



Fachklinik  
Bad Heilbrunn



## Qualitätsbericht Rehabilitation | 2018

m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn – eine Klinik  
der m&i-Klinikgruppe Enzensberg

*Mit uns neue Kräfte entdecken.*

Bad Heilbrunn, im Mai 2019; Auflage: 1.000

© m&i-Klinikgruppe Enzensberg

Alle Rechte vorbehalten. Der Nachdruck, auch auszugsweise, ist nicht gestattet.

Kein Teil der Veröffentlichung darf ohne schriftliche Genehmigung der m&i-Klinikgruppe Enzensberg veröffentlicht werden.

## Inhalt

	Seite
Vorwort .....	5
1 Die m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn im Überblick .....	6
2 Orthopädie, Unfallchirurgie, Sportmedizin .....	12
2.1 Leistungsspektrum und Schwerpunkte .....	15
2.2 Behandlungserfolg .....	17
2.3 Patientenzufriedenheit .....	17
3 Neurologie/Neuropsychologie .....	18
3.1 Leistungsspektrum .....	21
3.2 Behandlungserfolg .....	23
3.3 Patientenzufriedenheit .....	23
4 Diabetologie, Kardiologie, Innere Medizin .....	24
4.1 Leistungsspektrum .....	27
4.2 Behandlungserfolg.....	29
4.3 Patientenzufriedenheit .....	29
5 Nephrologie/Transplantationsnachsorge .....	30
5.1 Leistungsspektrum .....	33
5.2 Behandlungserfolg .....	35
5.3 Patientenzufriedenheit .....	35
6 Service und Komfort .....	36
Anhang A – Merkmale der Struktur- und Leistungsqualität .....	41
A1 Allgemeine Klinikmerkmale .....	41
A2 Personelle Ausstattungsmerkmale der Klinik .....	44
A3 Diagnostische Ausstattungsmerkmale der Klinik .....	46
A4 Therapeutisches Leistungsspektrum der Klinik .....	48
A5 Räumliche Ausstattungsmerkmale der Klinik .....	49
Anhang B – Qualitätsmanagement .....	50
B1 Qualitätspolitik und Qualitätsziele .....	50
B2 Konzeption des Qualitätsmanagements .....	51
B3 Verfahren der Qualitätsbewertung .....	52
B4 Beispiel für ein Qualitätsmanagement-Projekt .....	54
Anhang C – Glossar .....	56
Impressum.....	57

# Zertifikat

Der

## **Fachklinik Bad Heilbrunn m&i-Klinikbetriebsgesellschaft GmbH**

Wörnerweg 30, 83670 Bad Heilbrunn  
IK-Nr. 510916542/540910136

wird bescheinigt, dass sie die  
Anforderungen des Verfahrens  
QReha 2.0 erfüllt.

Das Audit erfolgte am 21. November 2017.

Als Ergebnis verleihen wir das Zertifikat



Dieses Zertifikat ist gültig  
von 22. November 2017 bis 21. November 2020.

Das diesem Zertifikat zugrundeliegende  
Qualitätsmanagementverfahren ist von  
der BAR anerkannt. Damit erfüllt die  
Einrichtung die gesetzlichen Vorgaben  
des § 20 Abs. 2 SGB IX.

Ausstellungsdatum: 11.12.2017

Frank Graichen, DQS GmbH

Rüdiger Herbold, ZEQA



ze<sup>+</sup>Q | Qualität und  
Wirtschaftlichkeit

Zertifikatsnummer: 138-171

Wir freuen uns, den siebten Qualitätsbericht Rehabilitation der m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn vorlegen zu können. Er gibt wieder einen aktuellen Überblick über das Leistungsspektrum und die Versorgungsqualität unserer Klinik und bietet auch die Gelegenheit für einen kurzen Rückblick:

■ Im Juni 2016 ist das Diabetes- und Stoffwechsellabor der Fachklinik Bad Heilbrunn für seine hohe Qualität bei der Patientenversorgung mit dem Zertifikat der Deutschen Diabetes Gesellschaft (DDG) ausgezeichnet worden. Zur Anerkennung durch die DDG müssen unter anderem eine Mindestfallzahl, die personelle Ausstattung mit ärztlichen und nichtärztlichen Diabetes-Experten, ein entsprechend ausgestattetes Labor sowie eine gewissenhafte Dokumentation und Qualitätssicherung nachgewiesen werden.

■ Am 18.7.2016 wurde die Fachklinik Bad Heilbrunn mit dem „Sonderpreis Organspende 2016“ ausgezeichnet. Gesundheitsministerin Melanie Huml und Landtagspräsidentin Barbara Stamm überreichten den Preis bei der Jahrestagung der Transplantationsbeauftragten im bayerischen Landtag. Geehrt wurde das innovative Aufklärungskonzept zum Thema Organspende für Klinikmitarbeiter, das die Fachklinik zusammen mit der Deutschen Stiftung Organspende (DSO) entwickelt hat.

■ Einer der Schwerpunkte der Hygienearbeit ist das Thema „Händehygiene“. Die korrekte Durchführung der hygienischen Händedesinfektionen zählt zu den wichtigsten Maßnahmen zur Verhinderung von Infektionen in Krankenhäusern. Aus diesem Grund beteiligte sich die Fachklinik am Aktionstag „Saubere Hände“ am 5. Mai 2017 mit einem „Tag der Händehygiene“.

■ Im November 2017 erfolgte problemlos die erneute Rezertifizierung unseres internen Qualitätsmanagements durch ein neutrales Zertifizierungsunternehmen. Dabei legten die Prüferinnen ein

besonderes Augenmerk auf die Abläufe und Verfahrensweisen in der Klinik, unter anderem auf die Bereiche Patienten- und Mitarbeiterorientierung, Sicherheit im Krankenhaus, Krankenhausführung und Qualitätsmanagement, Pflege und Hygiene.

■ Seit März 2018 bilden die m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn und die Unfallklinik Murnau gemeinsam Fachärzte für Neurologie aus. Die beiden Kliniken haben hierzu von der Bayerischen Landesärztekammer die volle Befugnis erhalten. Somit können Mediziner ab sofort in mindestens vier Jahren die Weiterbildung zum Facharzt für Neurologie machen.

■ Die m&i-Klinikgruppe Enzensberg hat zum 1. Oktober 2018 ihre Unternehmensführung neu besetzt: Die Klinikgruppe berief Etzel Walle als neuen Hauptgeschäftsführer neben Heinz Dahlhaus. Walle löst damit Klaus Krotschek ab, der nach 35-jähriger Tätigkeit im Füssener Gesundheitsunternehmen – davon über 18 Jahre als Hauptgeschäftsführer – in den Ruhestand geht. Nachbesetzt wurde auch der bislang von Etzel Walle verantwortete Geschäftsbereich Marketing, Kommunikation, Forschung und Technik der Klinikgruppe: Der Münchener Björn Collmann trat dafür in die Geschäftsleitung der Klinikgruppe Enzensberg ein.

Nicht unerwähnt lassen möchten wir, dass die Fachbereiche Orthopädie und Neurologie 2017, 2018 und 2019 sowie der Bereich Diabetes erstmals 2019 in den Bestenlisten deutscher Reha-Einrichtungen des Nachrichtenmagazins Focus geführt werden. In diesem großen Qualitätsvergleich für Rehabilitationseinrichtungen in Deutschland gehört die Fachklinik Bad Heilbrunn damit zu den führenden Kliniken.

Bad Heilbrunn, im April 2019



Heinz Dahlhaus  
Hauptgeschäftsführer  
m&i-Klinikgruppe Enzensberg



Etzel Walle  
Hauptgeschäftsführer  
m&i-Klinikgruppe Enzensberg



Alexander Heim  
Kaufmännischer Direktor  
m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn





# ÜBERBLICK



Die m&i-Klinikgruppe Enzensberg ist eine privatwirtschaftlich geführte Unternehmensgruppe. Sie betreibt in Deutschland acht modern ausgestattete Rehabilitationskliniken und ein ambulantes Gesundheitszentrum. Die Kliniken führen die Indikationsbereiche Orthopädie, Neurologie sowie Innere Medizin/Kardiologie im Bereich der Rehabilitation, aber auch Abteilungen der Akutversorgung sowie der Geriatrie. Das Unternehmen beschäftigt gegenwärtig ca. 3.300 Mitarbeiter.





# 1 Die m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn im Überblick

Die m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn im Verbund der m&i-Klinikgruppe Enzensberg wird seit mehr als 25 Jahren erfolgreich den veränderten Anforderungen und Qualitätsmerkmalen einer modernen medizinisch-therapeutischen Rehabilitation im Sinne von Patienten und Kostenträgern gerecht.

Mit einer bundesweit einmaligen Kombination aus den vier Fachdisziplinen

- Orthopädie/Unfallchirurgie/Sportmedizin,
  - Neurologie/Neuropsychologie,
  - Innere Medizin/Diabetologie/Kardiologie und
  - Nephrologie/Transplantationsnachsorge
- wird durch fachübergreifende Behandlungskonzepte eine interdisziplinäre Betreuung der Patienten gewährleistet.

In fünf Kompetenzzentren werden einzelne Krankheitsbilder auf der Basis einer langjährigen und umfangreichen Erfahrung individuell betreut:

- Zentrum für Schluckstörungen
- Zentrum für Osteoporose
- Zentrum für Schmerzerkrankungen
- Zentrum für Diabetes- und Stoffwechselerkrankungen
- Zentrum für Nierenerkrankungen

In der Abteilung Nephrologie/Transplantationsnachsorge wird eine strukturierte stationäre Rehabilitation für Patienten nach Transplantation (vor allem Niere, aber auch Niere-Pankreas und Leber, auch Langzeitnachsorge) und nach Lebendniere spende angeboten. Darüber hinaus bietet die Abteilung spezielle RehaMaßnahmen für Patienten mit präterminaler und terminaler Niereninsuffizienz an. Die kontinuierliche ambulante Bauchfelldialyse (CAPD) findet im Haus statt, Hämodialyse in einem nahegelegenen, mit der Fachklinik kooperierenden Dialysezentrum.

## Leistungsspektrum

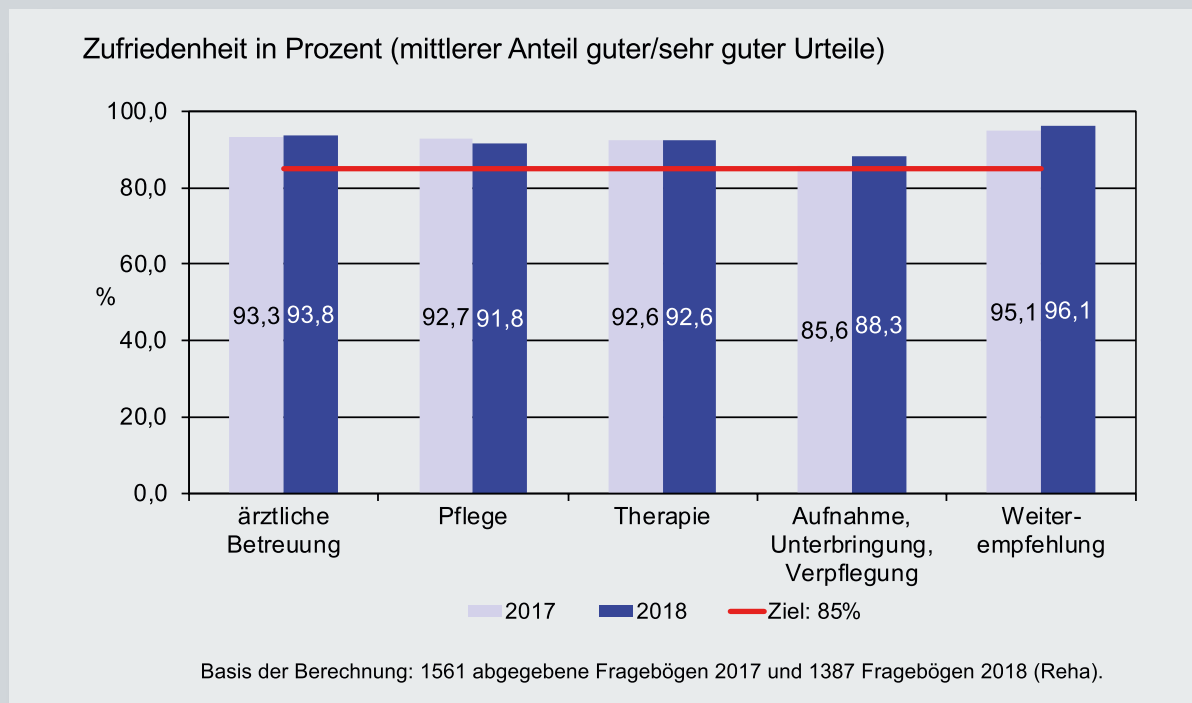
- Stationäre Rehabilitation als Anschlussheilbehandlung und Heilverfahren in der Orthopädie, Unfallchirurgie, Nephrologie, Transplantationsnachsorge, Neurologie Phase C und D, Inneren Medizin, Diabetologie, Kardiologie
- Stationäre Akutbehandlung: Neurologie Phase B (Frührehabilitation), Schmerzerkrankungen und Diabetologie
- Ambulante Rehabilitation (orthopädische und neurologische Erkrankungen)
- Schwerpunktpraxis Diabetologie und Praxis für physikalische und rehabilitative Medizin für gesetzliche und private Kassen (MVZ)
- Sprechstunden und ambulante Behandlungen in den Privatpraxen der Chefärzte

Im Bereich der neurologischen Rehabilitation wird über die Frührehabilitation Phase B (Akutmedizin) bis zur Phase D das komplette Behandlungsspektrum abgedeckt. Das in die neurologische Abteilung integrierte Zentrum für Schluckstörungen ist auf die Diagnostik und Therapie von Dysphagien spezialisiert.

Im Bereich der Orthopädie bietet die m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn nicht nur stationäre und ambulante Rehabilitation, sondern auch akutstationäre Behandlungsplätze. Im Zentrum für Schmerzerkrankungen können akute und chronische Schmerzzustände konservativ, interventionell und multimodal behandelt werden.

Die medizinisch-therapeutische Arbeit orientiert sich zum einen an aktuellen wissenschaftlichen, medizinischen, therapeutischen und pflegerischen Standards, zum anderen an der Zufriedenheit der Patienten, Kooperationspartner und Mitarbeiter.

► **Abb. 1.1:** Bewertung der Qualitätsbereiche und Weiterempfehlung 2018



### Unser Leitbild kurzgefasst:

- Das Wohlergehen des Patienten und die weitgehende Wiederherstellung seiner Gesundheit unter Berücksichtigung der Eigenverantwortung stehen uneingeschränkt im Vordergrund unserer Bemühungen.
- Wir bringen unseren Mitarbeitern Wertschätzung und Respekt entgegen. Ein gutes Arbeitsklima ist wesentliche Voraussetzung dafür, die Aufgaben motiviert und eigenverantwortlich zu erfüllen.
- Die Einführung eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems sichert uns eine strukturierte ständige Verbesserung aller wesentlichen Prozesse.
- Wir setzen unsere personellen, finanziellen und materiellen Mittel so ein, dass sie für unsere Patienten zu bestmöglichem Nutzen führen und es uns ermöglichen, die notwendigen zukunftsweisenden Investitionen zu tätigen.
- Die Übernahme und Erarbeitung neuer medizinischer Konzepte und Behandlungsmethoden sind Bestandteil unserer Strategie.
- Gegenseitiges Vertrauen und Respekt sind das Fundament des unternehmerischen Handelns und bedeuten für uns, bereits bestehende Kooperationen weiter auszubauen sowie neue Partner im regionalen Gesundheitsmarkt zu finden.

Interdisziplinäre Teams sorgen für individuelle Betreuung. Zu den Teams zählen Fachärzte für Neurologie, Orthopädie, Innere Medizin, Nephrologie, Physikalische und Rehabilitative Medizin, Unfallchirurgie, Chirurgie, Allgemeinmedizin sowie Psychologen, Physiotherapeuten, Masseur, Diplomsportlehrer, Ergotherapeuten, Sprachtherapeuten, Sozialpädagogen, Pflegefachkräfte, Ernährungs- und Diabetesberater sowie Mitarbeiter/innen in Hotellerie und Service.

Um die Qualität der Leistungen auf einem hohen Niveau zu halten, werden im Rahmen des internen Qualitätsmanagements regelmäßig die Arbeitsabläufe, die Behandlungsergebnisse und die Patientenzufriedenheit überprüft. Die m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn stellt sich darüber hinaus auch externer Qualitätssicherung durch die Kostenträger.

► **Abb. 1.1** zeigt einführend beispielhaft die fachübergreifenden internen Befragungsergebnisse für das Berichtsjahr 2018 bezogen auf die wichtigsten Qualitätsbereiche („ärztliche Betreuung“, „Pflege“, „Therapie“ sowie „Service und Komfort“). Dargestellt ist jeweils der prozentuale Anteil „guter“/„sehr guter“ Urteile aus den Fragen zu den genannten Qualitätsbereichen sowie der Anteil derjenigen, die die Klinik weiterempfehlen würden. Ausgewertet wurden 1.500 Fragebögen. Zum Vergleich sind die entsprechenden Ergebnisse aus 2017 dargestellt.

In allen Qualitätsbereichen wird das hoch gesteckte Ziel von mindestens 85 Prozent guter oder sehr guter Patientenurteile erreicht. Im Rahmen der internen Patientenbefragung gaben sogar 96,1 Prozent der Beantworter an, dass sie die Klinik weiterempfehlen würden. Zudem zeigt sich im Vergleich zum Vorjahr eine hohe Stabilität der Ergebnisse. Die einzelnen medizinisch-therapeutischen Abteilungen und ihre „Zeugnisse“ aus der internen und externen Qualitätssicherung sind in den folgenden Kapiteln ausführlich dargelegt.

Alle Kliniken der m&i-Klinikgruppe Enzensberg haben Qualität als wesentliche Zielsetzung in ihr Leitbild aufgenommen. Dabei wird ein umfassender Qualitätsbegriff nach außen wie nach innen zugrunde gelegt. Verfolgt wird ein klinikübergreifend organisiertes, dennoch aber dezentral funktionierendes Qualitätsmanagement. Dieses basiert auf gemeinsam festgelegten Grundlagen, denen sich alle Mitarbeiter verpflichten. Das Qualitätsmanagement in der m&i-Klinikgruppe Enzensberg orientiert sich zunächst an einem einheitlichen, verbindlich definierten Qualitätsbegriff. Dabei richten sich die Ziele des Qualitätsmanagements nach den Erwartungen der jeweiligen Interessenspartner, wobei die Patienten im Mittelpunkt stehen.

Das Klinikleitbild der m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn, das vollständig im Anhang wiedergegeben ist (Anhang B1-1), stellt die Grundlage und den Handlungsrahmen der Arbeit dar (siehe Schaubild links).

A close-up photograph of a person's leg in a blue cast, resting on a blue chair. The cast is a solid blue color and covers the entire leg from the foot to the knee. The person is wearing dark blue shorts. The background is a light blue wall with a white horizontal stripe.

**ORTHOPÄDIE,  
SPORTMEDIZIN**



# UNFALLCHIRURGIE, N

► **Tab. 2.1:** Kennzahlen-Übersicht (2018)

<b>Orthopädie/Unfallchirurgie</b>	
Betten*	82
Patienten, stationär	1295
Patienten, ambulant	366
AHB-Anteil	87 %
Weiterempfehlung laut Patientenbefragung	96 %

\* laut Versorgungsvertrag

► **Tab. 2.2:** Die häufigsten Hauptdiagnosen der Abteilung Orthopädie 2018

<b>Rang</b>	<b>ICD-10*</b>	<b>Kurzbeschreibung</b>	<b>Fallzahl</b>
1	M17	Gonarthrose (Arthrose des Kniegelenkes)	346
2	M16	Koxarthrose (Arthrose des Hüftgelenkes)	319
3	M54	Rückenschmerzen	183
4	M48	Sonstige Spondylopathien (degenerative Wirbel(säulen)erkrankungen)	55
5	S72	Fraktur des Femurs	41
6	M51	Sonstige Bandscheibenschäden	38
7	M53	Sonstige Krankheiten der Wirbelsäule und des Rückens, anderenorts nicht klassifiziert	32
8	T84	Komplikationen durch orthopädische Endoprothesen, Implantate oder Transplantate	28
9	S82	Fraktur des Unterschenkels	27
10	M25	Sonstige Gelenkkrankheiten, anderenorts nicht klassifiziert	20

\* Diagnosen-Schlüssel der internationalen statistischen Klassifikation der Krankheiten und verwandter Gesundheitsprobleme, 10. Revision

### Leitung:

Dr. med. Michael Fäßler  
Facharzt für Orthopädie  
Facharzt für Chirurgie



### 2.1 Leistungsspektrum und Schwerpunkte

In der orthopädischen Fachabteilung werden stationäre Nachbehandlung und ambulante Rehabilitation bei Erkrankungen und Verletzungen sowie in der Folge von Operationen erbracht:

- im Bereich der Haltungs- und Bewegungsorgane
- nach künstlichem Gelenkersatz
- nach Wirbelsäulen- und Bandscheibenoperationen
- nach Polytraumen
- bei kinderorthopädischen Erkrankungen

Im Rahmen eines stationären Heilverfahrens werden behandelt:

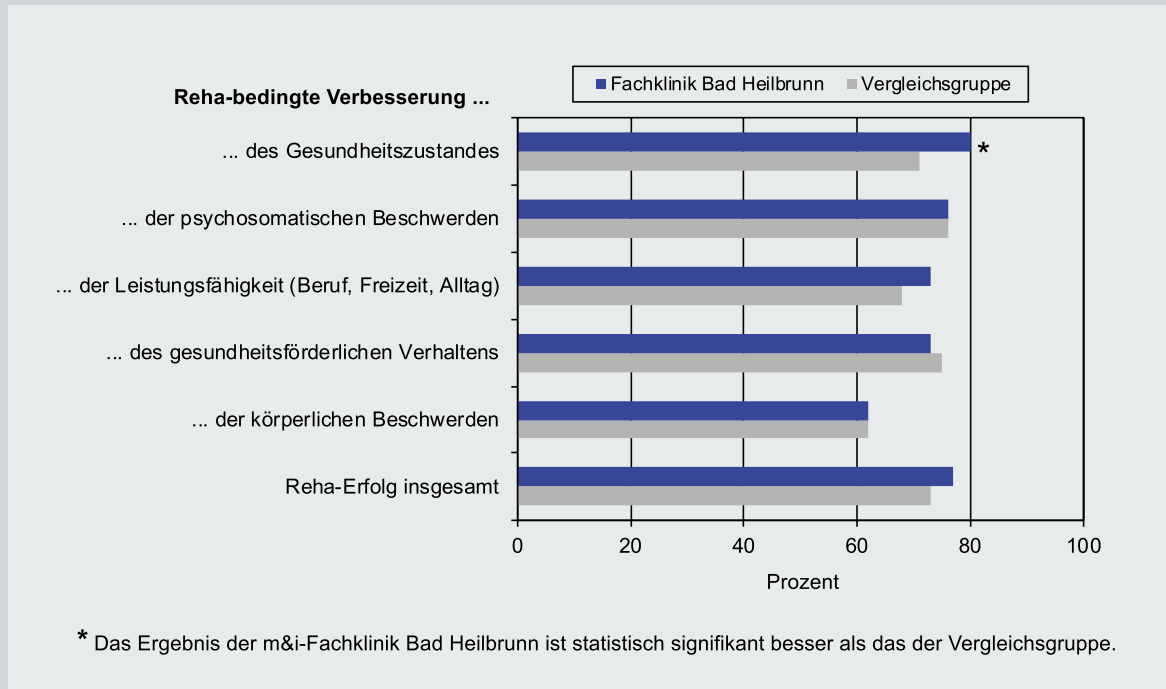
- degenerative Erkrankungen der Wirbelsäule und der Gelenke
- Osteoporose
- funktionelle Störungen
- Schmerzzustände
- strukturelle Aufbaustörungen des Skelettsystems
- rheumatologische Krankheitsbilder
- Sport- und Freizeitverletzungen im Bereich des Hüft-, Knie- und Schultergelenkes

Die Klinik hält alle für eine moderne orthopädisch-medizinische Rehabilitation relevanten diagnostischen und therapeutischen Verfahren vor (siehe Anhang).

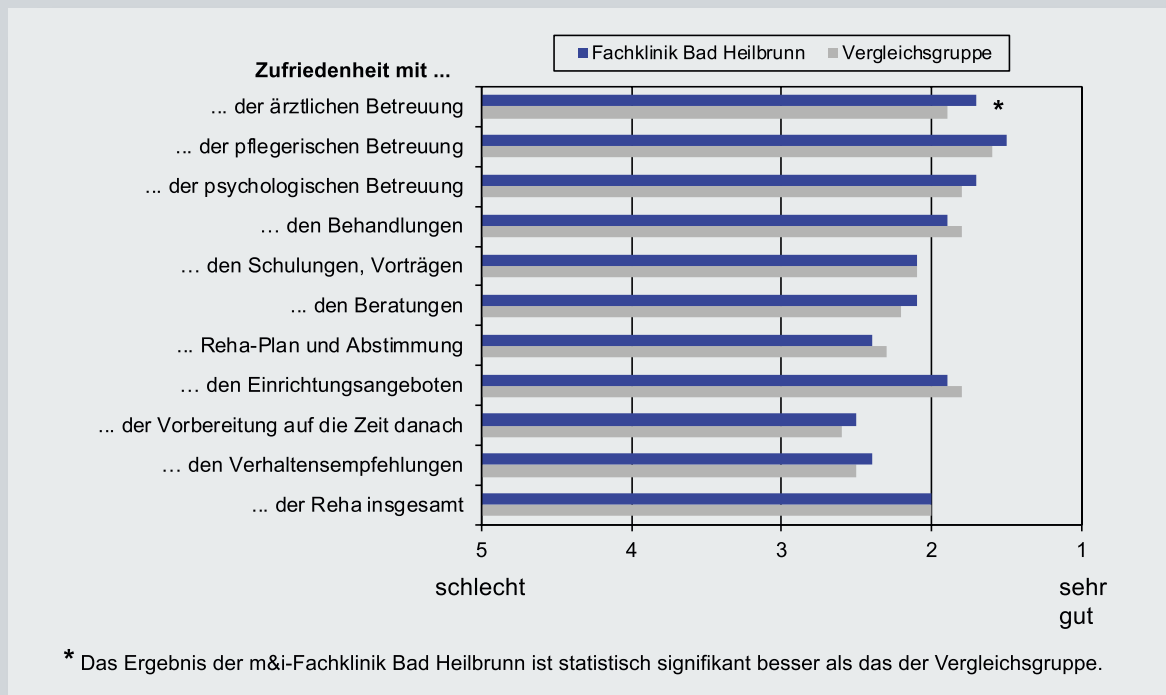
Wichtige Therapiebausteine in der Orthopädie sind:

- ärztliche Therapie (z. B. medikamentöse Therapie, Verordnung von Hilfsmitteln)
- Physiotherapie
- Sport- und Bewegungstherapie
- physikalische Therapie
- Ergotherapie
- Psychologie
- Klinische Sozialarbeit

► **Abb. 2.1:** Behandlungserfolg der orthopädischen Rehabilitation im Patientenurteil (DRV-Bericht 2018)



► **Abb. 2.2:** Zufriedenheit mit der orthopädischen Rehabilitation aus Patientensicht (DRV-Bericht 2018)





## 2.2 Behandlungserfolg

Die Einschätzung der subjektiv empfundenen „Hilfe durch die Rehabilitation“ ergibt ein sehr positives Bild, wie die klinikeigene Patientenbefragung für den Berichtszeitraum 2018 zeigt. In allen vier Zielbereichen – Linderung der Beschwerden, Zunahme der Leistungsfähigkeit, Verbesserung des seelischen Wohlbefindens, Vorbereitung auf den Alltag – berichten deutlich über 85 Prozent der Patienten bereits kurz vor Entlassung, dass die Reha „sehr“ oder zumindest „etwas“ geholfen habe. Dieser Einschätzung liegen die Fragebögen von 678 orthopädischen Patienten zugrunde.

Bei der Einschätzung des Behandlungserfolges aus Patientensicht im Rahmen der jüngsten Befragung durch die Deutsche Rentenversicherung erzielt die orthopädische Abteilung der m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn gute Ergebnisse, die jenen der Vergleichsgruppe weitgehend entsprechen und sie in drei Bereichen sogar übertreffen (► **Abb. 2.1**). Im Gesamtergebnis schneidet die Klinik mit 71,2 von

100 möglichen Qualitätspunkten ähnlich ab wie die Vergleichsgruppe mit 72,4 Qualitätspunkten (Berichtszeitraum August 2016 bis Juli 2017). Aus der m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn, Fachbereich Orthopädie, haben sich 144 Patienten beteiligt. In der von der Deutschen Rentenversicherung gebildeten Vergleichsgruppe orthopädischer Reha-Einrichtungen befinden sich insgesamt 31.109 Patienten aus 312 Einrichtungen.

Grundlage für die guten Ergebnisse ist die gute therapeutische Versorgung der Patienten in der Abteilung Orthopädie der m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn, die auch durch einen weiteren Qualitätsbericht der Deutschen Rentenversicherung (DRV) belegt wird. So erzielt die Fachklinik bei der Überprüfung der Einhaltung von Therapiestandards beim untersuchten Krankheitsbild „Hüft- und Kniegelenkersatz (TEP)“ mit 99 von 100 möglichen Qualitätspunkten ein fast perfektes Ergebnis (Bericht 2016).

## 2.3 Patientenzufriedenheit

Die Ergebnisse der externen Qualitätssicherung sind positiv: Bei den Fragen zur Zufriedenheit mit der Rehabilitation im Rahmen der Befragung durch die Deutsche Rentenversicherung erzielt die orthopädische Abteilung der m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn mit 72,5 Qualitätspunkten ein überdurchschnittliches Ergebnis, das dem der Vergleichsgruppe (72,7 Qualitätspunkte) entspricht. In sechs von 10 Einzelbereichen fallen die Durchschnittsnoten besser aus als diese der Vergleichsgruppe, in einem Bereich wird diese positive Abweichung als statistisch bedeutsam (signifikant) ausgewiesen (► **Abb. 2.2**). Aus 312 orthopädischen Reha-Einrichtungen wurden ins-

gesamt 31.109 Rehabilitanden befragt, darunter 144 aus der m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn. Die Befragten hatten ihre Reha zwischen August 2016 und Juli 2017 abgeschlossen.

Auch die Ergebnisse der regelmäßigen klinikeigenen Befragung der Patienten bei Entlassung fallen für das Jahr 2018 sehr gut aus. In den Qualitätsbereichen „Ärztliche Betreuung“, „Pflege“, „Behandlungen“ und „Organisation“ wurde das selbst gesetzte Ziel von mindestens 85 Prozent guter oder sehr guter Patientenurteile deutlich übertroffen, im Bereich „Beratung/Schulung/Vorträge“ nur knapp verfehlt.





# **NEUROLOGIE/ NEUROPSYCHOLOGIE**

► **Tab. 3.1:** Kennzahlen-Übersicht (2018)

<b>Neurologie</b>	
Betten*	100
Patienten, stationär	1392
Patienten, ambulant	22
AHB-Anteil	57 %
Weiterempfehlung laut Patientenbefragung	96 %

\* laut Versorgungsvertrag

► **Tab. 3.2:** Die häufigsten Hauptdiagnosen der Abteilung Neurologie 2018

<b>Rang</b>	<b>ICD-10*</b>	<b>Kurzbeschreibung</b>	<b>Fallzahl</b>
1	I63	Hirnfarkt	622
2	I61	Intrazerebrale Blutung	79
3	S06	Schädel-Hirn-Trauma	72
4	G62	Polyneuropathie (PNP), entzündliche Erkrankung des peripheren Nervensystems, v. a. Critical-Illness-Polyneuropathie	54
5	D32	Gutartige Neubildung der Meningen	35
6	G82	Paraplegie und Tetraplegie	34
7	G35	Multiple Sklerose (MS)	30
8	C71	Bösartige Neubildung: Gehirn	28
8	G61	Polyneuritis	28
10	I60	Subarachnoidalblutung	27

\* Diagnosen-Schlüssel der internationalen statistischen Klassifikation der Krankheiten und verwandter Gesundheitsprobleme, 10. Revision

## 3 Neurologie/Neuropsychologie

### Leitung:

Dr. med. Peter Bader  
Facharzt für Neurologie



### 3.1 Leistungsspektrum

In der Fachabteilung für Neurologie wird in den Phasen B (Frührehabilitation), C (weiterführende Rehabilitation) und D (Anschlussheilbehandlung) stationäre Behandlung angeboten nach:

- Schlaganfällen (Ischämien, Blutungen)
- Gefäßeingriffen am Gehirn
- Schädel-Hirn- und Rückenmarksverletzungen
- Operationen am Gehirn, Rückenmark, peripheren Nerven
- Querschnittslähmung

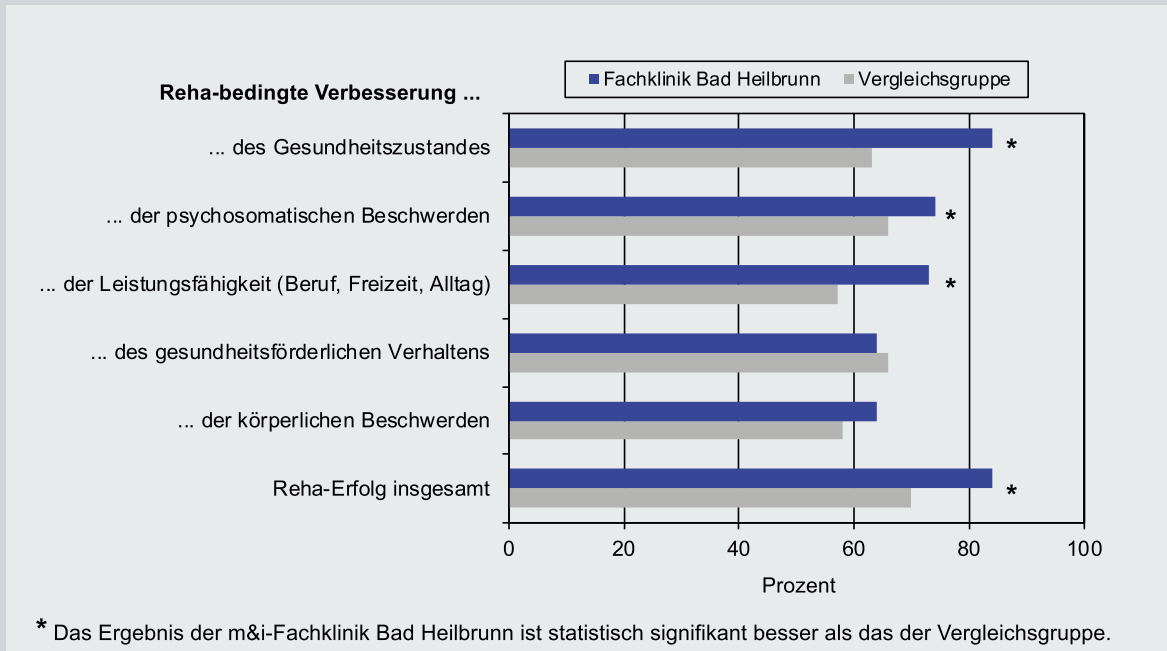
Ferner werden zielgerichtet und individuell neurodegenerative und entzündliche Erkrankungen des Nervensystems (z. B. Morbus Parkinson, Multiple Sklerose) behandelt. Für leicht oder nicht pflegebedürftige Patienten, die in der Nähe der Klinik wohnen, gibt es auch die Möglichkeit einer ambulanten Rehabilitation.

Die Klinik hält alle für eine moderne neurologisch-medizinische Rehabilitation relevanten diagnostischen und therapeutischen Verfahren vor (siehe Anhang).

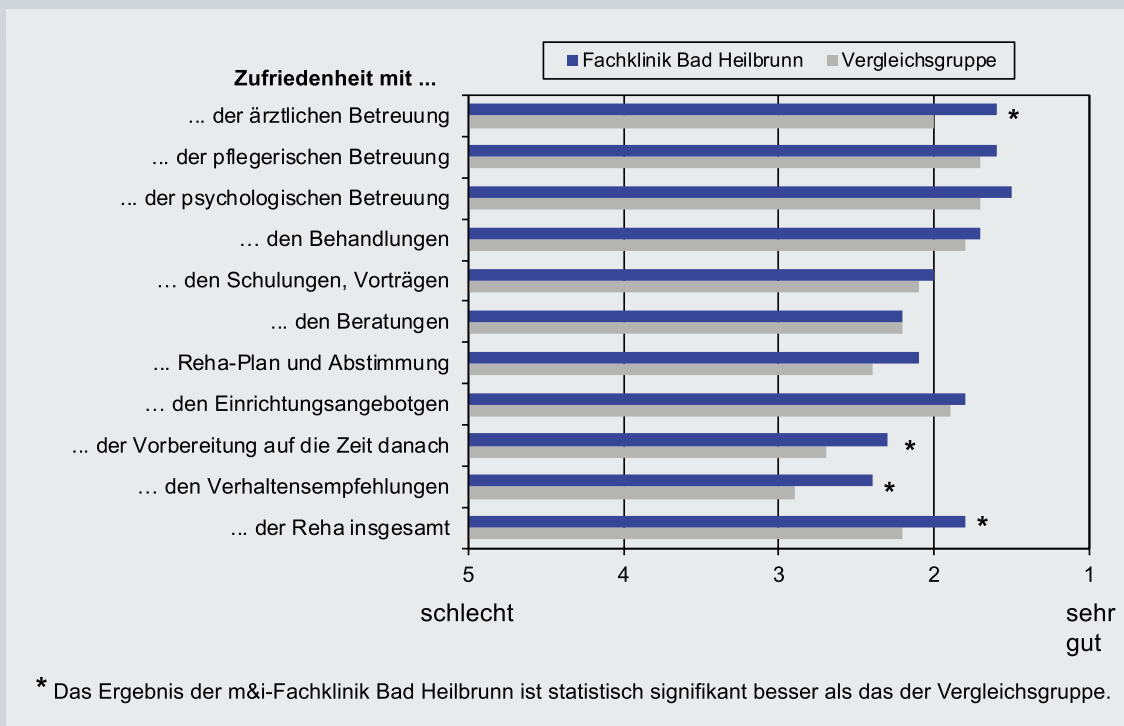
### Therapieschwerpunkte sind:

- Sprach-, Sprech- und Schlucktherapie
- Neuropsychologie
- Orthoptik (Therapie von Augenfehlstellungen mit Doppelbildern etc.)
- Physiotherapie und physikalische Therapie
- Hippotherapie (Reittherapie)
- Ergotherapie mit Übungswohnung

► **Abb. 3.1:** Behandlungserfolg der neurologischen Rehabilitation im Patientenurteil (DRV-Bericht 2018)



► **Abb. 3.2:** Zufriedenheit mit der neurologischen Rehabilitation aus Patientensicht (DRV-Bericht 2018)



## 3.2 Behandlungserfolg

Bei der Einschätzung des Behandlungserfolges aus Patientensicht im Rahmen der jüngsten Befragung durch die Deutsche Rentenversicherung erzielt die neurologische Abteilung der m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn insgesamt und in vier von fünf Teilbereichen überdurchschnittliche Ergebnisse (► **Abb. 3.1**). Auch der Reha-Erfolg insgesamt wird überdurchschnittlich bewertet. Mit 73,9 Qualitätspunkten erzielt die neurologische Abteilung das drittbeste Ergebnis von 78 bundesweit untersuchten vergleichbaren Einrichtungen. Aus der m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn, Abteilung Weiterführende Neuro-Rehabilitation, hatten sich 70 Patienten beteiligt. In der von der Deutschen Rentenversicherung gebildeten Vergleichsgruppe

neurologischer Reha-Einrichtungen befanden sich insgesamt 6.547 Patienten aus 78 Einrichtungen. Aus der klinikeigenen Patientenbefragung für das Berichtsjahr 2018 liegen die Fragebögen von 343 Patienten aus der Abteilung „Neurologie“ vor. Die Einschätzung der subjektiv empfundenen „Hilfe durch die Rehabilitation“ ergibt dabei ein positives Bild. In allen vier Zielbereichen („Linderung der Beschwerden“, „Zunahme der Leistungsfähigkeit“, „Besserung des seelischen Wohlbefindens“ und „Vorbereitung auf den Alltag“) berichten über 85 Prozent der Patienten bereits kurz vor Entlassung, dass die Reha „sehr“ oder zumindest „etwas“ geholfen habe.

## 3.3 Patientenzufriedenheit

Die Ergebnisse der externen Qualitätssicherung fallen positiv aus: Bei den Fragen zur Zufriedenheit mit der Rehabilitation im Rahmen der Befragung durch die Deutsche Rentenversicherung erzielt die Abteilung „Neurologie“ der m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn mit 77,6 Qualitätspunkten ein deutlich besseres Ergebnis als der Durchschnitt aller geprüften 78 neurologischen Reha-Einrichtungen mit 70,7 Qualitätspunkten. Es ist damit das bundesweit viertbeste Ergebnis. In neun von 10 Einzelbereichen und in der Zufriedenheit mit der neurologischen Reha insgesamt fallen die Durchschnittsnoten besser aus als die der Vergleichsgruppe (► **Abb. 3.2**). Insgesamt wurden 6.547 Rehabilitanden befragt, darunter 70 aus der

m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn. Die Befragten hatten ihre Reha zwischen August 2016 und Juli 2017 abgeschlossen.

Die Ergebnisse der regelmäßigen klinikeigenen Befragung der neurologischen Rehabilitanden bei Entlassung fallen für das Berichtsjahr 2018 sehr gut aus, wie die hohen Anteile zufriedener Patienten zeigen. In den Qualitätsbereichen „Ärztliche Betreuung“, „Pflege“, „Behandlungen“ und „Organisation“ wurde das selbst gesetzte Ziel von mindestens 85 Prozent guter oder sehr guter Patientenurteile deutlich übertroffen, im Bereich „Beratungen, Schulungen, Vorträge“ nur knapp verfehlt.



**DIABETOLOGIE,  
INNERE MEDIZIN**





# KARDIOLOGIE, N

► **Tab. 4.1:** Kennzahlen-Übersicht (2018)

<b>Diabetologie/Kardiologie/Innere Medizin</b>	
Betten*	10
Patienten, stationär	190
Patienten, ambulant	–
AHB-Anteil	91%
Weiterempfehlung laut Patientenbefragung	93%

\* laut Versorgungsvertrag

► **Tab. 4.2:** Die häufigsten Hauptdiagnosen der Abteilung Diabetologie/Kardiologie/Innere Medizin 2018

<b>Rang</b>	<b>ICD-10*</b>	<b>Kurzbeschreibung</b>	<b>Fallzahl</b>
1	E10	Diabetes mellitus, Typ 1	89
2	E11	Diabetes mellitus, Typ 2	71
3	E13	Sonstiger näher bezeichneter Diabetes mellitus	14
4	I21	Akuter Myokardinfarkt	6
5	I70	Atherosklerose	< 5

\* Diagnosen-Schlüssel der internationalen statistischen Klassifikation der Krankheiten und verwandter Gesundheitsprobleme, 10. Revision

### Leitung:

Dr. med. Andreas Liebl

Facharzt für Innere Medizin/Diabetologie



### 4.1 Leistungsspektrum

Behandelt werden können Diabetes Typ 1, 2 und sekundärer Diabetes mit alltagstauglichen Therapien, Ernährungsberatung und -schulung sowie Insulin, Inkretin und oralen Medikamenten.

Das Zentrum für Diabetes- und Stoffwechselerkrankungen bietet umfassende Therapieprogramme bei

- unzureichender Blutzucker-Kontrolle, starken Blutzuckerschwankungen und -spitzen, diabetischem Fuß und schmerzhafter Polyneuropathie,
- Essstörungen und Übergewicht,
- Stoffwechsel- und diabetischen Folgeerkrankungen,
- psychovegetativen Erschöpfungszuständen,
- Schmerzzuständen und funktionellen Beschwerden und
- zur Rekonvaleszenz (Kräfteaufbau).

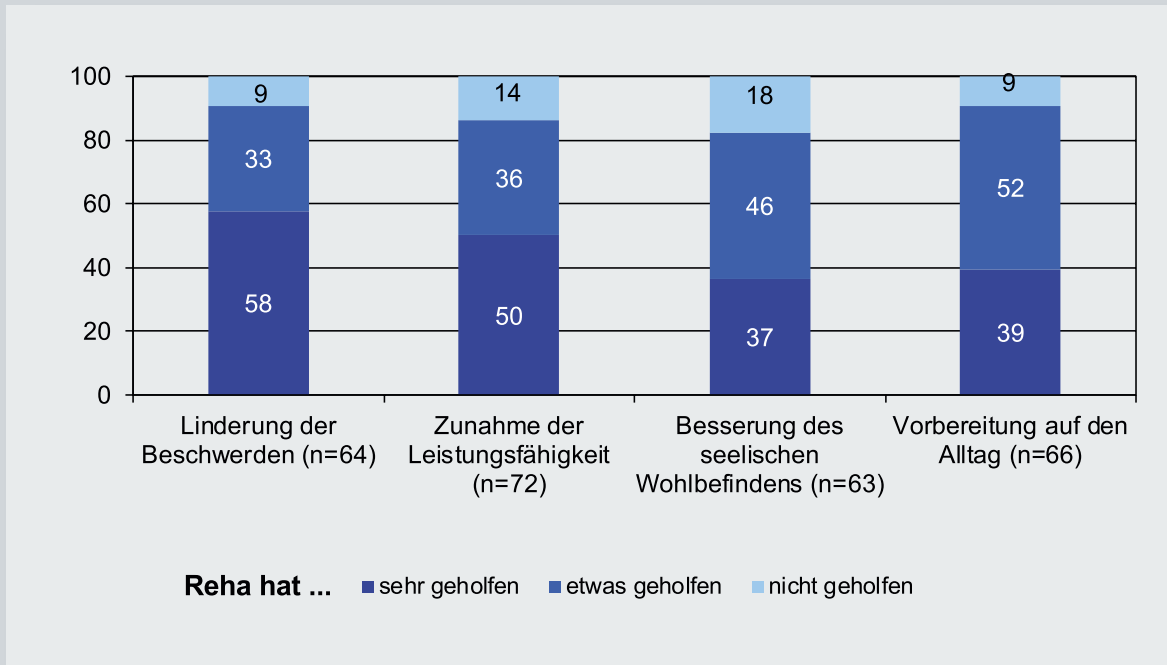
Außerdem gibt es spezielle Kurse für Schwangere, Jugendliche und ältere Diabetiker/-innen, Sport und Diabetes, Unterzuckertraining, Schulung für kontinuierliches Glukosemonitoring (CGM).

Unsere speziellen diabetischen Therapien sind:

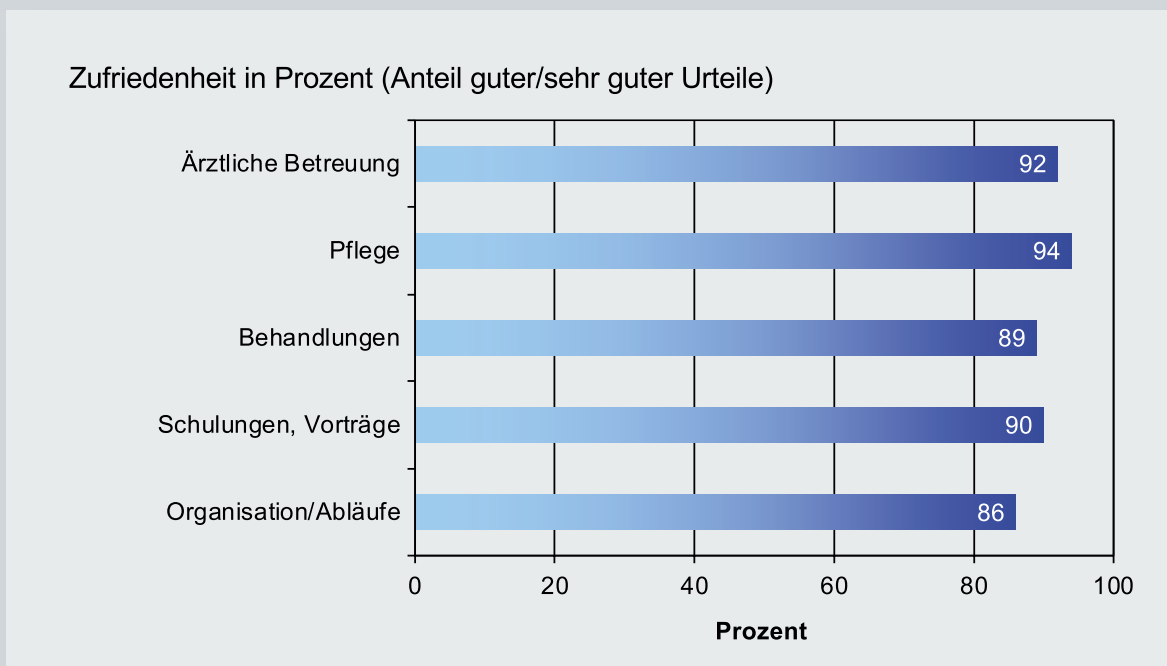
- Insulinpumpentherapie auch mit DiaPort intraperitoneal und intensivierte Spritzen-therapie
- Aufdeckung seltener Therapieprobleme
- Insulinresistenz-Therapie

Unter Leitung eines Kardiologen können Herz-Kreislauf-Erkrankungen, insbesondere Zustand nach Herzinfarkt, Herzinsuffizienz nach Herz- und Bypassoperationen, Bluthochdruck, Venenleiden und Durchblutungsstörungen der Beine behandelt werden.

► **Abb. 4.1:** Einschätzung der Hilfe durch die internistische Rehabilitation 2018



► **Abb. 4.2:** Bewertung der Behandlung/Betreuung in der Inneren Medizin 2018



Die Klinik hält alle für eine moderne medizinische Rehabilitation relevanten diagnostischen und therapeutischen Verfahren vor (siehe Anhang).

Wesentliche Therapieformen sind:

- ärztliche Therapie (z. B. medikamentöse Therapie, Verordnung von Hilfsmitteln, Mitwirkung bei der Erstellung von Ernährungsplänen)

- Diabetesberatung
- Ernährungsberatung
- Physiotherapie
- Sport- und Bewegungstherapie
- physikalische Therapie
- Psychologie
- klinische Sozialarbeit

## 4.2 Behandlungserfolg

Aus der klinikeigenen Patientenbefragung für das Berichtsjahr 2018 liegen die Fragebögen von 90 internistischen rehabilitativen Patienten vor. Die Einschätzung der subjektiv empfundenen „Hilfe durch die Rehabilitation“ ergibt dabei ein positives Bild. In allen vier Zielbereichen berichten jeweils über 80 Prozent der Patienten bereits kurz

vor Entlassung, dass die Reha „sehr“ oder zumindest „etwas“ geholfen habe (► **Abb. 4.1**).

Aktuelle Berichte aus dem Qualitätssicherungsprogramm der Deutschen Rentenversicherung liegen nicht vor.

## 4.3 Patientenzufriedenheit

Die Ergebnisse der klinikinternen Befragung der internistischen Patienten für 2018 fallen gut aus, wie die hohen Anteile zufriedener Patienten zeigen (► **Abb. 4.2**). In allen Qualitätsbereichen wurde das Ziel von mindestens 85 Prozent guter oder sehr guter Patientenerurteile übertroffen.

Aktuelle Berichte aus dem Qualitätssicherungsprogramm der Deutschen Rentenversicherung liegen nicht vor.

UNTERSUCHUNG

VERGLEICHEN

27-11-2012-0004

└ 27112012(9)

26-11-2012-0003

└ 26112012(6)

ACCUVIX V20

Nr. : 26-11-2012-0003

Name : xy

ACCUVIX V20

26-11-2012-0003

xy

Fachk

[2D] G40/85dB/FA10/L100/FSI 1

[C] G50/1.50kHz/FA5/F1/10

[1]G1 51.76cm/s  
G2 19.41cm/s  
RI 0.62  
S/D 2.67  
Zeit 533ms

# NEPHROLOGIE / TRANSPLANTATIONS

Untersuchung a...  
Alle schließen  
Schließen

1

1



0 Ausgewählt

linik Bad Heilbrunn  
Abdomen

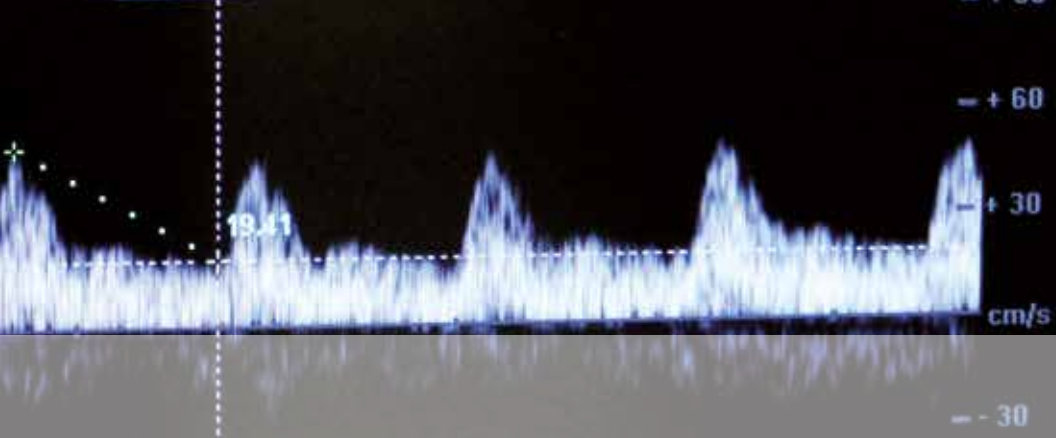
FPS16D1  
C1-4EC

10.0cm  
Gen.

MI 0.78  
Tlw 0.7

26-11-2012  
12:55:28

[PW] G60/F1/4.00 kHz/5.00@53.00 mm/0°



# NACHSORGE

5



► **Tab. 5.1:** Kennzahlen-Übersicht (2018)

<b>Innere Medizin/Nephrologie/Transplantationsnachsorge</b>	
Betten*	40
Patienten, stationär	544
Patienten, ambulant	–
AHB-Anteil	63 %
Weiterempfehlung laut Patientenbefragung	99 %

\* laut Versorgungsvertrag

► **Tab. 5.2:** Die häufigsten Hauptdiagnosen der Abteilung Nephrologie 2018

<b>Rang</b>	<b>ICD-10*</b>	<b>Kurzbeschreibung</b>	<b>Fallzahl</b>
1	Z94.0	Zustand nach Nierentransplantation	363
2	Z52.4	Nierenspende	89
3	N18.5	Chronische Nierenkrankheit, Stadium 5	43
4	Z94.4	Zustand nach Lebertransplantation	10
	N18.9	Chronische Nierenkrankheit, nicht näher bezeichnet	10

\* Diagnosen-Schlüssel der internationalen statistischen Klassifikation der Krankheiten und verwandter Gesundheitsprobleme, 10. Revision



### Leitung:

Dr. med. Doris Gerbig

Fachärztin für Innere Medizin/Nephrologie



### 5.1 Leistungsspektrum

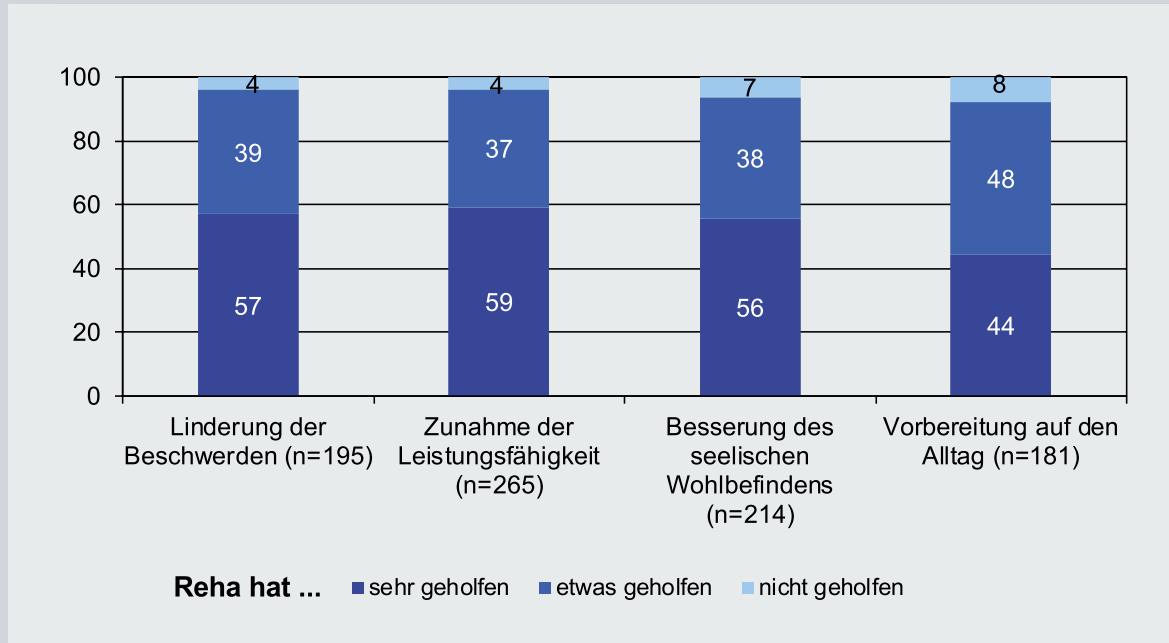
Für die Nachsorge von transplantierten Patienten bietet die m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn ein in Deutschland einzigartiges Nachsorgekonzept zur Prävention der chronischen Transplantatdysfunktion – speziell für nierentransplantierte Patienten. Es werden darüber hinaus auch niereninsuffiziente Patienten im präterminalen und terminalen Stadium behandelt. Für Patienten nach Lebendniere spende bietet die Abteilung eine strukturierte Rehabilitation an, die nach Möglichkeit zur gleichen Zeit und zusammen mit dem Nierenempfänger wahrgenommen werden soll. Hierbei wird neben der medizinischen Betreuung auch besonderer Wert auf psychologische Leistungen gelegt.

Behandlungsziel besonders bei der Spätrehabilitation nach Nierentransplantation ist eine Verbesserung der klinischen Langzeitergebnisse und die Steigerung der Lebensqualität.

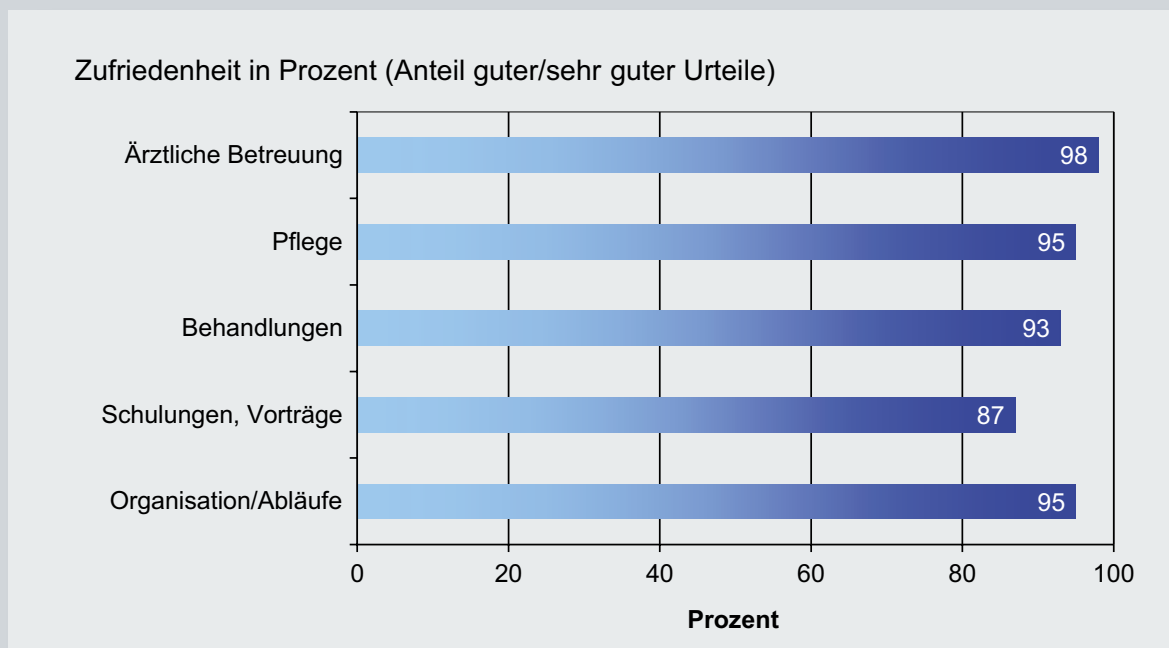
Eine Besonderheit dieses Nachsorgekonzepts ist die Behandlung in Intervallen mit Unterscheidung von zwei unterschiedlichen Formen des Behandlungsaufenthalts:

1. Nach der Transplantation im Akuthaus kommt der Patient im Rahmen eines Anschlussheilverfahrens für drei Wochen in die m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn.
2. Im weiteren Verlauf beantragt der Haus- oder Facharzt eine 14-tägige Behandlungsphase als Heilverfahren einmal pro Jahr.

► **Abb. 5.1:** Einschätzung der Hilfe durch die nephrologische Rehabilitation 2018



► **Abb. 5.2:** Bewertung der Behandlung/Betreuung in der Nephrologie 2018



**Leistungsschwerpunkte sind:**

- tägliche Visiten
- Optimierung der medizinischen Rahmenbedingungen inkl. Risikofaktoren nach Transplantation
- Labor mit tagesgleichen Medikamentenspiegeln
- Diagnostik mit Sonographie, Doppleruntersuchungen, Langzeit-Blutdruckmessungen und Röntgenuntersuchungen
- Herzecho, Ruhe- und Langzeit-EKGs
- fachpsychologische und sozialmedizinische Betreuung
- Schulungen nach Transplantation und Nierenspende
- Ernährungsberatung
- Bakteriologie, Virologie
- Physikalische Therapie angepasst an die Latenz nach Transplantation, an die Grunderkrankung

## 5.2 Behandlungserfolg

Aus der klinikeigenen Patientenbefragung für das Berichtsjahr 2018 liegen die Fragebögen von 276 nephrologischen Patienten vor. Die Einschätzung der subjektiv empfundenen „Hilfe durch die Rehabilitation“ ergibt dabei ein sehr positives Bild. In vier Zielbereichen berichten jeweils über 90 Prozent der Patienten bereits kurz vor Entlassung,

dass die Reha „sehr“ oder zumindest „etwas“ geholfen habe (► **Abb. 5.1**).

Aus dem Qualitätssicherungsprogramm der Deutschen Rentenversicherung liegen keine aktuellen Berichte vor.

## 5.3 Patientenzufriedenheit

Die Ergebnisse der regelmäßigen klinikeigenen Befragung der Patienten bei Entlassung fallen für das Jahr 2018 sehr gut aus. In allen Qualitätsbereichen wurde das selbst gesetzte Ziel von mindestens 85 Prozent guter oder sehr guter Patienturteile zumeist deutlich übertroffen (► **Abb. 5.2**).

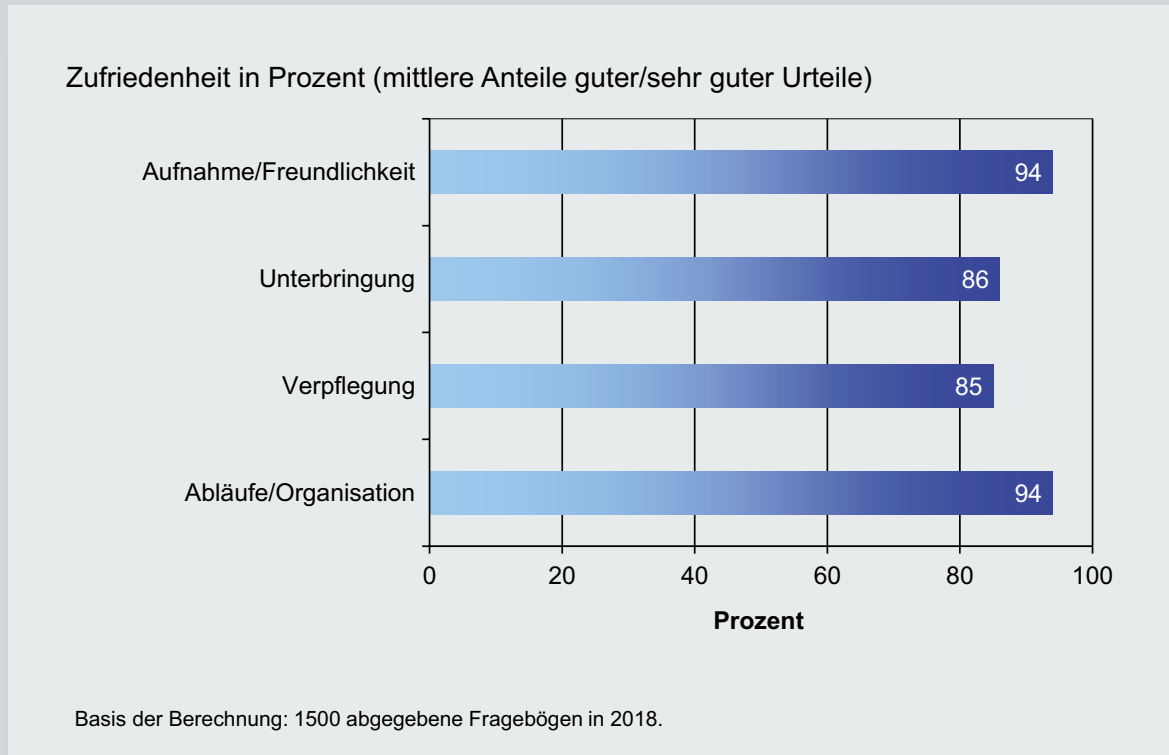
Aus dem Qualitätssicherungsprogramm der Deutschen Rentenversicherung liegen keine aktuellen Berichte vor.





**SERVICE und  
KOMFORT**

► **Abb. 6.1:** Bewertungen des Qualitätsbereichs „Service und Komfort“ 2018



Die insgesamt guten internen Bewertungen der Service-Qualität sind im Dezember 2017 erneut von unabhängiger Stelle bestätigt worden. Die m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn hat bei einer spontanen Bewertung von Service-Leistungen durch den externen Auditor „excon“ eine sehr gute Bewertung erzielt und damit ihren hohen Anspruch an Freundlichkeit und Service-Orientierung unter Beweis gestellt.



## 6 Service und Komfort

Zu den allgemeinen nichtmedizinischen Serviceangeboten der m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn gehören:

- Aufenthaltsräume
- Bücher- und Spieleverleih
- Cafeteria
- Einbettzimmer mit eigener Nasszelle
- Elektrisch verstellbare Betten
- Ernährungs- und Diabetesberatung
- Faxempfang für Patienten
- Fernsehgerät im Zimmer, inklusive Sky® (4 Kanäle)
- Fitnessraum
- Getränkebereitstellung (kostenloses Mineralwasser und Tee)
- Internetzugang (gegen Gebühr)
- Kapelle
- Kiosk/Boutique
- Klinikeigene Parkplätze für Patienten und Besucher
- Kosmetik (Friseur und Fußpflege kommen nach Vereinbarung ins Haus)
- Kulturelle Angebote (Hausprogramm)
- Parkanlage

Für ihre herausragende Servicequalität am Patienten wurde die m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn jetzt mit fünf Top Services Sternen ausgezeichnet. Damit erhält die Klinik für spezialisierte Akutmedizin und medizinische Rehabilitation erneut die höchste Sternenkategorie, die im Rahmen des Top-Services-Zertifizierungssystems erreicht werden kann. Es ist nach 2009, 2011, 2013 und 2015 die fünfte Auszeichnung.

Bei diesem umfangreichen Bericht schnitt die m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn mit Bestnoten

- Rauchfreies Krankenhaus
- Rollstuhlgerechte Nasszellen
- Rundfunkempfang am Bett
- Schwimmbad/Bewegungsbad
- Telefon (gegen Gebühr)
- Unterbringung Begleitperson (gegen Gebühr)
- Waschraum (mit Waschmaschine, Trockner, Bügeleisen, Bügelbrett)
- Wertfach/Safe im Zimmer
- Zweibettzimmer mit eigener Nasszelle

Neben der Versorgungsqualität sind für die Patienten insbesondere die Unterbringung, die Pflege und der Service wichtige Punkte bei der Beurteilung einer Rehabilitationsklinik. Die Abbildung links (► **Abb. 6.1**) zeigt, wie die Patienten die entsprechenden Qualitätsbereiche bewerten. Angegeben ist der Anteil derjenigen, die mit „gut“ oder „sehr gut“ geantwortet haben (= zufriedene Patienten).

Das interne Qualitätsziel beträgt 85 Prozent Patientenzufriedenheit in allen Bereichen und wird auch in allen Bereichen erreicht oder übertroffen.

ab: Insgesamt bekam die Fachklinik von 693 zu erreichenden Punkten 653 (94,23 %) und konnte damit das Ergebnis und den hohen Qualitätsstandard aus dem letzten Audit halten. In 12 von 18 Bewertungskategorien vergab die Firma Excon die volle Punktzahl (100 %) – darunter unter anderem die Kategorien Mitarbeiterkompetenz, Qualitätsmanagement, Kommunikation, Diskretion, Sauberkeit und Ordnung, Anmeldung, Anreise, Internet, Service und Kultur. In den übrigen Bewertungskategorien erreichte die m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn 86 bis 95 Prozentpunkte.





## Anhang A – Merkmale der Struktur- und Leistungsqualität

### A1 Allgemeine Klinikmerkmale

#### A1-1 Anschrift der Klinik

m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn  
Wörnerweg 30  
83670 Bad Heilbrunn  
Telefon 08046 18-0  
Fax 08046 18-4114  
info@fachklinik-bad-heilbrunn.de  
www.fachklinik-bad-heilbrunn.de

#### A1-2 Institutionskennzeichen

510 916 542

#### A1-3 Träger

m&i-Klinikbetriebsgesellschaft GmbH,  
Sitz: Füssen – Hopfen am See  
AG Kempten HRB 7978  
Geschäftsführer: Heinz Dahlhaus, Etzel Walle  
ID-Nr. DE225792090

#### A1-4 Kaufmännische Leitung

Heinz Dahlhaus  
Hauptgeschäftsführer  
Telefon 05281 6210-1016  
Fax 05281 6210-1100  
heinz.dahlhaus@enzensberg.de

Etzel Walle  
Hauptgeschäftsführer  
Telefon 08362 12-3002  
Fax 08362 12-4000  
etzel.walle@enzensberg.de

Alexander Heim  
Kaufmännischer Direktor  
Telefon 08046 18-1127  
Fax 08046 18-1117  
alexander.heim@fachklinik-bad-heilbrunn.de

Maximilian Roth  
Stv. Kaufmännischer Direktor  
Telefon 08046 18-1130  
Fax 08046 18-1117  
maximilian.roth@fachklinik-bad-heilbrunn.de

## Anhang A – Merkmale der Struktur- und Leistungsqualität

### A1-5 Ärztliche Leitung

Dr. med. Peter Bader  
Chefarzt der Abteilung Neurologie  
Telefon 08046 18-4116  
Fax 08046 18-4083  
peter.bader@fachklinik-bad-heilbrunn.de

Dr. med. Michael Fäßler  
Chefarzt der Abteilung Orthopädie  
Telefon 08046 18-4117  
Fax 08046 18-1617  
michael.faessler@fachklinik-bad-heilbrunn.de

Dr. med. Doris Gerbig  
Chefärztin der Abteilung Nephrologie/Transplantations-  
nachsorge  
Telefon 08046 18-4146  
Fax 08046 18-4088  
doris.gerbig@fachklinik-bad-heilbrunn.de

Dr. med. Andreas Liebl  
Chefarzt der Abteilung Innere Medizin/Diabetologie/  
Kardiologie  
Telefon 08046 18-4106  
Fax 08046 18-4088  
andreas.liebl@fachklinik-bad-heilbrunn.de

### A1-6 Weitere Ansprechpartner

Stefanie Ziemmer-Schwarz  
Qualitätsbeauftragte  
Telefon 08046 18-1111  
stefanie.ziemmer-schwarz@fachklinik-bad-heilbrunn.de

### A1-7 Patientenverwaltung/Aufnahme

Helmut Nigg  
Aufnahmeleitung  
Telefon 08046 18-1818  
Fax 08046 18-4114  
helmut.nigg@fachklinik-bad-heilbrunn.de

Kostenfreies Servicetelefon: 0800 - 7 18 19 12

## Anhang A – Merkmale der Struktur- und Leistungsqualität

### A1-8 Fachabteilungen stationäre Rehabilitation

Fachabteilung	Anzahl der Betten*	Behandelte Patienten (2018)
Orthopädie/Unfallchirurgie	82	1295
Neurologie (Phase C+D)	100	1392
Innere Medizin/Diabetologie/Kardiologie	10	190
Nephrologie/Transplantationsnachsorge	40	544

\* laut Versorgungsvertrag

### A1-9 Kooperationen

Kooperationspartner	Ort
Allianz	München
AOK Bayern	München
Asklepios Stadtklinik Bad Tölz	Bad Tölz
Bayerische Beamtenkrankenkasse	München
Bayerisches Rotes Kreuz	Bad Tölz
Bernd-Blindow-Schule Friedrichshafen	Friedrichshafen
Berufsfachschule für Physiotherapie des Internationalen Bundes für Jugend-, Sozial- und Bildungsarbeit e.V., Medizinische Akademie Starnberg	Starnberg
endogap – Klinik für Gelenkersatz	Garmisch-Partenkirchen
Isar-Amper-Klinikum München-Ost	München
Klinik für Physikalische Medizin und Rehabilitation der Ludwig-Maximilians-Universität München	München
Krankenhaus GmbH Lankreis Weilheim-Schongau	Schongau, Weilheim, Peißenberg
Krankenpflegeschule der Asklepios Stadtklinik Bad Tölz	Bad Tölz
Kreisklinik Wolfratshausen gGmbH	Wolfratshausen
Staatliche Lehranstalt für Krankengymnastik und Massage Ortenau	Ortenau

### A1-10 Leistungsformen

Leistungsform	Rehabilitationsträger
ambulante Rehabilitation, EAP	Gesetzliche Krankenversicherung Gesetzliche Rentenversicherung Gesetzliche Unfallversicherung
Anschlussheilbehandlung (AHB) und Anschlussrehabilitation (AR)	Gesetzliche Krankenversicherung Gesetzliche Rentenversicherung
Berufsgenossenschaftliche stationäre Weiterbehandlung (BGSW)	Gesetzliche Unfallversicherung
medizinische Rehabilitation/Heilverfahren (HV)	Gesetzliche Krankenversicherung Gesetzliche Rentenversicherung
Integrierte Versorgung Diabetes	Barmer GEK, DAK, Hamburg-Münchener Krankenkasse, TK, BKK Landesverband Bayern

## Anhang A – Merkmale der Struktur- und Leistungsqualität

### A1-11 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Ambulantes Angebot	Erläuterung	behandelte Patienten
ambulante Rehabilitation	für orthopädische und neurologische Patienten	345
Intensivierte Rehabilitationsnachsorge (IRENA)	im Anschluss an die stationäre oder ambulante Rehabilitation	260
Erweiterte Ambulante Physiotherapie (EAP)	Programm der gesetzlichen Unfallversicherung	43
Ambulantes Therapiezentrum an der Fachklinik Bad Heilbrunn	Praxisbetriebe für Physiotherapie, Ergotherapie, Sprachtherapie und Neuropsychologie (auf Rezept oder für Selbstzahler)	
Ärztliche Privatambulanzen	alle Fachbereiche	

### A2 Personelle Ausstattungsmerkmale der Klinik

#### Orthopädie/Unfallchirurgie

Name	Funktion	Fachgebietsbezeichnung	wesentl. Weiterbildungen
Dr. med. Michael Fäßler	Chefarzt	Facharzt für Orthopädie Facharzt für Chirurgie	Rheumatologie Spezielle Schmerztherapie Physikalische Therapie Sportmedizin Naturheilverfahren Notfallmedizin Fachkunde Strahlenschutz Psychosomatische Grundversorgung
Dr. med. Peter Weiß	Oberarzt	Facharzt für Orthopädie und Unfallchirurgie	Spezielle orthop. Chirurgie, Chirotherapie, Sportmedizin, Akupunktur, Sozialmedizin Fachkunde Strahlenschutz Psychosomatische Grundversorgung
Dr. med. Uwe Bellinghoven	Oberarzt bis Ende 2018	Facharzt für Orthopädie	Physikalische Medizin, Sport- medizin, Chirotherapie, Natur- heilverfahren, Akupunktur, Fachkunde Strahlenschutz Psychosomatische Grundversorgung
<p>Es bestehen Weiterbildungsbefugnisse für</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orthopädie und Unfallchirurgie (1 Jahr)</li> <li>• Physikalische und Rehabilitative Medizin (voll)</li> <li>• Sozialmedizin (voll)</li> <li>• Spezielle Schmerztherapie (voll)</li> <li>• Skelettradiologie (9 Monate)</li> </ul>			

## Anhang A – Merkmale der Struktur- und Leistungsqualität

### Neurologie

Name	Funktion	Fachgebietsbezeichnung	wesentliche Weiterbildungen
Dr. med. Peter Bader	Chefarzt	Facharzt für Neurologie	Rettungsmedizin Intensivmedizin
Dr. med. Moritz Duhm	Oberarzt	Facharzt für Neurologie	
Dr. med. Fabian Wolf	Oberarzt	Facharzt für Neurologie	
Es bestehen Weiterbildungsbefugnisse für <ul style="list-style-type: none"> <li>• Neurologie (2 Jahre)</li> <li>• Physikalische und Rehabilitative Medizin (voll)</li> </ul>			

### Innere Medizin/Diabetologie/Kardiologie

Name	Funktion	Fachgebietsbezeichnung	wesentliche Weiterbildungen
Dr. med. Andreas Liebl	Chefarzt Innere Medizin	Facharzt für Innere Medizin	Diabetologie Diabetologie DDG und BLÄK Sozialmedizin
Dr. med. Thomas Haberer	Oberarzt Innere Medizin	Facharzt für Innere Medi- zin/Kardiologie (Teilgebiet)	Sozialmedizin Fachkunde Strahlenschutz
Es bestehen Weiterbildungsbefugnisse für <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diabetologie DDG (Deutsche Diabetesgesellschaft) und Ärztekammer (voll)</li> <li>• Stationäre Basisweiterbildung im Gebiet Innere Medizin: 2 Jahre mit Nebenbestimmungen in Kooperation Innere Medizin/Diabetologie mit Nephrologie</li> </ul>			

### Nephrologie/Transplantationsnachsorge

Name	Funktion	Fachgebietsbezeichnung	wesentliche Weiterbildungen
Dr. med. Doris Gerbig	Chefärztin	Fachärztin für Innere Medi- zin, Internistin, Teilgebiet Nephrologie	Fachkunde Strahlenschutz Fachkunde Rettungsdienst Kurse Sozialmedizin
Dr. med. Marc Albersmeyer	Oberarzt	Facharzt für Innere Medi- zin und Nephrologie	
Es bestehen Weiterbildungsbefugnisse für <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stationäre Basisweiterbildung im Gebiet Innere Medizin: 2 Jahre mit Nebenbestimmungen in Kooperation Nephrologie mit Innere Medizin/Diabetologie</li> <li>• Facharzt Innere Medizin und Nephrologie: 0,5 Jahre</li> <li>• Genehmigung der gesamten internistischen Ultraschall Diagnostik im Gebiet der Inneren Medizin durch die KVB</li> </ul>			

## Anhang A – Merkmale der Struktur- und Leistungsqualität

### A3 Diagnostische Ausstattungsmerkmale der Klinik

Diagnostik	intern	extern	Anmerkung
Biofeedback	x		Verfahren der Verhaltensmedizin, mit dessen Hilfe normalerweise unbewusst ablaufende psychophysiologische Vorgänge durch Rückmeldung („feedback“) wahrnehmbar gemacht werden
Blutzuckermessgerät – 24 h-Realtime	x		zur 24-Stunden-Blutzuckermessung
Blutzuckermessung, kontinuierlich über 7 Tage	x		mit Echtzeit-Anzeige
Cardio-Test auf autonome Neuropathie	x		
Computertomographie		x	in Kooperation
Dopplersonographie	x		spezielle Ultraschalluntersuchung
Duplexsonographie	x		spezielle Ultraschalluntersuchung
Echokardiographie	x		mit Farbdoppler und TEE (Transösophageale Echokardiographie, Ultraschalluntersuchung des Herzens durch die Speiseröhre)
Elektroenzephalographie (EEG)	x		
Elektrokardiographie (EKG)	x		
EKG-Belastung	x		
EKG-Langzeit	x		
EKG-Ruhe	x		
Elektromyographie (EMG)	x		Erfassung und Darstellung der Aktionspotentiale der Muskeln
Elektroneurographie (ENG)	x		Untersuchung der Nervenleitung
Ergometrie	x		
Evozierte Potentiale (VEP, AEP, SEP, MEP)	x		Untersuchungsmethode, bei der die durch äußerliche Reize hervorgerufene Aktivität des Gehirns gemessen wird: VEP (visuell), AEP (akustisch), SEP (somatosensorisch), MEP (motorisch)
Fußscanner	x		ermöglicht durch eine digitale Abbildung eine Dokumentation des Fußstatus
Isokinetik-Muskelfunktionstest	x		computergestützte Funktionsdiagnostik zur Analyse der Funktion eines Gelenkes im Unterschied zu einer Bestandsaufnahme einzelner Strukturen des Gelenkes
Knochendichtemessung	x		DXA-Gerät (Dual-X-Ray-Absorptiometrie), inklusive Körperfettbestimmung
Labor	x		großes klinisches Labor, inkl. Blutgasanalytik
Langzeitblutdruckmessung	x		
Leistungsmessung und -kontrolle inklusive Trainingssteuerung am Laufband und Ergometer	x		

## Anhang A – Merkmale der Struktur- und Leistungsqualität

<b>Diagnostik (Fortsetzung)</b>	<b>intern</b>	<b>extern</b>	<b>Anmerkung</b>
neurolinguistische Diagnostik	x		
neuropsychologische Funktionsdiagnostik	x		
Orthoptik	x		Diagnostik und Therapie aller motorischen und sensorischen Aspekte des beidäugigen Sehens
psychologische Leistungsdiagnostik	x		
psychologische Testverfahren	x		
Röntgen, digital	x		mit Buckytisch (integriertes Tisch-Säulen-System) und Rasterwandgerät (vertikal verstellbar)
Röntgen C-Bogen	x		
Röntgen-Bildwandler	x		Bildverstärker
Schlaf-Apnoe-Screening	x		apparative Überwachung von Atemstörungen/-pausen während des Schlafs
Schluckendoskopie	x		unter endoskopischer Beobachtung werden Schluckversuche durchgeführt
Sonographie	x		Ultraschall, Abdomen, Nieren, Transplantate, Schilddrüse, Gefäße
Spirometrie	x		Lungenfunktionsmessung
Videofluoroskopie	x		Röntgenuntersuchung des Schluckakts
ZEBRIS-Ultraschall-Wirbelsäulenvermessung	x		ZEBRIS ist ein im Bereich der Biomechanik tätiges Technologieunternehmen
ZEBRIS-Ganganalyse	x		siehe oben

### A4 Therapeutisches Leistungsspektrum der Klinik

#### Physiotherapie

Im Bereich der Physiotherapie bietet die m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn das gesamte Spektrum moderner und bewährter Behandlungsmethoden. In der Orthopädie liegt der Schwerpunkt in der Manuellen Therapie, in der Neurologie steht das Bobath-Konzept im Vordergrund. Therapieformen, wie craniosacrale und osteopatische Techniken, gehören zum festen Bestandteil des Behandlungsspektrums.

#### Sport und Bewegungstherapie

Die Sport- und Bewegungstherapie trägt mit alltagsbezogenen Angeboten wie Radfahren, Wandern, Nordic-Walking, therapeutischem Klettern, Langlaufen, Bogenschießen und Tai Chi zur Verbesserung der körperlichen Fitness bei. Das Gerätetraining in der Medizinischen Trainingstherapie leitet zum selbstständigen Training über. Ein großzügiges Bewegungsbad bietet den Patienten vielfältige Möglichkeiten der Wassertherapie, hierzu gehören entlastende Gangschulung, Rückenschwimmtraining und Aquawalking.

#### Physikalische Therapie

Masseure behandeln mit allen fachlich fundierten Massagetechniken, hierzu zählen u. a. die Lymphdrainage, Akupunktur- und Bindegewebsmassage. Die ergänzenden Maßnahmen der Elektrotherapie, Magnetfeld- und Lasertherapie ebenso wie Bäder, Heu- und Fangopackungen komplettieren das Therapieangebot.

#### Ergotherapie

Oberstes Ziel der Ergotherapie ist es, eine größtmögliche Selbstständigkeit des Patienten in allen Aktivitäten des täglichen Lebens, wie z. B. Körperhygiene oder Tätigkeiten im Haushalt zu erreichen. Das Therapieangebot setzt sich aus vier Schwerpunkten zusammen: Selbsthilfetraining, motorisch-funktionelle Therapie, Wahrnehmungstraining und Hilfsmittelberatung.

#### Psychologie/Neuropsychologie

Neben Entspannungsverfahren (z. B. Progressive Muskelentspannung/PMR, Autogenes Training/AT), Raucherentwöhnung und psychologischer Schmerztherapie werden psychologische Beratung und Kurzzeitpsychotherapie angeboten. Methoden der Verhaltenstherapie, klientenzentrierten Psychotherapie, systemischen Therapie, Hypnotherapie und Körperpsychotherapie stehen im Vordergrund. Ebenso werden neuropsychologische Störungen behandelt.

#### Sprachtherapie/Schlucktherapie

Für Patienten mit Sprach-, Sprech-, Kommunikations- und Schluckstörungen erstellen qualifizierte Sprachtherapeu-

ten und Klinische Linguisten nach ausführlicher Diagnostik einen individuellen Therapieplan.

#### Diabetesberatung

Die Diabetesberatung arbeitet im Team, welches ausschließlich aus qualifizierten Diabetesassistentinnen und Diabetesberaterinnen DDG besteht. Es erfolgen strukturierte Gruppenschulungen, getrennt nach Diabetes Typ 1 (wiederum aufgeteilt in Spritzen- und Pumpentherapie) und Diabetes Typ 2. Das Gruppenprogramm wird ergänzt durch umfangreiche individuelle Beratungstermine, wo praxistaugliche Lösungen für den persönlichen Alltag der Patienten erarbeitet und trainiert werden. Eine besondere Spezialisierung besteht auf dem Gebiet der modernen Diabetes-Technologie (Insulinpumpen, intraperitoneale Insulintherapie über DiaPort und kontinuierliches Glukose-Monitoring CGM).

#### Orthoptik

Die Orthoptik ist ein Diagnostik- und Therapiebereich, in dem Bewegungsstörungen der Augen und Gesichtsfeldausfälle nach erworbenen Hirnschädigungen diagnostiziert und behandelt werden. Ziel der Rehabilitationsmaßnahmen bei Patienten mit Sehstörungen durch Hirnschädigungen ist es, die vorhandenen Seh- und Wahrnehmungsdefizite zu minimieren, Kompensationsstrategien zu entwickeln sowie psychosoziale Beeinträchtigungen zu verringern.

#### Hippotherapie

Die Hippotherapie wird in Kooperation mit dem Strausenhof in Waakirchen angeboten und kann bei verschiedenen neurologischen Krankheitsbildern/Syndromen wie z. B. Hemiparese, Multiple Sklerose und Querschnittslähmung Anwendung finden.

#### Klinische Sozialarbeit /Reha-Beratung

Nach einem Krankheitsereignis mit vorübergehender oder bleibender Behinderung gilt es, das Leben in vielen Bereichen neu zu gestalten. Das Team der Reha-Beratung informiert Patienten und Angehörige über sozialrechtliche Ansprüche und gibt Hilfestellung bei erforderlichen Antragstellungen. Patienten im erwerbsfähigen Alter werden über Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben beraten und es werden die entsprechenden Schritte eingeleitet, die dem Patienten zu einer beruflichen Reintegration verhelfen. Im Mittelpunkt stehen individuelle Lösungen für die Zeit nach der stationären Rehabilitation. Hierzu gehören auch Umbaumaßnahmen zu Hause und weiterführende ambulante und stationäre Pflege- und Therapiemöglichkeiten.



## Anhang A – Merkmale der Struktur- und Leistungsqualität

### Rehabilitations-Pflege

Integrativer Bestandteil des Therapiekonzeptes ist der Bereich der Rehabilitationspflege. Diese beinhaltet, neben Merkmalen der aktivierenden Krankenpflege, umfassende co-therapeutische Aufgaben wie z. B. Anleitung zur Selbsthilfe.

Weitergehende Informationen und Erläuterungen enthalten die Einrichtungskonzeption, die medizinisch-therapeutischen Konzeptionen sowie der Internet-Auftritt der m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn ([www.fachklinik-bad-heilbrunn.de](http://www.fachklinik-bad-heilbrunn.de)).

## A5 Räumliche Ausstattungsmerkmale der Klinik

### A5-1 Funktionsräume

- Räume für Ärzte
- Räume für Psychologen
- Räume und Behandlungsplätze für Physiotherapie und physikalische Therapie
- Räume für Sport- und Bewegungstherapie, medizinische Trainingstherapie
- Räume für Ergotherapie
- Räume für Entspannungstherapie
- Räume für Information, Motivation, Schulung
- Räume für Sprachtherapie
- Räume für Sozial-/Reha-Beratung
- Räume für Diagnostik
- Verbandsraum
- Bewegungsbad mit Umkleidebereich
- Therapiehalle
- Räume für Diabetesberatung

### A5-2 Patientenaufenthaltsräume

- Foyer
- Speisesäle
- Cafeteria mit Außenterrasse
- Bibliothek
- Kiosk
- Separate Sitz- und Lesecken
- Bewegungsbad
- Solarium
- Wartebereiche bei den Therapieabteilungen

### A5-3 Patientenzimmer

Die Klinik verfügt über moderne Einzelzimmer und Zweibettzimmer (überwiegend im Akutbereich). Alle Zimmer sind behindertengerecht. Die Ausstattung umfasst Dusche und WC sowie ein Fernsehgerät.

## Anhang B – Qualitätsmanagement

### B1 Qualitätspolitik und Qualitätsziele

#### B1-1 Qualitätspolitik/Leitbild

Die Qualitätspolitik spiegelt sich im Unternehmensleitbild der m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn wider:

##### Unternehmenszweck und Leistungsspektrum

Wir verstehen uns als eine medizinisch und wirtschaftlich erfolgreiche Fachklinik für eine präventive, akutmedizinische und rehabilitative Versorgung im ambulanten und stationären Bereich mit einem in Deutschland einmaligen Behandlungsspektrum:

- Orthopädie/Traumatologie/Sportmedizin
- Zentrum für Osteoporose
- Zentrum für akuten Rückenschmerz
- Neurologie/Neuropsychologie mit Frührehabilitation Phase B sowie
- weiterführende Rehabilitation der Phasen C und D
- Zentrum für Schluckstörungen
- Innere Medizin/Diabetologie/Kardiologie
- Zentrum für Diabetes- und Stoffwechselerkrankungen
- Nephrologie/Transplantationsnachsorge
- Zentrum für Nierenerkrankungen
- Ambulante Rehabilitation
- Disease-Management-Programm-Klinik
- Zentrum für ambulante Medizin und Therapie

##### Der Patient im Mittelpunkt

Das Wohlergehen des Patienten als selbstbestimmende, in der Würde unantastbare Persönlichkeit und die weitestgehende Wiederherstellung seiner Gesundheit unter Berücksichtigung der Eigenverantwortung stehen im Vordergrund unserer Bemühungen. Es ist uns ein Anliegen, ihn auf dem Weg zu mehr Lebensqualität und Teilhabe am beruflichen und sozialen Leben wirkungsvoll zu unterstützen. Hierbei betrachten wir den Patienten als Partner, mit dem wir gemeinsam die Behandlung auf seine persönlichen Bedürfnisse abstimmen.

Der Behandlungserfolg wird unterstützt durch eine angenehme Atmosphäre, in der sich der Patient und seine Angehörigen als unsere Gäste wohlfühlen.

##### Der Mitarbeiter als Erfolgsgarant

Qualifizierte Mitarbeiter sind für unseren Erfolg entscheidend. Wir bringen ihnen Wertschätzung und Respekt entgegen ungeachtet ihrer religiösen, kulturellen, sozialen und gesellschaftlichen Zugehörigkeit. Ein gutes Arbeitsklima ist eine wesentliche Voraussetzung dafür, die Aufgaben motiviert und eigenverantwortlich umzusetzen. Fördernd wirkt hierbei eine klinikinterne, transparente und zeitnahe Kommunikations- und Informationskultur. Wir eröffnen unseren Mitarbeitern berufliche Entwick-

lungsmöglichkeiten innerhalb des Klinikverbundes. Wir setzen auf Kooperation, Unterstützung und Einbeziehung der Mitarbeiter in Entscheidungsprozesse und orientieren uns an den transparenten Führungsleitlinien der m&i-Klinikgruppe Enzensberg.

Wir verbessern die Fach- und Sozialkompetenz unserer Mitarbeiter systematisch und zielorientiert. Interne und externe Fort- und Weiterbildungen werden im Rahmen der wirtschaftlichen Strategien unterstützt und gefördert.

##### Qualität

Die Implementierung eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems sichert eine strukturierte permanente Verbesserung aller wesentlichen Prozesse. Wir nehmen die Erwartungen und Rückmeldungen unserer Patienten und deren Angehörigen, unserer Partner im Gesundheitswesen sowie unserer Mitarbeiter zum Anlass, uns auf unserem Weg zu optimalen Ergebnissen selbstkritisch zu hinterfragen.

##### Wirtschaftlichkeit

Unser Ziel ist es, eine hohe Versorgungsqualität bei einem angemessenen Preis-Leistungs-Verhältnis zu gewährleisten und weiterzuentwickeln. Wir setzen unsere personellen, finanziellen und materiellen Ressourcen so ein, dass sie für unsere Patienten zu bestmöglichem Nutzen führen und sie es uns ermöglichen, die notwendigen zukunftsweisenden Investitionen zu tätigen.

Die Beachtung der gebotenen Wirtschaftlichkeit ist bei allen Entscheidungen eine feste Größe für unseren Unternehmenserfolg. Für unser privatwirtschaftlich geführtes Unternehmen ist es kein Widerspruch, unsere Patienten gut zu versorgen und dabei die Klinik profitabel zu führen.

##### Innovation und Kooperation

Der ständige Wandel in medizinischer, gesundheitspolitischer sowie ökonomischer Hinsicht ist vor dem Hintergrund der ökologischen Ressourcen für unsere Klinik die Grundlage innovativer Entscheidungen. Die Übernahme und Erarbeitung neuer medizinischer Konzepte und Behandlungsmethoden sind Bestandteil unserer Strategie.

Gegenseitiges Vertrauen und Respekt sind das Fundament des unternehmerischen Handelns und bedeuten für uns, bereits bestehende Kooperationen weiter auszubauen sowie neue Partner im regionalen Gesundheitsmarkt zu finden.

### B1-2 Qualitätsziele

Oberstes Ziel der Qualitätspolitik der m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn ist eine ganzheitliche und zugleich individuelle Behandlung und Betreuung der Patienten sowie die umfassende Erfüllung der Anforderungen der Kostenträger. Bei der Behandlung unserer Patienten verfolgen wir einen fachübergreifenden Behandlungsansatz. Mit diesem Ansatz möchten wir erreichen, dass unsere Patienten ihre Gesundheit umfassend und nachhaltig verbessern. Dazu gehört nach unserer Auffassung auch eine Stärkung der Gesundheitskompetenz, also des Wissens darüber, was man selbst zur Erhaltung seiner Gesundheit tun kann.

Die Qualitätspolitik der m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn spiegelt sich im Einzelnen in den durch die Klinikleitung aufgestellten Qualitätszielen wider, mit denen sich unsere Mitarbeiter identifizieren. Als Beispiel sei die Zielvorgabe der Klinikleitung genannt, dass der über eine regelmäßige interne Patientenbefragung ermittelte Anteil zufriedener Patienten in jedem abgefragten Bereich bei mindestens 85 Prozent liegen soll. Das heißt, 85 Prozent aller Patienten sollten mit „gut“ oder „sehr gut“ geurteilt haben.

Die m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn verpflichtet sich zur ständigen Weiterentwicklung der Leistungen, zur Evaluation (Qualitätsprüfung) und zum sorgfältigen Umgang mit den vorhandenen wirtschaftlichen Mitteln. Die medizinische Versorgung muss zweckmäßig sowie angemessen sein und zu einem bestmöglichen Ergebnis führen.

Die Planung der strategischen Ausrichtung der m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn erfolgt einmal jährlich im Rahmen eines Treffens mit der Zentralen Geschäftsführung der m&i-Klinikgruppe Enzensberg. Dort werden mittel- und langfristige Strategien besprochen und gemeinsam verabschiedet.

Alle Abteilungen sind angehalten, abteilungsspezifische Ziele zu entwickeln. Diese Abteilungsziele orientieren sich an den festgelegten strategischen Schwerpunkten der Klinik. Dadurch soll sichergestellt werden, dass alle Abteilungen „in dieselbe Richtung ziehen“, um die übergeordneten strategischen Klinikziele zu erreichen. Die Abteilungsziele sollen nach Möglichkeit messbar sein und werden allen Mitarbeitern der jeweiligen Abteilung bekannt gegeben bzw. mit ihnen entwickelt.

Die dokumentierten Prozesse sind mit Prozesszielen versehen, die deutlich machen sollen, was mit der Steuerung des jeweiligen Prozesses beabsichtigt wird bzw. auf was bei der Umsetzung des Prozesses besonders geachtet werden sollte. Die Ziele des jeweiligen Prozesses werden von der Klinikleitung vorgegeben und orientieren sich ebenfalls wieder an den festgelegten strategischen Schwerpunkten der Klinik bzw. am Leitbild, um, wie bei den Abteilungszielen, eine Bündelung der Kräfte in Richtung der strategischen Ziele zu erreichen.

### B2 Konzeption des Qualitätsmanagements

Die Grundlage für das Qualitätsmanagement-System der m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn bilden die Anforderungen der Norm DIN EN ISO 9001:2015. Die m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn hat ein umfassendes rehaspezifisches Managementsystem aufgebaut, bewertet es und entwickelt es ständig weiter. Seit 2011 wird die m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn regelmäßig nach dem von der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) anerkannten Verfahren QReha zertifiziert.

### B3 Verfahren der Qualitätsbewertung

Entsprechend dem in den Leitlinien und Leitbildern formulierten Qualitätsanspruch setzen sich Klinikleitung und Mitarbeiter ständig mit den Erfordernissen, Erwartungen und Bedürfnissen der Patienten auseinander. Bei der Planung der medizinisch-therapeutischen Behandlungsleistungen steht der Patient im Fokus der Prozesse. Um die medizinisch-therapeutische Arbeit in diesem Sinne systematisch verbessern zu können, wird regelmäßig die Zufriedenheit der Patienten ermittelt – und zwar sowohl im Hinblick auf die medizinische Leistung als auch auf die unterstützenden Serviceleistungen.

Dazu dienen zum einen die in Eigenregie durchgeführten Befragungen, zum anderen werden die Rückmeldungen

aus den Qualitätssicherungsprogrammen der Kostenträger herangezogen.

Die Bewertung der Ergebnisse der externen und internen Qualitätssicherungsverfahren geschieht in der m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn durch die Klinikleitung und das Qualitätsmanagement-Team (QMT). Hier finden auch Gespräche zur Standortbestimmung der erreichten Qualität der erbrachten Dienstleistungen statt und es werden in Absprache mit den Qualitätsmanagern weiterführende qualitätsverbessernde Maßnahmen erörtert, geplant und nach ihrer Umsetzung durch spezielle, nach Problembereichen gebildete Qualitätszirkel erneut beurteilt.

#### B3-1 Interne Patientenbefragung

In den Kliniken der m&i-Klinikgruppe Enzensberg werden seit 1992 routinemäßig und kontinuierlich Erhebungen zur Patientenzufriedenheit während des Rehabilitationsaufenthaltes durchgeführt. Dabei haben die Patienten die Möglichkeit, die verschiedenen Aspekte ihres Aufenthaltes und der Behandlung zu bewerten. Jeder Reha-Patient (außer Neurologie Phase B und C) erhält gegen Ende seines Aufenthaltes einen einheitlichen,

standardisierten Fragebogen, auf dem er seine Eindrücke und Beurteilungen zu den Bereichen „ärztliche Betreuung“, „Pflege“, „Therapie und Beratungsangebote“, „Ziele“, „Hilfe durch die Reha“ sowie „Service und Komfort“ mitteilen kann. Außerdem haben die Patienten die Gelegenheit, zu diesen Fragen Anmerkungen, Kritik und Verbesserungsvorschläge in freier Form abzugeben.

#### B3-2 Externe Qualitätssicherung

Seit 1997 setzt die Deutsche Rentenversicherung (DRV) routinemäßig ein Programm zur Qualitätssicherung in der medizinischen Rehabilitation ein und hat dieses kontinuierlich weiterentwickelt. Wesentliche Bestandteile des Qualitätssicherungsprogramms sind regelmäßige Patientenbefragungen zur Zufriedenheit und zur Einschätzung des Behandlungserfolges, Überprüfungen von Entlassungsberichten und Therapieplänen durch speziell geschulte Ärzte der jeweiligen Fachrichtung zur Beurteilung der Prozessqualität (sog. „Peer Review“), Auswertungen

zu den abgegebenen therapeutischen Leistungen sowie die Überprüfung der Einhaltung von Reha-Therapiestandards, d. h. definierten Mindestanforderungen an die therapeutische Versorgung bei häufigen Krankheitsbildern (z. B. chronischer Rückenschmerz). Zu diesen Bereichen erhalten die von der DRV belegten Einrichtungen regelmäßig Berichte, die eine zusammenfassende Bewertung in Qualitätspunkten enthalten und einen Vergleich mit ähnlichen Einrichtungen ermöglichen. Maximal sind jeweils 100 Qualitätspunkte erreichbar.

### B3-3 Planung und Steuerung der Verbesserungsaktivitäten

Im Rahmen des Qualitätsmanagements werden viele Prozesse gestaltet bzw. Verfahren eingeführt, die einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess des Managementsystems ermöglichen sollen. Dabei werden – neben den beschriebenen Bewertungsverfahren (interne Patientbefragung, Berichte aus externen Qualitätssicherungsprogrammen) – auch durch folgende Quellen Verbesserungsaktivitäten systematisch angestoßen:

- strategische Planung
- interne Audits
- Prozess-Controlling
- Beschwerdemanagement
- Risikomanagement
- Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
- Vorschlagswesen

In welchem Rahmen das „Verbesserungsprojekt“ umgesetzt wird, hängt vom Umfang bzw. Arbeitsaufwand ab. Ist der erwartete Aufwand überschaubar, wird unbürokratisch gehandelt, indem die Klinikleitung das Qualitätsmanagement-Team oder den verantwortlichen Mitarbeiter direkt zur zeitnahen Umsetzung beauftragt. Nach erfolgreicher Umsetzung erfolgt eine kurze Rückmeldung an die Klinikleitung. Bei größeren Projekten werden die Verbesserungsmaßnahmen gemäß des dokumentierten Prozesses „Projektmanagement“ umgesetzt.

### B4 Beispiel für ein Qualitätsmanagement-Projekt

#### B4-1 Optimierung der Fragebogenerfassung und -auswertung

##### Ausgangslage

Patientenbefragungen sind in den Kliniken der m&i-Klinikgruppe Enzensberg ein fester Bestandteil des internen Qualitätsmanagements. Sie liefern wertvolle Hinweise für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess und sind eine wichtige Ergänzung der externen Qualitätssicherung durch die Deutsche Rentenversicherung, da deren Ergebnisberichte uns systembedingt stark zeitverzögert erreichen. Spezifische Fragebögen sind intern für den stationären Reha-Bereich, die ambulante Rehabilitation und zwei Akut-Bereiche entwickelt worden und werden routinemäßig kurz vor Entlassung der Patienten eingesetzt. In den Fragebögen wird sowohl nach der Zufriedenheit mit der Betreuung bzw. Behandlung durch alle Berufsgruppen, mit der internen Organisation und mit der Unterbringung und Verpflegung gefragt als auch nach der Besserung durch die Behandlung und danach, ob die Patienten die Klinik weiterempfehlen würden.

Die Erfassung und Auswertung der (anonymen) Daten erfolgte bisher mit einem von einem Mitarbeiter der IT-Abteilung in den 90er Jahren eigenentwickelten DOS-Programm. Diese Software passte jedoch nicht mehr in die aktuelle EDV-Umgebung der Klinikgruppe, d. h. sie konnte nur noch mit Mühe funktionsfähig gehalten werden, belastete die IT-Abteilung stark und bot nur noch unkomfortable Eingabemöglichkeiten. Eine neue Lösung zur Erfassung und automatisierten Auswertung unserer routinemäßigen Patientenbefragungen musste deshalb gefunden werden.

##### Zielsetzung

Das generelle Ziel der Optimierung der Fragebogenerfassung und -auswertung lässt sich in folgende Teilziele unterteilen:

- Anschaffung einer geeigneten Fragebogen-Software
- Flexibilisierung in der Erfassung und Auswertung der Daten
- Einfache Bedienbarkeit und hohe Zuverlässigkeit der Software
- Entlastung der IT-Abteilung

##### Maßnahmen

Zunächst wurden Kriterien für die Auswahl der Software aufgestellt. Dann wurden die grundsätzlich infrage kommenden Software-Produkte gesichtet und bewertet. Da die Software vor allem ein möglichst breites Spektrum an Erfassungsmöglichkeiten bieten sollte (manuell, per Scanner, über mobile Eingabegeräte und via Internet), fiel die Wahl schließlich auf die Umfrage-Software Sphinx Survey. Im Zuge der Software-Einführung arbeiteten sich zunächst die Key-User in der Zentrale der Klinikgruppe in das neue Programm ein und wurden dabei vom Anbieter beraten und geschult. Nach Integrierung der vorhandenen Patientenfragebögen in die neue Software wurden die für die Fragebogenerfassung und die monatliche Routineauswertung zuständigen Mitarbeiter in den einzelnen Kliniken geschult. Zum Januar 2018 wurde die routinemäßige manuelle Erfassung der Patientenfragebögen umgestellt.

##### Ergebnis

Die neue Software läuft seit ihrer Einführung stabil. Die manuelle Erfassung der Fragebögen ist weitgehend selbsterklärend und funktioniert problemlos. Es gab bisher kaum Rückfragen oder Meldungen von Fehlern bei der Umsetzung der Fragebögen, die alle schnell behoben werden konnten. Allerdings bemerkten einige erfahrene Eingabekräfte, dass das Anklicken der Antwortmöglichkeiten länger dauert als das vertraute Eintippen der Antwortcodes (z. B. „1“ für die Antwort „ja“). Perspektivisch soll aber ohnehin die Fragebogenerfassung mittels Scanner getestet werden, die eine größere Zeitersparnis verspricht. Ausgeweitet haben sich die Möglichkeiten, Monatsberichte mit den Befragungsergebnissen zu erstellen. So ist nun neben der Darstellung der Ergebnisse im Zeitverlauf jederzeit auch ein Vergleich mit den Ergebnissen der Schwesterkliniken im Sinne des Benchmarkings möglich. Auch die Möglichkeiten der Analyse von Subgruppen (z. B. nach Alter, Geschlecht, Reha-Art oder Fachabteilung) sind nunmehr umfangreicher geworden, was der internen Qualitätssicherung zugutekommt.



## Anhang C – Glossar

AHB	Anschlussheilbehandlung
AR	Anschlussrehabilitation
Audit	systematischer und dokumentierter Ablauf zur Feststellung, inwieweit vorgegebene Anforderungen erfüllt sind
BGSW	Berufsgenossenschaftliche Stationäre Weiterbehandlung
CA	Chefarzt
DDG	Deutsche Diabetesgesellschaft
DMP	Disease-Management-Programm
DIN EN ISO	Qualitätsmanagement-Norm
DRV	Deutsche Rentenversicherung
EAP	Erweiterte ambulante Physiotherapie (Programm der gesetzlichen Unfallversicherungsträger zur Gewährleistung einer intensiven, ambulanten, wohnortnahen physiotherapeutischen Behandlung sowie medizinischen Trainingstherapie von Arbeitsunfallverletzten im Anschluss an die Akutversorgung)
ICD-10	International Classification of Diseases, eine Klassifikation der Krankheiten der Weltgesundheitsorganisation WHO
ICF	International Classification of Functioning, Disability and Health (Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit)
IRENA	Intensivierte Reha-Nachsorge (Programm der Rentenversicherungsträger)
KTL	Katalog der therapeutischen Leistungen: Standardisiertes Klassifikationssystem der Rentenversicherungsträger zur Definition und Dokumentation therapeutischer Leistungen in der medizinischen Rehabilitation
LMU	Ludwig-Maximilians-Universität München
Peer Review	Verfahren zur systematischen Beurteilung einzelner Behandlungsverläufe und erbrachter Leistungen durch qualifizierte Gutachter anhand des Entlassungsberichts. Die Gutachter sollen in denselben fachlichen Bereichen wie die begutachteten Ärzte arbeiten.
Phase B	Behandlungs-/Rehabilitationsphase in der neurologischen Rehabilitation, in der noch intensivmedizinische Behandlungs- und Überwachungsmöglichkeiten vorgehalten werden müssen (Frührehabilitation)
Phase C	Behandlungs-/Rehabilitationsphase in der neurologischen Rehabilitation, in der die Patienten bereits in der Therapie mitarbeiten können, sie aber noch kurativ medizinisch und mit hohem pflegerischen Aufwand betreut werden müssen.
Phase D	Rehabilitationsphase in der neurologischen Rehabilitation nach Abschluss der Phase C (Anschlussheilbehandlung, Heilverfahren)
QM	Qualitätsmanagement
QReha	Qualität in der Reha, anerkanntes Zertifizierungsverfahren für Rehabilitationskliniken
WHO	World Health Organisation (Weltgesundheitsorganisation)



## Impressum

### Herausgeber

m&i-Fachklinik Bad Heilbrunn  
Wörnerweg 30  
83670 Bad Heilbrunn  
Telefon 08046 18-0  
Fax 08046 18-4114  
info@fachklinik-bad-heilbrunn.de  
www.fachklinik-bad-heilbrunn.de

### Konzept, Text und Redaktion

Dr. phil. Ingo Haase  
Forschung, Entwicklung und Qualitätssicherung  
m&i-Klinikgruppe Enzensberg  
Telefon 08362 12-4168  
ingo.haase@enzensberg.de

Björn Collmann  
Mitglied der Geschäftsleitung  
m&i-Klinikgruppe Enzensberg  
Telefon 08362 12-4154  
bjoern.collmann@enzensberg.de

### Gestaltung

Abteilung Marketing und Kommunikation  
m&i-Klinikgruppe Enzensberg







## **Fachklinik Bad Heilbrunn**

**Spezialisierte Akutmedizin und  
Medizinische Rehabilitation**

Wörnerweg 30  
83670 Bad Heilbrunn

Telefon 08046 18-0

Telefax 08046 18-3131

[info@fachklinik-bad-heilbrunn.de](mailto:info@fachklinik-bad-heilbrunn.de)

[www.fachklinik-bad-heilbrunn.de](http://www.fachklinik-bad-heilbrunn.de)

Kostenloses Service-Telefon: 0800 7181912