbildungsveranstaltungen

Chefarzt und Oberärzte halten regelmäßig Fachvorträge auf nationalen und internationalen Kongressen. Es werden regelmäßig Publikationen in medizinischen Fachzeitschriften veröffentlicht. Im Rahmen der Ausbildung niedergelassener Ärzte zur Verordnung von Rehabilitationsmaßnahmen (ICF) werden im Rheumazentrum Oberammergau unter Leitung des Leitenden Oberarztes und des Chefarztes entsprechende Fortbildungskurse, die von der Landesärztekammer anerkannt und zertifiziert sind, durchgeführt.

Im Rheumazentrum Oberammergau finden regelmäßige Fortbildungsveranstaltungen für Selbsthilfegruppen mit entsprechenden Hausführungen statt.

Der Chefarzt der Rehabilitationsklinik für Orthopädie und Rheumatologie ist in einer Vielzahl von Fachgesellschaften und Arbeitskreisen zu den Themen Orthopädie, Traumatologie und Bildgebung aktiv.

### Teilnahme an besonderen Versorgungs- und Vernetzungsformen

Im Rahmen der Integrierten Versorgungsverträge besteht eine entsprechende Kooperation zwischen Krankenkassen, Akutkrankenhäusern, niedergelassenen Ärzten und Rehabilitationskliniken.

Als Beispiel sei hier die Integrierte Versorgung zur Versorgung Rheumakrankter im Raum München genannt. Ein weiteres Beispiel ist eine Kooperationsvereinbarung zwischen der Waldburg-Zeil Kliniken GmbH & Co. KG mit der Carl-Zeiss-AG.

Darüber hinaus bestehen weitere Kooperationsvereinbarungen zwischen der Waldburg-Zeil Kliniken GmbH & Co. KG bzw. dem Rheumazentrum Oberammergau mit verschiedenen Kostenträgern.

## ■ Verantwortliche für den Qualitätsbericht

Herr Ellio Schneider  
Geschäftsführer  
Waldburg-Zeil Kliniken

Frau Ilse Göhmann  
Krankenhausdirektorin

Herr Dr. med. Peter Keysser  
Chefarzt



## Rheumazentrum Oberamergau

Anschrift: Hubertusstr. 40 · 82487 Oberamergau

Telefon: +49 (0) 8822 914-0 Telefax: +49 (0) 8822 914-222

Service-Nr.: 0180 3257640 (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@rheumazentrum-oberamergau.de](mailto:info@rheumazentrum-oberamergau.de)

Internet: [www.rheumazentrum-oberamergau.de](http://www.rheumazentrum-oberamergau.de) · [www.wz-kliniken.de](http://www.wz-kliniken.de)