

# Strukturierter Qualitätsbericht

Gemäß § 137 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 SGB V über das Berichtsjahr 2013



Erstellt zum 15. Dezember 2014

---

## Einleitung

Die 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. Als Grundlage für die Erarbeitung eines ganz persönlichen Therapieplanes werden gemeinsam mit dem Patienten konkrete Ziele für die stationäre Behandlung erarbeitet. Übergeordnete Ziele der Behandlung sind die Heilung oder zumindest eine deutliche Reduktion psychischer und körperlicher Beeinträchtigungen sowie die Wiedererlangung von Lebensqualität im Alltag.

Die Schön Klinik Bad Arolsen hat seit ihrer Gründung höchstes Renommee in die Versorgung der häufigsten psychosomatischen Krankheitsbilder erlangt und ist außerdem eine der größten Tinnitus-Fachkliniken in Deutschland, die insbesondere die Schnittstelle HNO und Psychosomatik verbindet.

Die Schön Klinik Bad Arolsen verfügt über ausgewiesene Expertise bei der Behandlung folgender Krankheitsbilder:

### **Schwerpunkte/ Hauptdiagnosen:**

- Depressionen
- Angststörungen
- Zwangsstörungen
- Somatoforme Störungen (Störungen ohne eindeutigen nachweisbaren körperlichen Befund)
- Dekompensierter Tinnitus, Hyperakusis und Schwindelerkrankungen
- Posttraumatische Belastungsstörung (PTBS) und andere schwere Belastungsreaktionen
- Essstörungen
- Aufmerksamkeitsdefizit-(Hyperaktivitäts)-Syndrom im Erwachsenenalter (ADHS, ADS)
- Burnout-Syndrom

Die Klinik ist nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziert und entspricht damit höchstem Qualitätsstandard. Detaillierte Informationen zur Schön Klinik Bad Arolsen finden Sie auf der Homepage unter [www.schoen-kliniken.de/bar](http://www.schoen-kliniken.de/bar).

Zusätzlich möchten wir Sie, unabhängig von diesem hier vorliegenden gesetzlichen Report, auf unseren klinikeigenen [Qualitätsbericht 2013/14](#) aufmerksam machen. Bereits seit 2007 veröffentlichen die Schön Kliniken jährlich einen umfassenden Qualitätsbericht, der die Qualität der wichtigsten Leistungen aller Schön Kliniken anschaulich vermittelt und übersichtlich Informationen zu den Behandlungsergebnissen bei den einzelnen Störungsbildern liefert. Mit unserem 7. Qualitätsbericht treten wir wieder den Beweis an, dass Qualität in den Schön Kliniken mehr ist als nur ein Lippenbekenntnis. Bei der Wahl eines Krankenhauses ist Vertrauen entscheidend. Vertrauen ist gut. Kontrolle ist besser. Fordern Sie nachweisbare Belege! Wir setzen als Schön Klinik auf Transparenz und legen unsere Ergebnisse nachvollziehbar offen. Wir sparen nicht an der

Gesundheit, sondern investieren in exzellente Medizin und perfekte Abläufe. Wir stellen mit zentralen Therapiestandards sicher, dass die Behandlung exzellent ist und überall die gleich hohen Qualitätsstandards erfüllt. Die Mitarbeiter der Schön Klinik sind kompetent und von ihrer Aufgabe überzeugt und arbeiten engagiert zusammen, damit Qualität im Klinikalltag nicht nur messbar, sondern für Patienten auch erlebbar wird. Mit unserem 7. Qualitätsbericht zeigen wir anhand unserer medizinischen Ergebnisse, wo wir schon sehr gut sind und woran wir arbeiten, um noch besser zu werden. Diese Offenheit im Umgang mit Qualität wünschen wir uns im gesamten Gesundheitswesen. Denn nur so erhalten Sie als Patient mehr und vor allem relevante Informationen für Ihre Klinikwahl!

Die Krankenhausleitung, vertreten durch den Klinikleiter Herrn Dr. Christian Raible, ist verantwortlich für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben in diesem Qualitätsbericht.

#### **Für die Erstellung des Qualitätsberichts verantwortliche Person**

Name: Manuel R. Ortmann  
Position: Ltd. Psychologe und Qualitätsbeauftragter

#### **Für die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben im Qualitätsbericht verantwortliche Person**

Name: Dr. Christian Raible  
Position: Klinikleiter

#### **Weiterführende Links**

Homepage: [www.schoen-kliniken.de/bar](http://www.schoen-kliniken.de/bar)

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung	2	
<b>Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses</b>		
A-1	Allgemeine Kontaktdaten des Krankenhauses	6
A-2	Name und Art des Krankenhausträgers	7
A-3	Universitätsklinikum oder akademisches Lehrkrankenhaus	7
A-3a	Organisationsstruktur des Krankenhauses	7
A-4	Regionale Versorgungsverpflichtung für die Psychiatrie	7
A-5	Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote des Krankenhauses	8
A-6	Weitere nicht-medizinische Leistungsangebote des Krankenhauses	11
A-7	Aspekte der Barrierefreiheit	13
A-8	Forschung und Lehre des Krankenhauses	13
A-8.1	Forschung und akademische Lehre	13
A-8.2	Ausbildung in anderen Heilberufen	14
A-8.3	Forschungsschwerpunkte	14
A-9	Anzahl der Betten im gesamten Krankenhaus	14
A-10	Gesamtfallzahlen	14
A-11	Personal des Krankenhauses	15
A-11.1	Ärzte und Ärztinnen	15
A-11.2	Pflegepersonal	15
A-11.3	Spezielles therapeutisches Personal	15
A-11.4	Hygienepersonal	16
A-12	Verantwortliche Personen des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	16
A-13	Besondere apparative Ausstattung	16
A-14	Patientenorientiertes Lob- und Beschwerdemanagement	17
<b>Struktur- und Leistungsdaten der Fachabteilungen</b>		
<b>B-1</b>	<b>Psychosomatische Medizin und Psychotherapie</b>	<b>19</b>
B-1.1	Name der Organisationseinheit / Fachabteilung	19
B-1.2	Zielvereinbarungen mit leitenden Ärzten und Ärztinnen der Organisationseinheit / Fachabteilung	20
B-1.3	Medizinische Leistungsangebote der Organisationseinheit / Fachabteilung	20
B-1.4	Fachabteilungsspezifische Aspekte der Barrierefreiheit der Organisationseinheit / Fachabteilung	20
B-1.5	Fallzahlen der Organisationseinheit / Fachabteilung	20

B-1.6	Hauptdiagnosen nach ICD	21
B-1.7	Durchgeführte Prozeduren nach OPS	21
B-1.8	Ambulante Behandlungsmöglichkeiten	22
B-1.9	Ambulante Operationen nach § 115b SGB V	22
B-1.10	Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft	22
B-1.11	Personelle Ausstattung	22
B-1.11.1	Ärzte und Ärztinnen	22
B-1.11.2	Pflegepersonal	23
B-1.11.3	Spezielles therapeutisches Personal in Fachabteilungen für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik	23

### **Qualitätssicherung**

C-1	Teilnahme an der externen vergleichenden Qualitäts- sicherung nach § 137 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 SGB V	24
C-2	Externe Qualitätssicherung nach Landesrecht gemäß § 112 SGB V	24
C-3	Qualitätssicherung bei Teilnahme an Disease- Management-Programmen (DMP) nach § 137f SGB V	24
C-4	Teilnahme an sonstigen Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung	24
C-5	Umsetzung der Mindestmengenregelungen nach § 137 Abs. 3 Satz 1 Nr. 2 SGB V	24
C-6	Umsetzung von Beschlüssen zur Qualitätssicherung nach § 137 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 SGB V ("Strukturqualitätsvereinbarung")	24
C-7	Umsetzung der Regelungen zur Fortbildung im Krankenhaus nach § 137 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 SGB V	24

### **Qualitätsmanagement**

D-1	Qualitätspolitik	25
D-2	Qualitätsziele	25
D-3	Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	27
D-4	Instrumente des Qualitätsmanagements	28
D-5	Qualitätsmanagement-Projekte	29
D-6	Bewertung des Qualitätsmanagements	30

## A Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

### A-1 Allgemeine Kontaktdaten des Krankenhauses

Name: Schön Klinik Bad Arolsen  
Institutionskennzeichen: 260660748  
Standortnummer: 00  
Straße: Hofgarten 10  
PLZ / Ort: 34454 Bad Arolsen  
Telefon: 05691 / 6238 - 0  
Telefax: 05691 / 6238 - 1000  
E-Mail: [linikbadarolsen@schoen-kliniken.de](mailto:linikbadarolsen@schoen-kliniken.de)  
Internet: [www.schoen-kliniken.de/bar](http://www.schoen-kliniken.de/bar)

### Ärztliche Leitung

Name: Dr. Thomas Gärtner  
Position: Chefarzt  
Telefon: 05691 / 6238 - 3099  
Telefax: 05691 / 6238 - 1099  
E-Mail: [linikbadarolsen@schoen-kliniken.de](mailto:linikbadarolsen@schoen-kliniken.de)

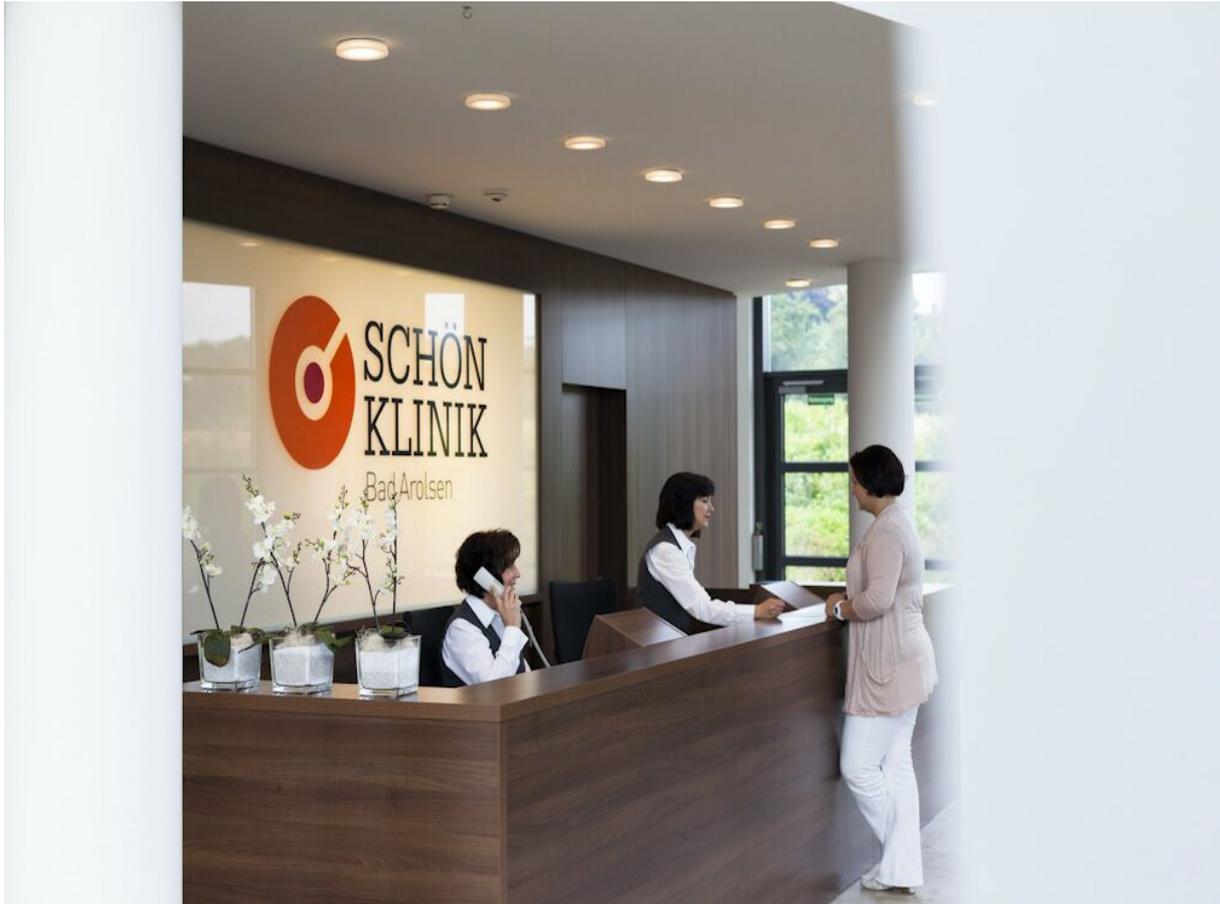
Name: Thomas Middendorf  
Position: Chefarzt  
Telefon: 05691 / 6238 - 3043  
Telefax: 05691 / 6238 - 1043  
E-Mail: [linikbadarolsen@schoen-kliniken.de](mailto:linikbadarolsen@schoen-kliniken.de)

### Pflegedienstleitung

Name: Annegrit Kondler  
Position: Leitung Medizinische Zentrale  
Telefon: 05691 / 6238 - 2345  
Telefax: 05691 / 6238 - 1344  
E-Mail: [linikbadarolsen@schoen-kliniken.de](mailto:linikbadarolsen@schoen-kliniken.de)

### Verwaltungsleitung

Name: Dr. Christian Raible  
Position: Klinikleiter  
Telefon: 05691 / 6238 - 3002  
Telefax: 05691 / 6238 - 1002  
E-Mail: [linikbadarolsen@schoen-kliniken.de](mailto:linikbadarolsen@schoen-kliniken.de)



#### **A-2 Name und Art des Krankenhausträgers**

Träger: Schön Klinik Bad Arolsen GmbH & Co. KG  
Art: privat  
Internet: [www.schoen-kliniken.de/bar](http://www.schoen-kliniken.de/bar)

#### **A-3 Universitätsklinikum oder akademisches Lehrkrankenhaus**

Lehrkrankenhaus: nein

#### **A-3a Organisationsstruktur des Krankenhauses**

Die Schön Klinik Bad Arolsen ist ein Fachkrankenhaus für Psychosomatische Medizin, das das gesamte Indikationsspektrum der psychosomatischen Medizin behandelt.

Die Klinikleitung setzt sich zusammen aus dem Klinikleiter, den Chefärzten, dem leitenden Psychologen, dem Leiter Patientenservice und Controlling sowie dem Personalleiter.

Dem Führungsteam der Schön Klinik Bad Arolsen gehören darüber hinaus die Team- und Stationsleitungen der medizinisch-therapeutischen Bereiche und die Abteilungsleiter der kaufmännisch-technischen Bereiche an.

#### **A-4 Regionale Versorgungsverpflichtung für die Psychiatrie**

Verpflichtung besteht: nein

### A-5 Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote des Krankenhauses

Nr.	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot	Kommentar / Erläuterung
MP03	Angehörigenbetreuung / -beratung / -seminare	
MP04	Atemgymnastik / -therapie	
MP55	Audiometrie / Hördiagnostik	
MP56	Belastungstraining / -therapie / Arbeitserprobung	
MP57	Biofeedback-Therapie	
MP14	Diät- und Ernährungsberatung	
MP15	Entlassungsmanagement / Brückenpflege / Überleitungspflege	
MP17	Fallmanagement / Case Management / Primary Nursing / Bezugspflege	
MP59	Gedächtnistraining / Hirnleistungstraining / Kognitives Training / Konzentrationstraining	
MP23	Kreativtherapie / Kunsttherapie / Theatertherapie / Bibliothherapie	
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	
MP63	Sozialdienst	
MP64	Spezielle Angebote für die Öffentlichkeit	(z. B. Gesundheitsgespräche, Vorträge, Informationsveranstaltungen und Führungen auf Anfrage)
MP39	Spezielle Angebote zur Anleitung und Beratung von Patienten und Patientinnen sowie Angehörigen	(z. B. Rückfallprophylaxe)
MP40	Spezielle Entspannungstherapie	
MP13	Spezielles Leistungsangebot für Diabetiker und Diabetikerinnen	
MP11	Sporttherapie / Bewegungstherapie	
MP47	Versorgung mit Hilfsmitteln / Orthopädietechnik	Versorgung mit Hörgeräten
MP48	Wärme- und Kälteanwendungen	
MP52	Zusammenarbeit mit / Kontakt zu Selbsthilfegruppen	

**Darüber hinaus bieten wir folgende medizinische-therapeutische Leistungsangebote:**

- Bindegewebssmassage
- 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 medizinischen 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.

### **Einzelspsychotherapie - 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, posttraumatische Belastungsstörung (PTBS), Aufmerksamkeitsdefizit-Hyperaktivitätssyndrom im Erwachsenenalter (ADHS), 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.

### **Achtsamkeitstherapie - die Erfahrung des „Hier und Jetzt“**

Durch Üben von Achtsamkeit verbessern sich Aufmerksamkeitslenkung und Emotionsregulation und die *metakognitive Awareness* (die Fähigkeit, Gedanken als mentale Ereignisse und nicht als Wirklichkeit wahrzunehmen) wird erhöht. Durch das Reflektieren der Übungserfahrung bekommen Patienten die Selbstkompetenz, Herausforderungen des Alltags achtsam zu begegnen und so seltener in ungünstige Reaktionsmuster zu verfallen. Achtsamkeit schafft den „Inneren Raum“ für richtige Entscheidungen.

Weitere Informationen siehe bitte B-1.3: Medizinische Leistungsangebote

## **A-6 Weitere nicht-medizinische Leistungsangebote des Krankenhauses**

<b>Nr.</b>	<b>Leistungsangebot</b>	<b>Zusatzangaben</b>	<b>Kommentar / Erläuterung</b>
NM03	Patientenzimmer: Ein-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle		
NM11	Patientenzimmer: Zwei-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle	<a href="http://www.schoen-kliniken.de/-ptp/kkh/bar/anmeldung/-krankenhaus/art/04484/">http://www.schoen-kliniken.de/-ptp/kkh/bar/anmeldung/-krankenhaus/art/04484/</a>	Ebenfalls Mehrbettzimmer mit eigener Nasszelle (jeweils für 2 Patientinnen / Patienten)
NM14	Ausstattung der Patientenzimmer: Fernsehgerät am Bett / im Zimmer	Kosten pro Tag: 0,00 Euro	Kostenfrei
NM15	Ausstattung der Patientenzimmer: Internetanschluss am Bett / im Zimmer	Kosten pro Tag: 1,20 Euro <a href="http://www.schoen-kliniken.de/-ptp/kkh/bar/anmeldung/-wahlleistungen/">http://www.schoen-kliniken.de/-ptp/kkh/bar/anmeldung/-wahlleistungen/</a>	Der angegebene Preis bezieht sich auf eine Flatrate i.H.v. 50 € für die gesamte Aufenthaltsdauer. Bei Komfortpaket 1/2 werden vergünstigte Flatratepakete angeboten. Die aktuellen Preise können über das Patientenmanagement erfragt werden.
NM18	Ausstattung der Patientenzimmer: Telefon am Bett	Kosten pro Tag: 2,00 Euro Kosten pro Minute ins deutsche Festnetz: 0,00 Euro Kosten pro Minute bei eingehenden Anrufen: 0,00 Euro <a href="http://www.schoen-kliniken.de/-ptp/kkh/bar/anmeldung/-wahlleistungen/">http://www.schoen-kliniken.de/-ptp/kkh/bar/anmeldung/-wahlleistungen/</a>	Inkludiert ist eine Flatrate ins deutsche Handy- und Festnetz. Die Telefonnutzung ist kostenfrei bei Komfortpaket 1, bei Komfortpaket 2 sind Vergünstigungen inkludiert. Die aktuellen Preise können über das Patientenmanagement erfragt werden.

Nr.	Leistungsangebot	Zusatzangaben	Kommentar / Erläuterung
NM19	Ausstattung der Patientenzimmer: Wertfach / Tresor am Bett / im Zimmer		Kostenfrei
NM01	Besondere Ausstattung des Krankenhauses: Gemeinschafts- oder Aufenthaltsraum		Auf jeder Station
NM30	Besondere Ausstattung des Krankenhauses: Klinikeigene Parkplätze für Besucher und Besucherinnen sowie Patienten und Patientinnen	Kosten pro Tag: 2,00 Euro (maximal) Kosten pro Stunde: 0,00 Euro (maximal) <a href="http://www.schoen-kliniken.de/-ptp/kkh/bar/anmeldung/-wahlleistungen/art/00237/">http://www.schoen-kliniken.de/-ptp/kkh/bar/anmeldung/-wahlleistungen/art/00237/</a>	Tiefgarage (kostenpflichtig/ Tag). Kostenfrei bei Komfortpaket 1. Die aktuellen Preise können über das Patientenmanagement erfragt werden.
NM09	Individuelle Hilfs- und Serviceangebote: Unterbringung Begleitperson (grundsätzlich möglich)	<a href="http://www.schoen-kliniken.de/-ptp/kkh/bar/anmeldung/-krankenhaus/art/04484/">http://www.schoen-kliniken.de/-ptp/kkh/bar/anmeldung/-krankenhaus/art/04484/</a>	Die Unterbringung von Angehörigen ist im benachbarten Welcome-Hotel zu vergünstigten Konditionen möglich.
NM49	Individuelle Hilfs- und Serviceangebote: Informationsveranstaltungen für Patienten und Patientinnen		
NM60	Individuelle Hilfs- und Serviceangebote: Zusammenarbeit mit Selbsthilfeorganisationen		
NM65	Individuelle Hilfs- und Serviceangebote: Hotelleistungen	<a href="http://www.schoen-kliniken.de/-ptp/kkh/bar/anmeldung/-wahlleistungen/">http://www.schoen-kliniken.de/-ptp/kkh/bar/anmeldung/-wahlleistungen/</a>	

**Darüber hinaus bieten wir weitere nicht-medizinische Serviceangebote:**

- Organisation des Transfers unserer Patienten (z.B. Abholung vom Bahnhof)
- Hotelreservierung für Angehörige
- Bücherauswahl in den Aufenthaltsbereichen
- Bereitstellung von Gesellschaftsspielen
- Bereitstellung von Waschmaschinen, Wäschetrocknern (kostenpflichtig)
- Verleih von elektronischen Geräten (Haartrockner, Bügeleisen, etc.)
- Weitere Bettdecken und Kopfkissen
- Bademantel (kostenpflichtig) - kostenfrei bei Komfortpaket 1 und 2
- Faxempfang für Patienten und Patientinnen (kostenpflichtig)
- Verpflegung in Buffetform
- Cafeteria und Einkaufsmöglichkeiten am Kiosk
- Trinkwasserspender (kostenfrei)
- Kalt- und Warmgetränkeautomaten (kostenpflichtig)
- Fitness- und Saunabereich
- Vergünstigter Eintritt in das örtliche Schwimmbad

## A-7 Aspekte der Barrierefreiheit

Nr.	Aspekt der Barrierefreiheit	Kommentar / Erläuterung
BF06	Bauliche und organisatorische Maßnahmen zur Berücksichtigung des besonderen Bedarfs von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen: Zimmer mit rollstuhlgerechter Toilette und Dusche o.ä.	
BF08	Bauliche und organisatorische Maßnahmen zur Berücksichtigung des besonderen Bedarfs von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen: Rollstuhlgerechter Zugang zu allen / den meisten Serviceeinrichtungen	
BF09	Bauliche und organisatorische Maßnahmen zur Berücksichtigung des besonderen Bedarfs von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen: Rollstuhlgerecht bedienbarer Aufzug	
BF10	Bauliche und organisatorische Maßnahmen zur Berücksichtigung des besonderen Bedarfs von Menschen mit Mobilitätseinschränkungen: Rollstuhlgerechte Toiletten für Besucher und Besucherinnen	
BF17	Bauliche und organisatorische Maßnahmen zur Berücksichtigung des besonderen Bedarfs von Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße: Geeignete Betten für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße (Übergröße, elektrisch verstellbar)	Bettverlängerungen sind bei besonderer Körpergröße möglich. Einzelheiten können über das Patientenmanagement erfragt werden.
BF23	Bauliche und organisatorische Maßnahmen zur Berücksichtigung des besonderen Bedarfs von Patienten oder Patientinnen mit schweren Allergien: Allergenarme Zimmer	
BF24	Bauliche und organisatorische Maßnahmen zur Berücksichtigung des besonderen Bedarfs von Patienten oder Patientinnen mit schweren Allergien: Diätetische Angebote	

## A-8 Forschung und Lehre des Krankenhauses

### A-8.1 Forschung und akademische Lehre

Nr.	Akademische Lehre und weitere ausgewählte wissenschaftliche Tätigkeiten	Kommentar / Erläuterung
FL03	Studierendenausbildung (Famulatur / Praktisches Jahr)	Die Klinik bietet Famulaturen für Medizinstudenten und Praktika für Psychologiestudenten an.

Nr.	Akademische Lehre und weitere ausgewählte wissenschaftliche Tätigkeiten	Kommentar / Erläuterung
FL04	Projektbezogene Zusammenarbeit mit Hochschulen und Universitäten	Es bestehen projektbezogene Kooperationen mit den Universitäten Marburg, Koblenz-Landau und Erlangen-Nürnberg.
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.

### **A-8.2 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-8.3 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.

### **A-9 Anzahl der Betten im gesamten Krankenhaus**

Bettenzahl: 255

Aufgestellte Betten insgesamt 255, davon 145 nach dem Krankenhausfinanzierungsgesetz, 110 sonstige Betten.

### **A-10 Gesamtfallzahlen**

Gesamtzahl der im Berichtsjahr behandelten Fälle:

Vollstationäre Fälle: 2.087

Teilstationäre Fälle: 0

Ambulante Fälle:

- Fallzählweise: 0

In der Schön Klinik Bad Arolsen stehen 255 Betten für psychiatrisch-psychosomatisch Erkrankte zur Verfügung. Die Klinik steht mit 145 Betten im Landeskrankenhausplan des Landes Hessen und ist für die Akutversorgung psychosomatisch Kranker zugelassen.

## A-11 Personal des Krankenhauses

### A-11.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl
Ärztinnen/ Ärzte insgesamt (außer Belegärzte)	25,5
- davon Fachärztinnen/ -ärzte	15,5
Belegärztinnen/ -ärzte (nach § 121 SGB V)	0

Die personelle Ausstattung bezieht sich auf die Gesamtbettenzahl der Klinik.

*Erklärung gem. § 137 Abs. 3 Satz 4, § 136a Satz 2 SGB V*

*Das Krankenhaus hat die Formulierungsempfehlungen der DKG zur Regelung von Zielvereinbarungen und Zahlung von variablen Boni in seine Mustervereinbarungen für Chefärzte übernommen.*

Weitere Informationen siehe bitte B.-1.11.1.

### A-11.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer
Gesundheits- und Krankenpfleger/ –innen	39,5	3 Jahre
Pflegeassistenten/ –assistentinnen	3,6	2 Jahre

Die personelle Ausstattung bezieht sich auf die Gesamtbettenzahl der Klinik.

Weitere Informationen siehe bitte B.-1.11.2.

### A-11.3 Spezielles therapeutisches Personal

Nr.	Spezielles therapeutisches Personal	Anzahl
SP23	Diplom-Psychologe und Diplom-Psychologin	24,2
SP31	Gymnastik- und Tanzpädagogin / Gymnastik- und Tanzpädagoge	1,0
SP13	Kunsttherapeut und Kunsttherapeutin	3,0
SP15	Masseur / Medizinischer Bademeister und Masseurin / Medizinische Bademeisterin	0,5
SP02	Medizinischer Fachangestellter und Medizinische Fachangestellte	3,6
SP17	Oecotrophologe und Oecotrophologin / Ernährungswissenschaftler und Ernährungswissenschaftlerin	2,7

Nr.	Spezielles therapeutisches Personal	Anzahl
SP21	Physiotherapeut und Physiotherapeutin	5,6
SP24	Psychologischer Psychotherapeut und Psychologische Psychotherapeutin	18,4
SP25	Sozialarbeiter und Sozialarbeiterin	1,0

Die personelle Ausstattung bezieht sich auf die Gesamtbettenzahl der Klinik.

Weitere Informationen siehe bitte B.-1.11.3.

#### A-11.4 Hygienepersonal

	Anzahl
Krankenhaushygieniker und Krankenhaushygienikerinnen	0
Hygienebeauftragte Ärzte und hygienebeauftragte Ärztinnen	1
Hygienebeauftragte in der Pflege	2

Hygienekommission: ja  
 Vorsitzende / Vorsitzender: Thomas Middendorf

Zusätzlich ist eine externe Hygienefachkraft beauftragt.

#### A-12 Verantwortliche Personen des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements

Name: Manuel R. Ortmann  
 Position: Ltd. Psychologe und Qualitätsbeauftragter  
 Arbeitsschwerpunkte: Der Qualitätsbeauftragte ist verantwortlich für die Qualität der medizinisch-therapeutischen Leistungserbringung.

Name: Stephanie Aßhauer  
 Position: Qualitätsmanagerin  
 Arbeitsschwerpunkte: 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.

#### A-13 Besondere apparative Ausstattung

Nr.	Vorhandene Geräte	Umgangssprachliche Bezeichnung	24h <sup>1</sup>
AA10	Elektroenzephalographiegerät (EEG)	Hirnstrommessung	<input type="checkbox"/>

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

Bei uns werden folgende internistische Untersuchungen durchgeführt:

- Laboruntersuchung

- EKG
- 24 Stunden-EKG
- 24 Stunden-Blutdruckmessung
- Ultraschall
- Belastungs - EKG
- EEG

Die HNO-Diagnostik kann folgende Untersuchungen vorhalten:

- Reintonaudiogramm
- Sprachaudiogramm
- Messung der Unbehaglichkeitsschwelle für reine Töne und Sprache
- Würzburger Hörfeldskalierung
- Tinnitusfrequenzbestimmung
- Messung der akustischen Impedanz (Tympanogramm, Stapediusreflexe)
- Otoakustische Emissionen (Distorsionsprodukte, Wachstumsfunktion)
- BERA
- Schwellen-BERA
- Gleitfrequenzmessung nach Békésy
- Psychoakustische Tests (BMLD, GAP)
- Oldenburger Satztest (Sprache im Störschall)
- Gleichgewichtsdagnostik: Videonystagmographie; VEMP (Vestibulär evozierte myogene Potentiale)

Spezifische ADHS-Diagnostik:

- Psychologische Testdiagnostik (ADHS-SP, WURS-k, WRI)
- Test zur Aufmerksamkeitsprüfung (TAP)

#### **A-14 Patientenorientiertes Lob- und Beschwerdemanagement**

<b>Nr.</b>	<b>Lob- und Beschwerdemanagement</b>	<b>Kommentar / Erläuterung</b>
BM01	Im Krankenhaus ist ein strukturiertes Lob- und Beschwerdemanagement eingeführt	
BM02	Im Krankenhaus existiert ein schriftliches, verbindliches Konzept zum Beschwerdemanagement (Beschwerdestimulierung, Beschwerdeannahme, Beschwerdebearbeitung, Beschwerdeauswertung)	
BM03	Das Beschwerdemanagement regelt den Umgang mit mündlichen Beschwerden	
BM04	Das Beschwerdemanagement regelt den Umgang mit schriftlichen Beschwerden	
BM05	Die Zeitziele für die Rückmeldung an die Beschwerdeführer oder Beschwerdeführerinnen sind schriftlich definiert	

Nr.	Lob- und Beschwerdemanagement	Kommentar / Erläuterung
BM06	Eine Ansprechperson für das Beschwerdemanagement mit definierten Verantwortlichkeiten und Aufgaben ist benannt	Alexandra Czok Sekretariat Chefarzt Telefon: 05691 / 6238 - 3099 E-Mail: <a href="mailto:aczok@Schoen-Kliniken.de">aczok@Schoen-Kliniken.de</a> Stephanie Aßhauer Qualitätsmanagerin Telefon: 05691 / 6238 - 3705 E-Mail: <a href="mailto:sasshauer@Schoen-Kliniken.de">sasshauer@Schoen-Kliniken.de</a> In beiden Häusern, Hofgarten und Große Allee, gibt es jeweils eine Beschwerdebeauftragte.
BM08	Anonyme Eingabemöglichkeiten von Beschwerden	Alexandra Czok Sekretariat Chefarzt Telefon: 05691 / 6238 - 3099 E-Mail: <a href="mailto:aczok@Schoen-Kliniken.de">aczok@Schoen-Kliniken.de</a> Stephanie Aßhauer Qualitätsmanagerin Telefon: 05691 / 6238 - 3705 E-Mail: <a href="mailto:sasshauer@Schoen-Kliniken.de">sasshauer@Schoen-Kliniken.de</a> In beiden Häusern besteht eine anonyme Eingabemöglichkeit von Beschwerden über ausgehängte Briefkästen an den Rezeptionen. Diese werden regelmäßig von den o.a. Kontaktpersonen geleert.
BM09	Patientenbefragungen	
BM10	Einweiserbefragungen	

## **B Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten / Fachabteilungen**

### **B-1 Psychosomatische Medizin und Psychotherapie**

#### **B-1.1 Name der Organisationseinheit / Fachabteilung**

Name:	Psychosomatische Medizin und Psychotherapie
Schlüssel:	Psychosomatik/Psychotherapie (3100)
Art:	Hauptabteilung
Klinikleiter:	Dr. C. Raible
Chefärzte:	Dr. Thomas Gärtner, Thomas Middendorf
Straße:	Hofgarten 10
PLZ / Ort:	34454 Bad Arolsen
Telefon:	05691 / 6238 - 0
Telefax:	05691 / 6238 - 1000
E-Mail:	<a href="mailto:linikbadarolsen@schoen-kliniken.de">linikbadarolsen@schoen-kliniken.de</a>
Internet:	<a href="http://www.schoen-kliniken.de/bar">www.schoen-kliniken.de/bar</a>

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
- Angststörungen
- Zwangsstörungen
- Somatoforme Störungen (Störungen ohne eindeutigen nachweisbaren körperlichen Befund)
- Dekompensierter Tinnitus, Hyperakusis und Schwindelerkrankungen
- Posttraumatische Belastungsstörung (PTBS) und andere schwere Belastungsreaktionen
- Essstörungen
- Aufmerksamkeitsdefizit-(Hyperaktivitäts)-Syndrom im Erwachsenenalter (ADHS, ADS)
- Burnout-Syndrom

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-psychosozialen

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 Zielvereinbarungen mit leitenden Ärzten und Ärztinnen der Organisationseinheit / Fachabteilung**

Das Krankenhaus hält sich bei der Vereinbarung von Verträgen mit leitenden Ärzten und Ärztinnen dieser Organisationseinheit/Fachabteilung an die Empfehlung der DKG nach § 136a SGB V:

Ja

**B-1.3 Medizinische Leistungsangebote der 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-1.4 Fachabteilungsspezifische Aspekte der Barrierefreiheit der Organisationseinheit / Fachabteilung**

Siehe bitte Angaben bei A-7.

**B-1.5 Fallzahlen der Organisationseinheit / Fachabteilung**

Vollstationäre Fallzahl:	2.087
Teilstationäre Fallzahl:	0
Anzahl Betten:	255

In der Schön Klinik Bad Arolsen stehen 255 Betten für psychiatrisch-psychosomatisch Erkrankte zur Verfügung. Die Klinik steht mit 145 Betten im Landeskrankenhausplan des Landes Hessen und ist für die Akutversorgung psychosomatisch Kranker zugelassen. Die hier berichteten Fallzahlen beziehen sich auf die 255 Betten für psychiatrisch-psychosomatisch Erkrankte.

### B-1.6 Hauptdiagnosen nach ICD

Rang	ICD	Bezeichnung	Fallzahl
1	F32	Phase der Niedergeschlagenheit - Depressive Episode	823
2	F33	Wiederholt auftretende Phasen der Niedergeschlagenheit	758
3	F50	Essstörungen, inkl. Magersucht (Anorexie) und Ess-Brech-Sucht (Bulimie)	127
4	F43	Reaktionen auf schwere belastende Ereignisse bzw. besondere Veränderungen im Leben	124
5	F42	Zwangsstörung	98
6 – 1	F45	Störung, bei der sich ein seelischer Konflikt durch körperliche Beschwerden äußert - Somatoforme Störung	42
6 – 2	F40	Unbegründete Angst (Phobie) vor bestimmten Situationen	42
8	F41	Sonstige Angststörung	36
9	F60	Schwere, beeinträchtigende Störung der Persönlichkeit und des Verhaltens, z.B. paranoide, zwanghafte oder ängstliche Persönlichkeitsstörung	9
10	F31	Psychische Störung mit Phasen der Niedergeschlagenheit und übermäßiger Hochstimmung - manisch-depressive Krankheit	7

Weitere Entlass-(Neben-)diagnosen:

- Dekompensierter Tinnitus H 93.1 Anzahl: 542
- Hyperakusis H 93.2 Anzahl: 151
- Schwindel H81.0 - H81.9 Anzahl: 128

### B-1.7 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	8.639
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	8.359
3	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	7.692
4	9-606	Regelbehandlung bei psychischen und psychosomatischen Störungen und Verhaltensstörungen bei Erwachsenen mit durch Spezialtherapeuten und/oder Pflegefachpersonen erbrachten Therapieeinheiten	4.595
5	9-605	Regelbehandlung bei psychischen und psychosomatischen Störungen und Verhaltensstörungen bei Erwachsenen mit durch Ärzte und/oder Psychologen erbrachten Therapieeinheiten	4.382
6	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	3.250

Rang	OPS	Bezeichnung	Anzahl
7	9-604	Regelbehandlung bei psychischen und psychosomatischen Störungen und Verhaltensstörungen bei Erwachsenen ohne Therapieeinheiten pro Woche	531
8	6-001	Gabe von Medikamenten gemäß Liste 1 des Prozedurenkatalogs	< 4

### 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 <sup>1</sup>
Ärztinnen/ Ärzte insgesamt (außer Belegärzte)	25,5
Davon Fachärztinnen/ -ärzte	15,5
Belegärztinnen/ -ärzte (nach § 121 SGB V)	0

<sup>1</sup> Bei den Belegärztinnen/ -ärzten ist die Anzahl der Personen, sonst die Anzahl der Vollkräfte angegeben

#### Ärztliche Fachexpertise der Abteilung - Facharztbezeichnungen

- Allgemeinmedizin
- Anästhesiologie
- Hals-Nasen-Ohrenheilkunde
- Innere Medizin
- Neurologie
- Psychiatrie und Psychotherapie
- Psychosomatische Medizin und Psychotherapie

#### Ärztliche Fachexpertise der Abteilung - Zusatz-Weiterbildungen

- Ärztliches Qualitätsmanagement
- Geriatrie
- Palliativmedizin

Die personelle Ausstattung bezieht sich auf die Gesamtbettenzahl der Klinik.

#### B-1.11.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer
Gesundheits- und Krankenpfleger/ -innen	39,5	3 Jahre
Pflegeassistenten/ -assistentinnen	3,6	2 Jahre

### **Pflegerische Fachexpertisen - anerkannte Fachweiterbildungen**

- Leitung von Stationen oder Funktionseinheiten
- Psychiatrische Pflege

### **Pflegerische Fachexpertisen - Zusatzqualifikationen**

- Diabetes
- Entlassungsmanagement
- Ernährungsmanagement
- Kinästhetik
- Qualitätsmanagement

Die personelle Ausstattung bezieht sich auf die Gesamtbettenzahl der Klinik.

### **B-1.11.3 Spezielles therapeutisches Personal in Fachabteilungen für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik**

<b>Spezielles therapeutisches Personal</b>	<b>Anzahl</b>
Psychologische Psychotherapeuten und Psychologische Psychotherapeutinnen	18,4
Diplom-Psychologen und Diplom-Psychologinnen	24,2

Die personelle Ausstattung bezieht sich auf die Gesamtbettenzahl der Klinik.

## C Qualitätssicherung

### C-1 Teilnahme an der externen vergleichenden Qualitätssicherung nach § 137 Abs. 1 Satz 1 Nr. 1 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.

### C-5 Umsetzung der Mindestmengenregelungen nach § 137 Abs. 3 Satz 1 Nr. 2 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

Trifft nicht zu bzw. entfällt.

### C-7 Umsetzung der Regelungen zur Fortbildung im Krankenhaus nach § 137 Abs. 3 Satz 1 Nr. 1 SGB V

		Anzahl <sup>2</sup>
1.	Fachärzte und Fachärztinnen, psychologische Psychotherapeuten und Psychotherapeutinnen sowie Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten und –psychotherapeutinnen, die der Fortbildungspflicht <sup>1</sup> unterliegen (fortbildungsverpflichtete Personen)	35
2.	Anzahl derjenigen Personen aus Nr. 1, die der Pflicht zum Fortbildungsnachweis unterliegen, da ihre Facharztanerkennung bzw. Approbation mehr als 5 Jahre zurückliegt	10
3.	Anzahl derjenigen Personen aus Nr. 2, die den Fortbildungsnachweis erbracht haben	10

<sup>1</sup> 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“ (siehe [www.g-ba.de](http://www.g-ba.de))

<sup>2</sup> 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 jedes Jahr 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 vor all 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, mit diesem [Qualitätsbericht 2013/14](#) unsere Patienten auf eine neue Art von unserer Leistungsfähigkeit überzeugen zu können, Schön Klinik Qualität in Zahlen. Auf ein Ergebnis sind wir als psychosomatisches Fachkrankenhaus besonders stolz, Rückkehr der Lebensfreude: 77 % der ehemals depressiven Patienten verlassen die Klinik mit mehr Lebensfreude.

### D-2 Qualitätsziele

#### Unser gemeinsames Ziel

Unsere Behandlungsergebnisse verbessern nachhaltig die Lebensqualität unserer Patientinnen

und Patienten. Sie erleben unsere Fürsorge von der Aufnahme bis zur Entlassung. Das ist unser Qualitätsversprechen.

### **Messbar. Spürbar. Besser. Für unsere Patienten.**

#### **Messbar**

- Wir messen konsequent die Ergebnisse unserer Versorgung und die Zufriedenheit unserer Patienten.
- Wir legen unsere Qualität verständlich offen.

#### **Spürbar**

- Wir legen den Schwerpunkt auf Ergebnisse, die für unsere Patienten wichtig sind.
- Unsere Patienten erleben unsere Fürsorge entlang des gesamten Behandlungsweges.
- Unsere Patienten spüren die nachhaltige Verbesserung der Lebensqualität konkret in ihrem Alltag und lange, nachdem sie wieder zuhause sind.

#### **Besser**

- Wir arbeiten ständig mit und an unseren Ergebnissen – mit dem Ziel, uns kontinuierlich zu verbessern.
- Wir wollen nicht nur gut, sondern deutlich besser sein als andere.

#### **- Exzellente Medizin -**

Unsere Patienten erwarten exzellente Medizin. Wir erfüllen hohe Standards in der ärztlichen, pflegerischen und therapeutischen Versorgung. Wir schaffen einen optimalen Patientennutzen durch einen überlegten Einsatz unserer Kräfte. Wir bieten die individuell richtige Versorgung – keine Unter- oder Überversorgung.

#### **- Gezielte Vernetzung -**

Gezielte Vernetzung für nachhaltige Ergebnisse. Im Mittelpunkt unserer Arbeit steht die stationäre Versorgung von Patienten rund um ein Krankheitsbild. Die Anknüpfung an die prästationäre Behandlung und die Vernetzung mit poststationären Angeboten sichern nachhaltige Ergebnisse.

#### **- Verlässliche Partnerschaften -**

Verlässliche Partnerschaften im Sinne unserer Patienten. Wir arbeiten intensiv mit niedergelassenen Ärzten, zuweisenden Krankenhäusern sowie Patientenorganisationen zusammen. Wir gehen Partnerschaften mit Kostenträgern im In- und Ausland sowie mit Unternehmen ein. Wir kooperieren eng mit universitären Einrichtungen in Forschung und Lehre sowie in der Patientenversorgung.

#### **- Überzeugte Mitarbeiter -**

Überzeugte Mitarbeiter machen den Unterschied. Unsere Mitarbeiter identifizieren sich mit unseren Unternehmenswerten, Zielen und Leistungen und setzen diese kompetent, engagiert und fürsorglich in der Patientenversorgung um. Jeder Mitarbeiter trägt zu einem messbar und spürbar besseren Ergebnis und Erleben für alle Patienten bei.

#### **- Perfekte Abläufe -**

Perfekte Abläufe: Von der Aufnahme bis zur Entlassung. Unsere routinierten und geprüften Abläufe in allen Bereichen bieten Sicherheit und Service. Wir legen Wert auf reibungslose Prozesse, weil im Klinikalltag so mehr Zeit für unsere Patienten bleibt.

### - Durchdachte Infrastruktur -

Durchdachte Infrastruktur für Patienten, Mitarbeiter und die Umwelt. Wir bieten in unseren Kliniken ein heilungsförderndes Umfeld für unsere Patienten. Unsere Infrastruktur unterstützt optimal unsere patientenbezogenen Abläufe und schafft moderne Arbeitsbedingungen für unsere Teams. Wir betreiben unsere Kliniken ökologisch und ökonomisch nachhaltig.

## D-3 Aufbau des einrichtungswinteren 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 R. 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.

In ihrer Aufgabenerfüllung unterstützt werden Qualitätsbeauftragter und Qualitätsmanagerin von der Qualitätskommission (QK). Diese setzt sich zusammen aus Mitgliedern der obersten Leitung, Abteilungsleitern und weiteren Mitarbeitern und wird vom Qualitätsbeauftragten geleitet. Die QK koordiniert die verschiedenen Qualitätsaktivitäten und berät die Klinikleitung hinsichtlich anstehender Entscheidungen, die das Qualitätsmanagement betreffen.

Das Qualitätsmanagementsystem der Schön Klinik Bad Arolsen durchläuft regelmäßig 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.

Grundsätzliche Zielsetzung unseres Qualitätsmanagements ist die stetige Weiterentwicklung und Verbesserung von Abläufen/ Prozessen verbunden mit folgenden Vorteilen:

- Abbau unnötiger Hürden in Arbeitsabläufen
- Behebung von Missständen
- Zuordnung von Verantwortlichkeiten
- Kontinuierliche Qualitätssicherung
- Hohe Patientenzufriedenheit
- Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit
- Langfristige Arbeitsplatzsicherung

Ermittelt werden die Möglichkeiten der Verbesserung über die zahlreichen Instrumente des Qualitätsmanagements - siehe auch D-4.

Wir möchten Sie auf diesem Wege außerdem auf unseren [Qualitätsbericht 2013/14](#) 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.

##### **Medizinische Ergebnismessung**

Die Schön Klinik will ihren Kunden höchstmögliche medizinisch-therapeutische Qualität bieten. Dies beginnt bei der Auswahl von exzellenten Chefarzten 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.

##### **Patientenzufriedenheitsbefragung**

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.

##### **Beschwerdemanagement**

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.

##### **Befragung zur Mitarbeiterzufriedenheit**

In regelmäßigen Abständen erfolgt eine ausführliche schriftliche Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung. Alle Schön Kliniken nehmen jährlich an der Great Place to work- Befragung teil. Dabei nimmt eine externe, unabhängige Firma sowohl die Befragung als auch die Datenauswertung vor. Die Ergebnisse werden im Rahmen eines Benchmarking mit den Ergebnissen aller anderen Teilnehmer an dieser Befragung verglichen.

### **Ideenmanagement**

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.

### **Risikomanagement**

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.

### **Interne Audits**

Neben den externen Überwachungs-/ Zertifizierungsaudits werden in regelmäßigen Abständen alle Abteilungen/ Bereiche der Schön Klinik Bad Arolsen auch intern auditiert. Eigens dafür geschulte interne Auditoren hinterfragen in gezielten Gesprächen die vorhandenen Prozesse und Arbeitsabläufe kritisch und ermitteln auf diese Art und Weise Verbesserungspotentiale.

### **Qualitätsdialoge**

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**

Zahlreiche Qualitätsmanagementprojekte, hervorgegangen aus Verbesserungspotentialen unserer Qualitätsmanagementinstrumente, konnten auch im Jahr 2013 wieder erfolgreich umgesetzt werden. Zielsetzung ist die stetige Weiterentwicklung und kontinuierliche Verbesserung von Prozessen ausgerichtet auf das Wohl der Patienten sowie die Mitarbeiterzufriedenheit und langfristige Sicherung der Arbeitsplätze.

Hinzu kommen Benchmark- und klinikübergreifende Qualitätsprojekte zur weiteren Verbesserung der Behandlungsqualität. Um das wissenschaftliche und therapeutische Wissen aller Mitarbeiter der psychosomatischen Kliniken der Schön-Gruppe weiter zu optimieren und die hier vorhandenen großen Potentiale an Synergieeffekten besser nutzen zu können, findet seit dem Jahr 2007 anhand anerkannter klinischer Daten ein Benchmark der in den einzelnen Kliniken erreichten Therapieerfolge bei den einzelnen Krankheitsbildern statt. Dieser Benchmark wurde in den

vergangenen Jahren nochmals deutlich erweitert. Anhand der hierdurch gewonnenen Ergebnisse erfolgt ein enger Austausch der einzelnen Kliniken untereinander, um im Sinne von "best practice" voneinander zu profitieren und die jeweiligen Behandlungskonzepte der einzelnen Kliniken anhand dieses Wissens zu optimieren.

In enger Verzahnung mit dem seit 2008 bei der Schön Klinik implementierten Lean Management wurden zusätzliche Qualitätsinitiativen erfolgreich 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 Verschlinkungsmöglichkeiten, 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 und durchläuft damit, wie jede Schön Klinik, einen dreijährigen Zertifizierungszyklus von Überwachungs- bzw. Rezertifizierungsaudits (jeweils im 3. Jahr/ zuletzt in 2013). Externe Auditoren (Fa. BSI Management Deutschland) überprüfen alle Abteilungen auf Verbesserungsmöglichkeiten und analysieren wesentliche Prozessabläufe, schriftliche Unterlagen, Gerätesicherheit, Hygiene etc. Das Ergebnis ist entscheidend für den Fortbestand der Zertifizierungsurkunde.

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 gewährleistet.

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