


Qualitätsprofil Klinik Schwabenland

Berichtszeitraum 2005 / 2006

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

Philip Rosenthal

In guten Händen



Verantwortlich für das Qualitätsprofil:
Geschäftsbereich Qualitäts- und Produktmanagement/Public Relations
Telefon 07562 71-1011
Fax 07562 71-1190


Vorwort

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

Der Patient hat einen Anspruch auf höchste Qualität. Damit Sie eine wirkliche Vergleichsmöglichkeit mit anderen Rehabilitationskliniken erhalten, wollen wir mit diesem Qualitätsprofil 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 bei der unten angegebenen Kontaktadresse anfordern.

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


Dr. Constanze Müller

Leiterin Qualitätsmanagement/Produktmanagement/Public Relations

Inhaltsverzeichnis

Teil I Leitbild und Behandlungsschwerpunkte der Klinik Schwabenland	3
1. Leitbild	3
2. Das Indikationsspektrum	4
3. Abteilungsübergreifende Konzepte	5
4. Besondere Versorgungsangebote	5
Teil II Zahlen, Daten, Fakten.....	6
1. Anschrift	6
2. Allgemeine Informationen.....	6
3. Personelle Ausstattung und Leistungsspektrum.....	7
Teil III Qualitätsziele und Qualitätsmanagement	10
1. Qualitätsziele	10
2. Qualitätsmanagement	10
2.1 Umsetzung von Leitlinien.....	10
2.2 Das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem.....	10
2.3 Ergebnisse der internen Qualitätsmessung.....	11
Patientenzufriedenheit.....	11
Zufriedenheit der Stammpatienten	16
Reaktionszeit auf Patientenbeschwerden	19
Die Laufzeit der Entlassungsberichte.....	19
2.4 Ergebnisse des externen Qualitätssicherungs- programmes	19
Sozialmedizinische Leistungsbeurteilung zum Zeitpunkt der Entlassung.....	20
Patientenbefragung.....	20
Peer Review – Experten bewerten den Rehabilitationsprozess	25
Leistungen der rehabilitativen Behandlung.....	29
Teil IV Ergänzende wichtige Informationen über die Klinik Schwabenland	34
1. Qualifizierung des Personals durch Fort- und Weiterbildung.....	34
2. Vermittlung von Wissen in der Öffentlichkeit.....	34
3. Teilnahme an besonderen Versorgungs- und Vernetzungsformen	35

Teil I Leitbild und Behandlungsschwerpunkte

1. Leitbild

Gesundheit ist unser höchstes Gut. Ist sie angeschlagen, kann unser Leben aus dem Tritt geraten. Wir helfen kranken und chronisch kranken Menschen, in schwierigen Situationen alle Kräfte zu mobilisieren, wieder Mut zu fassen und neue Perspektiven zu sehen. Wir wollen mit unserer Arbeit wesentlich dazu beitragen, bei unseren Patienten selbstständige Lebensführung und Lebensqualität wiederherzustellen.

Unser Leitspruch „In guten Händen“ bringt diese Philosophie auf den Punkt. Unsere Mitarbeiter pflegen traditionell einen freundlichen, harmonischen und sehr achtsamen Umgang mit den ihnen anvertrauten Patienten. Das so wichtige Gefühl der Geborgenheit wird dadurch vertieft, dass jeder Patient während seines gesamten Aufenthaltes bei uns immer von denselben Ärzten und Therapeuten betreut wird.

Diese ebenso respektvolle wie herzliche Atmosphäre in unserem Hause ist eine Voraussetzung dafür, dass Vertrauen wachsen kann. Und Vertrauen ist wiederum eine wichtige Basis für medizinische Erfolge.

Dass es uns gelingt, diese ganzheitliche Philosophie in die Praxis umzusetzen, bestätigen zum einen die sehr guten Ergebnisse in den Befragungen, die wir selbst oder die Deutsche Rentenversicherung Bund regelmäßig zur Patientenzufriedenheit durchführen. Zum anderen kommen immer mehr Patienten auf Empfehlung zu uns. Gerade das sehen

wir als wichtigste Referenz – und als größten Beweis des Vertrauens in unsere Leistung.

Kardiologische Rehabilitation

Unser Ziel ist es, Patienten nach oftmals schwierigen und aufwändigen akutmedizinischen Eingriffen auf lange Sicht möglichst vollständig wiederherzustellen. Dabei geht es uns nicht nur darum, den körperlichen Leistungsspielraum erneut deutlich zu vergrößern. Wir helfen unseren Patienten vor allem auch dabei, ihre Erkrankung seelisch zu bewältigen und sich sozial wie beruflich erneut zu integrieren.

Da die konsequente Behandlung krankheitsauslösender Ursachen (Risikofaktoren) den langfristigen Verlauf von Herz-Kreislauf-Erkrankungen deutlich verbessert, liegt darauf unser besonderes Augenmerk. In einem Schulungsprogramm, das wir kontinuierlich weiterentwickeln, vermitteln wir unseren Patienten Kenntnisse über ihre Erkrankung, deren Ursachen, Folgen und Heilungsmöglichkeiten.

Das Programm bildet die Grundlage für eine anhaltende Änderung des Lebensstils – von der Umstellung der Ernährung über die Vermehrung der körperlichen Aktivität bis hin zum Verzicht aufs Rauchen und zum gezielten Stressabbau. Für Letzteres bieten wir eine gesonderte psychologische Behandlung an.

In der Abklärung und Vermittlung genetischer Risikofaktoren bei jungen Koronarpatienten verfügt unsere Klinik über Spezialerfahrungen. Strukturierte ganzheitliche Therapieprogramme haben wir

u. a. auch für spezifische Patientengruppen wie Senioren erarbeitet.

Mit unseren diagnostischen und therapeutischen Möglichkeiten (u.a. intensivmedizinische Überwachung) sind wir für die Weiterbehandlung bei verzögertem Heilungsverlaufs optimal eingerichtet.

Onkologische Nachsorge und Rehabilitation

Speziell in der Onkologie gewinnen Nachsorge und Rehabilitation immer mehr an Bedeutung. Somatische und psychische Faktoren greifen dabei in komplexer Weise ineinander – eine Wechselwirkung, der wir mit unserem ganzheitlichen Therapieansatz schon von jeher gerecht werden.

Gerade auf dem Gebiet der Psychoonkologie, sprich der seelischen Auseinandersetzung mit Tumor-Erkrankungen, besitzt unsere Klinik eine langjährige Tradition. Unsere umfassenden Erfahrungswerte haben wir zu jeder Zeit eingebracht, um Behandlungsmethoden effektiver und effizienter zu gestalten.

Neben der medizinischen Aufnahme erhält jeder Patient die Möglichkeit zum psychologischen Orientierungsgespräch. Dieses Gespräch bildet die Basis für einen individuellen Behandlungsplan, der an den Wünschen und Zielen des Patienten ausgerichtet wird.

Besonderen Wert legen wir dabei auf die Therapieplanung sowie auf die wöchentlich durchgeführten interdisziplinären Teambesprechungen, in denen sich die verschiedenen Berufsgruppen des Reha-

bilitationsteams patientenorientiert eng abstimmen.

Unabhängig von der Indikation sehen wir die Ziele der Rehabilitation krankheitsübergreifend: Unser oberstes Ziel ist, den uns anvertrauten Patienten (wieder) Lebensmut zu geben und Lebensqualität zu ermöglichen. Sie können mit unserer Unterstützung lernen, was Ihre Krankheit für Sie selbst bedeutet, wie Sie alle damit verbundenen Belastungen nachhaltig verarbeiten können – und dass es lebenswerte Zukunftsperspektiven für Sie gibt.

Wir wollen unseren Patienten die besten Chancen fürs (Über-)Leben schaffen – für möglichst lange Zeit und mit möglichst hohem Lebensgewinn, großer Lebensfreude und Lebensqualität.

2. Das Indikationsspektrum

Unsere Klinik ist eine Rehabilitationsklinik mit den Schwerpunkten Kardiologie und Onkologie.

Dies beinhaltet die Behandlung folgender Krankheitsbilder:

1. Kardiologie und Angiologie-Frührehabilitation und Anschlussheilbehandlung

- Zustand nach Herzinfarkt
- Zustand nach kardiologischem Eingriff wie Herzkranzgefässerweiterung (PTCA oder Stent-Einlage) bei instabiler Angina pectoris oder akuten Durchblutungsstörungen der Herzkranzgefäße (akutes Koronarsyndrom)
- Zustand nach chirurgischen Eingriffen an Herz und Gefäßsystem
- Zustand nach kompliziert verlaufenden entzündlichen Herzerkrankungen (Perikarditis/Myokarditis/Endokarditis)
- Schwer verlaufende Erkrankungen des Herzmuskels (Kardiomyopathien)
- Schwere Herzrhythmusstörungen und nach Defibrillatorimplantation
- Arterielle Gefäßerkrankungen nach operativer oder interventioneller Therapie

Allgemeine kardiologische Rehabilitation

- Herz- und Kreislauf- bzw. arterielle Gefäßerkrankungen aller Stadien – einschließlich schwer wiegender Risikofaktoren für Herz-Kreislaufkrankungen, Diabetes-Einstellung und Typ 2-Diabetiker-Schulung

2. Onkologie-AHB und Heilverfahren

- Anschlussheilbehandlungen nach operativen, strahlen- und/oder chemotherapeutischen Behandlungen
- bei Mamma-CA, Schilddrüsenkarzinomen und hämatoonkologischen Erkrankungen (Leukämie, Hodgkin- und Non-Hodgkin-Lymphomen)
- Körperliche Folgezustände von chirurgischen, strahlen- und/oder chemotherapeutischen Behandlungen von sämtlichen Tumorerkrankungen im Rahmen eines Heilverfahrens, Ausnahmen: HNO- und ZNS-Tumore

Psychische Begleitsymptomatik

- Belastungsreaktionen mit vorherrschender depressiver und/oder ängstlicher Symptomatik
- Psychosomatische/somatopsychische Begleiterkrankungen
- Störungen in Sexualität und Partnerschaft
- Lebens- und Sinnkrisen, die durch eine onkologische Erkrankung ausgelöst werden
- Konflikte in Beruf, Familie und/oder privatem Umfeld
- Negatives Körperbilderleben, insbesondere traumatisches Erleben nach Brustverlust
- Selbstwertproblematik und Identitätskonflikte

3. Abteilungsübergreifende Konzepte

Enge Kooperationen, die über die Grenzen unserer Klinik hinausgehen, spielen bei uns eine überaus wichtige Rolle. Zum einen arbeiten wir intensiv mit zwei nahe gelegenen Rehabilitationskliniken mit orthopädischer bzw. psychosomatischer Spezialisierung, im Bedarfsfall auch mit den Fachabteilungen der regionalen Krankenhäuser und den Universitätskliniken in Ulm zusammen.

Der fachspezifische Standard der jeweiligen Klinik steht bei Bedarf jedem Patienten zur Verfügung. Durch das angegliederte Therapeutische Bewegungszentrum kommt unsere Behandlungsqualität auch Patienten im Rahmen einer ambulanten und teilstationären Rehabilitation zugute.

Ganzheitliches, vorausschauendes Denken heißt für uns auch, immer die Zukunft im Blick zu haben. Den Herausforderungen, die eine evidence-based oder leitlinienorientierte Medizin mit sich bringen wird, stellen wir uns schon heute – mit regelmäßigen externen und internen Vorträgen. Gerade diese frühzeitige Anpassung an neue Entwicklungen, das stetige Erweitern von Spektren ist es, das unsere Mitarbeiter schon von jeher auszeichnet. Dies im Netzwerk der Klinikgruppe auch weiterhin sicher zu stellen, ist einer der wichtigsten Faktoren für unseren künftigen Erfolg.

4. Besondere Betreuungsschwerpunkte

Bedingt durch die Altersstruktur unserer Patienten und den Schweregrad der Erkrankungen, die wir therapieren, hat sich unsere Klinik eine hohe Kompetenz in der Behandlung von multimorbiden Patienten erworben. So praktizieren wir differenzierte und angepasste Behandlungskonzepte, z. B. eine Seniorengruppe mit Seniorentreff, die Angebote von der Hockergymnastik bis zum Gedächtnistraining beinhalten.

Patienten aus der näheren Umgebung wird die wohnortnahe ambulante Durchführung der Rehabilitationsmaßnahmen angeboten.

Stationäre Patienten sowie Patienten aus der Umgebung können im Haus an Schulungen zur Gerinnungsselbstbestimmung teilnehmen, die von den Krankenkassen als Voraussetzung für die Gewährung eines bezahlten Messgerätes für zu Hause angesehen werden.

Ebenfalls ambulant können Patienten aus der Umgebung Therapien in unserer Ergotherapeutischen und Physiotherapeutischen Abteilung erhalten.

Familienangehörige von stationären Patienten können jederzeit an den angebotenen Vorträgen teilnehmen. Auch wird die Teilnahme an Diätberatung bzw. Diätkochen für Angehörige angeboten.

Teil II Zahlen, Daten, Fakten

1. Anschrift

Klinik Schwabenland
Fachklinik für Innere Medizin
Waldburgallee 3-5
88316 Isny-Neutrauchburg

Service-Nr 0800 883165
Telefon 07562 71-0
Fax 07562 71-1295
Internet www.klinik-schwabenland.de
www.wzk-portal.de
Email info@klinik-schwabenland.de

Besonderheit:

- Therapeutisches Bewegungszentrum, Fachklinik für Psychotherapeutische Medizin und Psychosomatik sowie Fachklinik für Konservative Orthopädie und Rheumatologie, Orthopädische Schmerzkl. gleicher Trägerschaft am Ort

Zertifikate:

- EQR-„Excellente Qualität in der Rehabilitation“
- RAL-Gütezeichen Diät und Vollkost, Anerkennungsurkunde RAL-Gütezeichen, RAL-Gütezeichen Übergewicht

2. Allgemeine Informationen

Anzahl Betten: 224 (in Einzelzimmern)

Gesamtzahl entlassener Patienten im Jahr 2006: 3332

Belegungsvertrag mit der Deutschen Rentenversicherung Bund (ehemals BfA)

Versorgungsvertrag nach §111 Abs. 2 SGB V mit allen gesetzlichen Krankenversicherungen

Beihilfefähigkeit: Die stationäre Behandlung in der Klinik Schwabenland ist gemäß den gesetzlichen Bestimmungen beihilfefähig.

Privatpatienten: Die Aufnahme von privat Krankenversicherten und Selbstzahlern ist möglich.

Ambulante Angebote:

Ambulante kardiologische Rehabilitation

Ambulante Ergo- und Physiotherapie nach § 124 SGB V, Ambulante Rehabilitation der Deutschen Rentenversicherung Bund (ehemals BfA)

3. Personelle Ausstattung und Leistungsspektrum

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

- Innere Medizin mit den Schwerpunkten Kardiologie und Hämatologie
- Physikalische und Rehabilitative Medizin
- Allgemeinmedizin
- Anästhesiologie

Leistungen:

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

Die Versorgung der Patienten wird durch einen 24-Stunden-Dienst sowie eine Oberarzt-Hintergrundbereitschaft gewährleistet. Alle weiteren fachlichen Disziplinen sind konsiliarisch verfügbar.

Pflegedienst

Der Aufgabenbereich des Pflegedienstes umfasst folgende Aspekte:

- Erleichterung der körperlichen, seelischen sowie geistigen Situation
- Unterstützung bei der Krankheitsverarbeitung und Hilfestellung bei der Entwicklung von Strategien zur Krankheitsbewältigung (Coping)
- Herstellung der größtmöglichen Selbstständigkeit des Patienten

Leistungen:

- Grund- und Behandlungspflege
- Frühmobilisation
- Wundversorgung
- Aufklärung über die Krankheit und den Umgang damit

Darüber hinaus steht unseren Patienten ein kompetentes Team zur Seite, das sich zusammensetzt aus:

- approbierten klinischen Psychologen und Psychotherapeuten,
- einer diplomierten Sozialarbeiterin,
- examinierten Ergotherapeuten mit Zusatzqualifikationen wie Feldenkreis, Somatic-Education, Bobath, Gestaltungstherapie
- Diätassistentinnen mit den Zusatzqualifikationen Diabetesassistentin DDG, Gastroenterologische Ernährungstherapie VDD, Diätküchenleiterin
- examinierten Physiotherapeuten und Krankengymnasten mit Zusatzqualifikationen wie funktionelle Bewegungslehre, manuelle Therapie (Chi-

Häufigste Hauptdiagnosen der in der Klinik Schwabenland Abteilung I (Kardiologie) behandelten Patienten

ICD-Code	Erkrankung	Anzahl	Anteil an allen behandelten Patienten
I25.- bis I25.9	Chronisch ischämische Herzkrankheit	1179	52%
I21.- bis I21.9	Akuter Myokardinfarkt	309	14%
I35.- bis I35.9	Nichtreumatische Aortenklappenkrankheit	180	8%
3 häufigste Erkrankungen		1668	74%
Sonstige		596	26%
Gesamt		2264	100%

Häufigste Hauptdiagnosen der in der Klinik Schwabenland Abteilung II (Onkologie) behandelten Patienten

ICD-Code	Erkrankung	Anzahl	Anteil an allen behandelten Patienten
C50.- bis C50.9	Bösartige Neubildung der Brustdrüse (Mamma)	564	53%
C73	Bösartige Neubildung der Schilddrüse	83	8%
C85.- bis C85.9	Sonstige Typen des Non-Hodgkin-Lymphoms	52	5%
3 häufigste Erkrankungen		685	66%
Sonstige		379	34%
Gesamt		1.064	100%

rotherapie), Lymphdrainage, APM-Massage, Übungsleiter Herzsportgruppe,

- einer Dipl.-Sportlehrerin und einem Gymnastiklehrer,
- examinierten Masseuren mit Zusatzqualifikationen wie manuelle Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Akupunktmassage, medizinischer Bademeister, Übungsleiter Herzsportgruppe,
- einem externen Rehabilitationsberater der Rentenversicherungsträger,
- katholischen und evangelischen Klinikseelsorgern am Ort.

Auf dieser Grundlage erarbeiten wir einen individuellen Therapieplan, der sich auf sieben wesentliche Säulen stützt:

1. Ärztliche Betreuung (Diagnostik und Therapie)
2. Bewegungstherapie, Krankengymnastik sowie physikalische Therapie
3. Psychologische Therapie
4. Ergo- und Gestaltungstherapie
5. Sozialberatung
6. Diätetik und Ernährungsberatung
7. Gesundheitstrainings- und Nachsorge-Programm

Hinter jedem dieser sieben 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 Bewegungstherapie, Krankengymnastik sowie physikalischen Therapie geht es vor allem darum, die Ausdauer und Kraft zu steigern, die Belastbarkeit zu verbessern und Funktionsstörungen zu behandeln. Außerdem zeigen wir den Patienten, wie sie falsche und zu große Belastungen künftig selbst erkennen und vermeiden können. Das heißt: Wir arbeiten gemeinsam mit den Patienten daran, sie körperlich leistungsfähiger zu machen – und sich damit auch wieder mehr zutrauen. Das Spektrum der Therapiemaßnahmen reicht von Fahrradergometer-, Geh- und Lauftraining, Gymnastik (einschließlich Beckenbodengymnastik mit oder ohne Biofeedback und Atemgymnastik) über Schwimmen und Wandern bis hin zu allen passiven physikalischen Anwendungen wie z.B. Massagen und Schulungen (Stomaträger/-innen erhalten eine fachgerechte Beratung).

Krankheit betrifft immer den ganzen Menschen. Weil dieses ganzheitliche Denken unserer Therapie zu Grunde liegt, versuchen wir, auf die konkrete Situation des Patienten individuell einzugehen. Unser breit gefächertes Angebot beinhaltet psychologische Einzel- und Gruppengespräche, Entspannungstrainingmethoden (PME, AT, Tai-Chi Chuan, Qigong) und vieles mehr. Mit unserer psychoonkologischen Therapie helfen wir den Patienten, ihre Krankheit auch seelisch besser zu verarbeiten und ihr Vertrauen in die eigene physische und psychische Stärke zurück zu gewinnen. Besonders wichtig ist es uns, eine Fülle von Anregungen zu geben, wie die Patienten ihre Selbstheilungskräfte akti-

vieren, Ressourcen entdecken sowie ein Plus an Lebensqualität gewinnen und langfristig erhalten.

Die Ergo- und Gestaltungstherapie hat das Ziel, den Patienten ihre Selbstständigkeit so weit wie möglich zu erhalten oder wiederzugeben. Das heißt: Wir helfen den Patienten, ihren Körper wieder intensiver wahrzunehmen, Reize besser zu verarbeiten und die Beweglichkeit zu verbessern. Dafür trainieren wir mit aktiver Unterstützung der Patienten gezielt bestimmte Funktionen, lernen Bewegungen (neu) zu koordinieren und schulen das körperliche Empfinden.

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 Patienten 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 bera-

ten 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.

TEIL III Qualitätsziele und Qualitätsmanagement

1. Qualitätsziele

Das Leitmotiv „In guten Händen“ 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.

Wie wir die Erreichung dieser Qualitätsziele messen, lesen Sie bitte im Kapitel 2. „Qualitätsmanagement“:

2. Qualitätsmanagement

2.1 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 Teil IV 1. „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.

2.2 Das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem

Um die hohe Qualität der Behandlung in unserer Klinik sicherzustellen und zu verbessern, verfügt die Klinik Schwabenland 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. Das bedeutet, 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 dafür 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 Informationsweitergabe organisiert sind
- wie Mitarbeiter gefördert werden und auf ihre Belange eingegangen wird
- ob wir an einer ständigen Verbesserung unserer Leistungen arbeiten.

Im Folgenden sehen Sie die Ergebnisse der Bewertung durch die unabhängige Zertifizierungsstelle, die einem Punktsystem entspricht. 0 ist die schlechteste, 10 die beste Bewertung.

Bewertung des QM-Systems nach IQMP-Reha	
Führung	6.5
Politik und Strategie	5.8
Mitarbeiter	5.1
Partnerschaften und Ressourcen	5.6
Prozesse	6.1

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

2.3 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 Kardiologie und Onkologie dargestellt.

Patientenzufriedenheit

Die Patientenzufriedenheit spielt in unserem Qualitätsmanagement neben dem medizinischen Behandlungserfolg eine große Rolle. Um die Zufriedenheit zu

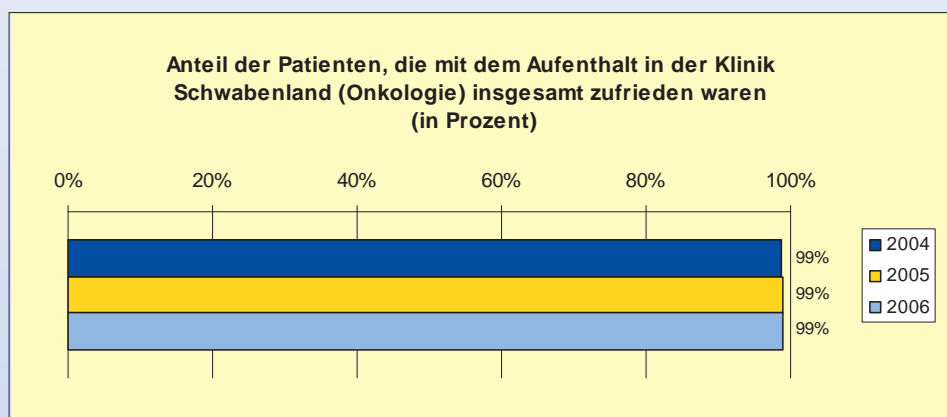
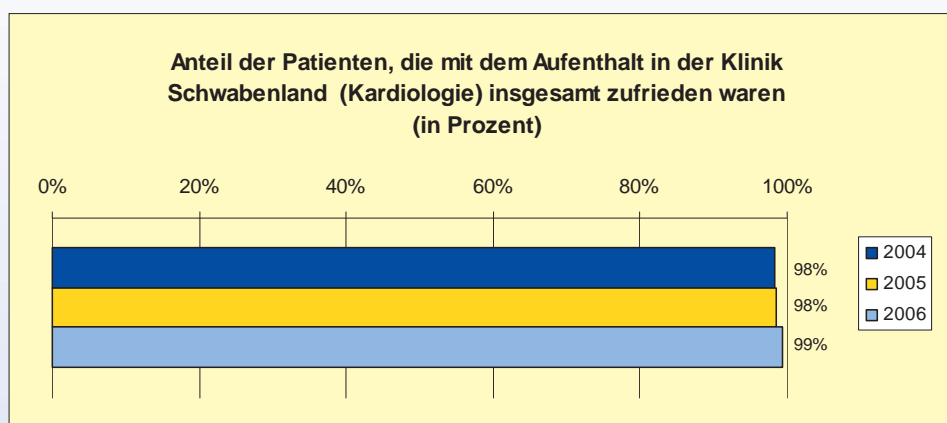
messen, führen wir einmal pro Quartal eine interne Patientenbefragung in allen Waldburg-Zeil Kliniken durch, bei der unsere Patienten auch ihre Wünsche, Anregungen und Kritik anonym äußern. Die Ergebnisse der Befragungen dienen unserem kontinuierlichen Verbesserungsprozess und dem internen Benchmarking.

Nahezu maximale Zufriedenheit

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

Die schriftliche Befragung umfasst 32 Fragen, die von einem interdisziplinären Team entwickelt wurden und die Bereiche Medizinische Versorgung und Verwaltung/Service abdecken. Des Weiteren haben die befragten Patienten in Form von offenen Fragen die Möglichkeit, „gute Nachrichten“ und Kritikpunkte sowie Verbesserungsvorschläge anzubringen. Die Erfassung zusätzlicher 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 „ausgezeichnet“, „sehr gut“ oder „gut“ urteilt. Weitere Antwortmöglichkeiten sind „genügend“ sowie „mangelhaft“.

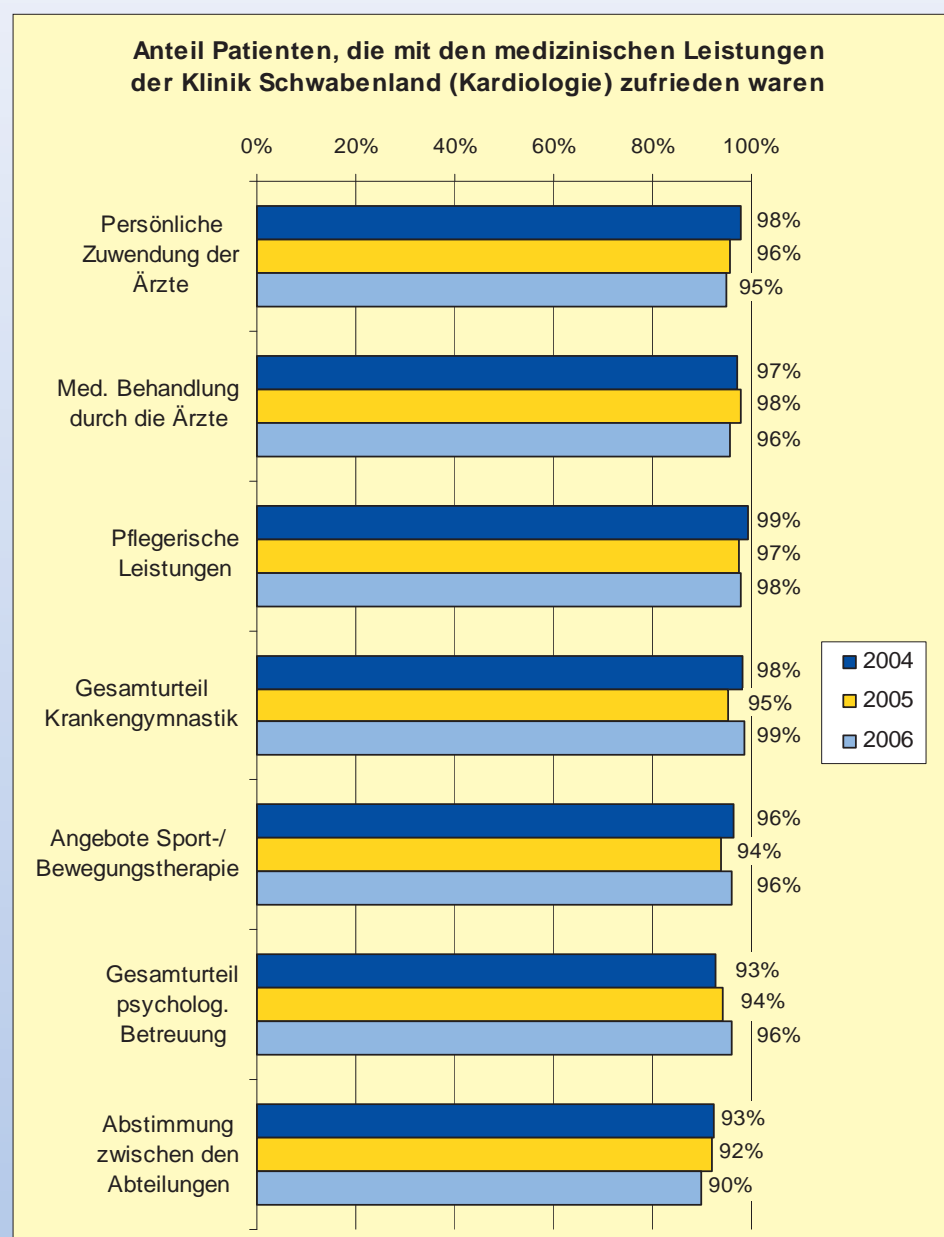


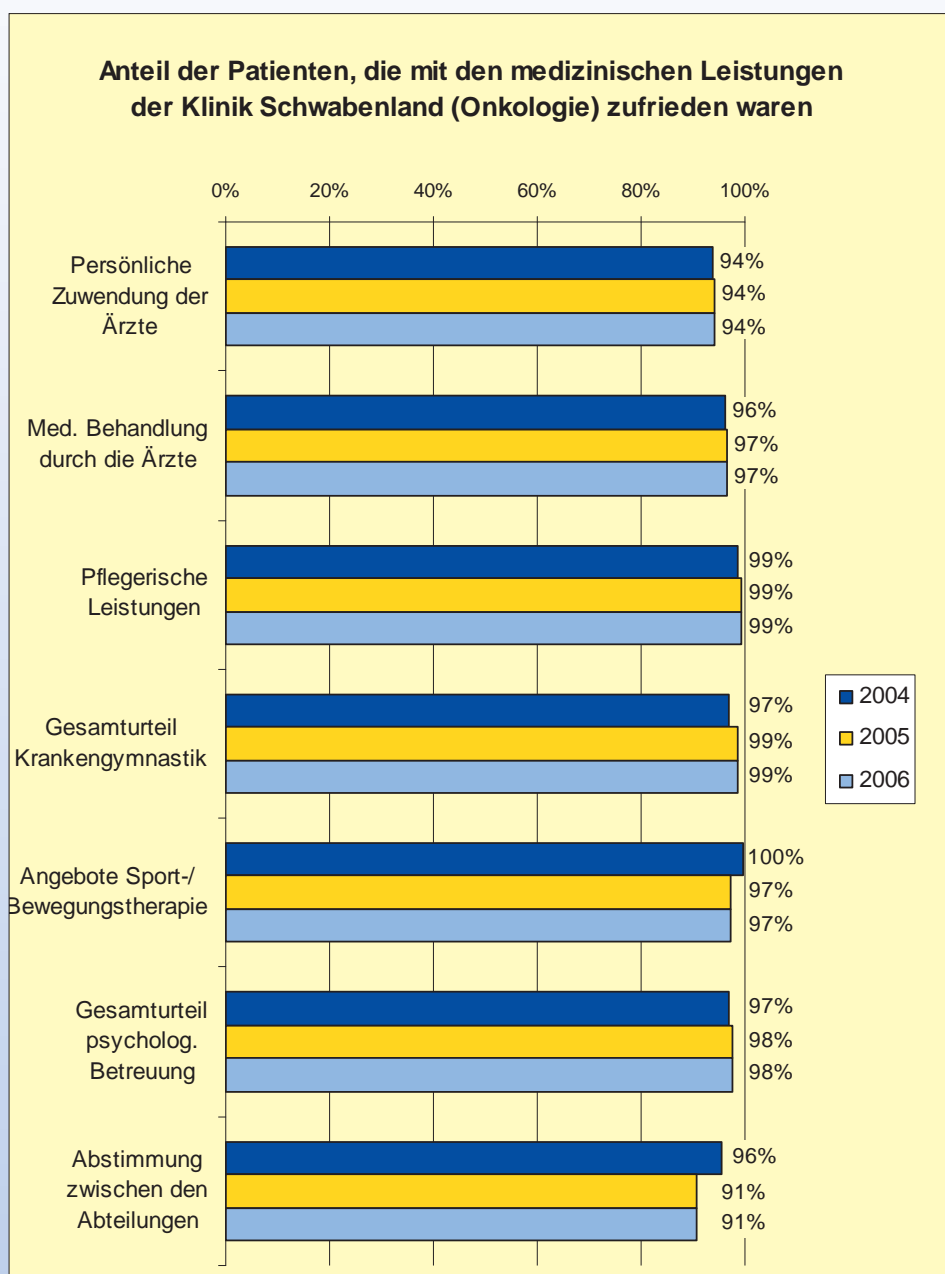
98 bis 99 Prozent unserer Patienten waren in den Jahren 2004, 2005 und 2006 mit ihrem Aufenthalt in der Klinik Schwabenland zufrieden. Besonders erfreulich ist, dass wir dieses Ergebnis über diesen Zeitraum von drei Jahren kontinuierlich beibehalten konnten.

Medizinische Kompetenz überzeugt

Der Fragebogen geht sehr detailliert auf die einzelnen Teile des medizinischen Leistungsspektrums ein. Die folgende Abbildung gibt einen Gesamtüberblick über die Patientenbewertung pro Bereich.

Hier zeigt sich vor allem im Bereich „Gesamturteil psychologische Betreuung“ eine Steigerung hinsichtlich der Zufriedenheit unserer Patienten – ein Beweis für die erfolgreiche Verbesserung der Abläufe in der Klinik Schwabenland.

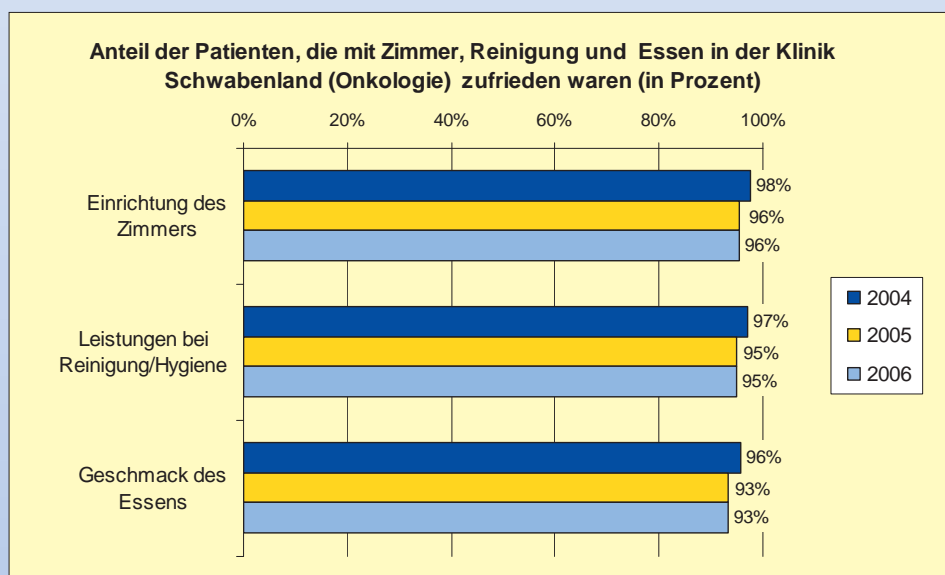
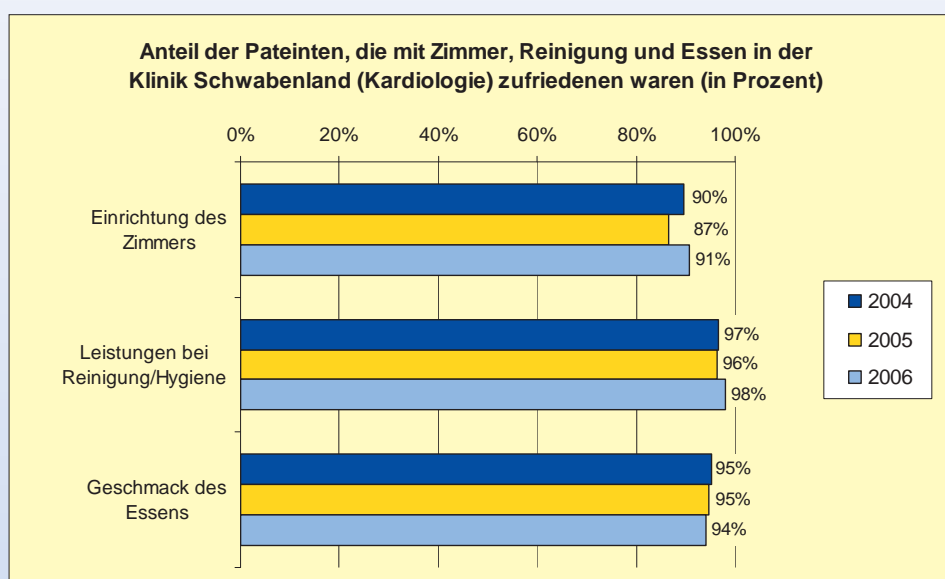




Um die Patienten rundherum optimal zu versorgen, arbeiten unsere Teams (Ärzte, Pflege, Therapie) eng zusammen, was die Patienten – wie die Befragung zeigt – im Klinikalltag wiederfinden und sehr schätzen. 90 Prozent unserer Patienten in der Abteilung Kardiologie und 91 Prozent unserer Patienten in der Abteilung Onkologie zeigen sich im Jahr 2006 mit unserer interdisziplinären Zusammenarbeit zufrieden.

Bei uns sind die Patienten gut aufgehoben

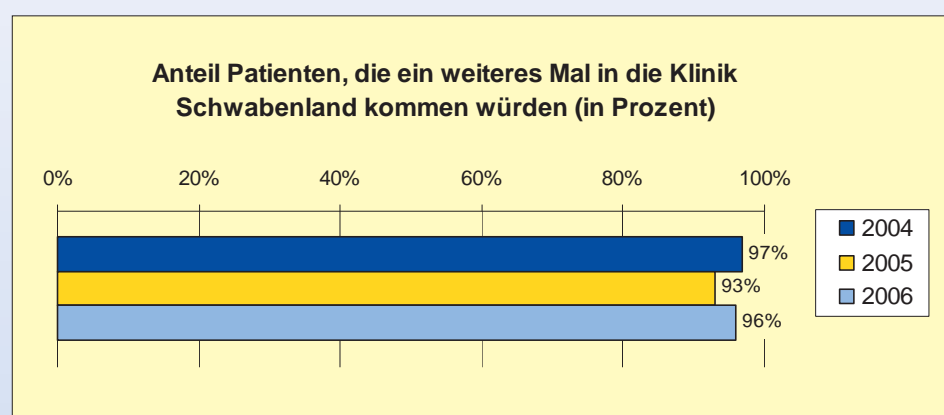
Ein erfolgreicher Aufenthalt hängt entscheidend davon ab, ob sich die Patienten wohl- und gut umsorgt fühlen. Dazu gehören individuelle Faktoren wie die gesellige Atmosphäre unter den Patienten, das Essen und auch das Zimmer. Die folgenden Diagramme zeigen die Beurteilung dieser Faktoren aus Sicht der Patienten:



Auch im Jahr 2006 konnten wir gute Ergebnisse in der Zufriedenheit der Patienten erreichen.

Patienten kommen gerne wieder

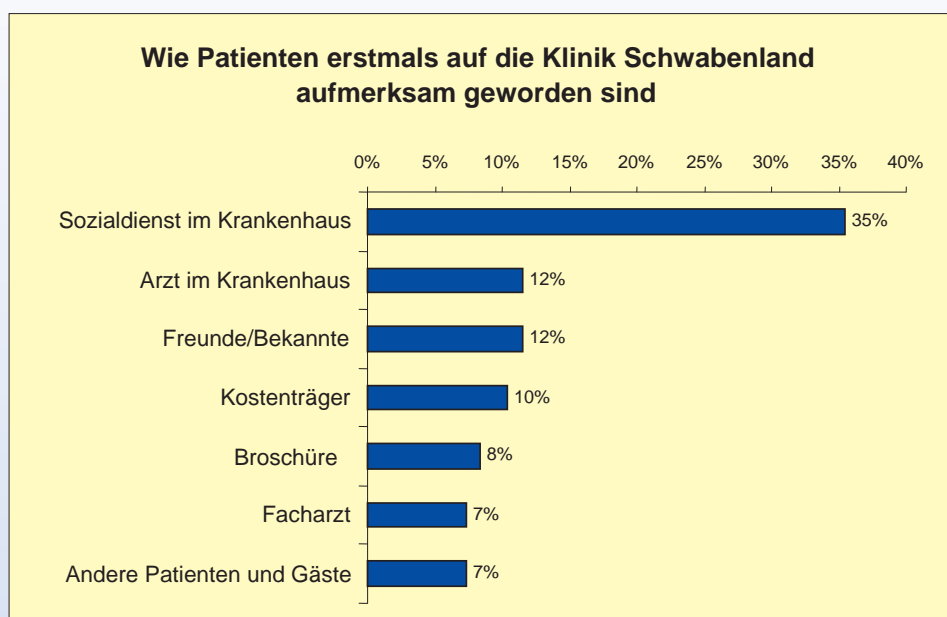
Ein ganz entscheidendes Kriterium im Zuge der Ermittlung der Zufriedenheit ist für uns, ob unsere Patienten die Klinik Schwabenland ein zweites Mal aufsuchen würden. 93 bis 97 Prozent der Befragten würden sich wieder für eine Rehabilitationsmaßnahme in der Klinik Schwabenland entscheiden. Dieses Ergebnis sehen wir als Bestätigung für die Qualität unserer Leistungen und als Vertrauensbeweis, wofür wir uns bei unseren Patienten herzlich bedanken!



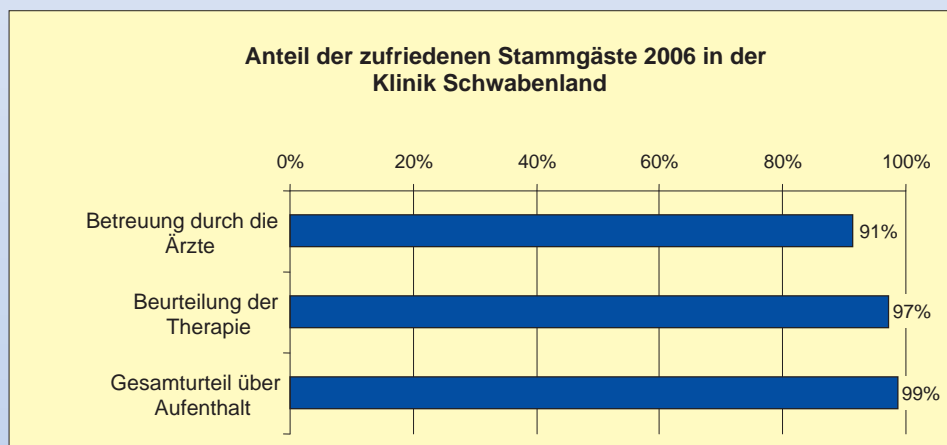
Zufriedenheit der Stammpatienten

Im November/Dezember 2006 befragten die Waldburg-Zeil Kliniken zum zweiten Mal nach 2004 ihre Stammpatienten. Diese Patienten haben bereits mindestens zweimal eine Waldburg-Zeil Klinik besucht und wurden zu den vergangenen Aufenthalten befragt. Die Befragung unter den Stammpatienten in den Waldburg-Zeil Kliniken hatte zum Ziel, die Erfahrungen der Patienten während ihrer Aufenthalte zu sammeln, auszuwerten und die Ergebnisse in den ständigen Verbesserungsprozess einfließen zu lassen – für eine weitere Leistungssteigerung nach hohen Qualitätsansprüchen.

Es wurden 2183 Patienten angeschrieben und um ihre Mitarbeit gebeten. 935 Patienten schickten den ausgefüllten Fragebogen zurück, wodurch eine überdurchschnittlich hohe Rücklaufquote von 42,8 Prozent erreicht und die Repräsentativität der Befragung gesichert wurde.

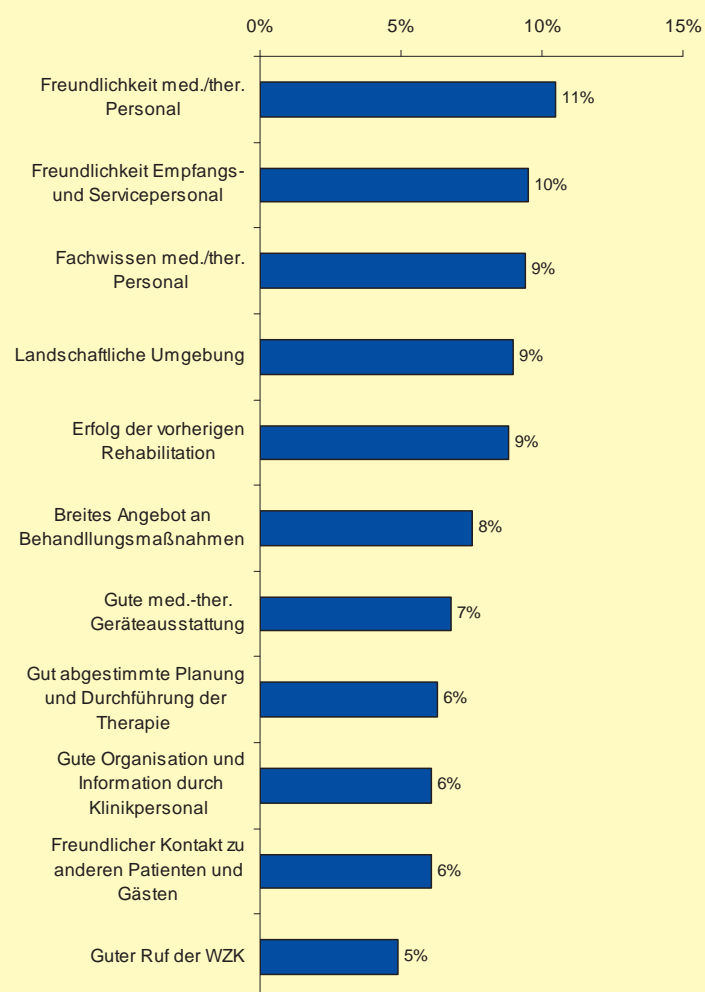


Hauptsächlich sind die Patienten durch Krankenhauspersonal und durch Freunde und Bekannte auf die Klinik Schwabenland aufmerksam geworden.



91 Prozent der Stammgäste waren mit der Betreuung durch die Ärzte, 97 Prozent mit den Therapien und 99 Prozent insgesamt mit dem Aufenthalt in der Klinik Schwabenland zufrieden.

**Gründe, warum Stamppatienten ein weiteres Mal in die Klinik Schwabenland kommen
(es können mehrere Antworten gegeben werden)**



Die Ergebnisse der Befragung zeigen, was die Patienten veranlasst hat, die Waldburg-Zeil Klinik ihrer Wahl ein weiteres Mal aufzusuchen. Ganz vorne steht dabei Freundlichkeit und Kompetenz des Personals sowie der Erfolg der Rehabilitation.

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.

Reaktionszeit auf Patientenbeschwerden	2005	2006
Anzahl der Beschwerden pro Jahr	7	1
Durchschnittliche Reaktionszeit (Tage)	5,5	7

Die Laufzeit der Entlassungsberichte

Der ärztliche Entlassungsbericht der Rentenversicherung wird für jeden Rehabilitanden der Klinik Schwabenland erstellt und informiert die Deutsche Rentenversicherung Bund den weiterbehandelnden Arzt und andere Sozialleistungs-

träger über den Behandlungsprozess. Zudem dokumentiert und bewertet er die Rehabilitation und das Behandlungsergebnis aus sozialmedizinischer Sicht. Entlassungsberichte sind somit nicht nur Entscheidungsgrundlagen bei der Prü-

fung 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	2005	2006
Durchschnittliche Dauer (Tage)	9,9	9,1

Von der Deutschen Rentenversicherung Bund wird die Laufzeit der Entlassungsberichte, d.h. der Zeitraum von Entlassungstag bis zum Eingang des Entlassungsberichts bei der Deut-

schen Rentenversicherung Bund, als ein wichtiges Qualitätsmerkmal der Rehabilitationseinrichtungen angesehen. Als Zielgröße für die Laufzeit der Entlassungsberichte hat die Deutsche Renten-

versicherung Bund einen Zeitraum von 14 Tagen vorgegeben. Damit liegen wir deutlich unter den Vorgaben der DRV Bund.

2.4 Ergebnisse des externen Qualitätssicherungsprogrammes

Die Klinik Schwabenland 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.

Sozialmedizinische Leistungsbeurteilung zum Zeitpunkt der Entlassung

Ein sehr wichtiges Rehabilitationsziel ist die Wiederherstellung und Verbesserung der Arbeitsfähigkeit unserer Patienten. Deshalb wird der zeitliche Umfang der bisher ausgeübten Tätigkeit erfasst. Am Ende der Rehabilitation wird gemeinsam mit dem Patienten eingeschätzt, in welchem zeitlichen Umfang er tätig sein kann. Dabei werden sowohl die Stärken als auch die Schwachpunkte des Gesundheitszustandes berücksichtigt.

Abteilung Kardiologie	2. Halbjahr 2005		1. Halbjahr 2006	
	Kardiologie	Vergleichsgruppe DRV Bund	Kardiologie	Vergleichsgruppe DRV Bund
Zeitlicher Umfang der zuletzt ausgeübten beruflichen Tätigkeit				
Unter 3 Stunden	1 %	12 %	2 %	10 %
3 bis unter 6 Stunden	4 %	3 %	2 %	3 %
6 Stunden und mehr	95 %	85 %	96 %	87 %
Zeitlicher Umfang für eine Tätigkeit überhaupt				
Unter 3 Stunden	1 %	4 %	3 %	3 %
3 bis unter 6 Stunden	4 %	2 %	2 %	2 %
6 Stunden und mehr	95 %	94 %	95 %	95 %

Abteilung Onkologie	2. Halbjahr 2005		1. Halbjahr 2006	
	Onkologie	Vergleichsgruppe DRV Bund	Onkologie	Vergleichsgruppe DRV Bund
Zeitlicher Umfang der zuletzt ausgeübten beruflichen Tätigkeit				
Unter 3 Stunden	11%	23 %	9 %	23 %
3 bis unter 6 Stunden	9 %	6 %	2 %	5 %
6 Stunden und mehr	80 %	71 %	89 %	72 %
Zeitlicher Umfang für eine Tätigkeit überhaupt				
Unter 3 Stunden	11%	18 %	9 %	18 %
3 bis unter 6 Stunden	5 %	4 %	0 %	4 %
6 Stunden und mehr	84 %	78 %	91 %	78 %

DRV Bund = Deutsche Rentenversicherung Bund

Patientenbefragung

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 Gesund-

heitszustandes, 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 Rentenanspruch u. a.) beeinflusst wird, sind diese bei der Auswertung der Befragungsergebnisse in geeigneter Weise berücksichtigt.

Anteil unzufriedener Patienten

Kardiologie	2. Halbjahr 2005		1. Halbjahr 2006	
	Klinik Schwabenland Kardiologie	Vergleichsgruppe DRV Bund	Klinik Schwabenland Kardiologie	Vergleichsgruppe DRV Bund
Richtige Klinik ausgesucht?	0%	3%	1%	3%
Zu wenig ärztliche Behandlung erhalten?	10%	17%	9%	19%
Fachlich. sehr gute Betreuung und Beratung durch Pflegekräfte?	8%	8%	8%	8%
Richtige psychologische Betreuung	8%	18%	14%	19%
Abstimmung Therapieplan und -ziele	14%	19%	12%	20%
Leistungen der Klinikverwaltung	0%	2%	1%	2%
Organisation der Abläufe	4%	4%	7%	5%
Abweichungen zur ärztlichen Beurteilung der Erwerbsfähigkeit	17%	21%	20%	23%
Gesamturteil Rehabilitation	2%	6%	2%	6%

DRV Bund = Deutsche Rentenversicherung Bund

Onkologie	2. Halbjahr 2005		1. Halbjahr 2006	
	Klinik Schwabenland Onkologie	Vergleichsgruppe DRV Bund	Klinik Schwabenland Onkologie	Vergleichsgruppe DRV Bund
Richtige Klinik ausgesucht?	1%	4%	1%	4%
Zu wenig ärztliche Behandlung erhalten?	14%	20%	16%	18%
Fachlich. sehr gute Betreuung und Beratung durch Pflegekräfte?	8%	8%	0%	7%
Richtige psychologische Betreuung	4%	15%	2%	13%
Abstimmung Therapieplan und -ziele	8%	11%	2%	8%
Leistungen der Klinikverwaltung	0%	2%	0%	1%
Organisation der Abläufe	5%	3%	1%	3%
Abweichungen zur ärztlichen Beurteilung der Erwerbsfähigkeit	12%	19%	15%	19%
Gesamturteil Rehabilitation**)	3%	5%	1%	6%

DRV Bund = Deutsche Rentenversicherung Bund

*) Als Anteil „unzufriedener Rehabilitanden“ zusammengefasst sind jeweils die beiden ungünstigsten Aussagen. Als „auffällig“ gelten mehr als 15 Prozent unzufriedene Rehabilitanden.

***) Als Anteil „unzufriedener Rehabilitanden“ zusammengefasst sind hier die Ausprägungen „0, 1, 2 und 3“.

Die Auswertungen zeigen, dass im überwiegenden Teil der untersuchten Bereiche der Anteil unzufriedener Patienten in der Klinik Schwabenland deutlich geringer als in der Vergleichsgruppe ist. Lediglich bei der Frage nach der Quantität der ärztlichen Behandlung und der Zufriedenheit mit der ärztlichen Beurteilung der Erwerbsfähigkeit haben wir laut der Deutschen Rentenversicherung Bund einen auffällig hohen Anteil unzufriedener Patienten (mehr als 15 Prozent). Wir nehmen diese Auswertungsergebnisse sehr ernst und haben bereits damit begonnen, mit entsprechenden Maßnahmen gegenzusteuern.

Nachsorge und berufliche Beratung

Wichtig ist, dass nach dem stationären Aufenthalt die gesundheitlichen Erfolge möglichst nachhaltig bleiben und Patienten motiviert sind, Nachsorgeempfehlungen zu Hause wahrzunehmen.

Während der Rehabilitation ist es sinnvoll, eine berufliche Beratung in Anspruch zu nehmen und sich über Möglichkeiten zur Anpassung der Berufstätigkeit an die Leistungsfähigkeit zu informieren. Anzustreben ist ein niedriger Anteil an erwerbstätigen Rehabilitanden, die nicht an einer beruflichen Beratung teilgenommen haben.

Kardiologie	2. Halbjahr 2005		1. Halbjahr 2006	
	Kardiologie	Vergleichsgruppe DRV Bund	Kardiologie	Vergleichsgruppe DRV Bund
Anteil ohne Teilnahme an Nachsorge zu Hause				
Rehabilitations-Nachsorge	55%	61%	49%	61%
Anteil Erwerbsfähiger ohne berufliche Beratung				
Berufliche Beratung durch Sozial- oder Rehaberater	67%	57%	67%	54%

Onkologie	2. Halbjahr 2005		1. Halbjahr 2006	
	Onkologie	Vergleichsgruppe DRV Bund	Onkologie	Vergleichsgruppe DRV Bund
Anteil ohne Teilnahme an Nachsorge				
Rehabilitations-Nachsorge	69%	78%	75%	78%
Anteil Erwerbsfähiger ohne berufliche Beratung				
Berufliche Beratung durch Sozial- oder Rehaberater	58%	70%	56%	66%

DRV Bund = Deutsche Rentenversicherung Bund

Zufriedenheit der Patienten mit der Rehabilitation

Kardiologie	2. Halbjahr 2005		1. Halbjahr 2006	
	Kardiologie	Vergleichsgruppe DRV Bund	Kardiologie	Vergleichsgruppe DRV Bund
Durchschnittliche Bewertung von 1 (sehr gut) bis 5 (schlecht)				
Ärztliche Betreuung während der Rehabilitation	1,7	1,9	1,9	1,9
Betreuung durch die Pflegekräfte	1,8	1,8	1,8	1,9
Psychologische Betreuung	1,9	2,0	1,8	2,1
Behandlungen	1,7	1,7	1,7	1,7
Schulungen und Vorträge	1,7	1,8	1,6	1,8
Rehabilitationsplan und -ziele	2,2	2,4	2,1	2,5
Klinik und Unterbringung	1,7	1,7	1,8	1,8
Nützlichkeit der Verhaltensempfehlungen für Beruf Haushalt und Freizeit	1,3	1,4	1,6	1,4
Ärztliche Beurteilung der Arbeits- und Erwerbsfähigkeit	2,3	2,5	2,5	2,6
Gesamturteil zur Reha	1,6	1,9	1,7	2,0

Kardiologie	2. Halbjahr 2005		1. Halbjahr 2006	
	Kardiologie	Vergleichsgruppe DRV Bund	Kardiologie	Vergleichsgruppe DRV Bund
Durchschnittliche Bewertung von 1 (sehr gut) bis 5 (schlecht)				
Ärztliche Betreuung während der Rehabilitation	1,7	1,9	1,9	1,9
Betreuung durch die Pflegekräfte	1,8	1,8	1,8	1,9
Psychologische Betreuung	1,9	2,0	1,8	2,1
Behandlungen	1,7	1,7	1,7	1,7
Schulungen und Vorträge	1,7	1,8	1,6	1,8
Rehabilitationsplan und -ziele	2,2	2,4	2,1	2,5
Klinik und Unterbringung	1,7	1,7	1,8	1,8
Nützlichkeit der Verhaltensempfehlungen für Beruf Haushalt und Freizeit	1,3	1,4	1,6	1,4
Ärztliche Beurteilung der Arbeits- und Erwerbsfähigkeit	2,3	2,5	2,5	2,6
Gesamturteil zur Reha	1,6	1,9	1,7	2,0

DRV Bund = Deutsche Rentenversicherung Bund

Vergleicht man die Urteile der Patienten zur Zufriedenheit mit der Rehabilitationsmaßnahme, so kann die Klinik Schwabenland in beiden Untersuchungszeiträumen im Mittel eine deutlich bessere Zufriedenheitsrate als die Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund nachweisen.

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. Je nach Indikationsbereich werden dabei etwa 60 qualitätsrelevante Prozessmerkmale mittels einer standardisierten Checkliste und einem dazugehörigen Manual von den Fachkollegen bewertet.

Hier werden die Bereiche grau hinterlegt, bei denen eine negative Abweichung des Mittelwertes der Klinik Schwabenland vom Gesamtmittelwert über alle Kliniken (Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund) von mindestens einem Qualitätspunkt besteht.

Kardiologie:

Zusammenfassende Bewertung der einzelnen Bereiche der Checkliste und des gesamten Rehabilitations-Prozesses (Angaben in Prozent) – Peer Review-Verfahren 2005/2006 für die Kardiologie:

Bereich	Keine Mängel		Leichte Mängel		Deutliche Mängel		Gravierende Mängel		Abweichung	
	Kardiologie	DRV Bund	Kardiologie	DRV Bund	Kardiologie	DRV Bund	Kardiologie	DRV Bund	Bedeutbarkeit	Richtung
Anamnese	5	20	70	54	20	20	5	5		
Diagnostik	16	26	58	56	21	16	5	2		
Therapieziele und Therapie	35	28	50	55	5	15	10	3		
Klinische Epikrise	35	36	50	48	15	13	0	3		
Sozialmedizinische Epikrise	47	33	21	44	16	17	16	6		
Nachsorge	35	44	50	42	15	11	0	3	+	↘
Gesamter Reha-Prozess	5	10	65	64	20	22	10	5	**	↘

Es ist keine signifikante Abweichung von der Vergleichsgruppe festzustellen. Die Ergebnisse im Bereich „Nachsorge“ und „Gesamter Reha-Prozess“ haben sich im Vergleich zum Vorjahr verschlechtert. Wir haben sofort darauf reagiert und sind dabei, die Ursachen dafür zu beheben.

Onkologie

Zusammenfassende Bewertung der einzelnen Bereiche der Checkliste und des gesamten Rehabilitations-Prozesses (Angaben in Prozent) – Peer Review-Verfahren 2005/2006 für die Onkologie:

Bereich	Keine Mängel		Leichte Mängel		Deutliche Mängel		Gravierende Mängel		Abweichung	
	Onko-logie	DRV Bund	Onko-logie	DRV Bund	Onko-logie	DRV Bund	Onko-logie	DRV Bund	Bedeut-samkeit	Rich-tung
Anamnese	63%	31%	38%	49%	0%	17%	0%	4%	**	↗
Diagnostik	31%	27%	63%	50%	6%	18%	0%	5%		
Therapieziele und Therapie	50%	27%	38%	51%	13%	17%	0%	4%	+	↗
Klinische Epikrise ¹	63%	39%	38%	45%	0%	12%	0%	5%	*	↗
Sozialmedi-zinische Epikrise ²	73%	46%	27%	34%	0%	12%	0%	8%	*	↗
Nachsorge	88%	45%	13%	40%	0%	10%	0%	5%	**	↗
Gesamter Reha-Prozess	63%	18%	31%	55%	6%	21%	0%	6%	**	↗

Dt. RV Bund = Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund (ehemals BfA)/Referenzgruppe

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

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

Wenn die Bewertungen für die Klinik Schwabenland statistisch bedeutsam anders ausfallen als für die Vergleichsgruppe, ist in der Spalte „Bedeutsamkeit“ ein Symbol vermerkt. Das bedeutet, dass die Ergebnisse mit der entsprechenden Wahrscheinlichkeit nicht durch den Zufall entstanden sind. Die statistische Sicherheit des gefundenen Unterschieds wird durch unterschiedliche Symbole gekennzeichnet.

** (Doppelsternchen): eine mindestens 99-prozentige statistische Sicherheit

* (einfaches Sternchen): Sicherheit von mindestens 95 Prozent.

+ (Kreuz): Trend, 90-prozentige statistische Sicherheit.

Im Falle eines signifikanten Unterschiedes wird zusätzlich durch einen Pfeil die Richtung des Unterschiedes hervorgehoben.

- Fallen die Bewertungen der Klinik Schwabenland günstiger aus als bei der Referenzgruppe, so wird ein aufwärts gerichteter Pfeil dargestellt (↗).
- Ein abwärts gerichteter Pfeil (↘) zeigt eine im Vergleich ungünstigere Bewertung an.
- Ist ein Unterschied nicht statistisch bedeutsam sind Angaben über die Richtung unzulässig, da die Ergebnisse auch rein zufällig entstanden sein können.

Die vorliegenden Ergebnisse bestätigen der Klinik Schwabenland verglichen mit den Referenzkliniken beste Qualität in allen Bereichen des Rehabilitationsprozesses.

Die folgende Tabelle gibt ergänzend einen Überblick über die Bewertungen nach Qualitätspunkten. Auch hier werden die Bereiche grau hinterlegt, bei denen eine negative Abweichung des Mittelwertes der Klinik Schwabenland vom Gesamtmittelwert über alle Kliniken (Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund) von mindestens einem Qualitätspunkt besteht.

Übersicht über die zusammenfassenden Bewertungen – Peer Review-Verfahren 2005/ 2006: Es sind Qualitätspunkte von 0 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut) angegeben.

VG DRV Bund = Vergleichsgruppe der Deutsche Rentenversicherung Bund (ehemals BfA)/Referenzgruppe

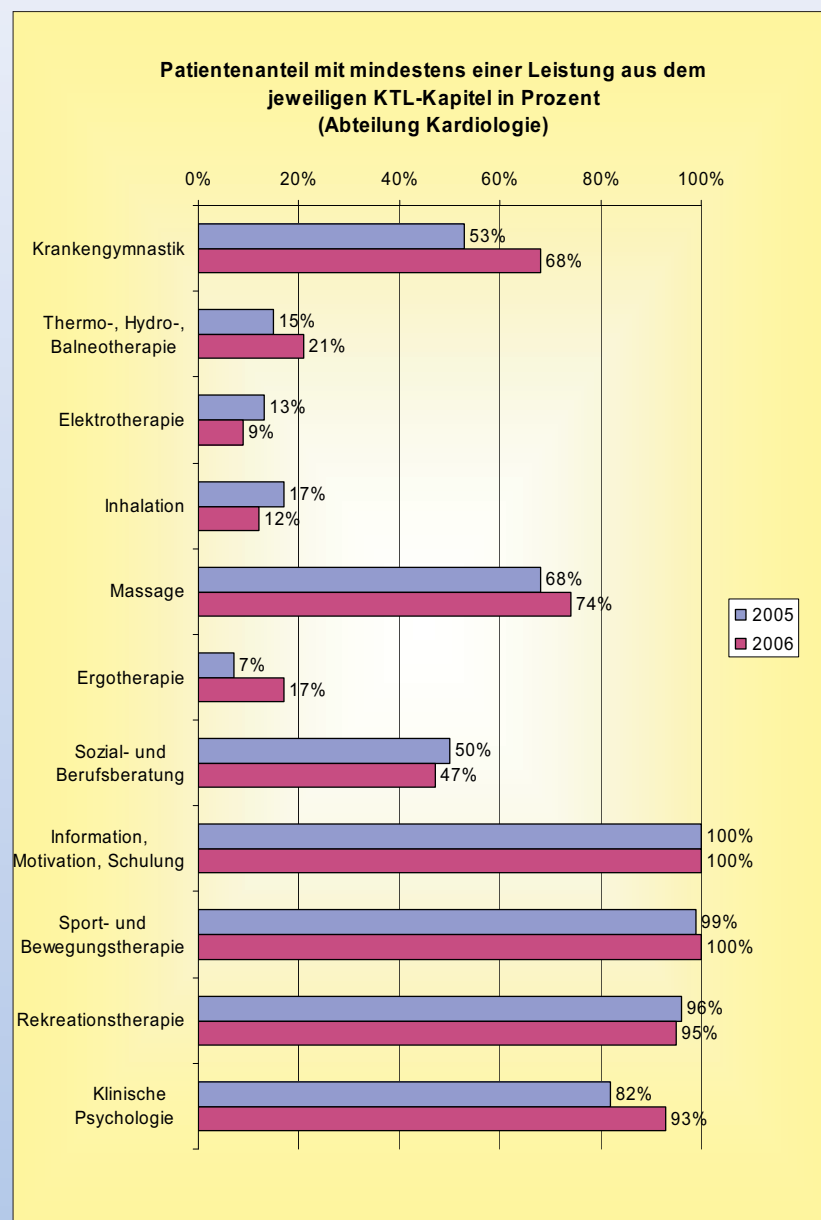
Bereich	SL Kardiologie	VG DRV Bund	Abweichung zur Gruppe	Abweichung zum Jahr 2004/2005
Qualitätspunkte „Anamnese“	6,9	7,1		
Qualitätspunkte „Diagnostik“	6,9	7,4		↘+
Qualitätspunkte „Therapieziele und Therapie“	7,6	7,3		
Qualitätspunkte „Klinische Stellungnahme“	7,9	7,5		
Qualitätspunkte „Sozialmedizinische Stellungnahme“	7,2	7,2		
Qualitätspunkte „Nachsorge“	7,8	7,7		
Qualitätspunkte „Gesamter Reha-Prozess“	6,8	6,9		↘+

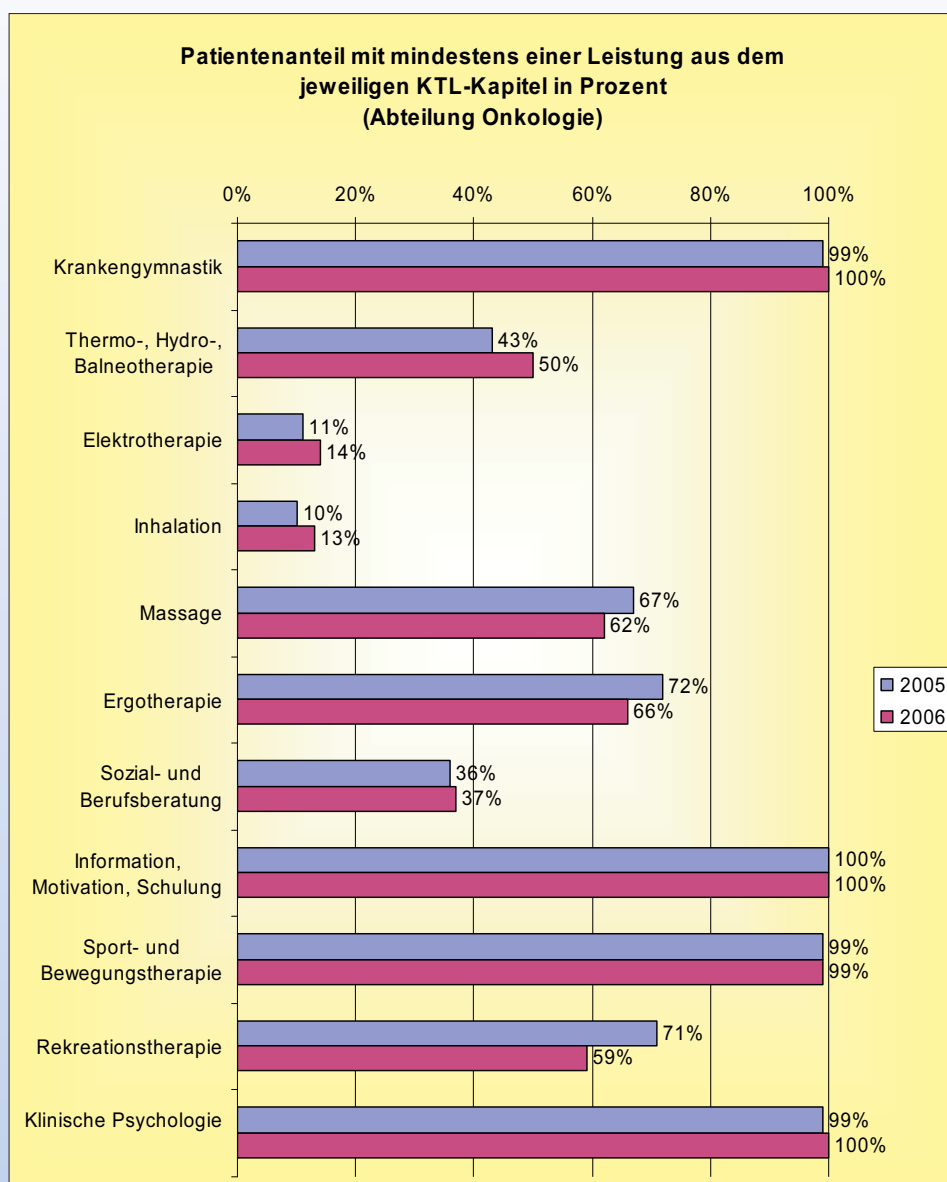
Bereich	SL Onkologie	VG DRV Bund	Abweichung zur Gruppe	Abweichung zum Jahr 2004/2005
Qualitätspunkte „Anamnese“	8,6	7,3	↗ *	
Qualitätspunkte „Diagnostik“	8,0	7,0	↗ +	
Qualitätspunkte „Therapieziele und Therapie“	7,8	7,1		
Qualitätspunkte „Klinische Stellungnahme“	8,4	7,4	↗ +	
Qualitätspunkte „Sozialmedizinische Stellungnahme“	8,9	7,4	↗ *	
Qualitätspunkte „Nachsorge“	9,1	7,6	↗ **	
Qualitätspunkte „Gesamter Reha-Prozess“	8,1	6,8	↗ *	

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

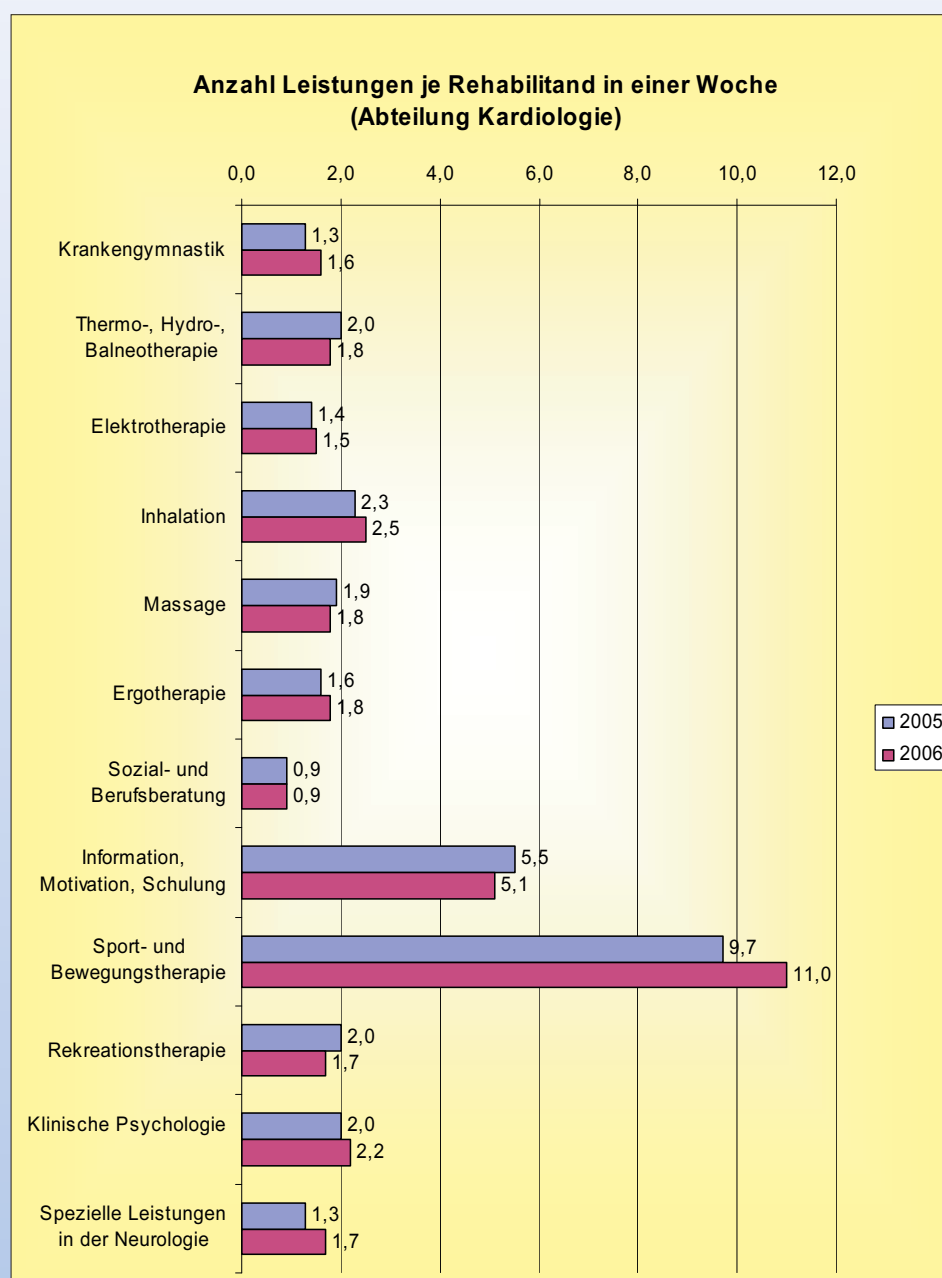
Leistungen der rehabilitativen Behandlung

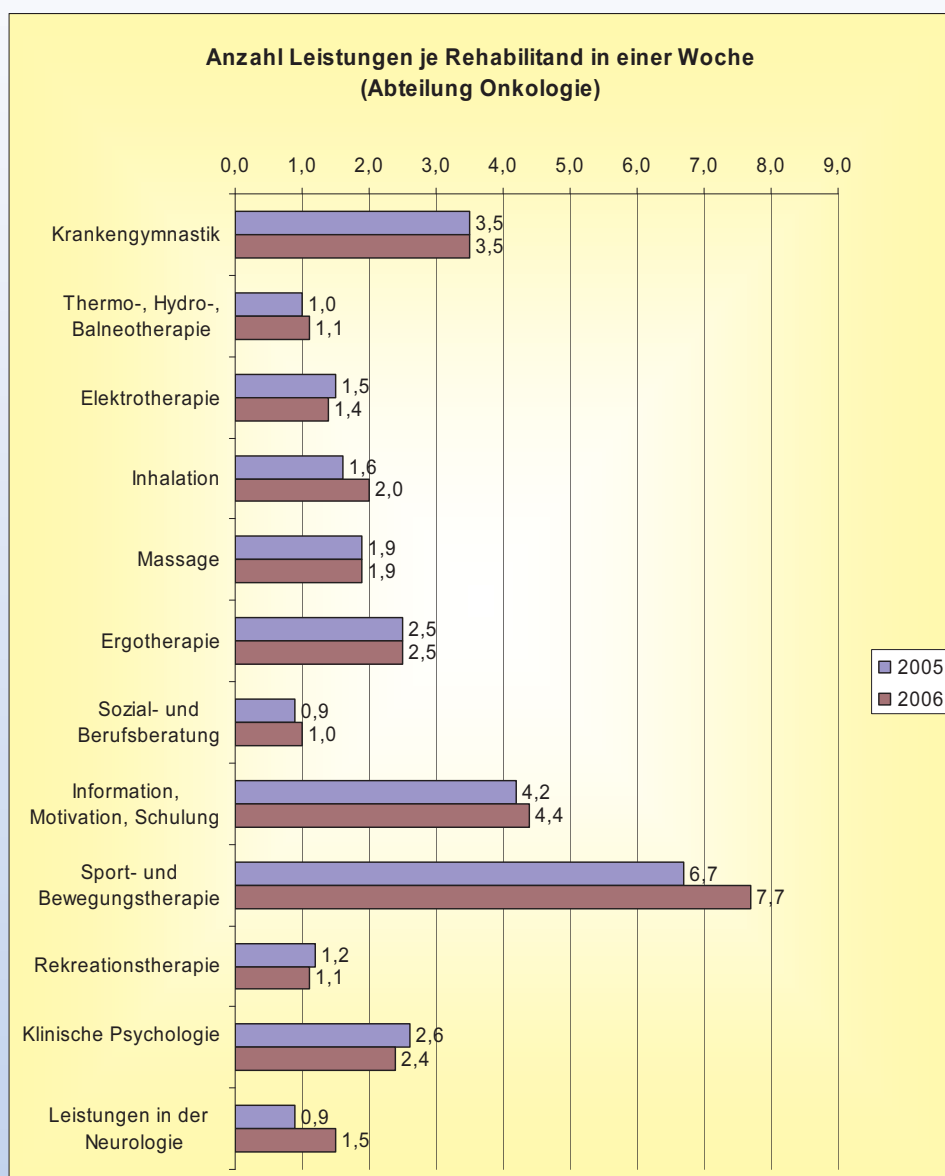
Für die Umsetzung der Qualitätssicherung ist eine Nachvollziehbarkeit der erbrachten Versorgungsleistungen von großer Bedeutung. Außerdem können wir so rehabilitative Konzepte und qualitätssichernde Maßnahmen weiterentwickeln. Die Deutsche Rentenversicherung Bund hat die „Klassifikation therapeutischer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





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





TEIL IV Ergänzende wichtige Informationen

1. Qualifizierung des Personals durch Fort- und Weiterbildung

Die Fort- und Weiterbildung für die Mitarbeiter ist berufsgruppenspezifisch vom zeitlichen Mindestumfang im Tarifvertrag geregelt. Es besteht weiterhin eine berufsrechtliche Fortbildungspflicht der ärztlichen und psychologischen Mitarbeiter, die durch die jeweilige Kammer geregelt ist.

Interne Fortbildung/Schulung

Interne abteilungsspezifische Fortbildungen gibt es in der physikalischen Abteilung wöchentlich (gemeinsam erstellte Themenliste) und in der Abteilungen Diät, Pflege, Psychologie in unterschiedlicher Häufigkeit, je nach Bedarf.

Interne abteilungsübergreifende Fortbildungen werden regelmäßig monatlich vom medizinischen Bereich angeboten. Im Winterhalbjahr werden sechsmal externe Experten zu einer Fortbildung zu aktuellen medizinischen Fragen eingeladen (einsehbar beim Chefarzt). Diese Fortbildungen entsprechen den berufskammertypischen Anforderungen und zählen mit Zertifizierungspunkten.

Berufsgruppenunabhängige Fortbildungen werden durch die jeweilig Zuständigen veranlasst, z.B. durch die Zentrale werden PC-Seminare, Zertifizierungsschulungen oder allgemeine Seminare z.B. „Patient mehr als ein Kunde“ organisiert.

Externe Fortbildung/Schulung

Regelmäßige externe Fortbildungsmöglichkeiten für interessierte Mitarbeiter gibt es monatlich in der nahe gelegenen Psychosomatischen Klinik Alpenblick (über Ausschreibung bekannt gemacht), sowie die freiwillige Teilnahme von Ärzten, Therapeuten und Fachkräften an Fachkongressen, Fachgesellschaften, Tagungen, Qualitätszirkeln.

Psychologie: Fallsupervision zusammen mit Mitarbeitern der Klinik Alpenblick, mehrmals im Jahr, unregelmäßig
Sozialberatung: Jahresfortbildung der AG Bodensee
Haustechnik: einmal pro Jahr Techniker-tag für alle Waldburg-Zeil Kliniken
Interdisziplinär für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im onkologischen Bereich: ca. alle zwei Monate DAPO-Treffen

2. Vermittlung von Wissen in der Öffentlichkeit

Die Klinik ist Veranstalter verschiedener Vorträge und Schulungen sowohl für die Öffentlichkeit als auch für Fachpublikum und unterstützt die Beratung von Selbsthilfeorganisationen.

Öffentliche Vorträge

Seit dem Jahr 2004 veranstalten die Waldburg-Zeil Einrichtungen in Oberschwaben regelmäßig die Vortragsreihe „Mittwochs bei den Waldburg-Zeil Kliniken – Treffpunkt: Gesundheit“. Die Einrichtungen referieren einmal pro Monat abwechselnd über fachspezifische

Themen z.B. „Osteoporose – erfolgreich vorbeugen und gezielt behandeln“, „Gesundheit im Alter Herz-Kreislauf-Prävention und Rehabilitation älterer Menschen“ etc. Die Vorträge sind öffentlich und kostenlos.

Tag der offenen Tür

Anlässlich des einmal im Jahr stattfindenden Deutschen Reha-Tages veranstalten die Klinik einen „Tag der offenen Tür“.

Mit dem „Onko-Aktivtag“ bietet die Klinik Schwabenland an einem Dienstag im Monat von 10 bis 16 Uhr Patienten und deren Angehörigen die Möglichkeit, sich mit anderen Betroffenen auszutauschen, Experten zu befragen, sowie am Bewegungs- und Entspannungsprogramm teilzunehmen. Die Teilnehmer gestalten das Programm aktiv mit, indem sie mit der Anmeldung Themenwünsche äußern, die dann während des Seminars am Nachmittag besprochen und diskutiert werden. Betreut wird der „Onko-Aktivtag“ durch die leitende Ärztin Onkologie sowie durch den onkologischen Oberarzt.

Mehrmals jährlich wird durch ärztliche Mitarbeiter der Klinik Schwabenland eine zweitägige Schulung zur Gerinnungsselbstbestimmung durchgeführt, die auch von externen Patienten in Anspruch genommen werden kann. Sie dient zum Selbstmanagement der Blutgerinnungskontrolle und ermöglichen den Betroffenen bei erfolgreichem Abschluss mit Lernerfolgskontrolle durch

einen Abschlusstest die eigenständige Einstellung mittels gerinnungshemmender Medikamente.

Jährlich im November besteht an fünf Wochentagen für alle Interessierten die Möglichkeit zur Teilnahme an Veranstaltungen im Rahmen der „Herzwoche“, die die Klinik Schwabenland in Zusammenarbeit mit der Deutschen Herzstiftung sowie der Volkshochschule Isny veranstaltet. Ziel ist die bessere Aufklärung über die Alarmzeichen und die Risikofaktoren des Herzinfarkts sowie über die Behandlung im Akutfall und die Sekundärprävention.

Im Juni 2005 fand in der Klinik Schwabenland unter Leitung der leitenden Ärztin Onkologie sowie des onkologischen Oberarztes der erste Onko-Tag unter dem Motto „Leben mit Krebs – eine Herausforderung“ statt, für den namhafte Leiter von Tumorzentren aus Deutschland und der Schweiz als Referenten gewonnen werden konnten. Betroffene und Interessierte hatten hier die Möglichkeit, sich über Therapiemethoden bei Tumorerkrankungen zu informieren.

Zur Verbesserung der medizinischen Versorgung der Patienten in den einzelnen Kliniken und natürlich auch zur Verbesserung der interdisziplinären Kommunikation finden interdisziplinäre Schmerzkonferenzen unter Beteiligung aller Kliniken statt.

3. Teilnahme an besonderen Versorgungs- und Vernetzungsformen

Über integrierte Versorgungsverträge ist die Vernetzung zwischen Krankenkassen, Akutkrankenhäusern, niedergelassenen Ärzten und Rehabilitationskliniken vertraglich geregelt.

Als Beispiel sei der Vertrag zur integrierten Versorgung mit dem Herzzentrum Bad Krozingen und der Rehabilitationseinrichtung Waldburg-Zeil Klinik Schwabenland genannt.

Seit 2005 besteht ein Kooperationsvertrag mit Kostenträgern aus Österreich, welcher Patienten aus dem Vorarlberg eine wohnortnahe kardiologische Rehabilitation ermöglicht, was in steigendem Ausmaß von dort in Anspruch genommen wird.



Klinik Schwabenland
 Fachklinik für Innere Medizin
 Waldburgallee 3-5
 88316 Isny-Neutrauchburg
 Service-Nr 0800 8 83 16 05
 Telefon 07562 71-0
 Fax 07562 71-1295
www.klinik-schwabenland.de
www.wzk-portal.de
info@klinik-schwabenland.de

E-4508.1107/N

In guten Händen