

Strukturierter Qualitätsbericht

Gemäß § 137 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 SGB V über das Berichtsjahr 2010



Erstellt zum 1. Juli 2011

Einleitung

Die im Jahr 2008 eröffnete Schön Klinik Bad Arolsen vereint unter einem Dach alles, was Sie von einer modernen Einrichtung erwarten dürfen und sollen, die sich ganzheitlich der Gesundheit ihrer Patienten annimmt.

Unsere hervorragend ausgebildeten Ärzte, Psychologen und Cotherapeuten arbeiten ausschließlich auf der Basis wissenschaftlich fundierter Ansätze und Methoden. Sie gehen auf jeden Patienten individuell ein und behandeln ihn mit einem therapeutischen Konzept, das exakt auf seine Vorgeschichte und Bedürfnisse abgestimmt ist.

Aktuell bietet die Schön Klinik Bad Arolsen für die folgenden **Krankheitsbilder** ein störungsspezifisches Therapieangebot:

Aufnahmeindikationen:

- Depressionen
- Dekompensierter Tinnitus und Hyperakusis
- Posttraumatische Belastungsstörung (PTBS)
- Aufmerksamkeitsdefizit-Hyperaktivitätsstörung (ADHS) im Erwachsenenalter
- Burnout-Syndrom
- Peripartale psychische Erkrankungen (Erkrankungen in der Schwangerschaft und im Wochenbett)

Weitere Indikationen:

- Angststörungen
- Zwangsstörungen
- Somatoforme Störungen (Störungen ohne eindeutig nachweisbaren körperlichen Befund)
- Schwere Anpassungsstörungen
- Schwere Belastungsreaktionen
- Essstörungen
- Schwindelerkrankungen

Die Klinik ist nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert und entspricht damit höchstem Qualitätsstandard.

Wir möchten Sie zusätzlich auf unseren klinikeigenen [Qualitätsbericht 2010](#) aufmerksam machen. Hier ist in ausführlichen Reportagen dargestellt wie Patienten aller Schön Kliniken spürbare Qualität erlebt haben. Zahlreiche Grafiken von A wie Aphasie bis Z wie Zwänge dokumentieren in Zahlen, wofür sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unseren Kliniken täglich einsetzen. So betrachten wir in der Zusammenfassung eine Million Qualitätsdaten zu 130 Krankheitsbildern und hohe Patientenzufriedenheitsraten als Ergebnis unserer tagtäglichen Arbeit.

Die Krankenhausleitung, vertreten durch den Regionalmanager Hessen, Herrn Axel Post, und den Ärztlichen Direktor, Herrn Priv.-Doz. Dr. Dr. Niels Bergemann, ist verantwortlich für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben in diesem Qualitätsbericht.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	2
Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses	
A-1	Allgemeine Kontaktdaten des Krankenhauses 5
A-2	Institutionskennzeichen des Krankenhauses 6
A-3	Standort(nummer) 6
A-4	Name und Art des Krankenhausträgers 6
A-5	Akademisches Lehrkrankenhaus 6
A-6	Organisationsstruktur des Krankenhauses 6
A-7	Regionale Versorgungsverpflichtung für die Psychiatrie 7
A-8	Fachabteilungsübergreifende Versorgungsschwerpunkte des Krankenhauses 7
A-9	Fachabteilungsübergreifende medizinisch-pflegerische Leistungsangebote des Krankenhauses 7
A-10	Allgemeine nicht-medizinische Serviceangebote des Krankenhauses 7
A-11	Forschung und Lehre des Krankenhauses 8
A-11.1	Forschungsschwerpunkte 8
A-11.2	Akademische Lehre 9
A-11.3	Ausbildung in anderen Heilberufen 9
A-12	Anzahl der Betten im gesamten Krankenhaus 9
A-13	Fallzahlen des Krankenhauses 9
A-14	Personal des Krankenhauses 9
A-14.1	Ärzte und Ärztinnen 9
A-14.2	Pflegepersonal 10
A-14.3	Spezielles therapeutisches Personal 10
A-15	Apparative Ausstattung 10
Struktur- und Leistungsdaten der Fachabteilungen	
B-1	Psychosomatische Medizin und Psychotherapie 12
B-1.1	Name 12
B-1.2	Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit / Fachabteilung 13
B-1.3	Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote der Organisationseinheit / Fachabteilung 13
B-1.4	Nicht-medizinische Serviceangebote der Organisationseinheit / Fachabteilung 16
B-1.5	Fallzahlen der Organisationseinheit / Fachabteilung 16
B-1.6	Diagnosen nach ICD 16
B-1.6.1	Hauptdiagnosen nach ICD 16

B-1.6.2	Weitere Kompetenzdiagnosen	17
B-1.7	Prozeduren nach OPS	17
B-1.7.1	Durchgeführte Prozeduren nach OPS	17
B-1.7.2	Weitere Kompetenzprozeduren	17
B-1.8	Ambulante Behandlungsmöglichkeiten	17
B-1.9	Ambulante Operationen nach § 115b SGB V	17
B-1.10	Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft	17
B-1.11	Personelle Ausstattung	17
B-1.11.1	Ärzte und Ärztinnen	17
B-1.11.2	Pflegepersonal	18
B-1.11.3	Spezielles therapeutisches Personal	18
 Qualitätssicherung		
C-1	Teilnahme an der externen vergleichenden Qualitätssicherung nach § 137 SGB V	20
C-2	Externe Qualitätssicherung nach Landesrecht gemäß § 112 SGB V	20
C-3	Qualitätssicherung bei Teilnahme an Disease- Management-Programmen (DMP) nach § 137f SGB V	20
C-4	Teilnahme an sonstigen Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung	20
C-5	Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 SGB V	20
C-6	Umsetzung von Beschlüssen zur Qualitätssicherung nach § 137 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 SGB V ("Strukturqualitätsvereinbarung")	20
C-7	Umsetzung der Regelungen zur Fortbildung im Krankenhaus nach § 137 SGB V	20
 Qualitätsmanagement		
D-1	Qualitätspolitik	21
D-2	Qualitätsziele	21
D-3	Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	22
D-4	Instrumente des Qualitätsmanagements	23
D-5	Qualitätsmanagement-Projekte	24
D-6	Bewertung des Qualitätsmanagements	24

A Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

A-1 Allgemeine Kontaktdaten des Krankenhauses

Name: Schön Klinik Bad Arolsen
Straße: Hofgarten 10
PLZ / Ort: 34454 Bad Arolsen
Telefon: 05691 / 6238 - 0
Telefax: 05691 / 6238 - 1000
E-Mail: linikbadarolsen@schoen-kliniken.de
Internet: www.schoen-kliniken.de/bar





A-2 Institutionskennzeichen des Krankenhauses

Institutionskennzeichen: 260660748

A-3 Standort(nummer)

Standortnummer: 00

00: Dies ist der einzige Standort zu diesem Institutionskennzeichen.

A-4 Name und Art des Krankenhausträgers

Träger: Schön Klinik Bad Arolsen GmbH & Co. KG

Art: privat

Internetadresse: www.schoen-kliniken.de/bar

A-5 Akademisches Lehrkrankenhaus

Lehrkrankenhaus: nein

A-6 Organisationsstruktur des Krankenhauses

Die Schön Klinik Bad Arolsen ist eine Fachklinik für Psychosomatische Medizin. Grundsätzlich wird dabei sowohl stationär im Krankenhaus als auch in der Ambulanz (Hör- und Gleichgewichtsinstitut) das gesamte Indikationsspektrum der psychosomatischen Medizin behandelt.

Die Klinikleitung setzt sich aus dem Kaufmännischen Leiter und der Verwaltungsleitung sowie dem Ärztlichen Direktor und den Chefärzten zusammen.

Dem Führungsteam der Schön Klinik Bad Arolsen gehören darüber hinaus die Team- und Stationsleitungen der medizinisch-therapeutischen Bereiche (Stationen, Fachtherapien, Medizinische Zentrale, Medizinischer Schreibdienst) und die Abteilungsleiter der kaufmännisch-

technischen Bereiche an (Personal, Controlling, Patientenmanagement, Einkauf, Marketing, Qualitätsmanagement, Haustechnik, Dienstleistungen, Küche, IT).

A-7 Regionale Versorgungsverpflichtung für die Psychiatrie

Verpflichtung besteht: nein

A-8 Fachabteilungsübergreifende Versorgungsschwerpunkte des Krankenhauses

Weitere Versorgungsschwerpunkte sind nicht vorhanden.

A-9 Fachabteilungsübergreifende medizinisch-pflegerische Leistungsangebote des Krankenhauses

Siehe bitte B-1.3: Medizinisch-therapeutische Leistungsangebote

A-10 Allgemeine nicht-medizinische Serviceangebote des Krankenhauses

Nr.	Serviceangebot	Kommentar / Erläuterung
SA01	Räumlichkeiten: Aufenthaltsräume	auf jeder Station
SA59	Räumlichkeiten: Barrierefreie Behandlungsräume	
SA02	Räumlichkeiten: Ein-Bett-Zimmer	
SA03	Räumlichkeiten: Ein-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle	
SA06	Räumlichkeiten: Rollstuhlgerechte Nasszellen	barrierefreie Zimmer
SA10	Räumlichkeiten: Zwei-Bett-Zimmer	
SA11	Räumlichkeiten: Zwei-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle	ebenfalls Mehrbettzimmer mit eigener Nasszelle (jeweils für 2 Patientinnen / Patienten)
SA14	Ausstattung der Patientenzimmer: Fernsehgerät am Bett / im Zimmer	
SA15	Ausstattung der Patientenzimmer: Internetanschluss am Bett / im Zimmer	kostenpflichtig
SA16	Ausstattung der Patientenzimmer: Kühlschrank	z. T. kostenpflichtig
SA18	Ausstattung der Patientenzimmer: Telefon	kostenpflichtig
SA19	Ausstattung der Patientenzimmer: Wertfach / Tresor am Bett / im Zimmer	Schließfach
SA20	Verpflegung: Frei wählbare Essenszusammenstellung (Komponentenwahl)	Buffetform
SA21	Verpflegung: Kostenlose Getränkebereitstellung	
SA44	Verpflegung: Diät-/Ernährungsangebot	
SA45	Verpflegung: Frühstücks-/Abendbuffet	ebenfalls Mittagsbuffet
SA46	Verpflegung: Getränkeautomat	Trinkwasserspender
SA23	Ausstattung / Besondere Serviceangebote des Krankenhauses: Cafeteria	
SA24	Ausstattung / Besondere Serviceangebote des Krankenhauses: Faxempfang für Patienten und Patientinnen	ebenfalls Kopiermöglichkeit (kostenpflichtig)
SA25	Ausstattung / Besondere Serviceangebote des Krankenhauses: Fitnessraum	
SA27	Ausstattung / Besondere Serviceangebote des Krankenhauses: Internetzugang	kostenpflichtig

Nr.	Serviceangebot	Kommentar / Erläuterung
SA28	Ausstattung / Besondere Serviceangebote des Krankenhauses: Kiosk / Einkaufsmöglichkeiten	
SA30	Ausstattung / Besondere Serviceangebote des Krankenhauses: Klinikeigene Parkplätze für Besucher und Besucherinnen sowie Patienten und Patientinnen	Tiefgarage (kostenpflichtig)
SA33	Ausstattung / Besondere Serviceangebote des Krankenhauses: Parkanlage	Attraktiver Innenhof
SA34	Ausstattung / Besondere Serviceangebote des Krankenhauses: Rauchfreies Krankenhaus	
SA35	Ausstattung / Besondere Serviceangebote des Krankenhauses: Sauna	zusätzlich Dampfbad und Tauchbecken
SA38	Ausstattung / Besondere Serviceangebote des Krankenhauses: Wäscheservice	im Krankenhaus: Waschmaschinen (kostenpflichtig), Wäschetrockner, Bügellausstattung
SA49	Ausstattung / Besondere Serviceangebote des Krankenhauses: Fortbildungsangebote / Informationsveranstaltungen	
SA51	Ausstattung / Besondere Serviceangebote des Krankenhauses: Orientierungshilfen	ebenfalls Ansprechpartnerinnen außerhalb des therapeutischen Bereiches (Servicemanagement)
SA52	Ausstattung / Besondere Serviceangebote des Krankenhauses: Postdienst	
SA54	Ausstattung / Besondere Serviceangebote des Krankenhauses: Tageszeitungsangebot	
SA55	Persönliche Betreuung: Beschwerdemanagement	
SA40	Persönliche Betreuung: Empfangs- und Begleitdienst für Patienten und Patientinnen sowie Besucher und Besucherinnen	
SA00	Persönliche Betreuung: Sozialdienst	

Darüber hinaus bieten wir weitere nicht-medizinische Serviceangebote:

- Transfer unserer Patienten (z.B. Abholung vom Bahnhof)
- Hotelreservierung für Angehörige
- Bücherauswahl in den Aufenthaltsbereichen
- Bereitstellung von Gesellschaftsspielen
- Verleih von elektronischen Geräten (DVD-Rekorder, Haartrockner, Bügeleisen, etc.) - kostenpflichtig bzw. gegen Pfand
- Weitere Bettdecken und Kopfkissen
- Bademantel - kostenpflichtig
- Vergünstigter Eintritt in das örtliche Schwimmbad

A-11 Forschung und Lehre des Krankenhauses

A-11.1 Forschungsschwerpunkte

Es besteht ein Kooperationsvertrag mit dem Fachbereich Psychologie der Philipps-Universität Marburg, Prof. Dr. Winfried Rief.

Darüber hinaus existiert eine Stiftungsprofessur an diesem Fachbereich, die mit Prof. Dr. Matthias Berking besetzt ist. Seine Forschungsschwerpunkte sind Nachhaltigkeit von Therapieerfolgen und Emotionsregulation.

A-11.2 Akademische Lehre

Nr.	Akademische Lehre und weitere ausgewählte wissenschaftliche Tätigkeiten	Kommentar / Erläuterung
FL01	Dozenturen / Lehrbeauftragungen an Hochschulen und Universitäten	Priv.-Doz. Dr. Dr. Niels Bergemann lehrt an der Universität Heidelberg im Fach Psychiatrie und Psychotherapie und ist dort an der Ausbildung Psychologischer Psychotherapeuten beteiligt. Er hat ferner einen Lehrauftrag im Fachbereich Psychologie der Universität Trier.
FL03	Studierendenausbildung (Famulatur / Praktisches Jahr)	Die Klinik bietet Famulaturen für Medizinstudenten und Praktika für Psychologiestudenten an.
FL04	Projektbezogene Zusammenarbeit mit Hochschulen und Universitäten	Es bestehen projektbezogene Kooperationen mit den Universitäten Marburg, Heidelberg, Trier und Koblenz-Landau.
FL06	Teilnahme an multizentrischen Phase-III/IV-Studien	Beteiligungen an Phase-III/IV-Studien werden ermöglicht.
FL07	Initiierung und Leitung von uni- / multizentrischen klinisch-wissenschaftlichen Studien	Klinisch-wissenschaftliche Studien werden durchgeführt.
FL08	Herausgeberschaften wissenschaftlicher Journale/Lehrbücher	
FL09	Doktorandenbetreuung	Durch den Ärztlichen Direktor an der Universität Heidelberg (Mediziner und Psychologen), durch den Stiftungsprofessor an der Universität Marburg.

A-11.3 Ausbildung in anderen Heilberufen

Die Klinik bietet ein umfangreiches Fort- und Weiterbildungsprogramm für alle medizinisch-therapeutischen Berufsgruppen an, insbesondere für die in Bad Arolsen entwickelte Hörtherapie sowie die Cotherapie.

A-12 Anzahl der Betten im gesamten Krankenhaus

Bettenzahl: 103

A-13 Fallzahlen des Krankenhauses

Gesamtzahl der im Berichtsjahr behandelten Fälle:

Vollstationäre Fälle: 1.156

Teilstationäre Fälle: 0

Ambulante Fälle:

- Fallzählweise: 0

A-14 Personal des Krankenhauses

A-14.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl
Ärztinnen/ Ärzte insgesamt (außer Belegärzte)	15,9
- davon Fachärztinnen/ -ärzte	11,8
Belegärztinnen/ -ärzte (nach § 121 SGB V)	0

Weitere Informationen siehe bitte B-1.11.1

A-14.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer
Gesundheits- und Krankenpfleger/ -innen	12,2	3 Jahre

Weitere Informationen siehe bitte B-1.11.2

A-14.3 Spezielles therapeutisches Personal

Nr.	Spezielles therapeutisches Personal	Anzahl
SP02	Arzthelfer und Arzthelferin	1,5
SP31	Bewegungstherapeut und Bewegungstherapeutin (z.B. nach DAKBT)/Tanztherapeut und Tanztherapeutin	1,3
SP13	Kunsttherapeut und Kunsttherapeutin / Maltherapeut und Maltherapeutin / Gestaltungstherapeut und Gestaltungstherapeutin / Bibliotheraut und Bibliotherautin	1,5
SP17	Oecotrophologe und Oecotrophologin / Ernährungswissenschaftler und Ernährungswissenschaftlerin	1,0
SP21	Physiotherapeut und Physiotherapeutin	3,4
SP23	Psychologe und Psychologin	12,7
SP24	Psychologischer Psychotherapeut und Psychologische Psychotherapeutin	11,8
SP26	Sozialpädagogin und Sozialpädagoge	0,4
SP46	Sportlehrer und Sportlehrerin / Gymnastiklehrer und Gymnastiklehrerin / Sportpädagogin und Sportpädagoge	2,0
SP00	Co-/ Hörtherapeut und Co-/ Hörtherapeutin	10,8

Weitere Informationen siehe bitte B-1.11.3

A-15 Apparative Ausstattung

Nr.	Vorhandene Geräte	Umgangssprachliche Bezeichnung	24h ¹	Kommentar / Erläuterung
AA02	Audiometrie-Labor	Hörtestlabor	— ²	beinhaltet OAE, Vemp und Bera Untersuchungen, Posturographie, Tucker Davis

Nr.	Vorhandene Geräte	Umgangssprachliche Bezeichnung	24h ¹	Kommentar / Erläuterung
AA03	Belastungs-EKG / Ergometrie	Belastungstest mit Herzstrommessung	_____ ²	
AA40	Defibrillator	Gerät zur Behandlung von lebensbedrohlichen Herzrhythmusstörungen	_____ ²	
AA66	Elektro-/ Videonystagmografiegerät	Gerät zur Messung ruckhafter Augenbewegungen	_____ ²	
AA29	Sonographiegerät / Dopplersonographiegerät / Duplexsonographiegerät	Ultraschallgerät / mit Nutzung des Dopplereffekts / farbkodierter Ultraschall	<input type="checkbox"/>	
AA58	24h-Blutdruck-Messung	24h-Blutdruck-Messung	_____ ²	
AA59	24h-EKG-Messung	24h-EKG-Messung	_____ ²	
AA63	72h-Blutzucker-Messung	72h-Blutzucker-Messung	_____ ²	Blutzucker wird tagesaktuell gemessen.
AA00	EKG-Messung	EKG-Messung	<input checked="" type="checkbox"/>	

¹ 24h: Notfallverfügbarkeit 24 Stunden am Tag sichergestellt (² bei diesem Gerät nicht anzugeben)

B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten / Fachabteilungen

B-1 Psychosomatische Medizin und Psychotherapie

B-1.1 Name Organisationseinheit / Fachabteilung

Name:	Psychosomatische Medizin und Psychotherapie
Schlüssel:	Psychosomatik/Psychotherapie (3100)
Art:	Hauptabteilung
Regionalmanager	Axel Post
Verwaltungsleitung	Heike Lein
Ärztlicher Direktor	Priv.-Doz. Dr. med. Dr. rer. pol. Niels Bergemann
Chefärzte	Priv.-Doz. Dr. med. Dr. rer. pol. Niels Bergemann, Dr. med. Thomas Gärtner, Thomas Middendorf
Straße:	Hofgarten 10
PLZ / Ort:	34454 Bad Arolsen
Telefon:	05691 / 6238 - 0
Telefax:	05691 / 6238 - 1000
E-Mail:	linikbadarolsen@schoen-kliniken.de
Internet:	www.schoen-kliniken.de/bar

Das Gebiet Psychosomatische Medizin und Psychotherapie umfasst die Diagnostik und Behandlung von Krankheiten und Leidenszuständen, an deren Verursachung psychosoziale und psychosomatische Faktoren einschließlich der dadurch bedingten körperlich, seelischen Wechselwirkungen maßgeblich beteiligt sind.

Folgende Krankheitsbilder werden bei uns schwerpunktmäßig behandelt:

- Depressionen
- Dekompensierter Tinnitus und Hyperakusis
- Posttraumatische Belastungsstörung (PTBS)
- Aufmerksamkeitsdefizit-Hyperaktivitätsstörung (ADHS) im Erwachsenenalter
- Burnout-Syndrom
- Peripartale psychische Erkrankungen (Erkrankungen in der Schwangerschaft und im Wochenbett)

Weitere Indikationen:

- Angststörungen
- Zwangsstörungen

- Somatoforme Störungen (Störungen ohne eindeutig nachweisbaren körperlichen Befund)
- Schwere Anpassungsstörungen
- Schwere Belastungsreaktionen
- Essstörungen
- Schwindelerkrankungen

Das ganzheitsmedizinische Behandlungskonzept unserer Klinik erfordert eine enge, fachübergreifende Zusammenarbeit in einem multiprofessionellen Team. Grundlage unserer Behandlung sind dabei neueste sowie bewährte wissenschaftliche Erkenntnisse. Unsere Behandlungen sind erfolgreich und nachhaltig, wie uns durch externe Qualitätsprüfungen und Patientenrückmeldungen bestätigt wird. Unser Konzept orientiert sich an integrativ-verhaltensmedizinischen Grundlagen, basiert auf einem bio-psycho sozialen Krankheits-/Erklärungsmodell und integriert medizinische, (verhaltens-) psychotherapeutische und soziale Elemente.

Wesentliche Elemente der psychosomatischen Behandlung:

- Diagnostische Maßnahmen (Basisdiagnostik sowie therapierelevante multiaxiale Diagnostik)
- Medizinische Behandlung, inkl. Psychopharmakotherapie
- Auf die individuelle Problematik des Patienten abzielende Einzel- und Gruppenpsychotherapien ("Indikativgruppen")
- Interaktionsfokussierte Gruppenpsychotherapie
- Pflege und Cotherapie
- Kriseninterventionen

B-1.2 Versorgungsschwerpunkte Organisationseinheit / Fachabteilung

- Diagnostik und Therapie von affektiven Störungen
- Diagnostik und Therapie von neurotischen, Belastungs- und somatoformen Störungen
- Diagnostik und Therapie von Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen und Faktoren
- Diagnostik und Therapie von Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen
- Diagnostik und Therapie von Verhaltens- und emotionalen Störungen mit Beginn in der Kindheit und Jugend
- Psychosomatische Komplexbehandlung

B-1.3 Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote Organisationseinheit / Fachabteilung

Nr.	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot	Kommentar / Erläuterung
MP03	Angehörigenbetreuung / -beratung / -seminare	
MP55	Audiometrie / Hördiagnostik	
MP56	Belastungstraining / -therapie / Arbeitserprobung	
MP11	Bewegungstherapie	

Nr.	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot	Kommentar / Erläuterung
MP57	Biofeedback-Therapie	
MP14	Diät- und Ernährungsberatung	
MP16	Ergotherapie / Arbeitstherapie	
MP23	Kreativtherapie / Kunsttherapie / Theatertherapie / Bibliotherapie	
MP24	Manuelle Lymphdrainage	
MP25	Massage	
MP27	Musiktherapie	
MP31	Physikalische Therapie / Bädertherapie	
MP32	Physiotherapie / Krankengymnastik als Einzel- und / oder Gruppentherapie	
MP34	Psychologisches / psychotherapeutisches Leistungsangebot / Psychosozialdienst	
MP35	Rückenschule / Haltungsschulung / Wirbelsäulengymnastik	
MP64	Spezielle Angebote für die Öffentlichkeit	(z. B. Gesundheitsgespräche, Vorträge, Informationsveranstaltungen und Führungen auf Anfrage)
MP40	Spezielle Entspannungstherapie	
MP47	Versorgung mit Hilfsmitteln / Orthopädietechnik	Versorgung mit Hörgeräten
MP48	Wärme- und Kälteanwendungen	
MP52	Zusammenarbeit mit / Kontakt zu Selbsthilfegruppen	
MP00	Beratung / Betreuung durch Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter	

Darüber hinaus bieten wir folgende medizinisch-therapeutische Leistungsangebote:

- Bindegewebsmassage
- Ergometertraining
- Expositionen
- Geh- und Lauftraining
- Gruppentherapie sozialer Kompetenzen
- Infusionstherapie
- Inhalationen
- Lehrküche
- Nordic-Walking
- Pharmakotherapie
- Psychoedukation
- Psychotherapeutische Krisenintervention
- Selbstbeobachtung mit Protokollierung des Symptomverhaltens
- Skills-Training inkl. Notfallkoffererarbeitung
- Störungsmodellerstellung

- Training Essverhalten
- Verhaltensanalysen

Jedem Patienten kommt in der Schön Klinik Bad Arolsen stets eine Behandlung nach integrativ-verhaltensmedizinischen Grundlagen zugute. Die individuelle Behandlungsstrategie geht dabei Hand in Hand mit einer ganzheitlichen Betrachtungsweise des Betroffenen - neben dem konkreten Leiden werden auch seine Lebensgeschichte und seine Persönlichkeit in das Erklärungsmodell mit einbezogen.

Jeder Patient hat sein eigenes Behandlungsteam, das sich neben seinem Bezugstherapeuten aus Ärzten, Psychologen und Cotherapeuten zusammensetzt. Von Anfang an ist der persönliche Kontakt gegeben, ein Vertrauensverhältnis ist die Basis für eine erfolgreiche Therapie.

Die Therapie setzt sich aus mehreren, individuell kombinierten Modulen zusammen. Neben einer medizinischen Behandlung bilden einzel- und gruppenpsychotherapeutische Angebote den Schwerpunkt. Um dem Anspruch eines ganzheitlichen Ansatzes gerecht zu werden, kommen folgende Therapien zum Einsatz:

Medizinische Behandlung - Grundlage für den Behandlungserfolg

Die erfahrenen Ärzte der Schön Klinik Bad Arolsen sind bestens qualifiziert sowohl auf den Gebieten der Psychosomatischen Medizin, der HNO-Heilkunde, Psychiatrie und Psychotherapie als auch der Inneren Medizin.

Einzelpsychotherapie - Halt und Sicherheit finden

Jeder Patient erfährt während seines gesamten Aufenthalts eine individuelle Behandlung durch seinen persönlichen Bezugstherapeuten. Diese therapeutische Beziehung hat einen besonders hohen Stellenwert. In den einzeltherapeutischen Kontakten, in welchen unter anderem Diagnostik, Problem- und Zielanalyse sowie Therapieplanung stattfinden, wird die Grundlage für die Durchführung der einzelnen therapeutischen Schritte gelegt.

Gruppenpsychotherapie - Ursachen kennen lernen, Auswege finden

Mit ihren indikativen Gruppenpsychotherapien bietet die Schön Klinik Bad Arolsen ihren Patienten hochwirksame Verfahren für zahlreiche Störungsbereiche, u.a. Depressionen, dekompensierter Tinnitus und Hyperakusis, Burnout-Syndrom, Angst-, Zwangs, Essstörungen und Schwindelerkrankungen. Die Therapien vermitteln ausführliche Informationen über die Ursachen und Behandlungsmöglichkeiten und liefern praktische Hinweise und Möglichkeiten zur Überwindung der Beschwerden.

Hörtherapie - ein wesentlicher Baustein der Behandlung bei Tinnitus und Geräuschempfindlichkeit

Die Hörtherapie wurde in Bad Arolsen entwickelt. Ziele der Hörtherapie sind die bewusste Steuerung der (Hör-)Aufmerksamkeit auf andere Sinneswahrnehmungen sowie die Gewöhnung an Geräusche und die bewusste Filterung von störenden Geräuschen (z. B. bei Tinnitus und Geräuschempfindlichkeit).

Physiotherapie und Physikalische Therapie - Kraft durch Bewegung

Die Physiotherapie unterstützt eine koordinierte Muskelaktivität und fördert deren bewusste Wahrnehmung. Ergänzend hinzu kommen Maßnahmen aus der Physikalischen Therapie wie Wärme- und Kältebehandlungen sowie Massagen. Zu den Zielen der Behandlung gehören neben

dem Muskelaufbau und der Anregung des Stoffwechsels ein verbessertes Verständnis für die Funktionsweise des Organismus.

Sport- und Bewegungstherapie - dem Körper wieder neu vertrauen

Gerade bei psychosomatischen Erkrankungen ist es wichtig, dass der Patient wieder Vertrauen zu seinem eigenen Körper fasst. Hier kommen die zahlreichen Maßnahmen der Sport- und Bewegungstherapie zum Einsatz. Sie erfordern ein Sicheinlassen auf den Körper und damit ein Befassen mit sich selbst. Diese Therapieform fördert die Selbstwahrnehmung. Damit wirkt sie sich sowohl auf das körperliche als auch das seelische Wohlbefinden aus.

Kunst- und Gestaltungstherapie - das Wesentliche ausdrücken

Durch das Malen von Bildern oder das Modellieren von Skulpturen und Objekten drückt der Patient Gefühle wie Konflikte aus. Das fertige Werk erlaubt durch gemeinsames Besprechen in der Gruppe Einblicke in seine Wünsche, Bedürfnisse, Haltungen und Ansprüche. Daraus lernt der Patient, sich und sein Verhalten besser zu verstehen.

Integrative Bewegungstherapie - in sich hineinhören

Die Integrative Bewegungstherapie fördert beim Patienten das Bewusstsein für seinen Körper, seine Gedanken und Gefühle sowie für seine Atmung. Er erlebt deren wechselseitige Beziehungen und lernt, wie man sie reguliert. Auf diese Weise erfährt er immer besser die Verhältnisse innerhalb seiner selbst und kann sie im Lauf der Zeit zunehmend beeinflussen. Gleichzeitig verbessern sich Haltung und Bewegung. Das stärkt das physische und psychische Wohlbefinden.

B-1.4 Nicht-medizinische Serviceangebote Organisationseinheit / Fachabteilung

Siehe bitte A-10: Serviceangebote des Krankenhauses

B-1.5 Fallzahlen Organisationseinheit / Fachabteilung

Vollstationäre Fallzahl:	1.156
Teilstationäre Fallzahl:	0
Anzahl Betten:	103

B-1.6 Diagnosen nach ICD

B-1.6.1 Hauptdiagnosen nach ICD

Rang	ICD	Bezeichnung	Fallzahl
1	F32	Phase der Niedergeschlagenheit - Depressive Episode	568
2	F33	Wiederholt auftretende Phasen der Niedergeschlagenheit	314
3	F45	Störung, bei der sich ein seelischer Konflikt durch körperliche Beschwerden äußert - Somatoforme Störung	59
4	F42	Zwangsstörung	49
5	F40	Unbegründete Angst (Phobie) vor bestimmten Situationen	44
6	F50	Essstörungen, inkl. Magersucht (Anorexie) und Ess-Brech-Sucht (Bulimie)	40
7	F43	Reaktionen auf schwere belastende Ereignisse bzw. besondere Veränderungen im Leben	25
8	F41	Sonstige Angststörung	24
9	H93	Sonstige Krankheit des Ohres	8

Rang	ICD	Bezeichnung	Fallzahl
10	F60	Schwere, beeinträchtigende Störung der Persönlichkeit und des Verhaltens, z.B. paranoide, zwanghafte oder ängstliche Persönlichkeitsstörung	6

B-1.6.2 Weitere Kompetenzdiagnosen

Weitere Aufnahme-(Neben-)diagnosen:

- Dekompensierter Tinnitus H 93.1 Anzahl: 384
- Hyperakusis H 93.2 Anzahl: 47
- Schwindel H81.0 - H81.9 Anzahl: 38

B-1.7 Prozeduren nach OPS

B-1.7.1 Durchgeführte Prozeduren nach OPS

Rang	OPS	Bezeichnung	Anzahl
1	9-631	Anzahl der durch Psychologen erbrachten Therapieeinheiten im Rahmen der psychosomatisch-psychotherapeutischen Komplexbehandlung bei psychischen bzw. durch die Psyche verursachten körperlichen Störungen und Verhaltensstörungen bei Erwachsenen	7.344
2	9-632	Anzahl der durch Spezialtherapeuten erbrachten Therapieeinheiten im Rahmen der psychosomatisch-psychotherapeutischen Komplexbehandlung bei psychischen bzw. durch die Psyche verursachten körperlichen Störungen und Verhaltensstörungen bei Erwachsenen	7.342
3	9-630	Anzahl der durch Ärzte erbrachten Therapieeinheiten im Rahmen der psychosomatisch-psychotherapeutischen Komplexbehandlung bei psychischen bzw. durch die Psyche verursachten körperlichen Störungen und Verhaltensstörungen bei Erwachsenen	7.303
4	9-633	Anzahl der durch Pflegefachkräfte erbrachten Therapieeinheiten im Rahmen der psychosomatisch-psychotherapeutischen Komplexbehandlung bei psychischen bzw. durch die Psyche verursachten körperlichen Störungen und Verhaltensstörungen bei Erwachsenen	7.301

B-1.7.2 Weitere Kompetenzprozeduren

Trifft nicht zu bzw. entfällt.

B-1.8 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Es sind ambulante Vorgespräche möglich.

B-1.9 Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

Trifft nicht zu bzw. entfällt.

B-1.10 Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

- Arzt oder Ärztin mit ambulanter D-Arzt-Zulassung vorhanden
- stationäre BG-Zulassung
- nicht vorhanden

B-1.11 Personelle Ausstattung

B-1.11.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl ¹
Ärztinnen/ Ärzte insgesamt (außer Belegärzte)	15,9

	Anzahl ¹
Davon Fachärztinnen/ -ärzte	11,8

¹ Anzahl der Vollkräfte

Ärztliche Fachexpertise der Abteilung - Facharztbezeichnungen

- Allgemeinmedizin
- Anästhesiologie
- Hals-Nasen-Ohrenheilkunde
- Haut- und Geschlechtskrankheiten
- Innere Medizin
- Innere Medizin und Allgemeinmedizin
- Neurologie
- Psychiatrie und Psychotherapie
- Psychiatrie und Psychotherapie, SP Forensische Psychiatrie
- Psychosomatische Medizin und Psychotherapie
- Pädaudiologie
- Phoniatrie

Ärztliche Fachexpertise der Abteilung - Zusatz-Weiterbildungen

- Ärztliches Qualitätsmanagement
- Suchtmedizinische Grundversorgung
- Psychotherapie mit Schwerpunkt Psychoanalyse
- Psychotherapie mit Schwerpunkt Verhaltenstherapie
- Suchtmedizin
- Umweltmedizin

B-1.11.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer
Gesundheits- und Krankenpfleger/ -innen	12,2	3 Jahre

Pflegerische Fachexpertisen - Zusatzqualifikationen

- Dekubitusmanagement
- Kinästhetik
- Praxisanleitung
- Palliativmedizin
- Fortbildung Audiometrie

B-1.11.3 Spezielles therapeutisches Personal

Nr.	Spezielles therapeutisches Personal	Anzahl
SP02	Arzthelfer und Arzthelferin	1,5
SP31	Bewegungstherapeut und Bewegungstherapeutin (z.B. nach DAKBT)/Tanztherapeut und Tanztherapeutin	1,3
SP13	Kunsttherapeut und Kunsttherapeutin / Maltherapeut und Maltherapeutin / Gestaltungstherapeut und Gestaltungstherapeutin / Bibliotheraeut und Bibliotheraeutin	1,5

Nr.	Spezielles therapeutisches Personal	Anzahl
SP17	Oecotrophologe und Oecotrophologin / Ernährungswissenschaftler und Ernährungswissenschaftlerin	1,0
SP21	Physiotherapeut und Physiotherapeutin	3,4
SP23	Psychologe und Psychologin	12,7
SP24	Psychologischer Psychotherapeut und Psychologische Psychotherapeutin	11,8
SP26	Sozialpädagoge und Sozialpädagogin	0,4
SP46	Sportlehrer und Sportlehrerin / Gymnastiklehrer und Gymnastiklehrerin / Sportpädagoge und Sportpädagogin	2,0
SP00	Co-/ Hörtherapeut und Co-/ Hörtherapeutin	10,8

C Qualitätssicherung

C-1 Teilnahme an der externen vergleichenden Qualitätssicherung nach § 137 SGB V

Die Informationen für den Berichtsabschnitt "C-1" für dieses Berichtsjahr liegen noch nicht vor.

C-2 Externe Qualitätssicherung nach Landesrecht gemäß § 112 SGB V

Über § 137 SGB V hinaus ist auf Landesebene eine verpflichtende Qualitätssicherung vereinbart. Gemäß seinem Leistungsspektrum nimmt das Krankenhaus an den vereinbarten Qualitätssicherungsmaßnahmen nicht teil.

C-3 Qualitätssicherung bei Teilnahme an Disease-Management-Programmen (DMP) nach § 137f SGB V

Das Krankenhaus nimmt nicht an Disease-Management-Programmen teil.

C-4 Teilnahme an sonstigen Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung

Die psychosomatischen Kliniken der Unternehmensgruppe nehmen an einem klinikübergreifenden Benchmarking-Projekt zur Qualitätssicherung in der Psychosomatik teil.

Seit 2008 ist die Schön Klinik Bad Arolsen nach DIN EN ISO 9001 zertifiziert.

C-5 Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 SGB V

Das Krankenhaus hat in den Bereichen, für die Mindestmengen festgelegt sind, keine Leistungen erbracht.

C-6 Umsetzung von Beschlüssen zur Qualitätssicherung nach § 137 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 SGB V ("Strukturqualitätsvereinbarung")

Trifft nicht zu bzw. entfällt.

C-7 Umsetzung der Regelungen zur Fortbildung im Krankenhaus nach § 137 SGB V

		Anzahl ³
1.	Fachärztinnen und Fachärzte, psychologische Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten sowie Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeutinnen und -psychotherapeuten, die der Fortbildungspflicht ¹ unterliegen	26
2.	Anzahl derjenigen Fachärztinnen und Fachärzte aus Nr. 1, die einen Fünfjahreszeitraum der Fortbildung abgeschlossen haben und damit der Nachweispflicht unterliegen	12
3.	Anzahl derjenigen Personen aus Nr. 2, die den Fortbildungsnachweis gemäß § 3 der G-BA-Regelungen erbracht haben ²	11

¹ nach den „Regelungen des Gemeinsamen Bundesausschusses zur Fortbildung der Fachärztinnen und Fachärzte, der Psychologischen Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten sowie der Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeutinnen und -psychotherapeuten im Krankenhaus“ in der Fassung vom 19.03.2009 (siehe www.g-ba.de)

² Hat eine fortbildungsverpflichtete Person zum Ende des für sie maßgeblichen Fünfjahreszeitraums ein Fortbildungszertifikat nicht vorgelegt, kann sie die gebotene Fortbildung binnen eines folgenden Zeitraumes von höchstens zwei Jahren nachholen.

³ Anzahl der Personen

D Qualitätsmanagement

D-1 Qualitätspolitik

Qualitätsmanagement bei der Schön Klinik

Der zentrale Begriff unserer Arbeit: Qualität

Das Thema Qualität im Gesundheits- und Krankenhauswesen ist nicht erst seit der Gesundheitsreform in Deutschland in aller Munde. Die Patienten sind heute kritischer denn je und informieren sich im Vorfeld einer Behandlung sehr genau über das Leistungsangebot einer Klinik.

Unsere Zielsetzung ist, das Qualitätsmanagement laufend zu verbessern und an den steigenden Anforderungen und Bedürfnissen unserer Patienten auszurichten. Die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008 und die Orientierung auch an anderen Systemen zur Sicherung der Qualität sind für uns wesentliche Schritte zur Erfüllung und Weiterentwicklung des Schön Klinik Qualitätsanspruchs, messbar und spürbar bessere Behandlungsergebnisse in Medizin und Pflege zu erzielen. Da Qualität auch das Ergebnis hoher Fallzahlen und besonderer Expertise ist, hat sich die Klinikgruppe schon früh auf die Behandlungsschwerpunkte Neurologie, Orthopädie, Psychosomatik, Innere Medizin und Chirurgie spezialisiert.

Um die Qualität eines Krankenhauses für Patienten, Versicherte und Zuweiser transparent zu machen, hat der Gesetzgeber beschlossen, dass alle Kliniken in Deutschland alle zwei Jahre einen Qualitätsbericht veröffentlichen müssen. Diese gesetzlich vorgeschriebenen Qualitätsberichte geben einen Überblick über die erbrachten Mengen medizinischer Leistungen und informieren über die wesentlichen Strukturmerkmale einer Klinik. Dieser hier vorliegende Bericht kann in unseren Augen aber nur der erste Schritt sein, denn die Qualität einer Klinik darzustellen, ist viel komplizierter und erfordert deshalb nicht nur eine ganz bestimmte Auswahl an relevanten und aussagekräftigen Kennzahlen, sondern auch die entsprechende Interpretation.

Der Schön Klinik geht der gesetzlich vorgeschriebene Bericht nicht weit genug. Unabhängig von diesem hier vorliegenden Report veröffentlichen wir daher bereits seit 2007 jährlich einen zusätzlichen Qualitätsbericht, der die Qualität der wichtigsten Leistungen aller Schön Kliniken anschaulich vermittelt. Mit aussagekräftigen Zahlen und Fakten sowie leicht verständlichen Hintergrundinformationen über unsere Kliniken wollen wir Patienten und Zuweisern eine Hilfestellung bei ihrer Orientierung bzw. Klinikwahl geben. Im Fokus stehen für uns dabei die Qualitätsdimensionen "Struktur", also z.B. die räumliche, medizintechnische und personelle Ausstattung, der "Prozess", den wir als Dienst am Patienten verstehen, und das "Ergebnis", sprich das Behandlungsergebnis. Im Kern geht es aber nur um eines: Geht es dem Patienten messbar und spürbar besser? Qualität ist keine abstrakte Größe, sondern wissenschaftlich messbar und für Patienten erfahrbar und spürbar. Der Anspruch, messbar und spürbar besser zu sein, leitet uns in unserer täglichen Arbeit und ist nicht nur ein Qualitätsversprechen für unsere Patienten. Auch als Arbeitgeber lassen wir uns im Rahmen des "Great Place to Work"-Prozesses an diesem Anspruch messen.

Wir freuen uns darauf, mit diesem Qualitätsbericht ([zum Qualitätsbericht 2010](#)) unsere Patienten, Zuweiser, Kostenträger und Geschäftspartner auf eine neue Art von unserer Leistungsfähigkeit überzeugen zu können. Auf mehr als 200 Seiten auf Basis einer Million Einzeldaten aus 130 Krankheitsbildern stellen wir unsere Behandlungsergebnisse des Jahres 2010 vor. Ein Ergebnis überzeugt dabei besonders: In der Umfrage unter 87.000 Patienten empfehlen 92,4 Prozent "ihre" Schön Klinik weiter.

D-2 Qualitätsziele

Das Selbstverständnis der Schön Klinik

Die optimale Behandlung aller Patienten ist die oberste Maxime der Schön Klinik. Erfahrene Ärzte sowie gut ausgebildete und motivierte Fachkräfte sorgen für die tägliche Umsetzung dieses

Anspruchs. Die Schwerpunkte der stationären und ambulanten medizinischen Betreuung in unseren Kliniken sind Orthopädie, Neurologie, Psychosomatik, Chirurgie und Innere Medizin.

Der aktuelle Stand der Medizin und eine klare Patienten- und Serviceorientierung stehen im Mittelpunkt der kontinuierlichen Fortbildung unserer Mitarbeiter. Ihnen bieten wir eine individuelle Personalentwicklung in einem leistungsorientierten Umfeld, das von einem fachlich und sozial kompetenten Managementteam gestaltet wird. Weil unternehmensfremde Kapitalgeber keinen Einfluss auf unsere wirtschaftlichen Weichenstellungen nehmen, konnten wir die Schön Klinik zu einem der ertragsstärksten und größten privaten Unternehmen im deutschen Gesundheitswesen entwickeln. Unseren wirtschaftlichen Erfolg verstehen wir als Verpflichtung für die Wahrnehmung unserer sozialen Verantwortung.

Patientenorientierung

Das Wohl des Patienten ist unser höchstes Ziel. Wir betreuen unsere Patienten vom ersten bis zum letzten Tag umfassend. Unsere Servicekultur kommt in Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft zum Ausdruck.

Top Medizin

Die optimale Behandlung aller Patienten ist die oberste Maxime der Schön Klinik. Wir arbeiten intensiv mit Universitäten und anderen Forschungseinrichtungen zusammen, um Medizin auf dem aktuellsten Stand der Forschung anzubieten. Die dauerhafte medizinische Weiterentwicklung und der hohe Spezialisierungsgrad unserer Fachdisziplinen stellen ein außergewöhnliches Qualitätsniveau sicher. Medizinische Innovation treiben wir engagiert voran.

Wirtschaftliche Stärke

Die Schön Klinik ist eines der ertragsstärksten und größten privaten Unternehmen im deutschen Gesundheitswesen. Wir treten für eine wirtschaftlich nachhaltige Entwicklung unseres Unternehmens ein. Dazu zählt für uns auch ein angemessenes Wachstum unserer Klinikgruppe.

Hohe Mitarbeitermotivation

Aktive Führung und Eigenverantwortlichkeit fördern und fordern wir bei allen Mitarbeitern. Wir bieten unseren Mitarbeitern eine individuelle Personalentwicklung. Wir kommunizieren offen und sachbezogen miteinander. Unsere Mitarbeiter vergüten wir auf allen Ebenen leistungsgerecht.

Soziale Verantwortung

Unser soziales Engagement verstehen wir vor dem Hintergrund einer sozialen Verantwortung, die wir als Klinikgruppe der Gesellschaft gegenüber haben. Es gilt der Grundsatz: "Medizin für alle Bevölkerungsgruppen." Wir stehen für die Sicherung und Schaffung von Arbeitsplätzen.

D-3 Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements

In der Schön Klinik Bad Arolsen kümmern sich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um die Qualität der Dienstleistungserbringung. Aber wie in jeder anderen Schön Klinik gibt es auch hier Mitarbeiter, die sich besonders mit den verschiedenen Qualitätsaspekten beschäftigen. So gibt es in jeder Klinik einen Qualitätsbeauftragten, der verantwortlich ist für die Qualität der medizinisch-therapeutischen Leistungserbringung. Er wird aus dem Kreis der leitenden Mitarbeiter gewählt (Chefarzt, Oberarzt, Ltd. Psychologe) und ist in der Regel Inhaber einer Vollzeitstelle in der Patientenversorgung. Darüber hinaus hat er eine Ausbildung im Qualitätsmanagement und wird von seiner Stelle für die Belange des Qualitätsmanagements freigestellt. In der Schön Klinik Bad Arolsen nimmt diese Funktion Herr Manuel René Ortmann wahr.

Neben dem Qualitätsbeauftragten gibt es eine Qualitätsmanagerin, Frau Stephanie Aßhauer. Die Qualitätsmanagerin ist verantwortlich für das Qualitätsmanagement im engeren Sinne und kümmert sich um spezielle Aufgaben des Qualitätsmanagements, wie z.B. die Zertifizierungen nach DIN EN ISO 9001.

Das Qualitätsmanagement der Schön Klinik Bad Arolsen durchläuft einen dreijährigen Zertifizierungszyklus nach DIN EN ISO 9001:2008. Dies dient der Implementierung der Grundforderungen des Qualitätsmanagements und schafft über geregelte Prozesse eine Transparenz der Abläufe. Somit wird auch die Erfüllung aller gesetzlichen Anforderungen überwacht.

Wir möchten Sie auf diesem Wege außerdem auf unseren [Qualitätsbericht 2010](#) aufmerksam machen, der zeigt, wo wir gut sind. Und wo wir uns verbessern können.

D-4 Instrumente des Qualitätsmanagements

Die Schön Klinik hat eine Reihe von Qualitätsvorgaben definiert, die in jeder Klinik verwirklicht werden und die den Anforderungen der ISO 9000 entsprechen.

Die Schön Klinik will ihren Kunden höchstmögliche medizinisch-therapeutische Qualität bieten. Dies beginnt bei der Auswahl von exzellenten Chefärzten und hört bei der optimalen Gestaltung der Arbeitsplätze und dem Design von effizienten Abläufen nicht auf. Daneben überwachen wir die Ergebnisse der Behandlung in jeder Klinik und in jeder Abteilung in Form einer medizinischen-therapeutischen Ergebnismessung. Für jeden Patienten werden Daten zur Behandlung dokumentiert, ausgewertet, analysiert und bewertet.

Zur Erfassung unserer Zielerreichung und um die Wünsche unserer Patienten noch genauer kennenzulernen, führen wir kontinuierlich eine Patientenbefragung über die Behandlungszufriedenheit durch. Hierin beurteilen unsere Patientinnen und Patienten aus ihrer persönlichen Sicht die Güte der medizinisch-therapeutischen sowie der Service-Leistungen. Die Ergebnisse werden regelmäßig ausgewertet und allen Beteiligten zur Verfügung gestellt. Die Qualitätskommission und die Klinikleitung beschäftigen sich intensiv mit den Auswertungen und den daraus resultierenden Verbesserungspotentialen.

Wir haben immer ein Ohr an unseren Patienten. Wir erleichtern es den Patientinnen und Patienten, sich bei uns auch über Dinge zu beschweren, die in dem einen oder anderen Fall mal nicht gut laufen. Dazu gibt es in jeder Klinik besonders geschulte Ansprechpartner. Diese machen wir auch in den Unterlagen bekannt, die jeder Patient bei Aufnahme erhält. Wir streben eine besonders freundliche und zugewandte Beschwerdebearbeitung an. Die Fälle werden dokumentiert und in regelmäßigen Abständen mit der Geschäftsführung diskutiert. Aus den erhaltenen Informationen sind wir stets um Verbesserungen der Abläufe bemüht.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind unser größtes Potential. Die Schön Klinik nutzt die Ideen ihrer Mitarbeiter. In jeder Klinik gibt es ein System zur Einreichung, Bewertung und Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen der Mitarbeiter. Verschiedenartige Anreizsysteme, wie Verlosungen oder Prämien, spornen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Mitmachen an.

In den letzten Jahren ist das Bewusstsein immer mehr in die Öffentlichkeit gedrungen, dass auch Ärzte Fehler machen. Dem Beispiel der Lufthansa folgend, wurden daher im klinischen Bereich anonyme Meldesysteme für Fehler oder Beinahefehler eingesetzt. Aus diesen Informationen können oft wertvolle Hinweise für Verbesserungen und zur künftigen Fehlervermeidung gezogen werden. Auch bei der Schön Klinik gibt es ein anonymes Meldesystem (CIRS - Critical Incidents Reporting System), das von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gut genutzt wird. Die Meldungen über Fehler oder Fehlerursachen werden analysiert und Verbesserungsmaßnahmen werden eingeleitet. Dies führt zu einer Erhöhung der Sicherheit im Krankenhaus.

Alle vorgenannten Qualitätsinitiativen werden regelmäßig mit der Geschäftsführung diskutiert. Ob es die Qualitätskennzahlen, die Ergebnisse der Patientenzufriedenheitsbefragung, des Beschwerdemanagements, Verbesserungsvorschläge der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen oder Meldungen des CIRS sind. Alles wird bei den Monatsgesprächen zwischen Vertretern der Kliniken und der Geschäftsführung gründlich auf den Prüfstand gestellt. So sind wir immer sicher, dass unsere Qualität auch stimmt.

D-5 Qualitätsmanagement-Projekte

Im Jahr 2008 erfolgte durch ein Projekt der Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems und die Zertifizierung nach der DIN EN ISO 9001:2000. Seit dem fanden Überwachungsaudits in jährlichen Abständen statt, so dass jetzt aktuell eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008 vorliegt.

Im Übrigen wurden zahlreiche Verbesserungsprojekte im Qualitätswesen in enger Verzahnung mit dem seit 2008 bei der Schön Klinik implementierten Lean Management durchgeführt. Die zugrunde liegende Philosophie wurde als ein Teil der Unternehmenskultur etabliert, um die hohe Behandlungs- und Servicequalität zusätzlich ständig verbessern zu können.

Im Rahmen des Lean Managements findet die gezielte Analyse und Überprüfung von Arbeitsabläufen im Hinblick auf Verschönlungsmöglichkeiten, Vermeidung von Redundanzen und die Herausnahme von nicht zwingend erforderlichen Arbeitsprozessen statt. Es handelt sich dabei keineswegs um ein einmaliges Verbesserungsprojekt, durch das in relativ kurzer Zeit ein Prozess gänzlich restrukturiert und verändert werden soll. Lean Management ist vielmehr ein fester Bestandteil im Arbeitsalltag unserer Klinik und gibt mit seinen Instrumenten und Werkzeugen Hilfsmittel an die Hand, mit denen wir dauerhafte Verbesserungen in der Qualität unserer Patientenversorgung, der Sicherheit unserer Arbeitsabläufe und -prozesse sowie bei der Arbeitsplatzzufriedenheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erreichen können.

D-6 Bewertung des Qualitätsmanagements

Das Qualitätsmanagement der Schön Klinik Bad Arolsen ist zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2008. Im Rahmen dieser Zertifizierung wurden alle wesentlichen Prozesse der Klinik analysiert, auf Verbesserungsmöglichkeiten überprüft und in Verfahrensanweisungen schriftlich festgehalten.

Neben der Optimierung der klinikinternen Abläufe ist ein weiteres Ziel der Qualitätssicherung, die Zusammenarbeit mit niedergelassenen Ärzten und Psychotherapeuten sowie nachbehandelnden Einrichtungen ständig zu verbessern und zu intensivieren. Damit kann die Weiterbehandlung unserer Patienten möglichst direkt und ohne Informationsverlust erfolgen.

Sinnvoll praktiziertes Qualitätsmanagement bedeutet für uns:

- Die ständige Überprüfung und Optimierung aller wichtigen Abläufe und Prozesse
- Die aktive Einbeziehung des Patienten als wichtigste Person im gesamten Ablauf
- Eine klare Festlegung der Behandlungsziele, diese werden, gemeinsam mit dem Patienten, bei Aufnahme definiert und bis zur Entlassung fortlaufend überprüft
- Eine systematische Bewertung der vom Patienten erzielten Erfolge durch geeignete Messinstrumente und die wissenschaftliche Auswertung dieser Daten zur stetigen Verbesserung der bestehenden Therapiekonzepte
- Orientierung an den Wünschen der Patienten durch die Auswertung der Patientenzufriedenheitsfragebögen und Einleitung entsprechender Maßnahmen im Sinne der stetigen Verbesserung der Dienstleistung
- Steigerung der Mitarbeitermotivation durch die Möglichkeit, aktiv an der Gestaltung des eigenen Arbeitsplatzes und der Arbeitsabläufe teilzunehmen
- Erleichterung bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter durch klar definierte Arbeitsabläufe, dokumentiert im Abteilungshandbuch
- Eine transparente Darstellung der Klinik für Patienten, Einweiser und Kostenträger