



# Qualitätsprofil

Berichtszeitraum 2009

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

*Philip Rosenthal*

Verantwortlich für das Qualitätsprofil:  
Geschäftsbereich Produkt/Qualität  
Telefon +49 (0) 7562 71-1011  
Fax +49 (0) 7562 71-1190

# ■ Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	IV
Leitbild und Behandlungsschwerpunkte.....	1
Unser Leitbild.....	1
Indikationsspektrum – der medizinische Schwerpunkt.....	1
Abteilungsübergreifende Konzepte .....	1
Besondere Betreuungsschwerpunkte.....	1
ZDF – Zahlen, Daten, Fakten.....	3
Anschrift.....	3
Allgemeine Informationen .....	3
Personelle Ausstattung und Leistungsspektrum.....	4
Unser Qualitätsmanagement.....	6
Unser Ziel heißt „Qualitätsführerschaft“ .....	6
Qualitätspolitik und Qualitätsziele.....	6
Umsetzung von Leitlinien .....	6
Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems.....	6
Qualitätsmanagement-Projekte.....	8
Ergebnisse der internen Qualitätsmessung .....	9
Patientenzufriedenheit .....	9
Zufriedenheit der Stammgäste.....	14
Zufriedenheit der Zuweiser.....	16
Reaktionszeit auf Patientenbeschwerden .....	21
Die Laufzeit der Entlassungsberichte.....	21
Ergebnisse der externen Qualitätsmessung.....	22
Rehabilitandenbefragung 2007/2008.....	22
Peer Review – Experten bewerten den Rehabilitationsprozess.....	23
Leistungen der rehabilitativen Behandlung.....	25
Ergänzende wichtige Informationen.....	27
Qualifizierung des Personals durch Fort- und Weiterbildung.....	27
Vermittlung von Wissen in der Öffentlichkeit.....	27
Teilnahme an besonderen Versorgungs- und Vernetzungsformen.....	27
Verantwortliche für den Qualitätsbericht .....	28

## ■ Vorwort



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

Der Patient hat einen Anspruch auf höchste Qualität. Damit Sie eine wirkliche Vergleichsmöglichkeit mit anderen Rehabilitationskliniken erhalten, wollen wir mit diesem Qualitätsüberblick eine Hilfestellung geben, sich im Bereich des Gesundheitswesens zu orientieren. Selbstverständlich stellen wir alle Ergebnisse vollständig dar – auch die verbesserungswürdigen.

Wenn Sie Details zur Lage der Klinik, ihrer Umgebung oder der Ausstattung der Zimmer lesen möchten, dann werden Sie diese Informationen in unserer Patientenbroschüre finden. Diese können Sie über die angegebene Kontaktadresse auf der letzten Seite anfordern.

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

A handwritten signature in black ink that reads "Ellio Schneider". The script is fluid and cursive.

Ellio Schneider  
Geschäftsführer  
Waldburg-Zeil Kliniken

# ■ Leitbild und Behandlungsschwerpunkte

## Unser Leitbild

Als Fachklinik für Onkologische Rehabilitation ist unsere Klinik seit 40 Jahren auf die Rehabilitation bösartiger Geschwulstkrankheiten und maligner Systemerkrankungen (Tumor-Nachsorge) spezialisiert.

Wir behandeln in unserer Klinik Patienten mit Tumorerkrankungen im Rahmen von Anschlussheilbehandlungen und allgemeinen Heilverfahren. Durch die individuell abgestimmte ganzheitliche Therapie knüpfen wir an die ursprüngliche physische und psychische Stärke unserer Patienten an und fördern den Wiederaufbau nach der vorangegangenen kräftezehrenden Therapiezeit. Dabei sind auch ein gezieltes Gesundheitstraining und die Einübung gesundheitsfördernder Verhaltensweisen für den Therapieerfolg von großer Bedeutung. Wir unterstützen unsere Patienten gezielt bei ihren Vorbereitungen zur Wiedereingliederung in die häusliche Umgebung und das Berufsleben.

Neben den speziellen krankheits- und rehabilitationsbezogenen Angeboten stehen Aufklärung über die Erkrankung und Orientierung der Betroffenen im Vordergrund.

Eine begleitende psychoonkologische Therapie trägt wesentlich dazu bei, die seelische Belastungssituation zu erleichtern und unseren Patienten wieder Selbstvertrauen, Mut und Freude am Leben zu geben und dadurch die Selbstheilungskräfte zu aktivieren.

## Indikationsspektrum – der medizinische Schwerpunkt

Wir führen in unserer Klinik Anschlussheilbehandlungen bei folgenden onkologischen Krankheitsbildern durch (entsprechend den AHB-Indikationsgruppen 10 b, d, e, f, h, k, l):

- Gastroenterologische Onkologie (Verdauungsorgane)
- Urologische Onkologie (Niere, ableitende Harnwege und männliche Genitale)
- Gynäkologische Onkologie (Brustdrüse, Weibliche Genitale)
- Hals-, Nasen- und Ohren-, Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde
- Hämatologische Neoplasien (Maligne Systemerkrankungen)
- Schilddrüse
- Heilverfahren bei onkologischen Erkrankungen der:
  - Atmungsorgane
  - Haut

## Abteilungsübergreifende Konzepte

Wir kümmern uns ganzheitlich um die Gesundheit der uns anvertrauten Menschen und arbeiten grundsätzlich interdisziplinär. Die Patienten werden bei uns von einem Fachärzteteam behandelt, welches sich dem gemeinsamen Nenner Rehabilitation krebserkrankter Menschen verschrieben hat. Es gibt keine getrennten Abteilungen für verschiedene Indikationen. Die Patienten werden im Kollegialsystem betreut. So behandeln wir selbstverständlich auch folgende Erkrankungen mit: Arthrosen, degenerative WS-Erkrankungen, chronisch-entzündliche Darmerkrankungen, andere Krankheiten aus dem internistischen (Diabetes mellitus, Fettstoffwechselstörungen, Übergewicht etc.), aus dem

HNO-, gynäkologischen, urologischen und dermatologischen Fachgebiet. Psychische Begleiterscheinungen wie Belastungsreaktionen, Traumafolgestörungen, Fatigue, sich entwickelnde Angststörungen und reaktive Depressionen gehören in das Indikationsspektrum der in unserem Haus angebotenen Psychoonkologie bzw. psychosozialen Onkologie.

## Besondere Betreuungsschwerpunkte

Durch langjährige Erfahrung und spezielle Expertisen liegen besondere Behandlungsangebote vor:

**HNO-Fachgebiet einschließlich Zahn-, Mund und Kieferheilkunde:** Funktions- und Folgestörungen nach Tumoroperation, Chemotherapie oder Bestrahlung, einschl. der Tracheostoma Versorgung, Ersatzstimmanbahnung und Dysphagie- Therapie.

**Urologisch und gynäkologisch:** Beratung, Diagnostik und Therapie der Inkontinenz und erektilen Dysfunktion.

**Mamma-Carcinom:** körperliche und psycho-soziale Rehabilitation, Lymphödemtherapie.

**Gastroenterologie:** Schulung und Beratung von Patienten mit Gastrektomie, Darmoperationen, Ösophaguscarcinom.

**Stomaversorgung:** sowohl für Uro-, Colo-, als auch Ileostoma, Erlernen der Irrigation

**Fachübergreifende psychosoziale Onkologie** mit psychologischer Beratung und Psychotherapie, Sozialberatung, Kunst-

therapie, Ergotherapie, Tanz-, Musik- und Gesangstherapie sowie kreativem Schreiben im Rahmen einer Schreibwerkstatt.

Leukämie- und Lymphom-Nachsorge einschließlich bei stammzelltransplantierten Patienten.

## ■ ZDF – Zahlen, Daten, Fakten

### Anschrift:

Parksanatorium Aulendorf  
Schussenrieder Str. 5  
D-88326 Aulendorf

Klinikdirektor: Herr Lothar Runzheimer



Chefarzt: Herr Dr. med. Christian Duncker  
Facharzt für Innere Medizin  
Hämatologie/Onkologie



Chefarzt:

Herr Dr. med. Johann Andreas Schiefer  
Arzt für HNO-Heilkunde, Stimm- und  
Sprachstörungen, Rehabilitationswesen



Chefarzt: Herr Dr. med. Dominik Duelli  
Facharzt für Innere Medizin



Institutskennzeichen: 510 844 351

Service-Nr: 0800 8831600

Telefon: +49 (0) 07525 9310

Fax: +49 (0) 07525 931599

Internet:

[www.parksanatorium-aulendorf.de](http://www.parksanatorium-aulendorf.de)  
[www.wz-kliniken.de](http://www.wz-kliniken.de)

E-Mail:

[info@parksanatorium-aulendorf.de](mailto:info@parksanatorium-aulendorf.de)

### Allgemeine Informationen

Anzahl Betten: 199

Gesamtzahl entlassener Patienten in  
2009: 2.844

Belegungsvertrag mit der Deutschen  
Rentenversicherung

Versorgungsvertrag mit allen gesetzli-  
chen Krankenversicherungen (nach § 111  
Abs. 2 SGB V)

Beihilfefähigkeit:

Die stationäre Behandlung im Parksana-  
torium Aulendorf ist gemäß den gesetz-  
lichen Bestimmungen beihilfefähig

Privatpatienten:

Die Aufnahme von privat Krankenversi-  
cherten und Selbstzahlern ist möglich.  
Anerkennung für „Carcinom-Nachsorge“  
durch den privaten Verband der Kranken-  
versicherer.

Ambulante Angebote

- Ambulante Rehabilitation der Deutschen Rentenversicherung Bund (ehemals BfA)
- Ambulante und teilstationäre Leistungen für Patienten nach invasiver uroonkologischer Intervention, vor allem nach radikaler Prostatovesikulektomie bei Prostata-Ca. und radikaler Zysto-Prostatovesikulektomie mit Harnableitung bei Harnblasen-Ca.
- Ambulante Ergo- und Physiotherapie nach § 124 SGB V

## Personelle Ausstattung und Leistungsspektrum

### Ärzteteam

Die ärztliche Betreuung liegt in unserem Hause, gemäß dem Soll-Stellenplan des DRV Bund, in den Händen eines zehnköpfigen Ärzteteams, das aus Fachärzten besteht.

- Fachärzte für Innere Medizin, Schwerpunkt Hämatologie/Onkologie
- Facharzt HNO
- Facharzt für Urologie
- Facharzt für Gynäkologie
- Fachärzte für Allgemeinmedizin
- Zusatzbezeichnungen für Rehabilitationswesen und Sozialmedizin
- Ernährungsbeauftragter Arzt DGE

### Leistungen:

- Besprechung und gemeinsame Erstellung eines Rehabilitationsplanes mit dem Patienten und regelmäßige Überprüfung der Inhalte
- Fachspezifische Beratung individuell und in Gruppengesprächen zur Unterstützung der Krankheitsverarbeitung
- Spezifische Sprechstunden im HNO ärztlichen, urologischen und gynäkologischen Fachgebiet
- Fachspezifische internistische Beratung im gastroenterologischen Bereich, der Hämatologie und internistischen Onkologie
- Endoskopien im HNO-ärztlichen Bereich
- Ösophago-Gastroduodenoskopie, Rektoskopie
- Internistische, urologische und gynäkologische Sonographie
- Uroflowmetrie und Urodynamik
- Chemotherapien/Immuntherapien sofern vereinbar mit den Rehabilitationsangeboten

### Pflegedienst

Der Aufgabenbereich des Pflegedienstes umfasst folgende Aspekte:

- Hilfestellung bei der Auseinandersetzung mit der Krankheit und deren Folgen, der körperlichen und seelischen Belastungssituation
- Anleitung und Schulung zur Erlangung der größtmöglichen Selbständigkeit bei Therapiefolgestörungen
- Vermittlung von Sicherheit und Geborgenheit
- Unterstützung der Patienten bei seelischen Krisen

### Leistungen:

- Grund- und Behandlungspflege
- Supportive Gespräche
- Qualifiziertes Wundmanagement mit Fotodokumentation
- Stomaberatung und Schulung (bei Colo-, Ileo- und Urostoma)
- Inkontinenzberatung und Hilfsmittelversorgung
- Mammaberatung (Brustprothetik und Hilfsmittel)
- PEG- Beratung, Schulung und Betreuung
- Tracheostoma: Anleitung und Schulung zur weitgehend selbständigen Versorgung

### Spezielle fachliche Qualifikationen:

- Pflegeexpertin für Stoma, Inkontinenz und Wundmanagement
- Krankenschwester für Onkologie

### Rehabilitationsteam

Unser kompetentes Rehabilitationsteam setzt sich über die genannten Berufsgruppen hinaus zusammen aus: Psychologen, Sozialberatern, Diplom-sportlehrern, Physiotherapeuten, Bewegungstherapeuten, Masseuren, med. Bademeistern, Logopäden, Ernäh-

rungs- und Schlucktherapeutinnen, einer Ergotherapeutin, einer Kunsttherapeutin und Kreativtherapeuten.

Bei der onkologischen Rehabilitation geht es uns um einen umfassenden, ganzheitlichen Behandlungsansatz für Körper, Geist und Seele und die Sicherung des medizinischen Heilerfolgs der vorangegangenen Therapie. Als therapeutisches Team streben wir gemeinsam das Ziel an, dass es jedem, der zu uns kommt, nach seinem Aufenthalt spürbar besser geht.

Wir arbeiten mit unseren Patienten an der Linderung und Reduktion von Symptomen bei Behinderungen und Funktionsstörungen, die entweder auf die Therapie mit Operation, Chemo- und/oder Strahlentherapie oder das Tumorleiden selbst zurückzuführen sind.

Wir helfen unseren Patienten, mit Sporttherapie und psychotherapeutischer Begleitung die für Tumorerkrankungen typische Fatigue zu überwinden und wieder fit für den Alltag zu werden.

Wir erarbeiten einen individuellen Therapieplan, der sich auf die folgenden Anwendungen stützt:

- In der **Physiotherapie** werden Elemente der Sport- und Bewegungstherapie angeboten, wie gezieltes Ausdauertraining, Fitnessstraining, Geh- und Lauftraining, Konditionstraining, Nordic-Walking in drei verschiedenen Leistungsstufen von „Gehen mit 25 Watt“ für Ältere bis zur anspruchsvollen, fortgeschrittenen Gruppe, Fitness- Gymnastik, Wassergymnastik, Fahrradergometer- und Laufbandtraining.
- Bei Bedarf Schwimmunterricht zum Erlernen neuer Schwimmtechniken bei Behinderung, u.a. für Kehlkopflöse mit Wassertherapiegerät.

- Atemgymnastik, spezielle Entstauungsgymnastik bei Lymphödemen, verschiedene spezialisierte indikationsspezifische Gymnastikgruppen (Kontinenztraining/Beckenbodengymnastik für Männer und Frauen in drei verschiedenen Leistungsstufen, Wirbelsäulengymnastik, Mamma-Gymnastik, Schultergymnastik). Indikationsspezifische Krankengymnastik unter Einbeziehung sämtlicher moderner Therapieverfahren mit medizinischer Trainingstherapie, Schlingentisch, manueller Therapie.
- Massage-Therapien mit Schwerpunkt auf Behandlung von Lymphödem-Patienten mit speziell geschulten Masseuren für manuelle Lymphdrainage, Zusatzausbildung für Segmentmassage nach Marnitz, Fußreflexzonenmassage, Bindegewebsmassage, Bürstenmassage, Klopfmassagen des Thorax.
- Klassische Wasseranwendungen wie Kneipp-Verfahren, medizinische Bäder, Wärmeanwendungen mit Fango, Heublumenpackungen, Elektrotherapieformen. Zu dem Leistungsspektrum gehören auch spezifische Inhalationen.

Bei einer Tumorerkrankung sind wegen der langzeitigen psychischen Dauerbelastung und der eingreifenden Therapie fast immer Körper, Geist und Seele gleichzeitig betroffen. Aus diesem Grund basiert unsere Therapie auf einem ganzheitlichen Ansatz, der die **psychologische Betreuung** als Hilfe zur Krankheitsbewältigung in die Behandlung integriert. Wir bieten psychoonkologische Einzel- und Gruppengesprächstherapie sowie Entspannungstherapie an. Dabei werden gesprächspsychologische, tiefenpsychologische und verhaltenstherapeutische Elemente in die Gespräche einbezogen. So möchten wir helfen, die Erkrankung seelisch besser zu verarbeiten, eine realistisch-optimistische Grundhaltung zu gewinnen

und ein positives Selbstbild zu entwickeln. Wir beraten und unterstützen auch Angehörige und kümmern uns, wenn notwendig, um eine Anschlussbetreuung der Betroffenen in Wohnortnähe.

In unserem Hause wird die Psychoonkologie als psychosoziale Onkologie fachübergreifend durch psychologische Psychotherapeutinnen, eine Sozialberaterin, eine Kunsttherapeutin und eine Ergotherapeutin ausgeübt. Darüber hinaus bieten wir neben der Kunsttherapie ein breites kreativtherapeutisches Angebot an, bestehend aus kreativem Schreiben (Schreibwerkstatt), Musiktherapie, Tanztherapien im Sinne von meditativem Tanzen und einem Angebot aus dem Seniorentanz („Tänze aus aller Welt“).

Unsere **Sozialberatung** berät umfassend zu allen psychosozialen und sozialrechtlichen Fragestellungen, die im Zusammenhang mit dem Krankheitsgeschehen stehen. Gemeinsam mit den Patienten werden in der Sozialberatung weiterführende Perspektiven und Maßnahmen im Hinblick auf die Gestaltung und Bewältigung ihrer Lebens- oder Arbeitssituation zu Hause entwickelt und ggf. auch organisiert (z. B. Teilhabe am Arbeitsleben, pflegerische Unterstützung, Selbsthilfegruppen).

Die **Ergotherapie** hat das Ziel der Funktionsverbesserung bei tumor- oder therapiebedingten Folgestörungen sowohl motorisch als auch sensorisch und kognitiv. Sie ist wichtiger Bestandteil der beruflichen und sozialen Wiedereingliederung und wichtig für Hilfsmittelschulungen.

Unser **Gesundheitstraining** zeigt, was man selbst tun kann, um Erkrankungen vorzubeugen oder in ihrem Verlauf günstig zu beeinflussen. Wir helfen unseren Patienten, Risikofaktoren zu erkennen, zu minimieren und damit künftig einen bewussten, gesundheitsfördernden Lebensstil zu pflegen. Gemeinsam setzen wir uns aktiv mit den Ursachen, mit der Diagnostik, Therapie und Prognose der vorliegenden Erkrankung und Gesundheitsstörung auseinander.

Wir unterstützen die Patienten bei der Krankheitsverarbeitung, animieren sie zur Lebensstiländerung und helfen, Ängste zu reduzieren. Gerne beraten wir auch zu alternativen Therapien. Wir sehen das Gesundheitstraining als Weg zur aktiven Problembeeinflussung im Sinne der Primär- und Sekundärprävention. Die Psychoonkologie ist damit ein unverzichtbarer Bestandteil der onkologischen Behandlung.

#### Die zehn häufigsten Hauptdiagnosen im Parksanatorium Aulendorf in 2009

Rang	ICD-10 Nummer	Text	Fallzahl
1	C61	Bösartige Neubildung der Prostata	635
2	C50	Bösartige Neubildung der Brustdrüse (Mamma)	233
3	C32	Bösartige Neubildung des Larynx (Kehlkopfs)	187
4	C10	Bösartige Neubildung des Oropharynx (Mund- und Rachenhöhle)	152
5	C18	Bösartige Neubildung des Kolons (Darms)	136
6	C64	Bösartige Neubildung der Niere	116
7	C13	Bösartige Neubildung des Hypopharynx (unterster Teil des Rachens)	114
8	C09	Bösartige Neubildung der Tonsille (Gaumenmandel)	102
9	C04	Bösartige Neubildung des Mundbodens	96
10	C20	Bösartige Neubildung des Rektums (Mastdarms)	91

# ■ Unser Qualitätsmanagement

## Unser Ziel heißt „Qualitätsführerschaft“

Wir möchten unseren Patientinnen und Patienten hervorragende Medizin mit überprüfbarer Qualität bieten. Alle unsere Kliniken und Seniorenresidenzen sowie die zentrale Verwaltung der Waldburg-Zeil Kliniken sind deshalb nach KTO, IQMP Reha, EFQM oder mit dem Gütesiegel IQD ausgezeichnet und tragen weitere Prädikate.

Zu unserem Selbstverständnis gehört, dass wir die gesetzlichen Anforderungen zum Beispiel bei den Qualitätsberichten nicht nur erfüllen, sondern überbieten. Deshalb streben wir die Qualitätsführerschaft – also bestmögliche Gesundheitsdienstleistungen – in den Regionen an, in denen wir als Klinikverbund aktiv sind.

Die zahlreichen Gütesiegel sind ein Erfolg unseres klar strukturierten Qualitätsmanagementsystems. Jeder Mitarbeiter leistet dabei seinen Beitrag, dass die uns anvertrauten Menschen bei uns gut aufgehoben und informiert sind, ihre individuellen Ziele rasch erreichen und dabei den ausgezeichneten Waldburg-Zeil Service erfahren. Regelmäßige Patienten und Kundenbefragungen zeigen, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Dennoch: „Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein.“ Diesem Gedanken von Philip Rosenthal fühlen wir uns täglich verpflichtet.

Unsere Qualitätsziele sind stets transparent und messbar. Wir schätzen den Dialog mit unseren Partnern. Wir nehmen auch an den Qualitätssicherungsprogrammen der Kranken- und Rentenversicherungen (Kostenträger) sowie an zahlreichen Forschungsstudien teil.

## Qualitätspolitik und Qualitätsziele

Das Leitmotiv „Individuell behandelt“ war und ist für uns ein Auftrag, unseren erfolgreichen Qualitätsweg konsequent weiter zu beschreiten. Die Waldburg-Zeil Kliniken formulieren einen bewusst hohen Anspruch an sich selbst. Ziel ist es, da zu sein, wann immer Menschen die besondere Art der Dienstleistung benötigen.

Die Qualität der Gesundheitsdienstleistung wird zum einen durch Diagnose, Behandlung und Therapie sowie deren objektiven Erfolg bestimmt, zum anderen durch die Serviceleistungen, wie z. B. Freundlichkeit, Versorgung und die subjektive Patientenzufriedenheit. Maßstab für unser Handeln ist medizinischer Erfolg und die Zufriedenheit unserer Patienten.

## Umsetzung von Leitlinien

Leitlinien sind von wissenschaftlich-medizinischen Fachgesellschaften erarbeitete Therapieempfehlungen, die dem aktuellen und gesicherten Erkenntnisstand entsprechen. Um die Behandlung entsprechend diesen aktuellen wissenschaftlich-medizinischen Erkenntnissen zu gestalten, verfügen sämtliche Abteilungen über verbindliche Regelungen zur Fort- und Weiterbildung. Details hierzu lesen Sie bitte im Kapitel Qualifizierung des Personals durch Fort- und Weiterbildung.

Die Umsetzung von Leitlinien ist auch Grundlage für unsere klinischen Behandlungspfade. Durch klinische Behandlungspfade werden für ein Krankheitsbild eines Patienten – individuell nach Leistungsfähigkeit – alle notwendigen Tätigkeiten und Entscheidungen (Arzt, Pflege,

Therapeuten und Verwaltung) im Detail dargestellt. Der Patient erhält dadurch die Sicherheit, eine qualitativ hochwertige Behandlung zu erhalten, da alle an der Behandlung Beteiligten wirkungsvoll zusammenarbeiten und die Zeit und Ressourcen, die für die Rehabilitation zur Verfügung stehen, auch optimal genutzt werden.

## Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems

Um die hohe Qualität der Behandlung in unserer Klinik sicherzustellen und zu verbessern, verfügt das Parksanatorium Aulendorf über ein Qualitätsmanagementsystem. Das bedeutet, dass wir in allen Bereichen unserer Klinik ein zuverlässiges Verfahren anwenden, um ständig zu überprüfen, ob wir unsere selbst gesetzten hohen Qualitätsansprüche erfüllen.

Für dieses Qualitätsmanagementsystem haben wir das Zertifikat „EQR Exzellente Qualität in der Rehabilitation (IQMP-Reha)“ erhalten, d. h. eine unabhängige Einrichtung hat uns bescheinigt, dass unser Qualitätsmanagementsystem festgelegten Anforderungen entspricht.



Um ein Zertifikat zu erhalten, erwartet man von der Klinik die selbstkritische Betrachtung genauso wie die Bereitschaft, bestehende Strukturen zu verändern. Die Fragen, die dabei beantwortet werden müssen, gehen weit über medizinische und pflegerische Aspekte hinaus.

Um eine Zertifizierung erfolgreich zu bestehen, wird u. a. bewertet:

- ob unser Qualitätsmanagement auf die Bedürfnisse von Patienten abgestimmt ist,
- wie Verantwortlichkeiten in der Klinikleitung geregelt sind,
- wie die Klinikabläufe und die Informationsweitergabe organisiert sind,
- wie Mitarbeiter gefördert werden und auf ihre Belange eingegangen wird und
- ob wir an einer ständigen Verbesserung unserer Leistungen arbeiten.

Im Folgenden sehen Sie die Ergebnisse der strengen Bewertung durch die unabhängige Zertifizierungsstelle.

#### Bewertung des QM-Systems nach IQMP-Reha 2008

Kriterium	Bewertungs- ergebnis	Faktor	Gewichtete Bewertung
Führung	5,8	x 1,0	5,8
Politik und Strategie	5,6	x 0,8	4,5
Mitarbeiter	5,7	x 0,9	5,1
Partnerschaften und Ressourcen	6,5	x 0,9	5,9
Prozesse	6,3	x 1,4	8,8
<b>Gesamtbewertung</b>			<b>6,0</b>

Die Kriterien werden hinsichtlich ihrer Nachweise für die Dimensionen Planung, Umsetzung, Messung und Verbesserung bewertet. Dabei gelten folgende **Qualitätsstufen**:

Nachweise					
Keine	Wenige	Einige	Vorhanden	Klare	Umfassende
0	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

Die dem Bewertungsschema zu Grunde liegenden Gewichtungsfaktoren stellen das Ergebnis eines europaweiten Abstimmungsvorgangs dar und sollen der zentralen Bedeutung der Prozesse in der Gesundheitsversorgung Rechnung tragen.

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

## Qualitätsmanagement-Projekte

Im Parksanatorium Aulendorf wird laufend eine Vielzahl von Projekten bearbeitet. Im Folgenden eine Auswahl wichtiger Qualitätsmanagementprojekte, die im Berichtszeitraum durchgeführt wurden.

### Erfolgreiche Zertifizierung nach IQMP-Reha

Im November 2008 wurde das Parksanatorium Aulendorf erfolgreich nach IQMP-Reha zertifiziert.

### Teilnahme am Top Job-Wettbewerb

Das Parksanatorium konnte sich 2008 bei einer Mitarbeiter/innenbefragung unter den 100 besten Arbeitgebern Deutschlands platzieren. Seither führt das Parksanatorium das Gütesiegel „Top Job Arbeitgeber“. In 2009 erfolgt eine erneute Teilnahme am Top Job-Wettbewerb.

### Ein- und Durchführung eines Organisations-Entwicklungsworkshops für Klinikleitung und Teamleiter/innen

In diesem Workshop wurde unter Supervision durch einen erfahrenen Psychologen an der Teamentwicklung, Gesprächskultur und Strukturierung von Besprechungen gearbeitet. Geplant ist, den Workshop einmal im Jahr durchzuführen.

### Einführung partnerschaftlicher Mitarbeiter/innengespräche

Partnerschaftliche Mitarbeiter/innengespräche wurden mit dem Ziel eingeführt, Arbeitsstrukturen und -inhalte durch mitarbeiterbezogene Reflexion, Weiterentwicklung von Potenzialen und Festlegung individueller Ziele zu verbessern.

### Ideenmobil

Im Dezember 2008 wurde das Ideenmobil zur Nutzung von Mitarbeiter/innen-Ideen und -Kompetenzen eingeführt, um Arbeitsprozesse und Dienstleistungen zur Erhaltung und Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit in einem sich ständig wandelnden Arbeitsumfeld zu optimieren.

### Überarbeitung und Weiterentwicklung des Aufnahmemanagements

Der Aufnahmeprozess für Patient/innen wurde durch den Umbau der Rezeption, weitere räumliche Umgestaltungen, die Aufnahme der Patient/innen in geschütztem Rahmen, die Verkürzung der Wegezeiten und die Aushändigung von Informationsmaterial optimiert.

### Überarbeitung und Anpassung der Therapien an die Leitlinie für das Mamma-Karzinom

Die einzelnen Therapieelemente (Evidenzbasierte Therapiemodule der Deutschen Rentenversicherung Bund) werden kontinuierlich überprüft, quartalsweise über das Controlling erfasst und bedarfsgerecht durch die betreffenden interdisziplinären Berufsgruppen angepasst und weiter entwickelt.

### Ausbau der Ergotherapie und Entwicklung neuer ergotherapeutischer Konzepte

Folgende Maßnahmen werden seit 2008 durchgeführt und kontinuierlich weiter entwickelt: Hirnleistungstraining, Polyneuropathie-Behandlung, alltagsorientierte Therapie zur Steigerung der Selbständigkeit, funktionelle Einzelbehandlung, z. B. Narbenbehandlung und Funktionssteigerung nach Radialis-Hautlappen-Excision.

Erweiterung des Therapieangebotes des Teams Physio-/Physikalischen Therapie Mit dem Aquabiking (in Kooperation mit der Rheumaliga) wurde ein Therapieangebot zum Gelenk schonenden konditionellen körperlichen Aufbautraining eingeführt.

### Ausbau und Weiterentwicklung des kreativen Schreibens für Patienten im Rahmen einer Schreibwerkstatt

Das kreative Schreiben wurde nach Abschluss einer Pilotphase als kontinuierlich stattfindendes Patient/innen-Angebot eingerichtet. Texte aus den Schreibwerkstätten 2008 wurden von den Teilnehmern frei gegeben und in einer Broschüre veröffentlicht.

### Organisation und Durchführung einer Fachtagung für Sozialarbeiter/innen

Die Zuweiser/innenbefragung der Waldburg-Zeil Kliniken ergab, dass die Sozialarbeiter/innen die mit Abstand wichtigsten direkten Zuweiser zur onkologischen Rehabilitation (AHB) sind. Zur Förderung der Kontaktpflege und des wechselseitigen Austausches hat die Klinik sich entschieden, eine alte Tradition aufzugreifen und eine fachspezifische Fortbildung für die Sozialarbeiter/innen zu organisieren.

# ■ Ergebnisse der internen Qualitätsmessung

## Patientenzufriedenheit

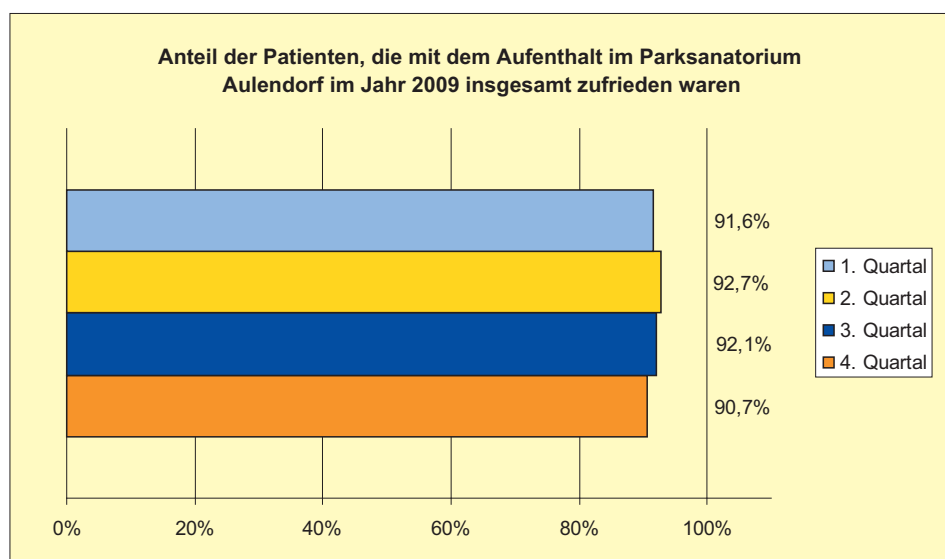
Die Patientenzufriedenheit spielt in unserem Qualitätsmanagement neben dem medizinischen Behandlungserfolg eine große Rolle. Um die Zufriedenheit zu messen, führen wir einmal pro Quartal eine interne Patientenbefragung in allen Waldburg-Zeil Kliniken durch, bei der unsere Patienten auch ihre Wünsche, Anregungen und Kritik anonym äußern. Die Ergebnisse der Befragungen dienen unserem kontinuierlichen Verbesserungsprozess und dem internen Benchmarking.

### Hohe Zufriedenheit

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

Die schriftliche Befragung umfasst 45 Fragen, die von einem interdisziplinären Team entwickelt wurden und u. a. die Bereiche Service, Abläufe/Organisation und Medizinische Behandlung/Therapien abdecken. Des Weiteren haben die befragten Patienten in Form von offenen Fragen die Möglichkeit, Lob und besondere Anerkennung sowie Verbesserungsvorschläge und Kritikpunkte anzubringen. Die zusätzliche Erfassung demografischer Daten dient der Beschreibung der Stichprobe.

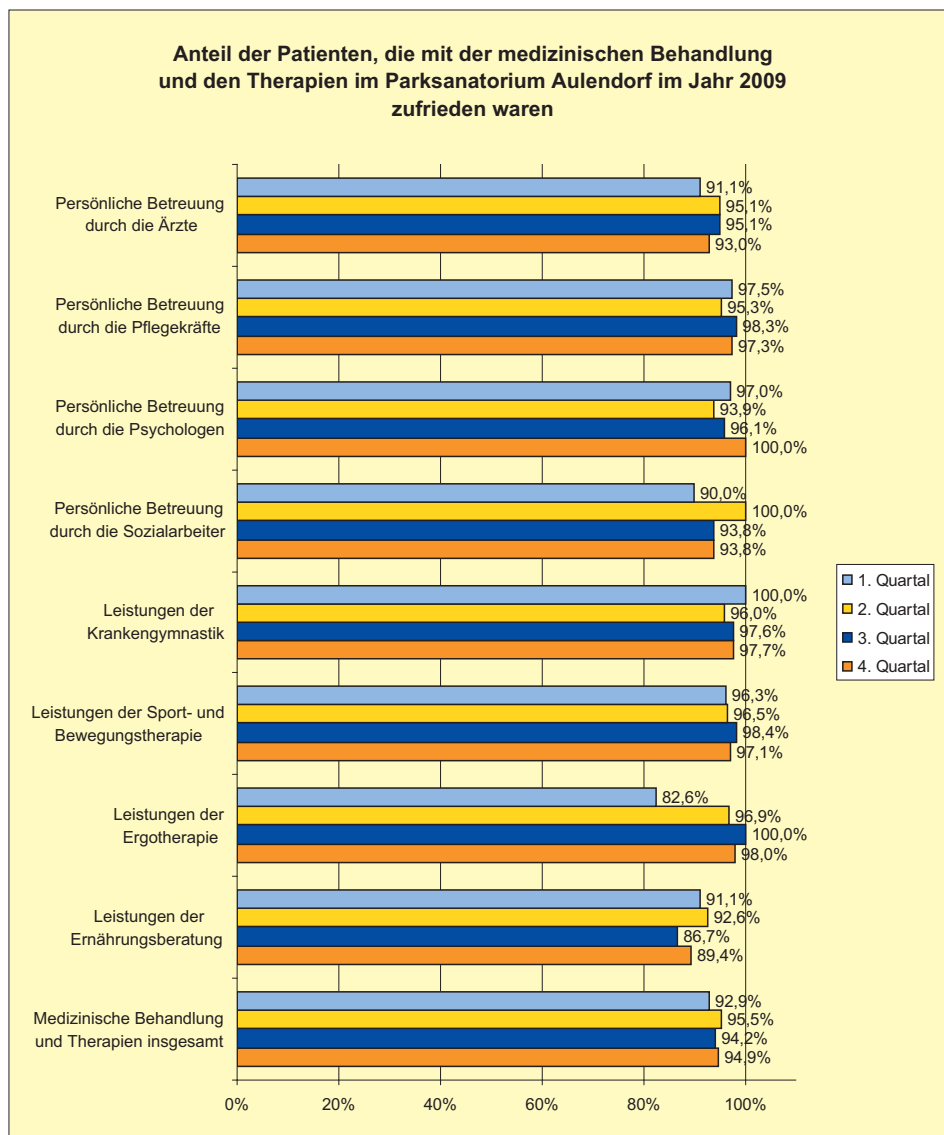
Die Patientenzufriedenheit bemisst sich in den folgenden Grafiken wie folgt: Ein Patient gilt als „zufrieden“, wenn er mit „hervorragend“ oder „gut“ urteilt. Weitere Antwortmöglichkeiten sind „teils, teils“ sowie „schlecht“.



Im Durchschnitt waren 91,8 Prozent unserer Patienten in 2009 mit ihrem Aufenthalt im Parksanatorium Aulendorf insgesamt zufrieden. Besonders erfreulich ist, dass wir dieses Ergebnis in den letzten Jahren kontinuierlich beibehalten konnten. [Vorjahreswert 97,2 Prozent]

## Medizinische Kompetenz überzeugt

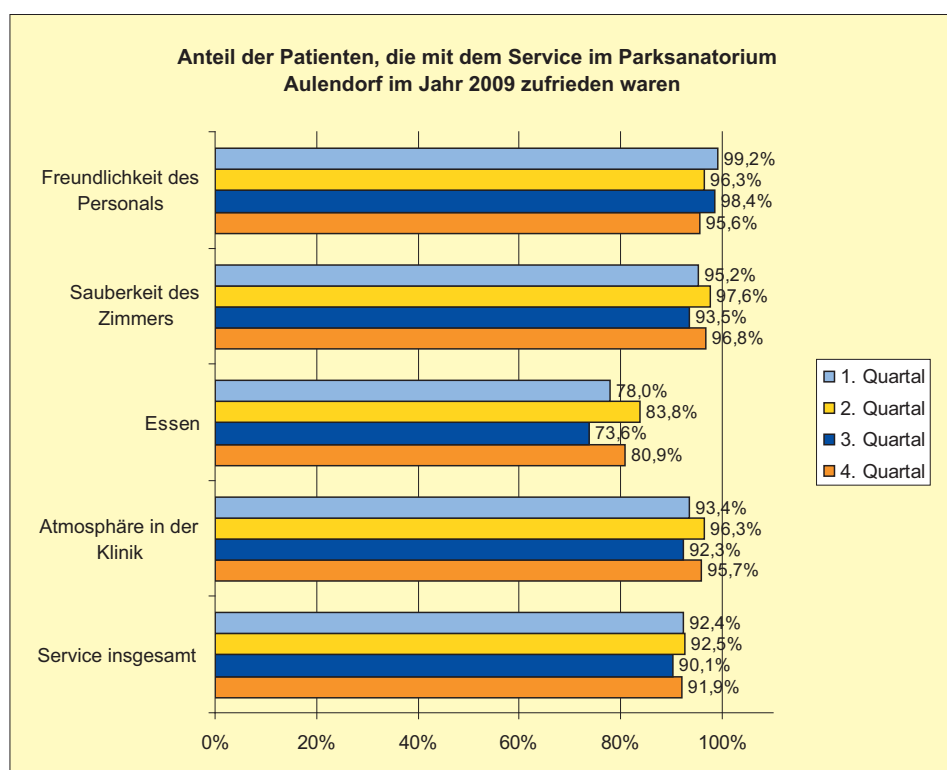
Der Fragebogen geht sehr detailliert auf die einzelnen Teile des medizinischen Leistungsspektrums ein. Die folgende Abbildung illustriert einzelne Ergebnisse der Patientenbewertung sowie die Gesamtzufriedenheit für den Bereich Medizinische Behandlung/Therapien:



Im Durchschnitt waren 94,4 Prozent unserer Patienten in 2009 mit der medizinischen Behandlung und den Therapien im Parksanatorium Aulendorf zufrieden – ein Beweis für die hohe medizinische Kompetenz unserer Klinik.

## Bei uns sind die Patienten gut aufgehoben

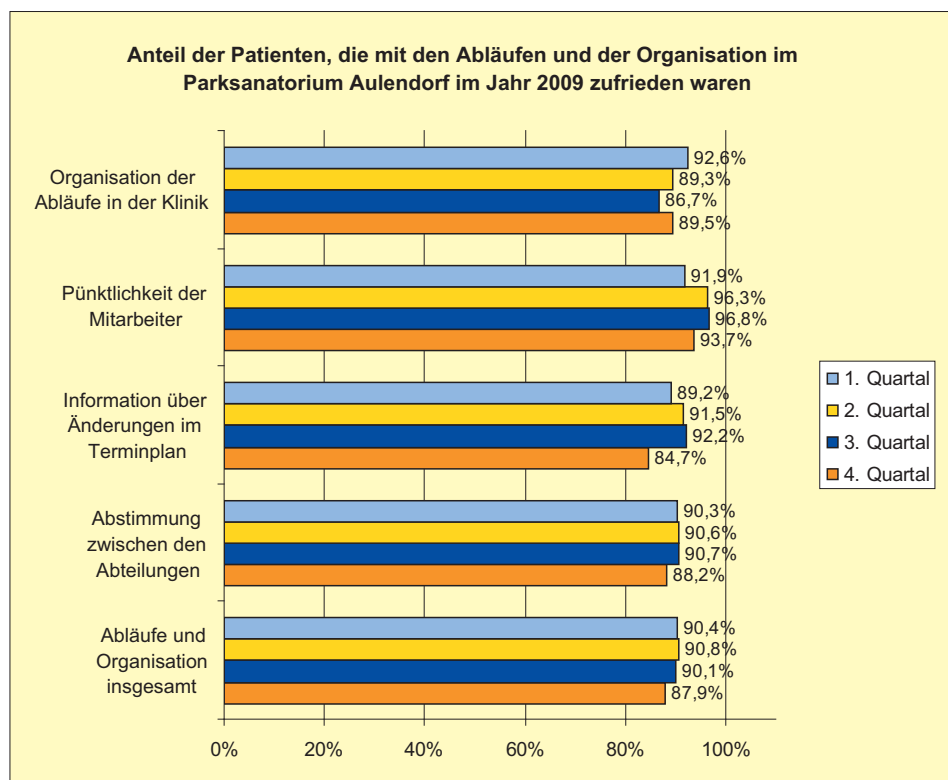
Ein erfolgreicher Aufenthalt hängt entscheidend davon ab, ob sich unsere Gäste wohl fühlen und ob sie mit unserem Service zufrieden sind. Dazu zählen Faktoren wie Freundlichkeit des Personals, Sauberkeit des Zimmers, Essen und Atmosphäre in der Klinik. Das folgende Diagramm zeigt die Beurteilung dieser Faktoren aus Sicht der Patienten:



Im Durchschnitt waren 91,7 Prozent unserer Patienten in 2009 mit dem Service im Parksanatorium Aulendorf zufrieden. Ganz besonders hervor sticht hierbei die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit unseres Personals, die bei nahezu 100 Prozent liegt.

## Strukturierte Abläufe in unserer Klinik

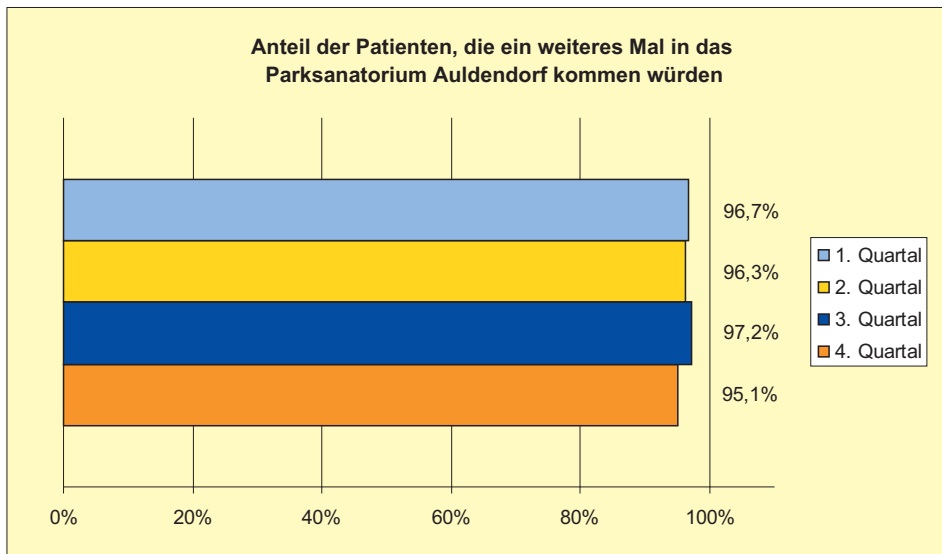
Um unseren Gästen optimale Bedingungen für einen erholsamen Aufenthalt zu bieten, legen wir besonderes Augenmerk auf eine funktionierende Klinikorganisation. Die Zufriedenheit der Patienten in diesem Bereich spiegelt sich in der folgenden Darstellung wider:



Im Durchschnitt waren 89,8 Prozent unserer Patienten in 2009 mit den Abläufen und der Organisation im Parksanatorium Aulendorf zufrieden. Dabei fällt vor allem die hohe Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit unserer Mitarbeiter auf.

## Patienten kommen gerne wieder

Ein ganz entscheidendes Kriterium im Zuge der Ermittlung der Zufriedenheit ist für uns, ob unsere Patienten das Parksanatorium Auldendorf ein zweites Mal aufsuchen würden.



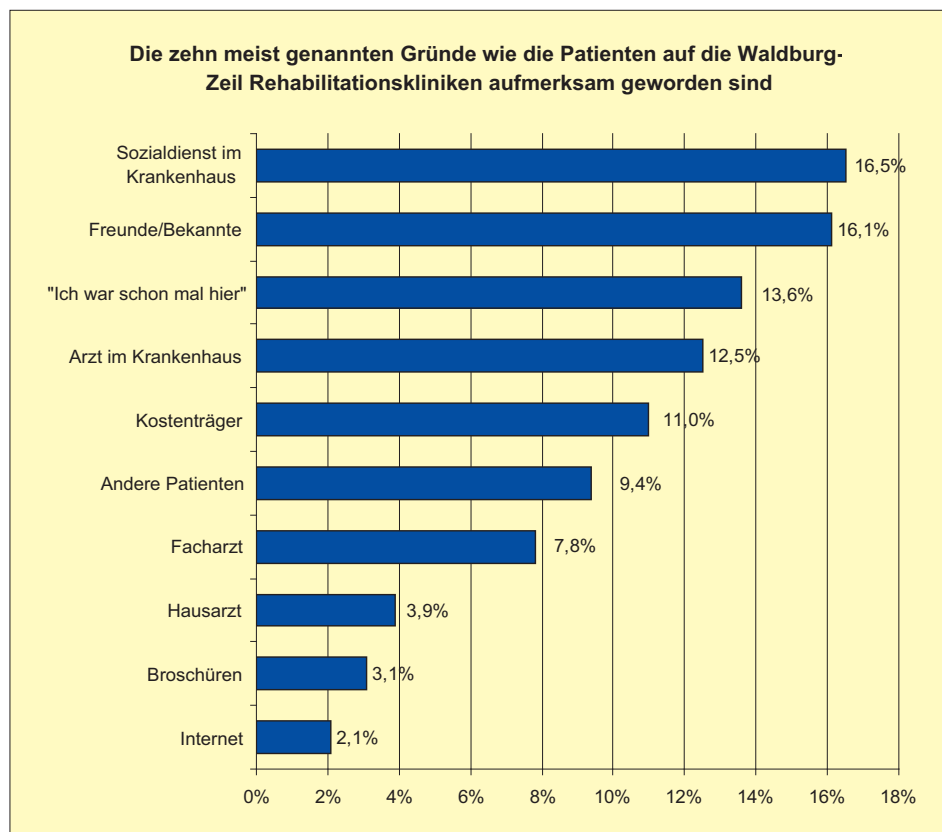
96,3 Prozent der Befragten im Jahr 2009 würden sich wieder für eine Rehabilitationsmaßnahme im Parksanatorium Auldendorf entscheiden. Dieses Ergebnis sehen wir als Bestätigung für die Qualität unserer Leistungen und als Vertrauensbeweis, wofür wir uns bei unseren Patienten herzlich bedanken!

## Zufriedenheit der Stammgäste

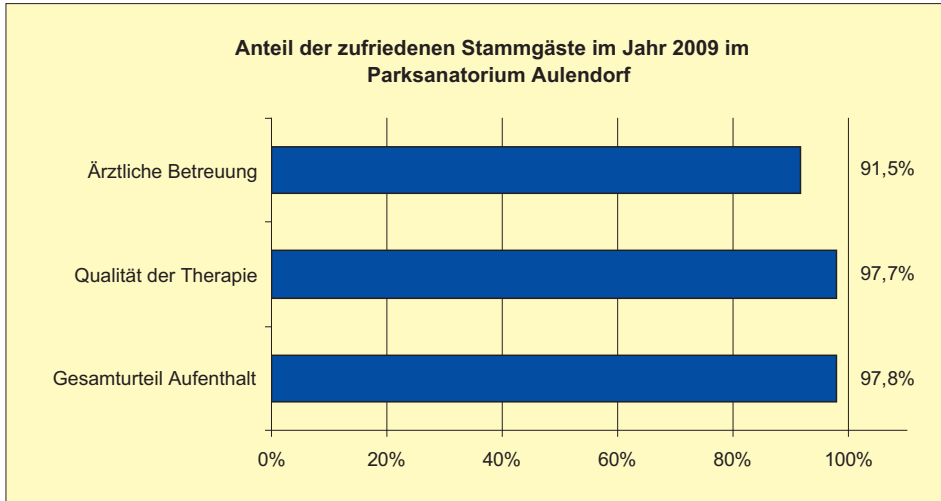
Im Jahr 2009 haben wir zum dritten Mal nach 2004 und 2006 unsere Stammgäste bezüglich ihrer Zufriedenheit befragt. Das Ziel dieser Umfrage ist es, Erfahrungen von Patienten und Gästen als wichtige Quelle der Qualitätssicherung in der medizinischen Versorgung zu sammeln und in unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess einfließen zu lassen.

Im Rahmen dieser branchenweit nahezu einzigartigen Umfrage wurden mehr als 3.000 Fragebögen an Patienten und Nutzer von Gesundheitsangeboten, die den Waldburg-Zeil Kliniken die Treue gehalten haben, verschickt. Fast die Hälfte unserer Stammgäste (1.439) sandte einen ausgefüllten Fragebogen zurück, wodurch eine hervorragende Beteiligung von 46,7 Prozent erreicht und die Repräsentativität der Befragung gesichert wurde.

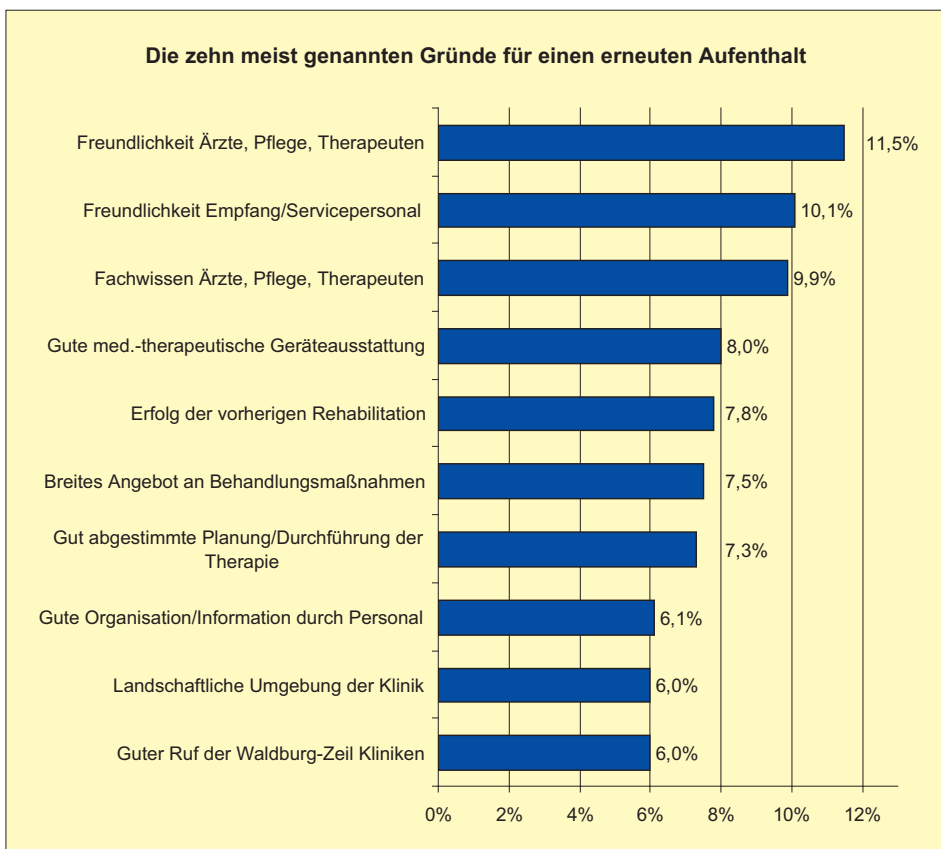
Die folgenden Abbildungen zeigen, wie unsere Stammgäste auf die Waldburg-Zeil Rehabilitationskliniken aufmerksam geworden sind, wie zufrieden sie mit ihrem dortigen Aufenthalt waren und was sie dazu bewogen hat, die Klinik ihrer Wahl ein weiteres Mal aufzusuchen.



Hauptsächlich sind die Patienten durch den Sozialdienst im Akutkrankenhaus und durch Freunde bzw. Bekannte auf die Waldburg-Zeil Rehabilitationskliniken aufmerksam geworden.



91,5 Prozent der Stammgäste waren mit der ärztlichen Betreuung, 97,7 Prozent mit der Qualität der Therapien und 97,8 Prozent mit dem Aufenthalt im Gesamten im Parksanatorium Aulendorf zufrieden.



Die am häufigsten genannten Gründe unserer Stammgäste für einen erneuten Aufenthalt in einer unserer Rehabilitationskliniken waren die Freundlichkeit des Personals sowie das Fachwissen der Ärzte, Pflege und Therapeuten.

## Zufriedenheit der Zuweiser

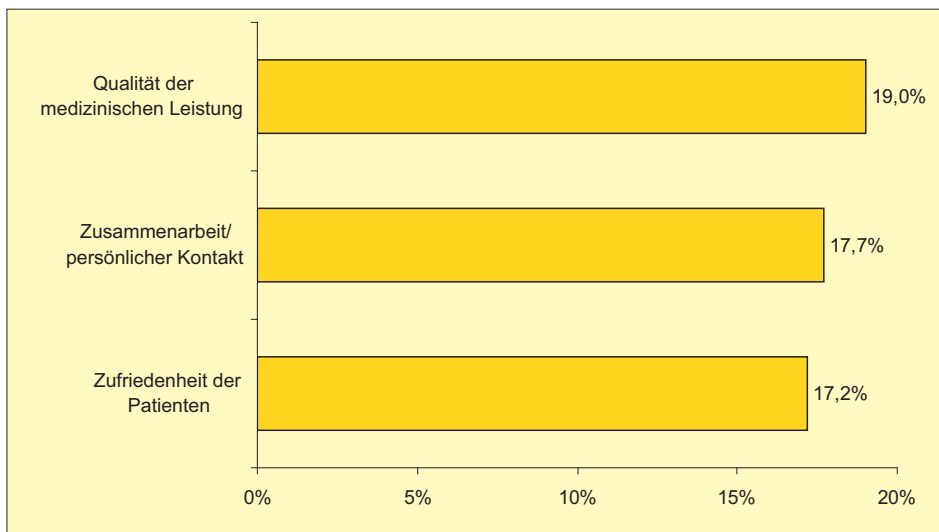
Die Zufriedenheit der Kunden mit den Waldburg-Zeil Kliniken spielt eine wichtige Rolle im zunehmenden Wettbewerb am Gesundheitsmarkt, denn nur wenn wir die Bedürfnisse unserer Kunden kennen, können wir vorausschauend handeln.

Es ist uns deshalb wichtig, die Wünsche und Anregungen unserer Zuweiser zu erfahren und bei Unzufriedenheit in bestimmten Bereichen Verbesserungspotenziale aufzudecken und diese zu nutzen.

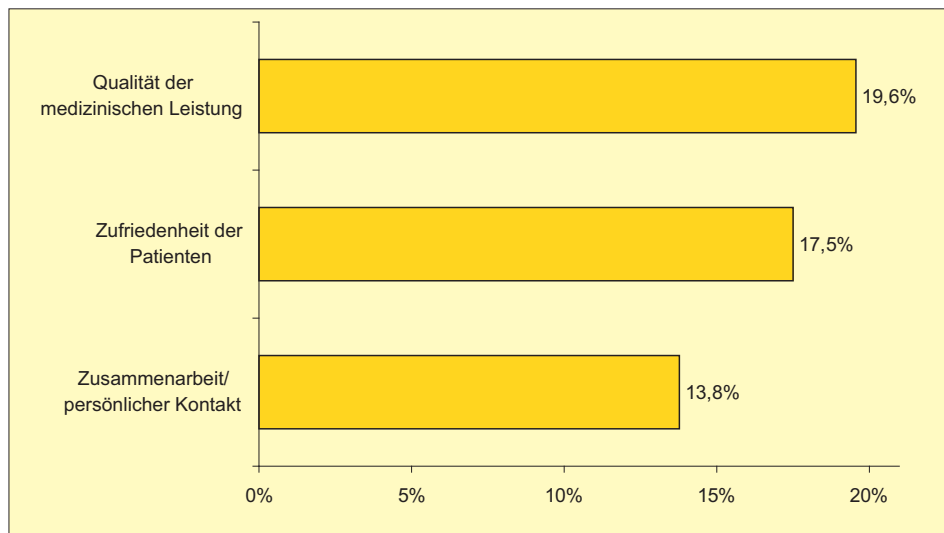
Zum Jahreswechsel 2009/2010 wurde die dritte Zuweiserbefragung, die sich in die Zielgruppen Ärzte im Akutkrankenhaus, niedergelassene Ärzte und Sozialdienste aufteilt, durchgeführt.

Die Top-3 Hauptkriterien für die Zuweisung in die Waldburg-Zeil Kliniken, sind ...

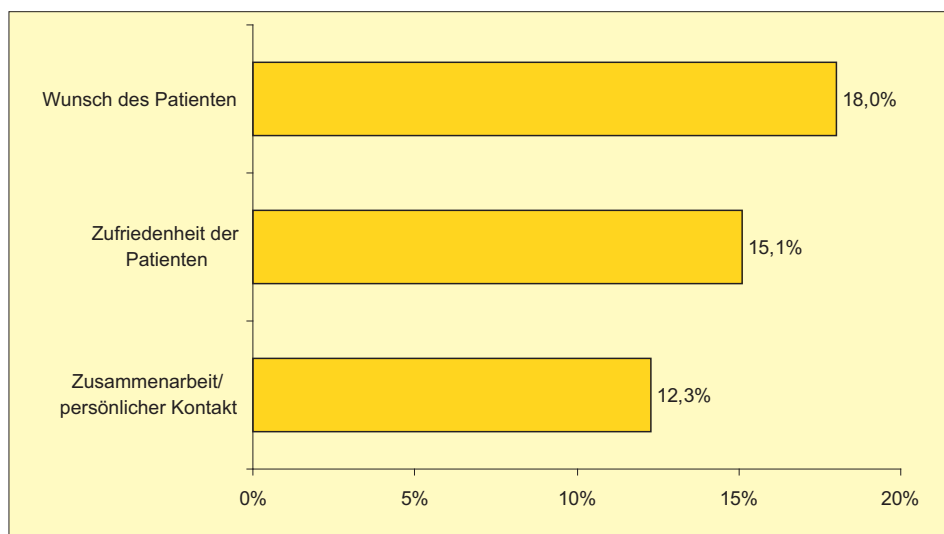
... für die Ärzte im Akutkrankenhaus:



... für die niedergelassenen Ärzte:



... für die Sozialdienste:



Das wichtigste Kriterium für die Ärzte, sowohl im Akut- als auch im niedergelassen Bereich, ist die Qualität der medizinischen Leistungen, die von den Waldburg-Zeil Kliniken erbracht werden. Außerdem ist hervorzuheben, dass den Ärzten neben der Patientenzufriedenheit die gute Zusammenarbeit und der persönliche Kontakt zu den einzelnen Kliniken sehr wichtig sind. Die Sozialdienste legen besonders starken Wert auf die Patientenwünsche. Darüber hinaus sind auch für die Sozialdienste die Zufriedenheit der Patienten sowie die gute Zusammenarbeit und der persönliche Kontakt zu den einzelnen Kliniken entscheidende Kriterien.

## Beurteilung der Waldburg-Zeil Kliniken unter Organisationsgesichtspunkten

Ärzte im Akutkrankenhaus	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit Terminvergabe/ Terminverschiebung bei Anfrage	93,0 % Zufriedenheit	84,3 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Weiterleitung an den richtigen Ansprechpartner bei Fragen	94,3 % Zufriedenheit	93,9 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bei Rückverlegungen und Wiederaufnahmen	88,9 % Zufriedenheit	82,4 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Service/der Zuverlässigkeit	100,0 % Zufriedenheit	97,9 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Fortbildungsangebot	79,1 % Zufriedenheit	67,6 % Zufriedenheit

Niedergelassene Ärzte	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit Terminvergabe/ Terminverschiebung bei Anfrage	88,2% Zufriedenheit	85,4% Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Weiterleitung an den richtigen Ansprechpartner bei Fragen	84,8% Zufriedenheit	85,0% Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bei Rückverlegungen und Wiederaufnahmen	73,5% Zufriedenheit	87,8% Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Service/der Zuverlässigkeit	96,0% Zufriedenheit	92,7% Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Fortbildungsangebot	75,8% Zufriedenheit	84,1% Zufriedenheit

Sozialdienste	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit Terminvergabe/ Terminverschiebung bei Anfrage	91,0 % Zufriedenheit	88,0 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Weiterleitung an den richtigen Ansprechpartner bei Fragen	99,5 % Zufriedenheit	99,0 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bei Rückverlegungen und Wiederaufnahmen	93,0 % Zufriedenheit	95,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Service/der Zuverlässigkeit	100,0 % Zufriedenheit	100,0 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Fortbildungsangebot	Kein Vergleich möglich	85,9 % Zufriedenheit

Die Zufriedenheit der Zuweiser mit den Waldburg-Zeil Kliniken beträgt bei nahezu allen Organisationsgesichtspunkten mehr als 80 Prozent. Lediglich das Fortbildungsangebot aus Sicht der Ärzte in den Akuthäusern weist mit 67,6 Prozent eine vergleichsweise geringe Zufriedenheit auf. Positiv ist besonders hervorzuheben, dass fast alle Zuweiser (95,9 Prozent) mit dem Service und der Zuverlässigkeit der Waldburg-Zeil Kliniken zufrieden sind.

## Beurteilung der Waldburg-Zeil Kliniken unter Kooperationsgesichtspunkten

Ärzte im Akutkrankenhaus	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit den Absprachen bzgl. der aktuellen Befunde	92,3 % Zufriedenheit	87,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Miteinbeziehung bei wichtigen Entscheidungen	83,9 % Zufriedenheit	69,6 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bzgl. Rückmeldungen (Behandlungsergebnis, Anschlusstherapie)	88,7 % Zufriedenheit	87,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit Umgang mit Beschwerden	86,8 % Zufriedenheit	89,5 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Personals	88,9 % Zufriedenheit	97,8 % Zufriedenheit

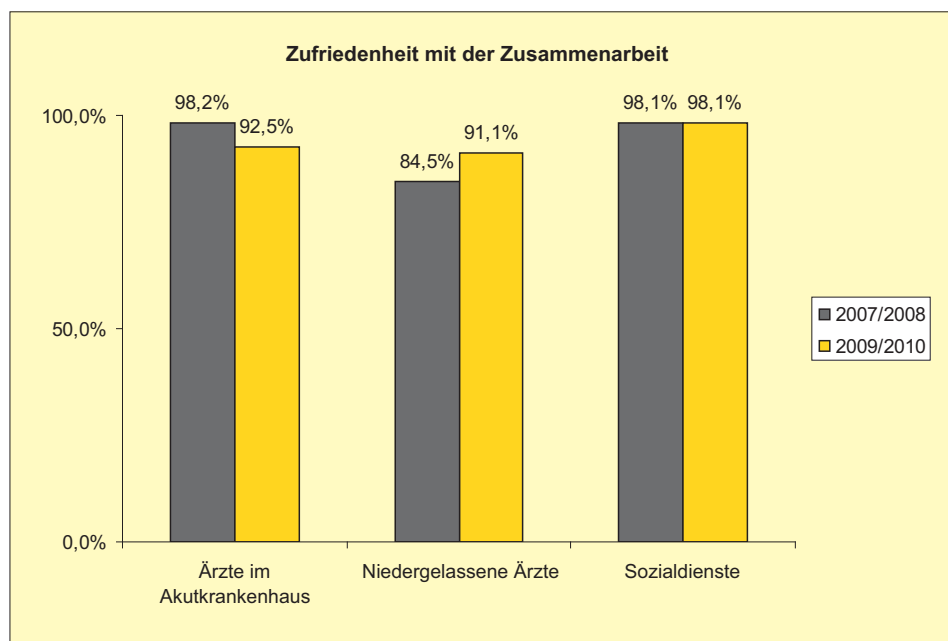
Niedergelassene Ärzte	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit den Absprachen bzgl. der aktuellen Befunde	75,6 % Zufriedenheit	76,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Miteinbeziehung bei wichtigen Entscheidungen	48,2 % Zufriedenheit	63,5 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bzgl. Rückmeldungen (Behandlungsergebnis, Anschlusstherapie)	66,7 % Zufriedenheit	73,4 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit Umgang mit Beschwerden	61,0 % Zufriedenheit	73,0 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Personals	99,5 % Zufriedenheit	90,2 % Zufriedenheit

Sozialdienste	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit den Absprachen bzgl. der aktuellen Befunde	Kein Vergleich möglich	95,7 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Miteinbeziehung bei wichtigen Entscheidungen	93,3 % Zufriedenheit	77,6 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bzgl. Rückmeldungen (Behandlungsergebnis, Anschlusstherapie)	Kein Vergleich möglich	66,7 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit Umgang mit Beschwerden	97,3 % Zufriedenheit	90,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Personals	98,5 % Zufriedenheit	97,5 % Zufriedenheit

Die Ärzte in den Akuthäusern und die Sozialdienste sind vor allem mit den Befundabsprachen und dem Umgang mit Beschwerden zufrieden. Des Weiteren herrscht über alle Zuweisergruppen hinweg große Zufriedenheit mit der Freundlichkeit unseres Personals.

Verbessern werden wir das Verhalten bzgl. Rückmeldungen und insbesondere die Miteinbeziehung der Zuweiser bei wichtigen Entscheidungen. Darüber hinaus fällt auf, dass die niedergelassenen Ärzte die Waldburg-Zeil Kliniken unter Kooperationsgesichtspunkten erneut kritischer bewertet haben, als die anderen Zuweisergruppen.

## Beurteilung der Zusammenarbeit im Allgemeinen



Insgesamt waren 93,7 Prozent der Zuweiser mit der Zusammenarbeit mit den Waldburg-Zeil Kliniken zufrieden.

Zusammenfassend sind die Stärken der Waldburg-Zeil Kliniken nach Angaben der Zuweiser die hervorragende Fachkompetenz, die gute Behandlungsqualität der Kliniken, deren Spezialisierung sowie der persönliche Kontakt zu den Einrichtungen. Als Schwäche wird aufgezeigt, dass die Wartezeiten auf einen Rehabilitationsplatz gelegentlich zu lange sind.

Erfreulich ist, dass fast 100 Prozent der Zuweiser die Waldburg-Zeil Kliniken weiterempfehlen würden.

## Reaktionszeit auf Patientenbeschwerden

Beschwerden werden von allen Mitarbeitern jederzeit entgegengenommen. Unsere Patienten können sich sicher sein, dass die von ihnen geäußerten Beschwerden zügig beantwortet werden und die Ursache der Beschwerde nach Möglichkeit behoben wird. Für uns sind Patientenbeschwerden wichtig, um Schwachpunkte in unserer Klinik zu erkennen und Verbesserungen einzuführen.

Beschwerdemanagement	2008	2009
Anzahl der Beschwerden pro Jahr	1	2
Durchschnittliche Reaktionszeit (Tage)	5,0	4,0

## Die Laufzeit der Entlassungsberichte

Der ärztliche Entlassungsbericht der Rentenversicherung wird für jeden Rehabilitanden des Parksanatoriums Aulendorf erstellt und informiert die Deutsche Rentenversicherung Land, den weiterbehandelnden Arzt und andere Sozialleistungsträger über den Behandlungsprozess. Zudem dokumentiert und bewertet er die Rehabilitation und das Behandlungsergebnis aus sozialmedizinischer Sicht. Entlassungsberichte sind somit nicht nur Entscheidungsgrundlagen bei der Prüfung nachfolgender Leistungen, sondern auch eine wichtige Informationsbasis für die weitergehende ärztliche Behandlung. Nur eine zeitnahe Weiterverarbeitung kann eine optimale Versorgung der Versicherten ermöglichen.

Laufzeit der Entlassungsberichte	2008	2009
Durchschnittliche Dauer (Tage)	6,3	5,4

Von der Deutschen Rentenversicherung Baden-Württemberg wird die Laufzeit der Entlassungsberichte d.h. der Zeitraum von Entlassungstag bis zum Eingang des Entlassungsberichts bei der Deutschen Rentenversicherung Baden-Württemberg als ein wichtiges Qualitätsmerkmal der Rehabilitationseinrichtungen angesehen. Als Zielgröße für die Laufzeit der Entlassungsberichte hat die Deutsche Rentenversicherung Bund einen Zeitraum von 14 Tagen vorgegeben.

## ■ Ergebnisse der externen Qualitätsmessung

Das Parksanatorium Aulendorf beteiligt sich an dem **Reha-Qualitätssicherungsprogramm der Deutschen Rentenversicherung**. Das Qualitätssicherungsprogramm dient der Gewährleistung einer bedarfsgerechten, qualitativ hochwertigen, aber zugleich auch ökonomisch-rationalen Versorgung der Versicherten.

Die für die Qualitätssicherung benötigten Daten werden durch wissenschaftliche Auswertungsstellen beim Verband Deutscher Rentenversicherungsträger (VDR) und der Deutschen Rentenversicherung Land (ehemals LVA) ausgewertet. Die Berichterstattung an die Kliniken erfolgt regelmäßig in Form von umfassenden Qualitätsberichten. Darin werden jeder Rehabilitationseinrichtung ihre individuellen Auswertungsergebnisse im Vergleich zu den Ergebnissen von allen anderen Rehakliniken, die ähnliche Patientengruppen behandeln, mitgeteilt.

Im Folgenden können Sie sich anhand der Ergebnisse dieses Qualitätsberichtes ein Bild von der Qualität unserer Leistungen machen.

### Rehabilitandenbefragung 2007/2008

Für die einzelne Rehabilitationsklinik und für den Träger der Rehabilitation ist es wichtig zu wissen, wie die Patienten ihre Rehabilitation bewerten. Zufriedenheit und Akzeptanz des Angebots sind wesentliche Qualitätsmerkmale. Patientenbefragungen geben den Rehabilitanden die Möglichkeit, ihre Einschätzung zu verschiedenen Aspekten ihrer Rehabilitation zu äußern und sich damit an der Qualitätssicherung zu beteiligen. Rehabilitationseinrichtungen und Träger nutzen die Ergebnisse zur Verbesserung ihres Leistungsangebotes.

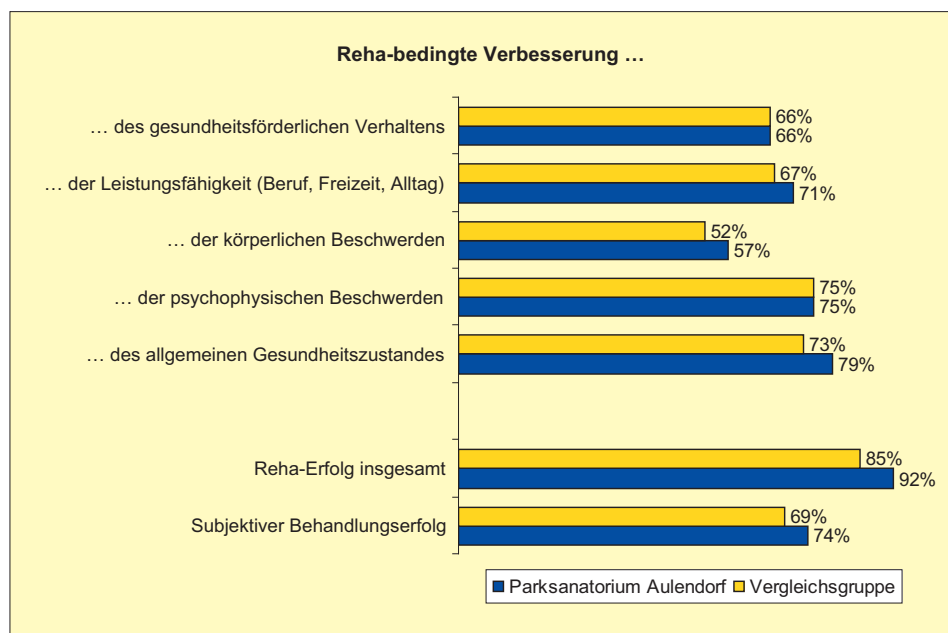
Im Rahmen des Reha-Qualitätssicherungsprogramms führt die Rentenversicherung kontinuierlich Patientenbefragungen durch. Das Urteil der Patienten ist zu folgenden Aspekten der Rehabilitation gefragt: Zufriedenheit mit der Behandlung, Betreuung und Unterbringung, subjektiver Rehabilitationserfolg – Besserung des Gesundheitszustandes, Gesamturteil und Auswahl der richtigen Rehabilitationsklinik. Da die Zufriedenheit neben individuellen Erwartungen und der Motivation auch durch persönliche Merkmale (Alter, Geschlecht, Schweregrad der Erkrankung, Wohnort, vorausgegangener Rentenanspruch u. a.) beeinflusst wird, sind diese bei der Auswertung der Befragungsergebnisse in geeigneter Weise berücksichtigt.

#### Zufriedenheit mit der Rehabilitation aus Patientensicht im Parksanatorium Aulendorf Gemittelte Skalenwerte von 1 (sehr gut) bis 5 (schlecht)

Zufrieden mit ...	Parksanatorium Aulendorf	Vergleichsgruppe
... der ärztlichen Betreuung	1,5	1,6
... der psychologischen Betreuung	1,6	1,6
... der pflegerischen Betreuung	1,3	1,4
... den Einrichtungsangeboten	1,6	1,6
... Gesundheitsbildung und -training	1,9	2,0
... den durchgeführten Behandlungen	1,7	1,7
... den in Anspruch genommenen Beratungen	2,0	2,0
... der Abstimmung über Reha-Plan und -Ziele	2,1	2,3
... der Vorbereitung auf die Zeit danach	2,1	2,4
... der Reha insgesamt	1,7	1,8
<b>Rehabilitandenzufriedenheit</b>	<b>1,75</b>	<b>1,85</b>

Sehr erfreulich ist für uns, dass der überwiegende Teil der Patienten sehr zufrieden mit dem Rehabilitationsaufenthalt ist. Vor allem bei der Gegenüberstellung mit der Vergleichsgruppe werden in fast allen Bereichen überdurchschnittlich gute Ergebnisse erzielt.

### Behandlungserfolg im Patientenurteil im Parksanatorium Aulendorf



Auch diese Darstellungen verdeutlichen die Zufriedenheit unserer Patienten mit dem Parksanatorium Aulendorf, welches in nahezu allen Bereichen besser als die Vergleichsgruppe bewertet wird.

### Peer Review – Experten bewerten den Rehabilitationsprozess

Das Peer Review-Verfahren ist ein aussagekräftiges Instrument für die Bewertung und Verbesserung der Prozessqualität. Hierbei wird die Qualität der individuellen Rehabilitationsprozesse anhand anonymisierter Entlassungsberichte durch erfahrene, klinisch tätige Rehabilitationsmediziner des jeweiligen Fachgebietes (Peers) bewertet.

Die kritische Begutachtung umfasst alle Bereiche des Rehabilitationsprozesses: Anamnese (Erfassung der Vorgeschichte des Patienten), Diagnostik, Therapieziele und Therapie, Klinische Beurteilung, Sozialmedizinische Stellungnahme und Nachsorgekonzept. Dabei werden 54 qualitätsrelevante Prozessmerkmale mittels einer standardisierten Checkliste und einem dazugehörigen Manual von den Fachkollegen bewertet.

Die folgenden Ergebnisse stammen aus dem aktuellen Peer Review-Verfahren 2009/2010.

## Prozentuale Verteilung der Mängelkategorien im Parksanatorium Aulendorf

Bereich	Keine Mängel		Leichte Mängel		Deutliche Mängel		Gravierende Mängel		Abweichung zur Gruppe
	Klinik	Gruppe	Klinik	Gruppe	Klinik	Gruppe	Klinik	Gruppe	
Anamnese	29 %	30 %	64 %	51 %	7 %	15 %	0 %	4 %	n. s.
Diagnostik	36 %	29 %	57 %	52 %	7 %	15 %	0 %	4 %	n. s.
Therapieziele und Therapie	21 %	30 %	71 %	51 %	7 %	15 %	0 %	5 %	n. s.
Klinische Epikrise <sup>1</sup>	39 %	44 %	46 %	41 %	15 %	10 %	0 %	4 %	n. s.
Sozialmedizinische Epikrise <sup>2</sup>	36 %	40 %	36 %	37 %	21 %	14 %	7 %	9 %	n. s.
Weiterführende Maßnahmen	57 %	50 %	29 %	36 %	7 %	10 %	7 %	4 %	n. s.
Gesamter Reha-Prozess	23 %	19 %	69 %	58 %	8 %	19 %	0 %	5 %	n. s.

Gruppe = Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund

<sup>1</sup> Die klinische Beurteilung beschreibt den gesamten Verlauf des Krankheitsbilds des Patienten.

<sup>2</sup> Die sozialmedizinische Stellungnahme bewertet die festgestellten Krankheitsfolgen in ihren Auswirkungen auf die Leistungsfähigkeit in Alltag und Beruf.

Um bei Vergleichen zwischen zufälligen und nicht zufälligen Abweichungen unterscheiden zu können, wird die statistische Sicherheit eines Unterschieds bestimmt. Die ermittelten Unterschiede werden mit folgenden Symbolen für die Richtung und Bedeutsamkeit der Abweichung gekennzeichnet:

Symbol	Bedeutung
↗	Die Bewertungen der Einrichtung fallen besser aus
↘	Die Bewertungen der Einrichtung fallen schlechter aus
n. s.	Nicht signifikant
**	Hoch signifikant (mindestens 99 % statistische Sicherheit)
*	Signifikant (mindestens 95 % statistische Sicherheit)
+	Der Tendenz nach signifikant (mindestens 90% statistische Sicherheit)
-	Es konnte keine Vergleichsberechnung durchgeführt werden

Die vorliegenden Ergebnisse bestätigen dem Parksanatorium Aulendorf in allen Bereichen des Rehabilitationsprozesses gute Qualität auf dem Niveau der Referenzkliniken.

Die folgende Tabelle gibt ergänzend einen Überblick über die Bewertungen nach Qualitätspunkten.

Mittel der Bewertungen des Parksanatoriums Aulendorf nach Qualitätspunkten von 0 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut)

Bereich	2005/2006		2009/2010	
	Klinik	Gruppe	Klinik	Gruppe
Anamnese	7,8	7,3	7,4	7,4
Diagnostik	6,9	7,0	7,8	7,3
Therapieziele und Therapie	7,4	7,1	7,4	7,3
Klinische Epikrise	7,9	7,4	7,8	7,6
Sozialmedizinische Epikrise	6,9	7,4	7,1	7,2
Weiterführende Maßnahmen	6,9	7,6	7,8	7,8
Gesamter Reha-Prozess	6,9	6,8	7,2	7,1

Gruppe = Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund

Auch in dieser Darstellung liegt die Qualitätsbewertung der einzelnen Rehabilitationsprozesse des Parksanatoriums Aulendorf auf dem Niveau der untersuchten Referenzkliniken.

## Leistungen der rehabilitativen Behandlung

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

Die nachfolgende Übersicht gibt Auskunft über die Kennzahlen zur Leistungsmenge, Leistungsdauer und Leistungsverteilung:

- Durchschnittliche Leistungsmenge (Leistungen pro Rehabilitand und Woche)
- Durchschnittliche Leistungsdauer (Stunden pro Rehabilitand pro Woche)
- Leistungsverteilung: durchschnittliche Anzahl KTL-Kapitel, aus

## Zusammenfassung der KTL-Leistungen des Parksanatoriums Aulendorf

	2007
Durchschnittliche Leistungsmenge (Leistungen pro Woche)	22,3
Durchschnittliche Leistungsdauer (Stunden pro Woche)	11,9
Leistungsverteilung (Leistungen aus KTL-Kapiteln)	5,9

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

KTL-Kapitel	Anteil Rehabilitanden mit mind. einer Leistung	Leistungen pro Rehabilitand pro Woche
A: Sport- und Bewegungstherapie	80 %	3,3
B: Physiotherapie	92 %	4,0
C: Information, Motivation, Schulung	100 %	5,7
D: Klinische Sozialarbeit, Sozialtherapie	24 %	0,5
E: Ergotherapie, Arbeitstherapie und andere funktionelle Therapien	29 %	2,2
F: Klinische Psychologie, Neuropsychologie	71 %	2,2
G: Psychotherapie	0 %	0,3
H: Reha-Pflege	75 %	2,5
K: Physikalische Therapie	98 %	5,7
L: Rekreationstherapie	19 %	0,9
M: Ernährung	4 %	0,3
<b>Insgesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>22,0</b>

## ■ Ergänzende wichtige Informationen

### Qualifizierung des Personals durch Fort- und Weiterbildung

#### Interne Fortbildung/Schulung

Im Parksanatorium wird ein konstant hohes Therapieniveau durch wöchentliche und kontinuierliche Fortbildung der Ärzte (verantwortlich Chefärzte), der krankengymnastischen Abteilung und des Pflegeteams zu fachspezifischen wie reharelevanten Themen erhalten. Wöchentlich werden patientenspezifische Themen zwischen Ärzten, Pflegekräften, Sozialarbeiter und Mitgliedern des psychosozialen Teams diskutiert und auf ihre therapeutische und sozialmedizinische Relevanz geprüft.

#### Externe Fortbildung/Schulung

Ärztlicher Dienst: Regelmäßiger Besuch der Kongresse der Hämatologie/Onkologie, Urologie, HNO, Gynäkologischen Onkologie, Kontinenztherapie, Sozialmedizinische Weiterbildung der Klinikleitung. Oberärztin: Lehrerin für Lymphologie mit Fachausbildung an der Asdonck-Schule, Prüferin für Lymphtherapeuten. Psychotherapeuten, Sozialarbeit: zertifizierte Weiterbildung in Psychoonkologie, Gründungsmitglieder der Deutschen Arbeitsgemeinschaft der Psychoonkologen (DAPO), regelmäßige Weiterbildung über DAPO-Regionaltreffen, Sozialarbeitertagungen.

Pflegedienst: zertifizierte Weiterbildung zu Stomafachschwestern, Fachkurs „Onkologie in der Krankenpflege“ an der Universität Ulm.

Externe Fortbildungskurse der Physiotherapeuten, Sporttherapeuten, Masseurinnen zu manueller Therapie, Bewegungstherapie, speziellen Massagetechniken (v.a.

Lymphdrainage, Marnitztherapie), Kontinenztraining/Beckenbodengymnastik. Logopädische Weiterbildungen, externe Fachaufsicht durch Logopäden, den Kooperationspartnern Universität Ulm und Klinikum Stuttgart. Fachkurse für Ernährungsmedizin

### Vermittlung von Wissen in der Öffentlichkeit

#### Öffentliche Vorträge

Die Chefärzte halten Vorträge an den zuweisenden (Universitäts-)Kliniken und sind eingebunden in das Lehrangebot der Universität Ulm für interdisziplinäre Onkologie/Palliativmedizin.

Zur Gesundheitsbildung der Öffentlichkeit veranstalten die Waldburg-Zeil Einrichtungen die Vortragsreihe „Mittwochs bei den Waldburg-Zeil Kliniken-Treffpunkt: Gesundheit“. Dabei referieren die Einrichtungen monatlich im Wechsel über fachspezifische Themen wie (z. B. 2007): „Inkontinenz – Was tun?“.

#### Veranstalter fachspezifischer Fortbildungsveranstaltungen

Seit vielen Jahren finden im Parksanatorium Sozialarbeitertagungen statt sowie RehaHelferlehrgänge für Betroffene aus der Selbsthilfe der Kehlkopfflosen und Stomaträger (ILCO).

### Teilnahme an besonderen Versorgungs- und Vernetzungsformen

Das Parksanatorium hat Kooperationsverträge mit der Universität Ulm, speziell mit dem Comprehensive Cancer Center Ulm, dem Klinikum Stuttgart und dem Klinikum Heidenheim. Das Haus ist von Beginn an Mitglied im Krebsverband

Baden-Württemberg und stellt Mitarbeiter für den Vorstand.

Klinikmitglieder sind in der Arbeitsgemeinschaft tumoronkologischer Zentren (ATO) aktiv, der Chefarzt HNO ist ATO-Sprecher der Arbeitsgruppe „Onkologische Rehabilitation“ und Wissenschaftlicher Beirat des Südwestdeutschen Tumorzentrums an der Universität Tübingen.

Ein Chefarzt ist aktives Mitglied der Deutschen Gesellschaft für Hämatologie und Onkologie (DGHO) bzw. der Arbeitsgemeinschaft internistischer Onkologen (AIO).

Seit mehreren Jahrzehnten besteht eine rege ideelle und tatkräftige Unterstützung der Selbsthilfegruppen der Kehlkopfflosen, Stomaträger und Darmtumorerkrankten (ILCO), Frauenselbsthilfe nach Krebs, Gesellschaft für Harninkontinenz (GIH), Leukämie- und Lymphomhilfe (DLH).

## ■ Verantwortliche für den Qualitätsbericht

Herr Ellio Schneider  
Geschäftsführer  
Waldburg-Zeil Kliniken

Herr Lothar Runzheimer  
Klinikdirektor

Chefarzt Herr Dr. med. Christian Duncker  
Facharzt für Innere Medizin  
Hämatologie/Onkologie

Chefarzt Herr Dr. med. Johann Andreas Schiefer  
Arzt für HNO-Heilkunde, Stimm- und Sprachstörungen,  
Rehabilitationswesen

Chefarzt Herr Dr. med. Dominik Duelli  
Facharzt für Innere Medizin

Frau Ingrid Werner  
Pflegedienstleitung und QM-Beauftragte

Herr Werner Holdau-May  
Stationsarzt und QM-Beauftragter



## Parksanatorium Aulendorf

Anschrift: Schussenrieder Str. 5 · 88326 Aulendorf

Telefon: +49 (0) 7525 93-10 Telefax: +49 (0) 7525 93-1599

E-Mail: [info@parksanatorium-aulendorf.de](mailto:info@parksanatorium-aulendorf.de)

Internet: [www.parksanatorium-aulendorf.de](http://www.parksanatorium-aulendorf.de) · [www.wzk-portal.de](http://www.wzk-portal.de)