

QUALITÄTSBERICHT REHA 2009

MediClin Rose Klinik, Horn-Bad Meinberg



QUALITÄTS-ZERTIFIKATE

Wir stärken die Qualität unserer Leistungen durch die systematische Prüfung unseres Handelns. Der transparente Umgang mit den erzielten Ergebnissen ist für uns die Grundlage für die kontinuierliche Verbesserung unserer Patientenversorgung.

Die **MediClin Rose Klinik** hat ihr Qualitätsmanagementsystem nach den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2008, den Managementanforderungen der BGW zum Arbeitsschutz und den Kriterien des Integrierten Qualitätsmanagement-Pogramms - Reha (IQMP-Reha) zertifiziert. Darüber hinaus setzt die Klinik auf eine familienbewusste Personalpolitik, die mit dem Zertifikat „audit berufundfamilie“ bestätigt wurde.



DIN EN ISO 9001-Zertifikat
Reg.-Nr. FS 528972/4820D



Managementanforderungen
der BGW zum Arbeitsschutz



Exzellente Qualität
in der Rehabilitation



Vereinbarung von
Beruf und Familie

VORWORT



**CONSTANZE
JOW-ZIMMER**
Kaufmännische Direktorin



DR. VERLOHREN
Chefarzt Orthopädie
und Rheumatologie



**DR. MED.
IRENE BIESTER**
Chefärztin Onkologie

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

die Leitung der MediClin Rose Klinik freut sich, Ihnen den strukturierten Qualitätsbericht für das Jahr 2009 vorzulegen. Er gibt einen Überblick über das Leistungsspektrum unserer Klinik sowie über verschiedene Aktivitäten zur Sicherung und Weiterentwicklung der Versorgungsqualität zum Wohle unserer Patienten.

Die MediClin Rose Klinik Bad Meinberg ist seit 1989 eine Fachklinik für Orthopädie und Rheumatologie. Eine Erweiterung um die Fachklinik für Onkologie existiert seit dem Jahr 1996.

Die Klinik ist direkt an den attraktiven Kurpark von Bad Meinberg angebunden und auf dem Gelände des ehemaligen Kurhotels Rose Klinik entstanden. Die Patienten können ohne Überquerung einer Straße in den Kurpark gelangen. Dieser ist gut begehbar und enthält keine Steigung bzw. Gefälle, so dass sich auch gehbehinderte Patienten im Kurpark am See aktivieren und entspannen können. Das Haus des Kurgastes liegt 100 Meter von der Klinik entfernt im Kurpark und bietet täglich ein abwechslungsreiches Programm, das die Patienten der MediClin Rose Klinik in Anspruch nehmen können. Neben dem barocken Kurpark steht der Kurpark Berggarten mit dem Garten der Sinne, der Kurpark am See und der Länderwaldpark Silvaticum unseren Patienten offen.

In der großzügig angelegten und medizinisch modernst ausgestatteten Klinik arbeiten Ärzte verschiedener Fachgebiete (Orthopädie, Innere Medizin, Rehabilitative Medizin, Gynäkologie, Chirurgie, Allgemeinmedizin, Chirotherapie, Sozialmedizin, Physikalische Medizin, Rehawesen und Hämatologie) zusammen mit Psychologen, Krankengymnasten, medizinischen Bademeistern und Masseuren, Ergotherapeuten, Sporttherapeuten, Diätassistenten, Krankenschwestern, -pflegern, Stomatherapeuten und Sozialarbeitern. Sie bilden das Team, dessen gemeinsames Ziel die Rehabilitation von chronischen Erkrankungen im Bereich der Indikationsstellung der Klinik ist. Daneben nehmen die Beeinflussung von Gesundheitsverhalten, der Abbau von Ängsten sowie die Optimierung der psycho-physischen Belastbarkeit der Patienten großen Raum ein.

Als ortsgebundene natürliche Heilmittel stehen Schwefelmoor, Kohlensäurebäder sowie der Bad Meinberger Trinkbrunnen zur Verfügung.

Seit Jahren arbeitet die MediClin Rose Klinik mit allen Kostenträgern, den Rentenversicherern, den gesetzlichen und privaten Krankenversicherungen sowie den Berufsgenossenschaften zusammen.

Jährliche Teilnahmen an Projekten führen zu Innovationsschüben, die sich am Beispiel des Themas "Familienfreundliche Arbeitsplätze in Unternehmen" (2008) und der sich daran anschließenden Zertifizierung des

Audits "berufundfamilie" (2009) oder der Zertifizierung nach MAAS-BGW im Rahmen des Arbeitsschutzes für Mitarbeiter (2009) nachvollziehen lassen.

Work-Life-Balance ist in unserer Klinik ein relevantes Thema. Unsere Aktivitäten wecken das Verständnis unserer Führungskräfte, unserer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen für familiäre Themen. Ein vorrangiges Ziel ist für uns, die Arbeitszufriedenheit aller zu verbessern.

Neben dem Kernthema "Rehabilitation" hat die Klinik ihre Stärke in der engen Verbindung fernöstlicher Traditioneller Chinesischer Medizin mit der modernen westlichen Schulmedizin. Wir bieten hierzu ein komplettes Präventionsangebot gemeinsam mit der im Hause ansässigen Fachklinik für Traditionelle Chinesische Medizin an. Darüber hinaus konnte die Traditionell Chinesische Medizin in verschiedenen Kooperationsvereinbarungen mit gesetzlichen Krankenkassen als Teil eines ganzheitlichen Rehabilitationskonzepts ihren Platz finden.

Wir führen jährlich ca. 3.500 rehabilitationsmedizinische Behandlungen durch.

Die MediClin Rose Klinik gehört zur MediClin, einem der großen Anbieter von stationären Leistungen zur medizinischen Rehabilitation in Deutschland. Zur MediClin gehören 33 Klinikbetriebe (Akutkliniken und Fachkliniken für medizinische Rehabilitation), sieben Pflegeeinrichtungen, zehn Medizinische Versorgungszentren.

Für die Strukturierung unseres Qualitätsberichts haben wir uns an den ersten bundesweit einheitlichen Vorgaben zur Qualitätsberichterstellung für Rehabilitationskliniken orientiert, die das Institut für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen (IQMG) im Auftrag des Bundesverbandes der Privatkliniken e.V., herausgegeben hat. Damit stellen wir uns in der Qualitätsberichterstattung zukünftig auch dem bundesweiten Vergleich.

Der Bericht ist in einen Basis- und einen Systemteil gegliedert. Der Basisteil enthält allgemeine und fachspezifische Informationen zum Leistungsspektrum der Klinik. Im Systemteil stellen wir die vielfältigen Aktivitäten im Qualitätsmanagement dar.

Wir möchten mit diesem Bericht darüber hinaus allen Mitarbeitern und Kooperationspartnern für die gute Zusammenarbeit zum Wohle unserer Patienten herzlich danken.

Constanze Jow
Kaufmännische Direktorin

Dr. med. Gerd Verlohren
Chefarzt Orthopädie

Dr. med. Irene Biester
Chefärztin Onkologie

Anmerkung: Für eine bessere Lesbarkeit des Qualitätsberichts verwenden wir nur eine Geschlechtsform – wir bitten um Ihr Verständnis.

INHALT

BASISTEIL	MERKMALE DER STRUKTUR- UND LEISTUNGSQUALITÄT	7
B 1	Allgemeine Klinikmerkmale	8
B 1-1	Anschrift der Klinik	8
B 1-2	Institutionskennzeichen	8
B 1-3	Träger	8
B 1-4	Kaufmännische Leitung	8
B 1-5	Ärztliche Leitung	8
B 1-6	Weitere Ansprechpartner	9
B 1-7	Patientendisposition	9
B 1-8	Fachkliniken	10
B 1-9	Kooperationen	10
B 1-10	Ambulante Behandlungsmöglichkeiten	11
B 1-11	Leistungsformen	11
B 2	Medizinisches Leistungsspektrum der Fachkliniken	13
B 2-1	Fachklinik für Orthopädie und Rheumatologie	13
B 2-2	Fachklinik für Onkologie	17
B 3	Personelle Ausstattungsmerkmale der Klinik	20
B 3-1	Ärztlich-psychologisches Personal der Fachabteilungen	20
B 3-2	Medizinisch-therapeutisches Personal	21
B 4	Diagnostische Ausstattungsmerkmale der Klinik	23
B 5	Räumliche Ausstattungsmerkmale der Klinik	24
B 5-1	Funktionsräume	24
B 5-2	Patientenaufenthaltsräume	24
B 5-3	Patientenzimmer	25

SYSTEMTEIL QUALITÄTSMANAGEMENT	27	
S 1	Qualitätspolitik und Qualitätsziele	28
S 1-1	Qualitätspolitik	28
S 1-2	Qualitätsziele	29
S 2	Konzept des Qualitätsmanagements	30
S 2-1	Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	30
S 2-2	Patientenorientierung	33
S 2-3	Mitarbeiterorientierung	34
S 3	Qualitätssicherung - Verfahren und Ergebnisse	35
S 3-1	Verfahren zur Qualitätsbewertung	35
S 3-2	Ergebnisse der internen Qualitätsbewertung	37
S 3-3	Ergebnisse der externen Qualitätsbewertung	43
S 4	Qualitätsmanagementprojekte	44
	GLOSSAR	47



B

MERKMALE DER STRUKTUR- UND
LEISTUNGSQUALITÄT

BASISTEIL

B MERKMALE DER STRUKTUR- UND LEISTUNGSQUALITÄT

B 1 Allgemeine Klinikmerkmale

Die MediClin Rose Klinik ist eine Fachklinik für Orthopädie und Rheumatologie und eine Fachklinik für Onkologie. Unter ihrem Dach befindet sich des Weiteren das Zentrum für Traditionelle Chinesische Medizin.

B 1-1 Anschrift der Klinik

Name der Klinik	MediClin Rose Klinik
Straße	Parkstraße 45-47
PLZ / Ort	32805 Horn-Bad Meinberg
Telefon	05234/907-0
Telefax	05234/907-777
E-Mail	info.rose@mediclin.de
Internet	www.rose-klinik.de

B 1-2 Institutionskennzeichen

Institutionskennzeichen	510570135
-------------------------	-----------

B 1-3 Träger

Klinikträger	MediClin GmbH & Co. KG Zweigniederlassung Horn-Bad Meinberg
--------------	---

B 1-4 Kaufmännische Leitung

Name	Constanze Jow
Position	Kaufmännische Direktorin
Telefon	05234/907-234
Telefax	05234/907-777
E-Mail	constanze.jow@mediclin.de

B 1-5 Ärztliche Leitung

Klinik/Fachbereich	Fachklinik für Orthopädie und Rheumatologie
Name	Dr. med. Gerd Verlohren
Facharztbezeichnung	Facharzt für Orthopädie, Physikalische und Rehabilitative Medizin, Sozialmedizin, Rheumatologie, Physikalische Therapie, Chirotherapie und Rehabilitationswesen
Telefon	05234/907-212
Telefax	05234/907-216
E-Mail	gerd.verlohren@mediclin.de

Klinik/Fachbereich	Fachklinik für Onkologie
Name	Dr. med. Irene Biester
Facharztbezeichnung	Fachärztin für Innere Medizin, Hämatologie und Internistische Onkologie
Telefon	05234/907-551
Telefax	05234/907-588
E-Mail	irene.biester@mediclin.de

B 1-6 Weitere Ansprechpartner

Name	Stefanie Becker
Position	Qualitätsmanagerin
Telefon	05234/907-236
Telefax	05234/907-777
E-Mail	stefanie.becker@mediclin.de

Name	Dr. Ralf Bürgy
Position	Leiter Qualität, Organisation & Revision, MediClin
Telefon	0781/488-198
Telefax	0781/488-214
E-Mail	ralf.buergy@mediclin.de

Name	Gabriele Eberle
Position	Leiterin Public Relations, MediClin
Telefon	0781/488-180
Telefax	0781/488-184
E-Mail	gabriele.eberle@mediclin.de

B 1-7 Patientendisposition

Name	Carola Schäfertöns
Position	Patientendisposition
Telefon	05234/907-237
Telefax	05234/907-244
E-Mail	patientenbuero.rose@mediclin.de
Erreichbarkeit	Mo bis Fr 08:00 Uhr - 16:00 Uhr

Name	Simone Schildmann
Position	Patientendisposition
Telefon	05234/907-235
Telefax	05234/907-244
E-Mail	patientenbuero.rose@mediclin.de
Erreichbarkeit	Mo bis Fr 08:00 Uhr - 16:00 Uhr

Name	Evelin Rubart-Henke
Position	Patientendisposition

Telefon	05234/907-235
Telefax	05234/907-244
E-Mail	patientenbuero.rose@mediclin.de
Erreichbarkeit	Mo bis Fr 08:00 - 16:00 Uhr
Name	MediClin Zentrales Serviceteam
Telefon	0800/44 55 888
Erreichbarkeit	Mo bis Fr 08:00 - 16:00 Uhr

B 1-8 Fachkliniken

Fachabteilung	Anzahl der Betten	Behandelte Patienten
Fachklinik für Orthopädie und Rheumatologie	150	2188
Fachklinik für Onkologie	80	1370

B 1-9 Kooperationen

Die MediClin Rose Klinik pflegt eine dichte Vernetzung in der Region mit unterschiedlichen Leistungserbringern im Gesundheitswesen. Die Kooperationen fördern die enge Verbindung von Akutversorgung und Anschlussheilbehandlung/Rehabilitation auf der Basis gemeinsamer Behandlungsabläufe, abgestimmter medizinischer Versorgung und einheitlichen Qualitätsniveaus als solide Grundlage für eine reibungslose akutmedizinische und rehabilitative Patientenversorgung. Ausgewählte Kooperationspartner für die Versorgung spezifischer Erkrankungen sind nachfolgend genannt.

Kooperationspartner	Ort
Reha Parcs Düsselaue (Flexible Rehabilitation und ambulante Leistungen im Fachgebiet Orthopädie und Rheumatologie)	Erkrath
St. Josef Zentrum für Orthopädie und Rheumatologie (Endprothetische Nachsorge)	Wuppertal
Integrierter Versorgungsvertrag mit EVK Düsseldorf, Ev. Fachkrankenhaus Ratingen, EVK Mettmann, Klinikum Solingen, Aggertalklinik Engelskirchen (DAK und BKK Essanelle)	Düsseldorf, Ratingen, Mettmann, Solingen, Engelskirchen
Integrierter Versorgungsvertrag mit dem St. Vincenz Hospital in Brakel (Barmer Ersatzkasse)	Brakel
Brustzentrum-Emscher-Lippe (Nachsorge von Mammakarzinom-Patientinnen)	Gelsenkirchen
Barmer Plus Klinik seit 2008 (steht für überdurchschnittlich hohe Qualität)	vor Ort
I.V. Vertrag (Endprothetik) mit der BKK Arbeitsgemeinschaft OWL	OWL
Kooperationsvereinbarung mit der Deutschen BKK	Deutsche BKK
Kooperationsvereinbarung mit der DAK	DAK
Kooperationsvereinbarung mit der Signal Iduna IKK	Signal Iduna IKK
Kooperationsvereinbarung mit dem Gynäkologischen Krebszentrum	Unna
Kooperationsvereinbarung mit dem Brustzentrum Unna-Lünen	Unna-Lünen

Kooperationspartner	Ort
Kooperationsvereinbarung mit dem Darmzentrum Leverkusen-Langenfeld	Leverkusen-Langenfeld
Kooperationsvereinbarung mit St. Josef Krankenhaus, Darmzentrum	Moers
Kooperationsvereinbarung mit St. Vincenz Krankenhaus, Darmzentrum	Paderborn
Techniker Krankenkasse	Hamburg
AOK Westfalen-Lippe	Westfalen-Lippe
IKK Nordrhein	Nordrhein
Landwirtschaftliche Alterskasse, Landwirtschaftliche Krankenkasse	Münster
DRV Bund	Berlin
DRV Land	Münster
Knappschaft Bahn-See	Bochum

B 1-10 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Wir bieten ambulante Leistungen (auf Rezept) für Begleitpersonen und Privatpatienten an. Im Jahr 2009 wurden 137 Patienten ambulant versorgt.

B 1-11 Leistungsformen

Die MediClin Rose Klinik ist eine gemäß § 111 SGB V von allen Kostenträgern anerkannte Rehabilitationsklinik für die Fachbereiche Orthopädie und Onkologie.

Die Zuweisung erfolgt über

- die behandelnden Ärzte im Krankenhaus nach Operationen und akuten Erkrankungen, so auch nach Chemo- und Bestrahlungstherapie
- die niedergelassenen Ärzte bei chronischen Erkrankungen zur Sekundär- oder Tertiärprävention
- die Arbeitsgemeinschaft für Krebsbekämpfung
- die Krankenkassen
- die Rentenversicherungsträger

Ferner werden Leistungen nach der Beihilfeverordnung und durch Anerkennung der privaten Krankenversicherungen übernommen.

Für Selbstzahler gibt es Pauschalangebote und hauseigene Wellnessangebote. Angebote zu präventiven Leistungen (Präventionsprogramme) wurden gemeinsam mit verschiedenen Krankenkassen aufgelegt (BKK Dr. Oetker, GEK, AOK etc.)



Ambulante Rehabilitation

Beihilfe

Deutsche Rentenversicherung

Gesetzliche Krankenversicherung (GKV)

Private Krankenversicherung (PKV)

Selbstzahler

Ambulante Rehabilitationsnachsorge (ARENA)

Deutsche Rentenversicherung

Anschlussgesundheitsmaßnahme (AGM)

Beihilfe

Deutsche Rentenversicherung

Gesetzliche Krankenversicherung (GKV)

Private Krankenversicherung (PKV)

Sozialhilfe

Beihilfefähige stationäre Behandlungsverfahren

Beihilfe

Private Krankenversicherung (PKV)

Ganztägig ambulante Rehabilitation

Beihilfe

Deutsche Rentenversicherung

Gesetzliche Krankenversicherung (GKV)

Private Krankenversicherung (PKV)

Sozialhilfe

Heilverfahren (HV)

Beihilfe

Deutsche Rentenversicherung

Gesetzliche Krankenversicherung (GKV)

Private Krankenversicherung (PKV)

Individuelle und pauschale Behandlungsangebote

Selbstzahler

Intensivierte Rehabilitationsnachsorge (IRENA)

Deutsche Rentenversicherung

B 2 Medizinisches Leistungsspektrum der Fachkliniken**B 2-1 Fachklinik für Orthopädie und Rheumatologie**

Chefarzt Herr Dr. med. Gerd Verlohren

Facharzt für Orthopädie, Physikalische Therapie und Balneologie, Sportmedizin, Chirotherapie, Sozialmedizin

B 2-1.1 Medizinische Behandlungsschwerpunkte**Allgemeine Indikationen**

In der Orthopädie werden alle konservativ behandelbaren orthopädischen Erkrankungen, Verletzungsfolgen und Behinderungen behandelt, wie:

- degenerativ rheumatische Erkrankungen der Bewegungsorgane, wie Wirbelsäulensyndrome und Arthrosen aller Gelenke, Fehlstellungen, Sehnen- und Muskelerkrankungen
- angeborene und erworbene Fehlbildungen an der Wirbelsäule und an den Gelenken (z.B. Skoliose)
- entzündlich-rheumatische Erkrankungen der Bewegungsorgane (chronische Polyarthritits, M. Bechterew u.a.)
- Folgezustände nach Verletzungen an der Wirbelsäule und an den Gliedmaßen
- Stoffwechsel- oder gefäßbedingte Folgezustände am Bewegungsapparat wie Gliedmaßenverlust
- bösartige Neubildungen der Stütz- und Bewegungsorgane

Spezielle Indikationen

Anschlussheilbehandlungen (AHB) bzw. Anschlussrehabilitation (AR) und nach Einzelgenehmigung auch berufsgenossenschaftliche stationäre Weiterbehandlung (BGSW) für Unfall- und Verletzungsfolgen der Bewegungsorgane wie:

- endoprothetische Gelenkversorgung an Hüfte, Knie, Schulter, Sprunggelenk
- offen operierte komplexe Kapsel-Bandapparat-Schädigung des Kniegelenkes
- operative Versorgung komplexer Rotatorenmanschettschäden am Schultergelenk
- konservative Wirbelsäulensyndrome mit lokalen, radikulären oder pseudoradikulären Schmerzbildern
- Bandscheibenoperationen
- Wirbelsäulenversteifungsoperationen (Spondylodesen), Wirbelsäulendekompressionen oder Wirbelsäulenkorrekturen

- Osteoporose mit muskulo-skelettaler Dekompensation oder frischem Frakturereignis
- konservativ heilende Frakturen der Wirbelsäule und der großen Röhrenknochen
- osteosynthetisch versorgte Frakturen
- zervikogener Tinnitus aurium
- Amputationen

Zu den besonderen Schwerpunkten in der orthopädischen Rehabilitation zählen die Behandlungen von:

- Patienten mit chronischen Rückenbeschwerden
- Patienten mit künstlichem Gelenkersatz
- Tinnituspatienten, deren Beschwerden mit der Halswirbelsäule in Verbindung stehen
- Patienten mit orthopädischen Begleiterscheinungen bei Adipositas

B 2-1.2 Die häufigsten Diagnosen im Jahr 2009

Hauptdiagnosen		
ICD-10	Beschreibung der Diagnose	Anzahl
Z96	Vorhandensein von anderen eingepflanzten Fremtteilen (Implantaten), die eine bestimmte Funktion im Körper erfüllen	916
M54	Rückenschmerzen	464
Z98	Sonstiger Zustand nach operativem Eingriff	143
M53	Sonstige Krankheit der Wirbelsäule bzw. des Rückens[, die nicht an anderen Stellen der internationalen Klassifikation der Krankheiten (ICD-10) eingeordnet ist]	143
M51	Sonstiger Bandscheibenschaden	135
M16	Gelenkverschleiß (Arthrose) des Hüftgelenkes	90
M17	Gelenkverschleiß (Arthrose) des Kniegelenkes	62
T84	Komplikationen durch künstliche Gelenke, Metallteile oder durch Verpflanzung von Gewebe in Knochen, Sehnen, Muskeln bzw. Gelenken	60
S72	Knochenbruch des Oberschenkels	52
M75	Schulterverletzung	31
Nebendiagnosen		
ICD-10	Beschreibung der Diagnose	Anzahl
I10	Bluthochdruck ohne bekannte Ursache	1124
E66	Fettleibigkeit, schweres Übergewicht	749
Z96	Vorhandensein von anderen eingepflanzten Fremtteilen (Implantaten), die eine bestimmte Funktion im Körper erfüllen	531
M54	Rückenschmerzen	399

Nebendiagnosen		
ICD-10	Beschreibung der Diagnose	Anzahl
E78	Störung des Fettstoffwechsels bzw. sonstige Erhöhung der Blutfettwerte	324
E11	Zuckerkrankheit, die nicht zwingend mit Insulin behandelt werden muss - Diabetes Typ-2	216
Z98	Sonstiger Zustand nach operativem Eingriff	209
M17	Gelenkverschleiß (Arthrose) des Kniegelenkes	168
M16	Gelenkverschleiß (Arthrose) des Hüftgelenkes	164
M51	Sonstiger Bandscheibenschaden	143

B 2-1.3 Therapeutische Behandlungsschwerpunkte

In der Fachklinik für Orthopädie und Rheumatologie spielen insbesondere die physiotherapeutischen Maßnahmen eine zentrale Rolle in der Rehabilitation. Auf diese wird nachfolgend näher eingegangen.

Behandlungsschwerpunkt	Erläuterung
Wirbelsäulenstabilisierende Krankengymnastik	Übungsformen zur Stabilisation der Wirbelsäule, Kräftigung der Rumpf- und Beinmuskulatur, Dehnungsübungen, rückengerechtes Verhalten, Gleichgewichtsschulung
Funktionelles Training (HWS-Schulter-Arm)	Mobilisierende und stabilisierende Übungen für Halswirbelsäule, Schulter und Armbereich, Dehnungs- und Kräftigungsübungen, speziell auch für Patienten nach einer Schulteroperation
Funktionelles Training (Knie, Hüfte)	Kräftigungs- und Beweglichkeitstraining für Knie und Hüfte (speziell auch für Patienten mit Endoprothesen), Dehnungsübungen, ADL-Training
Kreislauf- und Koordinationstraining	Allgemeines Training
Fitnessstraining	Kräftigung der Rumpfmuskulatur, Kräftigung der unteren Extremitäten, Koordinationsschulung und Schulung der Ausdauer, Entspannung
Chinesische Gymnastik	Anwendung der 8 Brokat-Übungen aus der Chinesischen Gymnastik
Ergometertraining	Herz-Kreislauf-Training mit individueller Watt-Belastung und Puls-Blutdruckkontrollen
Medizinische Trainingstherapie	Krafttraining an 3-5 Geräten, Erstellung eines individuellen Trainingsplanes
Aqua-Walking	Beweglichkeitsschulung, Schulung der koordinativen Fähigkeiten (Gleichgewicht), Gangschule, Ausdauererschulung auch in spielerischer Form
Seminar: Knieschule/Hüftendoprothesensc	Inhalte: Anatomie, Darstellung der OP-Techniken, ADL, Vermittlung knie-/hüftfreundlicher Sportarten Grundlage: Knieschule (Prof. Dr. Grifka)
Seminar: Rückenschule	1. Anatomie der Wirbelsäule 2. Gehen/Stehen 3. Sitzen 4. Heben, Tragen, Bücken, Hinlegen, Aufstehen 5. Alltagssituationen
Seminar: Ausdauertraining	Workshop zum Thema „Bewegung Ausdauer“

Behandlungsschwerpunkt	Erläuterung
Walking/Nordic Walking	Training im Gelände, kleine, mittlere, große Runde, Erlernen der Nordic-Walking Technik
Qi Gong	Ganzkörpertraining mit Idogo-Stab
Rückenschwimmen	Anleitung zum rückenfreundlichen Schwimmen
Wassergymnastik	Kräftigung der Rumpf- und Beinmuskulatur, Stabilisation der Wirbelsäule, Dehnübungen, Koordinations- und Ausdauerschulung
Gangschulung	Physiologischer Gang, korrekter Umgang mit Gehhilfen, Optimierung der Gangsicherheit, Abtrainieren von Gehhilfen
Ergotherapie	Häuslicher Alltag mit Hilfsmittelerprobung (ADL-Training), Wiedergewinnung eines größtmöglichen Maßes an Eigenständigkeit

Als Spezialität bieten wir ein interdisziplinäres Konzept aus den Behandlungsschwerpunkten, das auf den jeweiligen Patienten individuell angepasst wird.

Darüber hinaus gibt es in beiden Fachkliniken weitere Behandlungsschwerpunkte aus der Physikalischen Therapie (Bäderabteilung). Diese umfassen, neben der üblichen klassischen Massage, insbesondere die komplexe physikalische Entstauungstherapie (Lymphdrainage), die Marnitz Therapie und Elektrotherapie.

Die Lymphdrainagen nehmen einen großen Teil der Therapien ein, da die Patienten nach einer Operation häufig zu Stauungen im Gewebe neigen, insbesondere nach einer Brust-Operation.

Weitere Therapieformen aus der Thermo- und Balneotherapie sind:

- Medizinische Bäder
- Arm-Fuß-Bäder
- Packungen (Moor warm oder kalt und Pelose)
- Hydrojet
- Kneipp'sche Anwendungen wie drucklose Güsse/Heißvollblitzguß

B 2-1.4 Therapeutisches Leistungsspektrum

KTL-Code	KTL-Beschreibung	Anzahl
A06	Sport- und Bewegungstherapie unter sportpädagogischen Gesichtspunkten	21326
B03	Physiotherapeutische Behandlung in der Gruppe	14443
A02	Ausdauertraining ohne Monitoring	13584
B01	Physiotherapeutische Einzelbehandlung	12851
C01	Ärztliche Beratung	10350
A03	Muskelaufbautraining	9598
C14	Aktive Rückenschule	7301
B06	Physiotherapie im Bewegungsbad in der Gruppe	7134
C07	Vortrag: Rehabilitation	6220
M01	Energiebilanzierte bzw. energiedefinierte Kost	2382

B 2-2 Fachklinik für Onkologie

Chefärztin Frau Dr. med. Irene Biester

Fachärztin für Innere Medizin, Hämatologie und Internistische Onkologie

B 2-2.1 Medizinische Behandlungsschwerpunkte

Allgemeine Indikationen

- Bösartige Neubildungen der Verdauungsorgane
- Bösartige Neubildungen der Brustdrüse
- Bösartige Neubildungen der weiblichen Genitale
- Bösartige Neubildungen der Bewegungsorgane

Spezielle Indikationen

- Zustand nach operativer Therapie und/oder Chemotherapie/Radiatio von bösartigen Neubildungen der Speiseröhre
- Zustand nach operativer Therapie und/oder Chemotherapie von bösartigen Neubildungen des Magens
- Zustand nach operativer Therapie von bösartigen Neubildungen des Darmes einschl. Zustand nach Anus praeter-Anlage
- Zustand nach Therapie und/oder Chemotherapie/Radiatio von bösartigen Neubildungen der Brustdrüse, einschl. Lymphödem und Schulterbewegungsstörungen
- Zustand nach operativer Therapie und/oder Chemotherapie/Radiatio von bösartigen Neubildungen der Ovarien, des Corpus uteri und der Zervix
- Zustand nach operativer Therapie und Chemotherapie von bösartigen Neubildungen der Leber, der Gallenblase, der Gallenwege und der Bauchspeicheldrüse
- Zustand nach operativer Therapie von bösartigen Neubildungen der Schilddrüse
- Zustand nach Radiatio, Chemotherapie und/oder eventueller operativer Versorgung von bösartigen Neubildungen des Stütz- und Bewegungsapparates
- Ossäre und viszerale Metastasen nach oben genannten Erkrankungen
- Zustand nach Therapie gastrointestinaler Lymphome
- Zustand nach Therapie von Gastrointestinalen Stromatumoren (GIST) oder neuroendokrinen Tumoren
- Fatiguesyndrom
- Maldigestion und Malassimilation nach Gastrektomie

B 2-2.2 Die häufigsten Diagnosen im Jahr 2009

Hauptdiagnosen		
ICD-10	Beschreibung der Diagnose	Anzahl
C50	Brustkrebs	506
C18	Dickdarmkrebs im Bereich des Grimmdarms (Kolon)	286
C20	Dickdarmkrebs im Bereich des Mastdarms - Rektumkrebs	156
C16	Magenkrebs	94
C54	Gebärmutterkrebs	52
C56	Eierstockkrebs	45
C15	Speiseröhrenkrebs	37
C25	Bauchspeicheldrüsenkrebs	36
C19	Dickdarmkrebs am Übergang von Grimmdarm (Kolon) zu Mastdarm (Rektum)	23
C22	Krebs der Leber bzw. der in der Leber verlaufenden Gallengänge	19
Nebendiagnosen		
ICD-10	Beschreibung der Diagnose	Anzahl
I10	Bluthochdruck ohne bekannte Ursache	654
F43	Reaktionen auf schwere belastende Ereignisse bzw. besondere Veränderungen im Leben	383
E11	Zuckerkrankheit, die nicht zwingend mit Insulin behandelt werden muss - Diabetes Typ-2	184
M54	Rückenschmerzen	171
E66	Fettleibigkeit, schweres Übergewicht	124
Z96	Vorhandensein von anderen eingepflanzten Fremdteilen (Implantaten), die eine bestimmte Funktion im Körper erfüllen	101
I25	Herzkrankheit durch anhaltende (chronische) Durchblutungsstörungen des Herzens	88
G62	Sonstige Funktionsstörung mehrerer Nerven	88
M17	Gelenkverschleiß (Arthrose) des Kniegelenkes	64
I48	Herzrhythmusstörung, ausgehend von den Vorhöfen des Herzens	58

B 2-2.3 Therapeutische Behandlungsschwerpunkte

Behandlungsschwerpunkt	Erläuterung
Mammagymnastik	Mobilisation der Schulter- und der Armgelenke, Koordinationsschulung
Stoma-Bauch Gymnastik	Mobilisation und Kräftigung der oberen und unteren Extremitäten und der Rumpfmuskulatur, Haltungsschulung
Atemgymnastik	Schulung Ein- und Ausatmung, Atemrichtungslenkung, Vorbeugung einer Lungenentzündung, Mobilisation Brustwirbelsäule und Brustkorb
Allgemeine Bewegungstherapie	Verbesserung der Beweglichkeit und Kraft, Koordinationsschulung, Förderung der Kommunikation, Stärkung der Eigenverantwortung und des Selbstvertrauens
Beckenbodengymnastik	Erlernen der Beckenbodenentspannung
Tanztherapie	Mobilisation der oberen und unteren Extremitäten, Verbesserung des Körpergefühls, Freude an Bewegung vermitteln

B 2-2.4 Therapeutisches Leistungsspektrum

KTL-Code	KTL-Beschreibung	Anzahl
B02, B03	Physiotherapeutische Behandlung in der Kleingruppe, Physiotherapeutische Behandlung in der Gruppe	11479
A01	Ausdauertraining mit Monitoring	11137
A06	Sport- und Bewegungstherapie unter sportpädagogischen Gesichtspunkten	8036
A02	Ausdauertraining ohne Monitoring	7485
C01	Ärztliche Beratung	6123
M01	Energiebilanzierte bzw. energiedefinierte Kost	4257
F09	Durchführung des Entspannungstrainings in der Gruppe	3834
A03	Muskelaufbautraining	3568
B01	Physiotherapeutische Einzelbehandlung	3353
K26	Apparative Lymphdrainage	3266

B 3 Personelle Ausstattungsmerkmale der Klinik

Der nachfolgende Abschnitt gibt Auskunft über die Anzahl und Qualifikation der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im ärztlichen, therapeutischen und pflegerischen Dienst zum 31.12.2009.

B 3-1 Ärztlich-psychologisches Personal der Fachabteilungen

Fachklinik für Orthopädie und Rheumatologie		
Ärzte und psychologisches Personal	Anzahl	Qualifikationen
Chefarzt/-ärztin	1	Facharzt für Orthopädie, Facharzt für Physikalische und Rehabilitative Medizin, Physikalische Therapie und Balneologie, Chirotherapie und Sozialmedizin
Oberarzt/-ärztin	1	Facharzt für Chirurgie, Orthopädie und Unfallchirurgie
Assistenzarzt/-ärztin	5	FA Innere und Allgemeinmedizin (Hausarzt), Gynäkologie
Psychologische/r Psychotherapeut/in	1	Klientenzentrierte Gesprächsführung, Kursleiter Autogenes Training, Kursleiter Nichtrauchertraining

Weiterbildungsermächtigungen

In unserer Fachklinik für Orthopädie und Rheumatologie besteht für das ärztliche Personal die Möglichkeit, sich in folgenden Fachbereichen weiterzubilden:

Fachbereich	Dauer	Person
Physikalische Therapie & Balneologie	1 Jahr	Chefarzt Dr. med. Gerd Verlohren
Orthopädie	1 Jahr	Chefarzt Dr. med. Gerd Verlohren
Sozialmedizin	1 Jahr	Chefarzt Dr. med. Gerd Verlohren

Fachklinik für Onkologie		
Ärzte und psychologisches Personal	Anzahl	Qualifikationen
Chefarzt/-ärztin	1	Fachärztin für Innere Medizin SP Hämatologie und Onkologie, Rehabilitationswesen
Oberarzt/-ärztin	3	Fachärztin für Allgemeine Chirurgie, Fachärztin für Frauenheilkunde und Geburtshilfe, Fachärztin für Innere Medizin, Palliativmedizin, Physikalische Therapie und Balneologie, Rehabilitationswesen, Sozialmedizin
Assistenzarzt/-ärztin	3	Physikalische Therapie und Balneologie

Fachklinik für Onkologie		
Ärzte und psychologisches Personal	Anzahl	Qualifikationen
Psychologische/r Psychotherapeut/in	2	Hypnotherapie, Gesundheitswissenschaften, psychologische Schmerztherapie, NLP, VT

Weiterbildungsermächtigungen

In unserer Fachklinik für Onkologie besteht für das ärztliche Personal die Möglichkeit, sich in folgenden Fachbereichen weiterzubilden:

Fachbereich	Dauer	Person
Innere Medizin	1 Jahr	Chefärztin Dr. med. Irene Biester
Rehabilitationswesen	1 Jahr	Chefärztin Dr. med. Irene Biester

B 3-2 Medizinisch-therapeutisches Personal

Pflege		
Personal	Anzahl	Spezielle Qualifikationen
Pflegedienstleitung	1	
Arzthelfer/-in	6	
Medizinischer/-e Dokumentationsassistent/-in	2	
Gesundheits- und Krankenpfleger/-in	21	zertifizierte Wundexperten, Palliativ Care, Praxisanleiter, algesiologische Fachassistenz, Stomatherapeutin, Stationsleitung
Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger/-in	8	
Stomatherapeut/-in	1	

Therapie, Beratung und Pädagogik		
Personal	Anzahl	Spezielle Qualifikationen
Ergotherapeut/-in	2	Fußreflexzonenmassage, Manuelle Therapie, Marnitz-Therapie, Propriozeptive Neuromuskuläre Faziliation (PNF), Sensorische Integration, Wirbelsäulenthherapie nach Dorn und Breuss, Taping, Schienenbau
Diätassistent/-in	3	mit besonderer Qualifikation zur Ernährungsberatung, Gesundheitsberaterin

Therapie, Beratung und Pädagogik		
Personal	Anzahl	Spezielle Qualifikationen
Physiotherapeut/-in	17	Akupunktmassage nach Penzel, Beckenbodentraining, Bobath-Konzept, Cranio-sacral-Therapie, Feldenkrais-Methode, Funktionelle Bewegungslehre (FBL), Fußreflexzonenmassage, Manuelle Lymphdrainage und Ödemtherapie, Manuelle Therapie, Marnitz-Therapie, McKenzie Konzept, Medizinische Trainingstherapie (MTT), Myofasciale Technik, Osteopathische Behandlungstechniken, Propriozeptive Neuromuskuläre Fazilitation (PNF), Prothesentraining, Rückenschule, Schlingentischtherapie, Sensorische Integration, Skoliosebehandlung nach Lehnert-Schroth, Therapie nach Cyriax, Triggerpunktbehandlung, Vojta-Therapie, Wirbelsäulenthherapie nach Dorn und Breuss, Aqua-Fitness-Instructor, Ayurveda-Massage, Endermologie, Flexi-Bar-Therapie, Nervenmobilisation, Qi Gong
Masseur/-in und med. Bademeister/-in	6	Bindegewebsmassage, Elektrotherapie, Fußreflexzonenmassage, Manuelle Lymphdrainage und Ödemtherapie, Marnitz-Therapie, Wirbelsäulenthherapie nach Dorn und Breuss, Qi Gong
Badehelfer/-in	2	Medizinische Fußpflege
Sozialarbeiter/-in	2	
Gymnastiklehrer/-in	2	Entspannungstraining, Herzsportgruppenleiter, Rückenschule, Sporttherapeut DVGS, Tanztherapie, Sport in der Krebsnachsorge, Aerobic-Instructor, Aqua-Fitness-Trainier, Fitness-Aerobic

B 4 Diagnostische Ausstattungsmerkmale der Klinik

In unserer Klinik haben wir neben der allgemeinen Ausstattung folgende Geräte zur Diagnostik und Therapie zur Verfügung. Generell haben wir die Möglichkeit, jede Diagnostik, die nicht in der Klinik zur Verfügung steht, extern zu beauftragen. Die Wichtigsten werden in Kooperation durchgeführt und sind ebenfalls nachfolgend genannt.

Untersuchung	im Hause	Kooperation
Angiographie		x
Biofeedbackgerät	✓	
Bioimpedanzanalyse	✓	
Computertomographie		x
Dopplersonographie	✓	
Duplexsonographie	✓	
Echokardiographie mit Farbdoppler		x
Elektrokardiographie (EKG) - Langzeit	✓	
Elektrokardiographie (EKG) in Ruhe	✓	
Elektromyographie (EMG)		x
Elektroneurographie (ENG)		x
Ergometrie	✓	
Isokinetik-Muskelfunktionstest	✓	
Kernspintomographie		x
Labormedizinische Diagnostik		x
Langzeit-Blutdruckmessung	✓	
Magnetresonanztomographie (MRT)		x
Phlebographie		x
Psychologische Leistungsdiagnostik	✓	
Psychologische Testverfahren	✓	
Psychometrische Verfahren	✓	
Röntgen	✓	
Sämtliche Facharztuntersuchungen in Kooperation mit niedergelassenen Ärzten	✓	
Sonographie	✓	
Spirometrie	✓	
Szintigraphie	✓	

B 5 Räumliche Ausstattungsmerkmale der Klinik

B 5-1 Funktionsräume

In der MediClin Rose Klinik stehen für die medizinisch-therapeutische Versorgung folgende Funktionsräume zur Verfügung:

- **Räume für Entspannungstherapie**
Entspannungsräume
- **Räume für Ergotherapie / Beschäftigungstherapie**
Werkraum, Freizeitraum (Malen, Textiles Gestalten etc.),
Arbeitsplatzerprobung
- **Räume für Ernährungsberatung und Ernährungstherapie**
Diätlehrküche
- **Räume für Information, Motivation, Schulung**
Vortragsraum, Konferenzraum, Patientenaufenthaltsraum
- **Räume für Kunst- und Musiktherapie**
Freizeitraum, Sporthalle
- **Räume für Physikalische Therapie**
Bäderabteilung, Schwimmbad (groß),
Bewegungsbecken (klein),
Sauna
- **Räume für Physiotherapie**
Krankengymnastikräume, Funktionsräume
- **Räume für Sozial- und Berufsberatung**
Sozialdienst
- **Räume für Sport- und Bewegungstherapie**
Sporthalle, Schwimmbad (groß),
Bewegungsbecken (klein)

B 5-2 Patientenaufenthaltsräume

Wir möchten auch der Privatsphäre und dem Entspannungsbedürfnis der Patienten und der Gäste einen angenehmen Rahmen schaffen. Deswegen wurden zahlreiche Bereiche eingerichtet, die sowohl eine entspannte Privatsphäre als auch gesellige Stunden und die Ausübung gemeinsamer Hobbys ermöglichen.

- **Bibliothek**
- **Cafeteria**
- **Fernsehraum**
im Aufenthaltsraum 3. OG sowie in der Cafeteria
- **Friseur**
Ein Friseursalon befindet sich in der Klinik.
- **Gemeinschaftsraum**
- **Hobbyraum**
- **Kickertisch**
befindet sich in der Cafeteria

■ **Kiosk, Laden**

Öffnungszeiten:

Mo - Sa von 08:00 Uhr -12:00 Uhr sowie

Di und Do zusätzlich von 14:00 - bis 17:00 Uhr

■ **Konferenzraum**

■ **Kostenfreier Internetterminal**

befindet sich im Wartebereich C

■ **Leseraum**

■ **Liegewiese**

■ **Med. Fußpflege**

Fußpflege – nach Terminabsprache – im Zimmer

■ **Medienraum**

■ **Sauna**

täglich für unsere Patienten geöffnet: von 19:00 Uhr - 21:00 Uhr

■ **Schwimmbad**

freie Schwimmzeiten für unsere Patienten

■ **Solarium**

Ergoline

■ **Sonnenterrasse**

■ **Speisesaal**

Speisesaal (groß),

ProSan-Restaurant (für Privatpatienten bzw. gegen Aufschlag)

■ **Sporthalle**

■ **Tischtennisraum**

befindet sich in der Sporthalle

■ **Vortragssaal, Aula**

■ **Werkraum**

■ **Yoga, Pilates**

B 5-3 Patientenzimmer

Zum Ausstattungsstandard der Zimmer gehört ein Safe, Telefon, TV, Schwesternruf sowie ein Balkon oder eine Terrasse. Es besteht die Möglichkeit, ein DSL-Modem für den eigenen Laptop auszuleihen. Für Selbstzahler stehen acht Zimmer mit einer Premium-Ausstattung zur Verfügung.

Raum	Anzahl
Ein-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle (WC/Dusche)	208
davon behindertengerecht	48
Zwei-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle (WC/Dusche)	11
davon behindertengerecht	9



S

QUALITÄTSMANAGEMENT

SYSTEMTEIL

S QUALITÄTSMANAGEMENT

S 1 Qualitätspolitik und Qualitätsziele

S 1-1 Qualitätspolitik

Wir stellen Qualität an oberste Stelle

Internes Qualitätsmanagement ist für die Krankenhäuser und Fachkliniken der MediClin das Schlüsselinstrument zur kontinuierlichen Sicherung und Weiterentwicklung der Leistungsqualität. Dabei stellen wir den Erfolg der Behandlungen und die Zufriedenheit unserer Patienten und Kooperationspartner in den Fokus unserer Betrachtungen. Arbeitsabläufe und Behandlungsprozesse sowie das gesamte QM-System überprüfen wir systematisch sowohl intern als auch extern. Auf diese Weise verbessern wir unsere Dienstleistungen kontinuierlich zum Wohl der Gesundheit unserer Patienten.

Beim Ausbau des internen Qualitätsmanagements orientieren wir uns an den international gültigen Qualitätsanforderungen der DIN EN ISO 9001:2008 und berücksichtigen die rehaspezifischen Standards des Integrierten Qualitätsmanagement-Programms-Reha sowie die Managementanforderungen der Berufsgenossenschaft MAAS-BGW.

Darüber hinaus hat sich die MediClin Rose Klinik im Jahr 2009 dem Audit "berufundfamilie" der gemeinnützigen Hertie-Stiftung unterzogen und die Zertifizierung erfolgreich bestanden.

Das Qualitätsmanagementsystem unserer Klinik ist ausgerichtet an den Unternehmenszielen der MediClin und den unternehmensweit gültigen Standards in den Bereichen Qualität, Sicherheit und Umwelt.

Für die MediClin Rose Klinik liegen sowohl für den onkologischen als auch für den orthopädischen Fachbereich spezifische Klinikkonzepte vor, in denen Indikationsspektrum, indikationsbezogene Therapieangebote, Behandlungsziele und Maßnahmen der Klinik zur Reha-Nachsorge ausführlich berücksichtigt werden. Unsere Arztbriefe enthalten eine abschließende Bewertung sowie Empfehlungen zur Nachsorge in der Onkologie und in der Orthopädie, die zusätzlich auch im Formblatt der Rentenversicherungsträger enthalten sind. Eine Überprüfung und ggf. Aktualisierung des Klinikkonzeptes erfolgt jährlich durch die verantwortlichen Leiter der Klinik.

Wir stellen den Menschen in den Vordergrund

Eine ganzheitliche Sicht des Menschen ist ein wesentliches Merkmal unseres Behandlungsverständnisses. Das bedeutet, dass wir uns bei der Behandlung nicht nur isoliert auf einzelne Krankheitssymptome konzentrieren, sondern vor allem die Gesamtheit der körperlichen, psychischen und sozialen Bedürfnisse wahrnehmen und berücksichtigen.

Wir planen die medizinisch-therapeutischen Behandlungsleistungen immer so, dass der Patient im Fokus des Behandlungsablaufs steht. Um unsere Arbeit kontinuierlich zu verbessern, erfragen wir systematisch die Zufriedenheit unserer Patienten, sowohl bezüglich der medizinischen und pflegerischen Behandlungsqualität als auch im Hinblick auf die allgemeinen Serviceleistungen. Die systematische Patientenorientierung ist deshalb auch eines unserer zentralen Qualitätsziele.



Wir vernetzen regional

Als zentraler Bestandteil unserer Qualitätspolitik vernetzen wir unsere Klinik in regionalen und überregionalen Kooperationen. Dabei ist das Ziel eine integrierte Behandlung und Versorgung unserer Patienten, die wir entweder selbst anbieten oder in Kooperation mit weiteren Versorgungspartnern kompetent umsetzen. Die daraus erzielten Synergien kommen unseren Patienten zugute. Unsere Stärke ist die interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen Orthopädie und Onkologie sowie der Fachklinik für Traditionelle Chinesische Medizin. Wir bieten ein breites Spektrum an Therapiemöglichkeiten in der Rehabilitation und in der ambulanten Versorgung.

Die Leistungsfähigkeit und Qualität unserer Versorgung stellen wir gerne innerhalb regelmäßiger Fortbildungsveranstaltungen für Ärzte in unserem Haus oder bei der Teilnahme an Kongressen und Tagungen vor.

Wir fördern unsere Mitarbeiter

Eine wesentliche Voraussetzung für die interne Qualitätssicherung ist es, die Mitarbeiter zu motivieren, sie vielseitig zu qualifizieren und zu aktiver Mitarbeit im Team befähigen. Wir fördern und fordern unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Führungskräfte sind Vorbild und arbeiten mit einem kooperativen Führungsstil. So initiieren sie Gruppen- und Teamarbeit und sorgen dafür, dass die Mitarbeiter die für ihre Arbeit erforderlichen Informationen erhalten. Die Klinikleitung ist sehr daran interessiert, dass die Mitarbeiter über den neuesten Wissensstand verfügen. Daher unterstützt sie die Aus- und Weiterbildung und die Umsetzung der Weiterbildungsinhalte.

Außerdem informiert die Klinikleitung die Belegschaft regelmäßig über das Personal- und Sozialwesen sowie über die wirtschaftliche Lage und Entwicklung der Klinik bzw. des Unternehmens.

S 1-2 Qualitätsziele

Die nachfolgenden Qualitätsziele wurden von der Klinikleitung für die Gesamtklinik formuliert. Die Qualitätsziele orientieren sich an den Anforderungen der Interessenspartner im Hinblick auf eine optimale Patientenversorgung sowie eine kostengünstige Leistungserbringung.

Qualitätsziel: Engagement und Zufriedenheit der Mitarbeiter

Zum Erreichen dieses Ziels fördern wir unsere Mitarbeiter und berücksichtigen ihre familiären Belange.

Dies konnten wir umsetzen, indem wir die gezielte Weiterbildung unserer Mitarbeiter unterstützen, am Projekt „Familienfreundliches Unternehmen“ der Bertelsmann-Stiftung teilgenommen und das Audit "berufundfamilie" durchgeführt haben (siehe hierzu: S4 - Qualitätsmanagementprojekte). Außerdem wurden wir nach MAAS-BGW zertifiziert und haben ein berufliches Gesundheitsmanagement eingeführt.

Erreichen konnten wir dadurch einen niedrigen Krankenstand sowie eine geringe Fluktuation. Des Weiteren wurde das WIR-Gefühl innerhalb der Belegschaft deutlich verbessert. Dies zeigt sich z.B. an diversen Firmenläufen, an dem die Mitarbeiter als Team teilgenommen haben.

Qualitätsziel: Patientenzufriedenheit

Patientenzufriedenheit wollen wir durch anspruchsgerechte Zuwendung sowie ein kultiviertes Klinikambiente erreichen. Die optimale medizinische Versorgung und die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter ist für uns selbstverständlich.

Die neu renovierten Zimmer tragen zur Zufriedenheit unserer Patienten bei. Jedes Zimmer verfügt über Bad, Telefon, kostenfreies TV sowie Balkon bzw. Terrasse. Den Patienten stehen ferner eine Bibliothek, ein Internet-Terminal (ebenfalls kostenfrei) sowie diverse Funktionsräume zur Verfügung. Für unsere ambulanten Patienten findet eine persönliche Einführung in das Klinikgeschehen statt, wobei alle offenen Fragen geklärt werden. Wir haben die Informationsschrift für unsere Patienten überarbeitet und konsequent an ihre Bedürfnisse und Erwartungen angepasst. Des Weiteren wurden die Ruheräume und Umkleibereiche für unsere Patienten komplett neu renoviert und gestaltet.

Qualitätsziel: Gesundes und modernes Unternehmen

Die MediClin Rose Klinik ist ein gesundes und modernes Unternehmen. Dies wird durch ein erfolgreiches Management erreicht und an den guten wirtschaftlichen Ergebnissen gemessen. Die optimale Belegung und die vielen zum Teil neuen Kooperationen mit Kostenträgern, Kliniken und Ärzten tragen dazu bei. Wir pflegen einen partnerschaftlicher Umgang mit allen gesellschaftlichen Gruppen.

Die Qualitätsziele werden im Rahmen der jährlichen Qualitätsmanagementbewertung auf ihren Erreichungsgrad überprüft und bewertet. Die Zielsetzungen als auch die Ergebnisse werden den Mitarbeitern im Rahmen von Mitarbeiterversammlungen sowie in Abteilungsbesprechungen mitgeteilt.

S 2 Konzept des Qualitätsmanagements

S 2-1 Aufbau des einrichtungswirtschaftlichen Qualitätsmanagements

Internes Qualitätsmanagement

Zur Sicherung und Weiterentwicklung unserer Behandlungs- und Servicequalität haben wir ein umfassendes internes Qualitätsmanagementsystem auf- und ausgebaut. Es orientiert sich an den international gültigen Qualitätsanforderungen der DIN EN ISO 9001:2008. Bis zum Jahr 2005 haben wir uns zusätzlich an den Vorgaben der DEGEMED (Deutsche Gesellschaft für Medizinische Rehabilitation) ausgerichtet, was uns auch regelmäßig in den externen Zertifizierungen bestätigt wurde. Für das Jahr 2006 setzten wir uns dann als neues Ziel, die Qualitätskriterien und rehabilitationsspezifischen Anforderungen des Integrierten Qualitätsmanagementprogramms IQMP-Reha des Bundesverbands der Privatkliniken zu erfüllen. Unser angestrebtes Ziel der Weiterentwicklung und Implementierung des neuen QM-Programms im Jahre 2006 konnten wir mit Erfolg erreichen. Im Jahr 2009 wurde die Klinik darüber hinaus nach den Managementanforderungen der Berufsgenossenschaft MAAS-BGW sowie im Audit "berufundfamilie" zertifiziert (näheres dazu unter S4 Qualitätsmanagementprojekte).

Die erfolgreiche Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung unserer Klinik erreichen wir durch einen interdisziplinären Ansatz. Dieser berücksichtigt sowohl die Einzelanforderungen der verschiedenen Berufsgruppen (medizinische, pflegerische, therapeutische) als auch deren organisationsbezogenes Zusammenspiel.

Zu den Grundlagen des Qualitätsmanagements in der MediClin und damit auch in der MediClin Rose Klinik zählen

- Darlegung und Optimierung der dienstleistungsrelevanten Arbeitsabläufe
- systematische Bewertung der Kernprozesse auf der Grundlage interner und externer Audits
- jährliche Bewertung des Qualitätsmanagementsystems
- kontinuierliche unternehmensinterne Patientenbefragungen
- MediClin-internes Benchmarking u.a. im Bereich Patientenbewertungen
- Teilnahme an externen Qualitätssicherungsprogrammen
- Ermittlung und Bewertung der erzielten Behandlungsergebnisse



Mit Hilfe unserer konzerneinheitlichen Qualitätsmanagementstrategie wollen wir die Qualität unserer Strukturen und Prozesse, aber auch die Ergebnisse unserer Arbeit langfristig wirksam verbessern.

Qualitätsmanagement-Strukturen

Qualitätsausschuss

Wir verstehen den Aufbau und die Weiterentwicklung des internen Qualitätsmanagements als Führungsaufgabe. Die Klinikleitung nimmt hier eine besondere Rolle ein, in der sie durch eine Qualitätsmanagerin unterstützt wird. Diese Funktion ist als Stabsstelle der Klinikleitung zugeordnet. Die Klinikleitung und die Qualitätsmanagerin treffen sich regelmäßig im so genannten Qualitätsausschuss innerhalb der Klinikleitersitzungen, in denen sie die Qualitätsplanung festlegen, deren Entwicklung verfolgen und zentrale Projekte steuern.

Qualitätsmanagerin

Die Qualitätsmanagerin unterstützt die Klinikleitung bei der Weiterentwicklung des klinikinternen QM-Systems, koordiniert und leitet Projekte und ist in alle relevanten Gremien der MediClin Rose Klinik eingebunden. In Fragen der Organisation und Koordination der Qualitätsarbeit ist sie Ansprechpartnerin für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die zentrale Abteilung „Qualität, Organisation und Revision“ der MediClin unterstützt, schult und berät die Qualitätsbeauftragten/Qualitätsmanager der einzelnen Häuser. Gemeinsam mit dieser Abteilung werden konzernweite Qualitätsprojekte entwickelt und gesteuert. Daneben finden regelmäßige Arbeitstreffen und wechselseitige Audits statt. Eine interaktive Intranetplattform sorgt zusätzlich für den konzernweiten Know-how-Transfer im Qualitätsmanagement.

Einbeziehung der Mitarbeiter

Die Mitarbeiter sind vielseitig in das Qualitätsmanagement integriert. So nehmen sie an Arbeitsgruppen sowie internen Audits teil und übernehmen darüber hinaus in ihren Abteilungen auch die Aufgabe, ihre abteilungsinternen Ziele jährlich zu definieren.

Beauftragte

Um klinikweite Standards zu gewährleisten, haben wir Beauftragte ernannt, die für bestimmte Themenbereiche verantwortlich sind, wie

- Datenschutzbeauftragter / Datenschutzkoordinator
- Fachkraft für Arbeitssicherheit
- Sicherheitsbeauftragter
- Brandschutzbeauftragter
- Hygienebeauftragte
- Abfallbeauftragter
- Medizingerätebeauftragter
- Röntgen- bzw. Strahlenschutzbeauftragter

Wir veranstalten regelmäßig themenbezogene Sitzungen in Kommissionen zu den Schwerpunkten Hygiene, Arbeitssicherheit und Arzneimittel.



S 2-2 Patientenorientierung

Zu den Prinzipien der Qualitätspolitik der MediClin Rose Klinik gehört die Patientenorientierung:

„Wir gehen unseren Patienten entgegen.“

Der Patient steht im Mittelpunkt aller Bemühungen.

Patientenorientierung heißt für die MediClin Rose Klinik Wahrnehmung der Individualität der Patienten und Eingehen auf ihre konkrete Lebens- und Krankheitssituation. Bereits bei der Aufnahmeuntersuchung werden die Rehabilitationsziele gemeinsam mit den Patienten erarbeitet, abgestimmt und – falls nötig – im Rehabilitationsverlauf angepasst. Den Patienten werden so individuelle, verlässliche und in ihrer Qualität gleich hoch bleibende Rehabilitationsabläufe geboten, die sich aus aktuellen medizinisch-therapeutischen Standards auf wissenschaftlicher Basis ableiten. Die MediClin Rose Klinik richtet die Behandlung und Patientenbetreuung, ihre Organisation und Versorgungsabläufe an den Bedürfnissen der Patienten aus.

Patienten können oft erst durch fachliche Hilfe ihre Möglichkeiten zur Bewältigung von Krankheiten oder Krankheitsfolgen erkennen. Das oberste Ziel der Rehabilitation ist dabei, Patienten aus der Rolle des Hilfsbedürftigen heraus zu einer weitestgehenden Selbstständigkeit und Selbstbestimmtheit zu verhelfen.

Unsere Mitarbeiter nehmen im Rahmen der Rehabilitationsbehandlung ihre Verantwortung für eine möglichst rasche und vollständige Wiedereingliederung jedes einzelnen Patienten in den Alltag und ins Arbeitsleben wahr.

Die Mitarbeiter der MediClin Rose Klinik pflegen einen intensiven Patientenkontakt. Durch die persönliche Begrüßung wird von Anfang an eine enge Beziehung durch die betreuenden Mitarbeiter aufgebaut. Die Einführung in die Rehabilitation, die fachärztlichen Erstvisiten und – später im Verlauf – die persönlichen Gespräche in den einzelnen Abteilungen vertiefen die patientenbezogene Kommunikation. Hinweise und Vorschläge der Patienten werden aufgegriffen und nach Möglichkeit noch während ihres Aufenthalts in den Rehabilitationsverlauf integriert.

Für Patienten und ihre Begleitpersonen bieten wir ein Freizeitprogramm an, welches für Unterhaltung und Abwechslung in der therapiefreien Zeit sorgen soll. Dieses umfangreiche Programm hängt an der Infotafel aus. Zusätzlich können unsere Mitarbeiter an der Rezeption weitere Tipps zur Freizeitgestaltung mittels Infomaterial für die Umgebung von Horn-Bad Meinberg geben. Des Weiteren findet 14-tägig in Kooperation mit dem Staatsbad Meinberg eine Informationsveranstaltung über den Kurort und seine Angebote statt.

Patientenbefragung

Die Qualität der Arbeit der MediClin Rose Klinik und deren Ergebnisse zeigen sich ganz besonders an der Zufriedenheit unserer Patienten. Daher führen wir kontinuierlich Patientenbefragungen durch. Diese Befragungen erfolgen anonym mittels Fragebogen und werden von der zentralen Abteilung "Qualität,

Organisation und Revision" vierteljährlich ausgewertet. Innerhalb der MediClin-Gruppe vergleichen wir die Ergebnisse der Kliniken miteinander. Diese Form des Vergleichs ist eine sehr gute Orientierungshilfe für die Bewertung.

Die Ergebnisse der Befragung werden in der Klinik allen Mitarbeitern mitgeteilt. Bei Bedarf ergreifen wir entsprechende Maßnahmen zur Optimierung der Patientenversorgung.

Beschwerdemanagement

Ferner verfügen wir über ein hausinternes Beschwerdemanagement. Der Patient hat auf diesem Wege die Möglichkeit, eine Beschwerde zu äußern und erhält seitens der angesprochenen Abteilung/Person eine umgehende Reaktion. Des Weiteren besteht die Möglichkeit, im Rahmen einer offenen Sprechstunde die leitenden Ärzte direkt anzusprechen. Ebenso steht die Kaufmännische Direktion dem Patienten nach Absprache zur Verfügung.

S 2-3 Mitarbeiterorientierung

„In dir muss brennen, was du in Anderen entzünden willst!“

Die Einbeziehung aller Klinikmitarbeiter in den Qualitätsverbesserungsprozess und den richtigen Umgang mit eigenen Schwachstellen und den Schwachstellen anderer sowie deren Beseitigung bzw. Vermeidung zu erlernen, ist ein wichtiges Anliegen der Klinik.

So haben wir z.B. Abteilungsziele in Kooperation mit allen Mitarbeitern erstellt und mindestens einmal jährlich auf ihre Umsetzung hin überprüft.

Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitern oder umfassende Problemstellungen nehmen wir themenbezogen im Rahmen von Qualitätszirkeln auf und stellen sie anschließend der Klinikleitung in der Klinikleitungssitzung vor. Es ist das Anliegen der Klinikleitung, die angenommenen Vorschläge auch umzusetzen.

Die Mitarbeiter der MediClin Rose Klinik werden kontinuierlich in qualitätsrelevante Entscheidungen einbezogen. Das betrifft die tägliche Arbeit in Form von:

- täglichen Dienstbesprechungen aller Ärzte zu Fragen und Vorkommnissen im Nachtdienst, zu Fragen aktueller Patientenprobleme, zur Sozialmedizin und zur therapeutischen Weiterbildung.
- täglichen Kurzarbeitsbesprechungen in den Therapieabteilungen
- täglichen Arbeitsbesprechungen der Abteilungen mit der Therapiedisposition
- gegebenenfalls täglichen Berichten im Medizinischen Schreibdienst
- wöchentlichen Besprechungen mit Ärzten und Therapeuten, Falldiskussionen, Röntgendemonstrationen u.a.
- wöchentlichen Teambesprechungen der Therapeuten mit dem leitenden Arzt der Therapieabteilung zu organisatorischen und qualitätsrelevanten Fragen
- einer Darstellung des Ergebnisses der internen Patientenbefragung, einer anschließenden Analyse in den Abteilungen sowie der Erstellung eines Maßnahmenplanes durch die Klinikleitung.
- monatlichen Besprechungen der Verwaltung

Zielorientierung und Flexibilität

„Wer täglich am Patienten und für den Patienten nicht etwas besser wird, ist bald nicht mehr richtig gut.“

Der Patient steht mit seinen Erwartungen und Bedürfnissen im Mittelpunkt aller Leistungen innerhalb der Klinik. Diese Zielsetzung ist z.B. mit Qualitätssteigerung und Kostenreduzierung in Einklang zu bringen. Dies bedeutet, dass die Klinik auf eine Veränderung der gesetzlichen Rahmenbedingungen oder Kürzungen der Kostenträger rasch reagieren muss. Je kürzer hierbei die Reaktionszeit ist, umso wirkungsvoller ist das Management. Im Sinne der Mitarbeiterorientierung sollte jeder Mitarbeiter wissen, was zu tun ist, um die Qualitätsziele der Klinik zu erreichen.

Die gesellschaftliche Verantwortung der Klinik wird nicht nur im Unternehmensleitbild und in den Qualitätszielen der Klinik, sondern auch im Klinikkonzept, den Klinikbroschüren oder in jährlich stattfindenden Veranstaltungen, wie Symposien, thematisiert. Damit stellen wir auch die Vernetzung der Klinik mit externen Einrichtungen, Gruppen oder Fachbereichen sicher.

S 3 Qualitätssicherung - Verfahren und Ergebnisse

S 3-1 Verfahren zur Qualitätsbewertung

Im Rahmen des Qualitätsmanagements werden die Arbeitsabläufe und Behandlungsergebnisse regelmäßig überprüft. Dazu werden unterschiedliche Verfahren angewandt.

Interne Verfahren

Internes Auditsystem

Ein wesentliches Instrument zur Bewertung unserer Qualitätsaktivitäten sind systematisch durchgeführte, einrichtungsübergreifende Verbesserungsgespräche (Audits). Mit Hilfe eines zentralen Auditsystems koordinieren wir den klinikübergreifenden Austausch von Qualitätsbeauftragten und ausgebildeten Fachkollegen. Durch diesen kollegialen Dialog entdecken wir auf effiziente Weise immer wieder Verbesserungspotenziale. Gleichzeitig erleichtert das Verfahren den Know-how-Transfer zwischen den Kliniken im Sinne des Best Practice-Ansatzes.

Im Rahmen der internen Audits werden insbesondere

- der Ist-Zustand der Aufbau- und Ablauforganisation der MediClin Rose Klinik analysiert
- Schwachstellen aufgedeckt und Korrekturmaßnahmen eingeleitet
- Verbesserungsvorschläge angeregt und aufgegriffen
- die Mitarbeiter für die Umsetzung der Qualitätsziele der MediClin Rose Klinik sensibilisiert

Patientenbefragung

Wir überprüfen die Zufriedenheit unserer Patienten mit einem Fragebogen, der etwa eine Woche vor der Abreise an alle Patienten verteilt wird. Er befasst sich mit den Behandlungsergebnissen und weiteren patientenrelevanten Aspekte wie z.B. Verpflegung, Unterkunft usw.

Die Fragebögen werden von der zentralen Abteilung „Qualität, Organisation und Revision“ vierteljährlich ausgewertet. Gleichzeitig werden die Ergebnisse innerhalb der MediClin-Gruppe miteinander verglichen. Diese Form des Vergleichs ist eine sehr gute Orientierungshilfe für die Bewertung der Angaben.

Die Chefärzte wenden sich bei ggf. aufgeführten Kritikpunkten direkt an die betroffene Abteilung, um eine Analyse und Bearbeitung der Schwachstellen herbeizuführen. Aber auch die positiven Punkte werden

an die Abteilungen weitergegeben. Dies ist ein wichtiger Motivationsfaktor für unsere Mitarbeiter (einige Ergebnisse hierzu finden sich in Kapitel S 3-2).

QM-Bewertung

Die Klinikleitung überwacht die Maßnahmen zur Leistungsoptimierung und enthält daraus Daten für künftige Verbesserungen. Die jährlich durchgeführte Bewertung des Qualitätsmanagementsystems liefert Informationen zur Leistungsverbesserung.

Externe Verfahren

Neben den internen Qualitätssicherungs- und bewertungsverfahren stellt sich die Klinik auch dem kritischen Blick von außen über das Peer-Review-Verfahren sowie die Patientenbefragung der DRV.

Zertifizierung des QM-Systems

Im Rahmen der Zertifizierung prüfen jährlich unabhängige Fachgutachter die Umsetzung des Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9001:2008. Seit der Erstzertifizierung im Jahre 2003 konnten wir regelmäßig diesen hohen Standard bestätigen. Bis 2006 erfüllten wir zusätzlich die Qualitätskriterien der DEGEMED (Deutschen Gesellschaft für Medizinische Rehabilitation). In 2006 gelang es uns erstmals, die Kriterien für 'Exzellente Qualität in der Rehabilitation' nach IQMP-Reha zu erfüllen und im Jahr 2009 wurde die Klinik darüber hinaus nach den Managementanforderungen der Berufsgenossenschaft MAAS-BGW erfolgreich zertifiziert.

Teilnahme am Qualitätssicherungsprogramm der Deutschen Rentenversicherung

Wir beteiligen uns mit der Indikation Orthopädie am Qualitätssicherungsverfahren der Deutschen Rentenversicherung. Es handelt sich dabei um ein umfassendes Qualitätssicherungsprogramm für die medizinische Rehabilitation, an dem alle hauptsächlich von der DRV belegten Rehabilitationseinrichtungen beteiligt sind. Das so genannte Fünf-Punkteprogramm wird seit 1997 umgesetzt und kontinuierlich weiterentwickelt.

Übergeordnetes Gesamtziel ist die Optimierung der medizinischen Rehabilitation und die Förderung eines Qualitätsdialogs in den Einrichtungen. Es wurden einheitliche Erhebungsinstrumente erarbeitet, die klinikvergleichende Auswertungen auf den Ebenen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität ermöglichen.

Durch die Teilnahme erhalten wir wichtige Impulse für die Weiterentwicklung unserer Qualitätsarbeit.

Im Rahmen der Qualitätssicherungsprogramme der Rentenversicherungsträger nimmt die MediClin Rose Klinik z.B. an einem Peer Review-Verfahren zur Analyse der Prozessqualität stationärer Rehabilitationsmaßnahmen teil. Der Chefarzt übernimmt einerseits die Funktion eines Peer und sorgt andererseits für die Bewertung der Entlassungsberichte der MediClin Rose Klinik durch klinikfremde Peers.



S 3-2 Ergebnisse der internen Qualitätsbewertung

Bewertung durch unsere Patienten

Um die medizinisch-therapeutische Versorgung auf die Bedürfnisse unserer Patienten auszurichten, ermuntern wir alle Patienten, sich an der internen Patientenbefragung zu beteiligen. Im Jahr 2009 gaben uns insgesamt 1529 Patienten eine Rückmeldung.

Wir fragen unsere Patienten nach ihrer Zufriedenheit bezüglich

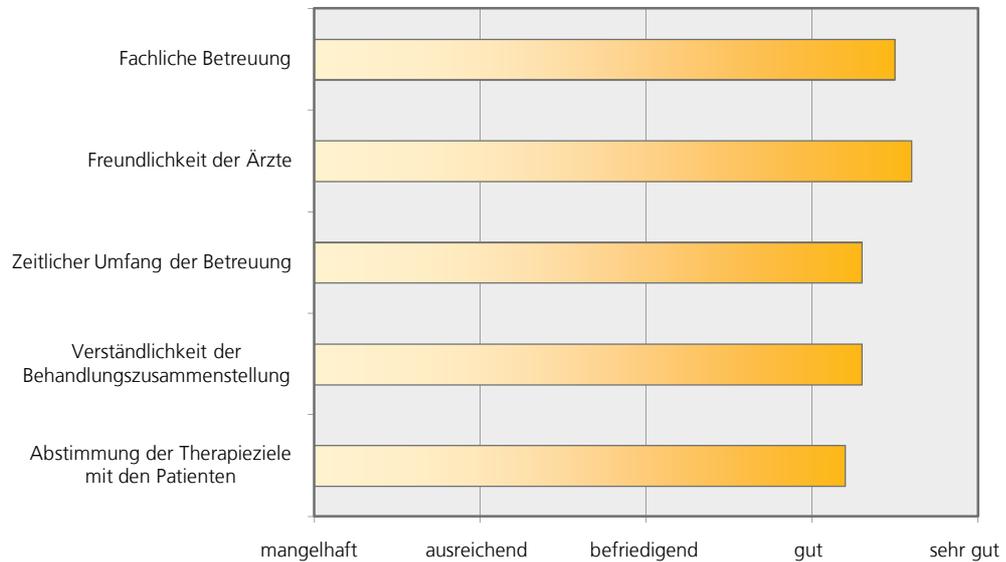
- der Unterbringung
- der allgemeinen Betreuung und erlebten Freundlichkeit
- der Verpflegung
- der ärztlichen, therapeutischen und pflegerischen Betreuung
- der Informations- und Beratungsleistungen sowie
- dem persönlichen Therapieerfolg.

Im Folgenden wollen wir einen Überblick über die wichtigsten Ergebnisse der Patientenrückmeldungen aus dem 4. Quartal 2009 geben. Die meisten Punkte der Befragung bieten als Antwortmöglichkeit eine Notenskala von 1 „sehr gut“ bis 5 „mangelhaft“.

Ärztliche Behandlung

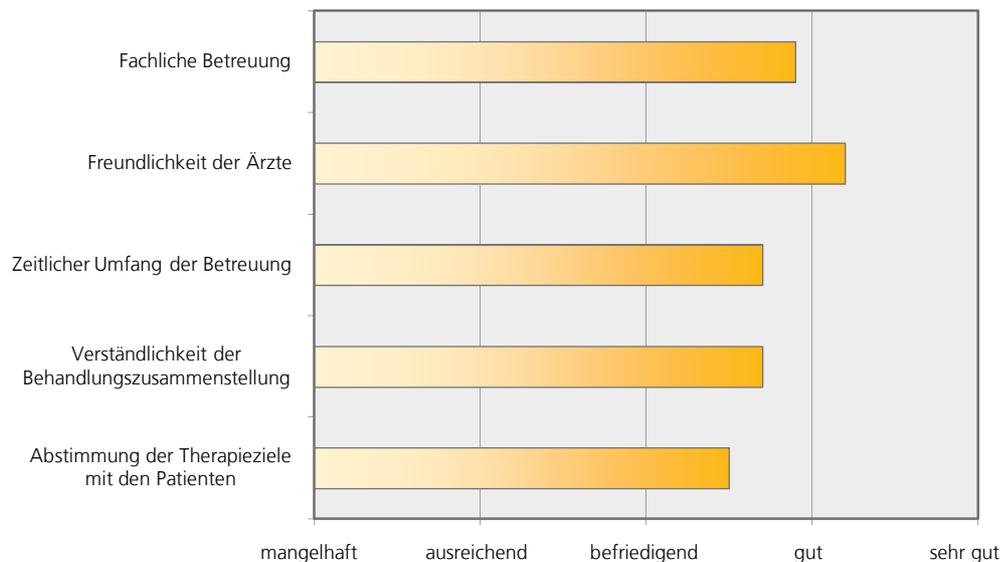
Zentraler Baustein der medizinischen Leistungen ist die ärztliche Behandlung und Betreuung. Unsere Patienten bewerteten neben der fachlichen Betreuung und dem zeitlichen Umfang, die Abstimmung der Rehabilitationsbehandlung (Verständlichkeit der Behandlungszusammenstellung und -ziele) durchschnittlich in folgender Ausprägung:

**Interne Patientenbefragung -
Bewertung der ärztlichen Betreuung in der Onkologie**



Die ärztliche Betreuung in der Onkologie wird durch die Patienten insgesamt mit sehr guten Ergebnissen bewertet. Dies ist sicherlich u.a. den regelmäßig stattfindenden Schulungen für die Ärzteschaft und der engen Abstimmung zwischen den Ärzten und der Therapiedisposition zu verdanken. Ebenso haben wir den zeitlichen Umfang der ärztlichen Betreuung den individuellen Bedürfnissen unserer Patienten angepasst. Wir haben ein neues Konzept zur Ernährungsmedizin interdisziplinär erstellt. Die derzeitigen Therapiepakete der Klinik befinden sich in Bearbeitung und Diskussion.

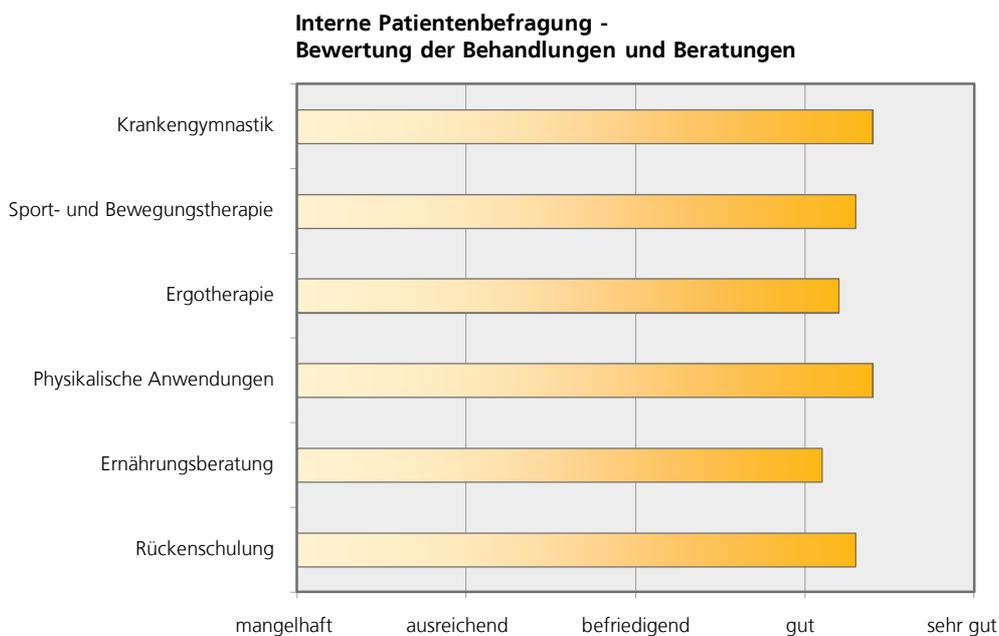
**Interne Patientenbefragung -
Bewertung der ärztlichen Betreuung in der Orthopädie**



In der Orthopädie erreichen die Bewertungen dieser Punkte einen Wert zwischen „befriedigend“ bis „sehr gut“. Der behandelnde Arzt stimmt bereits bei der Aufnahmeuntersuchung die Therapieziele gemeinsam mit dem Patienten ab und erklärt die dann festgelegte Behandlungszusammenstellung. Bei speziellen Fragen steht der Arzt darüber hinaus den Patienten während ihres Aufenthaltes täglich zu den Sprechzeiten zur Verfügung. Um diesen Bereich weiter zu verbessern, finden nun regelmäßige Schulungen für Ärzte zur Patientenzufriedenheit statt. Des Weiteren wird sich die Überarbeitung der Therapiepakete in Kürze positiv auswirken und die Patientenzufriedenheit erhöhen.

Therapeutische Behandlung

Für die erfolgreiche Umsetzung der für die Rehabilitationsmaßnahme vereinbarten Rehabilitationsziele steht unser multidisziplinäres Team aus Krankengymnasten, Sporttherapeuten, Ergotherapeuten, Psychologen und Therapeuten aus anderen Fachbereichen zur Verfügung. Sie gewährleisten die Umsetzung unseres ganzheitlichen Behandlungsansatzes. Dabei spielen die Akzeptanz und die Zufriedenheit mit den verordneten therapeutischen Leistungen eine wichtige Rolle für deren Wirksamkeit. Die Beurteilung durch die Patienten ist in der nachfolgenden Grafik wiedergegeben:



Die hier bewerteten Punkte erreichen alle ein Ergebnis zwischen „gut“ bis „sehr gut“. Bei Wünschen bezüglich der Therapien/Therapiezeiten können sich unsere Patienten an den behandelnden Arzt bzw. direkt an die Therapiedisposition wenden. Darüber hinaus kann auch die Sprechstunde der Therapieleitung genutzt werden.

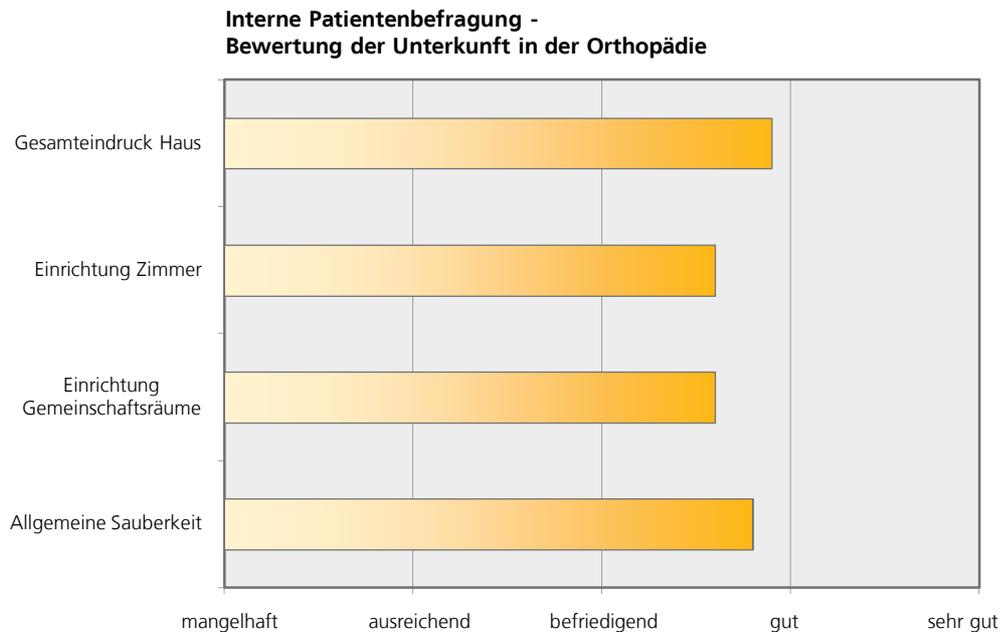
Verbesserung der gesundheitlichen Situation

Bei der Einschätzung erreichter Verbesserungen im medizinisch-therapeutischen Bereich gaben in der Onkologie 93% der Patienten eine deutliche Verbesserung ihres körperlichen Befindens an und 91% eine deutliche Verbesserung des allgemeinen Wohlbefindens.

In der Orthopädie berichteten 85% der Patienten von einer deutlichen Verbesserung des körperlichen Befindens und 82% von einer Verbesserung der allgemeinen Leistungsfähigkeit.

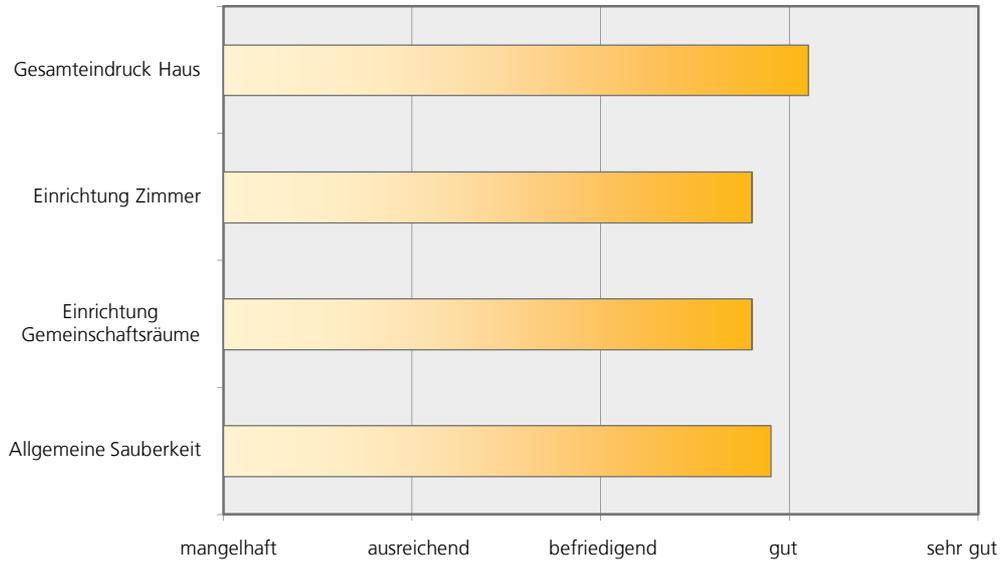
Unterkunft

Neben den medizinisch-therapeutischen und pflegerischen Leistungen bewerten die Patienten auch Kost und Unterkunft. Im Teil „Bewertung der Unterkunft“ geht es um den Gesamteindruck des Patienten vom Haus sowie von dessen Einrichtung und der Sauberkeit der Zimmer. Die dazu ermittelten Ausprägungen für das 4. Quartal 2009 stellen sich wie folgt dar:



Die Bewertung der Unterkunft in der Orthopädie liegt im Durchschnitt bei der Gesamtnote „gut“.

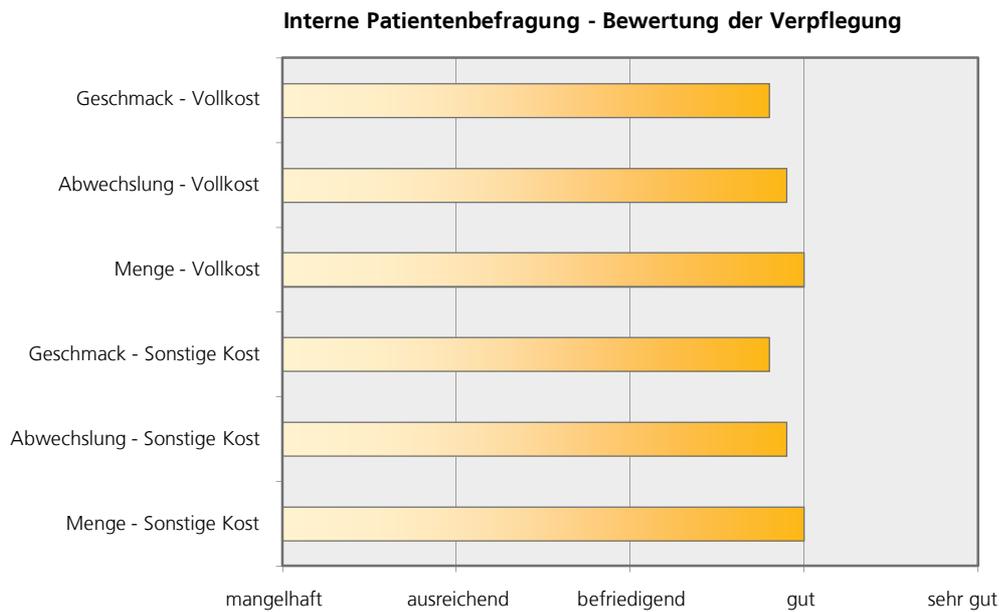
**Interne Patientenbefragung -
Bewertung der Unterkunft in der Onkologie**



Die Bewertung der Unterkunft in der Onkologie liegt im Durchschnitt bei der Gesamtnote „gut“.

Verpflegung

Auch die Verpflegung in der Klinik wird von den Patienten bewertet. Eine gute und ausgewogene Verpflegung unserer Patienten liegt uns besonders am Herzen. Wir bieten eine Vielzahl an unterschiedlichen Gerichten/Zusammenstellungen an. Bei Fragen stehen unsere Servicemitarbeiter und Diätassistenten während der Essenszeiten zur Verfügung. Darüber hinaus gibt es Informationsveranstaltungen zum Thema Ernährung sowie eine Lehrküche, in der unsere Diätassistenten schmackhafte Gerichte zusammen mit den Patienten kochen und praktische Tipps geben.



Insgesamt gaben etwa 86% unserer Patienten an, dass sie gerne wieder in die Klinik kommen würden und uns auch weiterempfehlen werden.

Diese Ergebnisse der internen Patientenbefragung werden MediClin-weit nicht nur klinikintern, sondern auch in einem Vergleich mit anderen Rehabilitationseinrichtungen bewertet. Darüber hinaus werden die Ergebnisse mit den Rückmeldungen aus der externen Qualitätssicherung der Rentenversicherung abgeglichen.

S 3-3 Ergebnisse der externen Qualitätsbewertung

Im Folgenden stellen wir einige Ergebnisse unserer Klinik im Qualitätssicherungsprogramm der Deutschen Rentenversicherung Bund dar. Dazu gehören

- die Ergebnisse aus der externen Patientenbefragung und
- die Beurteilung des Behandlungsverlaufs durch das Peer Review-Verfahren.

Externe Patientenbefragung

Zur Erfassung der Qualität aus Patientensicht versendet die Deutsche Rentenversicherung etwa drei Monate nach Abschluss der Rehabilitationsmaßnahme an zufällig ausgewählte Patienten einen Fragebogen. Ein Teil dieser Befragung besteht jeweils aus der Beurteilung der Zufriedenheit mit der Maßnahme. In einem weiteren Teil wird das Reha-Ergebnis erfasst, z.B. der allgemeine Gesundheitszustand und das Leistungsvermögen in Alltag und Beruf.

Mit der Beurteilung der Prozess- und Ergebnisqualität aus Sicht des Patienten erhalten wir wichtige Informationen für die Optimierung der Service- und Behandlungsabläufe. Die Akzeptanz und Zufriedenheit mit den erbrachten Rehabilitationsmaßnahmen ist darüber hinaus ein wichtiger Motivationsfaktor für das gemeinsame Erreichen der vereinbarten Rehabilitationsziele. Dazu gehört u.a. auch die Einleitung einer eventuell anstehenden Wiedereingliederung in das Berufsleben.

Peer Review

Die gegenseitige kollegiale Beurteilung des Behandlungsablaufs und der Ergebnisse im so genannten Peer Review-Verfahren gibt weitere Informationen über die Qualität der medizinisch-therapeutischen Versorgung der Patienten in unserer Klinik.

In diesem Verfahren wird durch erfahrene Ärzte der entsprechenden Fachrichtung (Peers) die Behandlungsqualität des individuellen Rehabilitationsprozesses bewertet. Grundlage dieser kollegialen Bewertung sind zufällig ausgewählte ärztliche Entlassungsberichte und individuelle Therapiepläne. Im Einzelnen bewertet der Peer sechs qualitätsrelevante Bereiche des Rehabilitationsprozesses:

- Anamnese
- Diagnostik
- Therapieziele und Therapie
- Klinische Epikrise
- Sozialmedizinische Epikrise
- Weiterführende Maßnahmen und Nachsorge

Abschließend erfolgen zusammenfassende Darstellungen der Bewertung der Qualität des gesamten Reha-Prozesses.



S 4 Qualitätsmanagementprojekte

Projekt: „Vereinbarkeit von Beruf und Familie“

Der Erfolg unserer Klinik steht in engen Zusammenhang mit der Qualifikation, der Leistungsbereitschaft und der Motivation unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Der Wettbewerb um qualifizierte Fachkräfte hat bereits begonnen und wird sich angesichts der demografischen Entwicklung weiter verschärfen. Deshalb ist es wichtig, die Produktivität unserer Klinik und die Lebenswünsche unserer Beschäftigten in Einklang zu bringen. Familienfreundliche Arbeitsplätze sind dafür eine Voraussetzung. Aus diesem Grund hat sich die MediClin Rose Klinik im Jahr 2009 dazu entschieden sich von der Gemeinnützigen Hertie-Stiftung im Rahmen des Audits "berufundfamilie" zertifizieren zu lassen.

Das Audit "berufundfamilie" ist ein Managementinstrument zur Förderung der familienbewussten Personalpolitik, bei dem nicht nur bereits umgesetzte Maßnahmen begutachtet, sondern auch betriebsindividuelle Entwicklungsmöglichkeiten aufgezeigt und realisierbare Ziele vereinbart wurden. Das Audit erfasst über 130 Einzelmaßnahmen, die in allen klassischen Bereichen der Personalpolitik ansetzen: vom Aufbau flexibler Arbeitszeitmodelle, der familiengerechten Gestaltung von Arbeitsabläufen, über die Verbesserung der Informations- und Kommunikationsabläufe sowie der Führungskompetenz, bis hin zum Angebot eines Betreuungs- und Beratungsservices für die Familien der Beschäftigten. Das Audit befasst sich u.a. nicht nur mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit betreuungspflichtigen Kindern sondern ebenfalls um solche mit pflegebedürftigen Angehörigen.

Eine externe, von der "berufundfamilie"-gGmbH unabhängige Auditorin hat den gesamten Prozess begleitet. Im Auditierungsworkshop hat eine repräsentative Projektgruppe zusammen mit der Auditorin den Status quo der angebotenen Maßnahmen erarbeitet und auf der Grundlage eines in acht Handlungsfeldern unterteilten Kriterienkatalogs mögliche Zielvorstellungen für eine zukünftige familienbewusste Personalpolitik formuliert.

Nach erfolgreicher Durchführung wurde die MediClin Rose Klinik dann zur Zertifikatsverleihung in Berlin durch die Schirmherrin des Audits "berufundfamilie", der damaligen Bundesfamilienministerin Dr. Ursula von der Leyen ausgezeichnet.

Die Vereinbarkeit von Beruf & Familie betrachten wir als gesellschaftspolitische Herausforderung, der wir uns aktiv stellen. Damit fördern wir die individuelle Zufriedenheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Hinblick auf ihre gewünschte Berufstätigkeit.

Unsere Aktivitäten fördern das Verständnis unserer Führungskräfte, unserer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen für familiäre Themen. Unser vorrangiges Ziel ist, die Verbesserung der Arbeitszufriedenheit aller Mitarbeiter.

Die Möglichkeit der Vereinbarkeit von Beruf & Familie stufen wir ebenso wichtig ein wie das verdiente

Gehalt. Positives Fordern im Job bei gleichzeitigem Einräumen von Freiräumen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist unser Credo. So fördern wir die Vielfältigkeit der Menschen, die in unserer Klinik arbeiten.

Mütter und Väter in der Elternzeit betreuen wir systematisch. Tragfähige Lösungen zur Vereinbarkeit von Beruf & Familie entstehen immer individuell und können nur unter Berücksichtigung der täglichen Arbeitspraxis bzw. des Arbeitsalltags wachsen.

Hierbei ist uns der Ausgleich von Geben und Nehmen wichtig. Wir wollen unsere Mitarbeiter bei der Wahrnehmung ihrer Verantwortung gegenüber ihren Familien unterstützen. Sie sollen sich ermutigt fühlen, Vorschläge zu machen und auch erlebte Schwierigkeiten vorzutragen.

Alle Mitarbeiter der MediClin Rose Klinik haben somit die Möglichkeit, im eigenen Arbeitsfeld gute Leistungen einzubringen. Wir vertreten das Selbstverständnis, dass eine familiär abgestimmte Berufstätigkeit Mütter und Väter bei der Bewältigung zunehmend komplexer Aufgabenbereiche unterstützt. Kinder sollen so innerhalb gesicherter Familienstrukturen Selbstständigkeit und Autonomie entwickeln können.



G

GLOSSAR

GLOSSAR

AHB

Anschlussheilbehandlung

Audit

Systematischer und dokumentierter Ablauf zur Ermittlung, inwieweit vorgegebene Anforderungen erfüllt sind

DIN EN ISO

Deutsches Institut für Normung e.V. – Europäische Norm – International Organization for Standardization

DRV Bund

Deutsche Rentenversicherung Bund

EQR

Exzellente Qualität in der Rehabilitation

ICD-10

International Classification of Diseases, eine Klassifikation der Krankheiten bei der Weltgesundheitsorganisation WHO

IQMP-Reha

Integriertes Qualitätsmanagement-Programm Rehabilitation

KTL

Klassifikation therapeutischer Leistungen, standardisiertes Klassifikationssystem des Rentenversicherungsträgers zur Definition und Dokumentation therapeutischer Leistungen in der medizinischen Rehabilitation

Leitlinien

Die „Leitlinien“ der Wissenschaftlichen Medizinischen Fachgesellschaften sind systematisch entwickelte Hilfen für Ärzte zur Entscheidungsfindung in spezifischen Situationen. Sie beruhen auf aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen und in der Praxis bewährten Verfahren und sorgen für mehr Sicherheit in der Medizin, sollen aber auch ökonomische Aspekte berücksichtigen. Die „Leitlinien“ sind für Ärzte rechtlich nicht bindend und haben daher weder haftungsbegründende noch haftungsbefreiende Wirkung.

NLP

Neuro-Linguistische-Programmierung

Peer Review

„Medical Peer Review“ ist ein Verfahren zur systematischen Beschreibung einzelner Behandlungsverläufe durch qualifizierte Gutachter mit nachfolgender Beurteilung der erbrachten Leistungen. Die Gutachter sollen in demselben fachlichen Bereich wie die begutachteten Ärzte arbeiten.

QMS

Qualitätsmanagementsystem

QS

Qualitätssicherung

TEP

Totalendoprothese (Gelenkersatz)

VT

Verhaltenstherapie

IMPRESSUM

Herausgeber

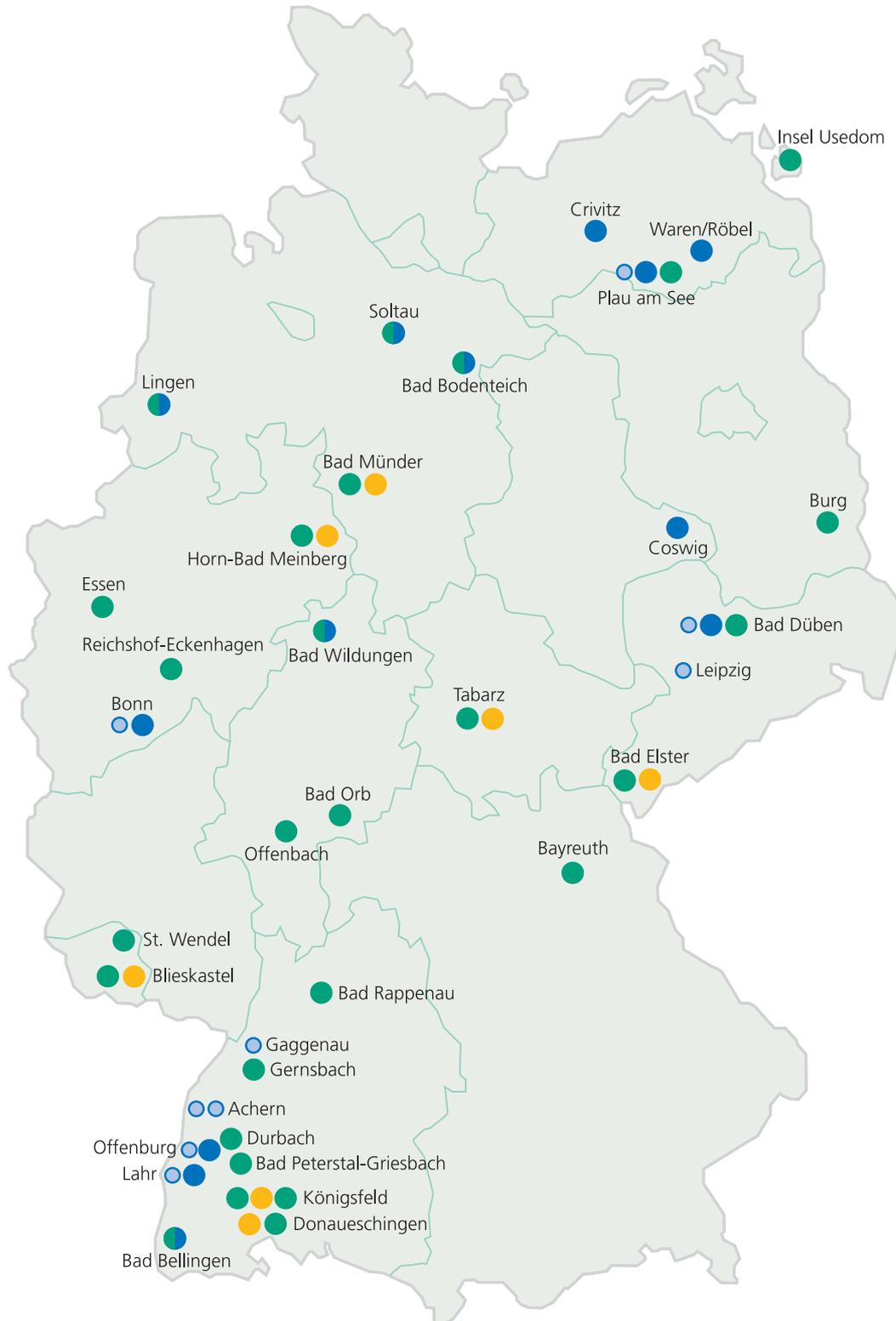
MediClin Rose Klinik
Parkstraße 45-47
32805 Horn-Bad Meinberg

Projektleitung

Stefanie Becker
Qualitätsmanagerin

Copyright © MediClin
Version 1.0
September 2010

Software, Gestaltung & Realisation
empira Software GmbH
Köln



-  Akuteinrichtung
-  Rehabilitations-Zentrum
-  Pflegeeinrichtung
-  Medizinisches Versorgungszentrum