




TEUFELSBAD FACHKLINIK
BLANKENBURG



Qualitätsbericht

Stand: November 2009

Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

Qualität und Transparenz sind für die medizinische Rehabilitation entscheidende Größen. Denn wo sich Rahmenbedingungen ständig ändern, muss die Leistungsfähigkeit der einzelnen Rehabilitationsklinik vergleichbar dokumentiert sein.

Noch fehlen für den Bereich der medizinischen Rehabilitation zwar verbindliche Richtlinien zur Erstellung eines strukturierten Qualitätsberichts. Dennoch hält die Karlsruher Sanatorium AG die Darlegung der Qualität ihrer acht Fach- und Rehabilitationskliniken für sinnvoll und notwendig.

Seit vielen Jahren entwickeln unsere Fach- und Rehabilitationskliniken ihre Behandlungs- und Versorgungsqualität stetig weiter. Routinemäßig durchgeführte interne und externe Erhebungen zur Patientenzufriedenheit und zur Behandlungsqualität liefern das dafür notwendige Datenmaterial. Behandlungsmöglichkeiten, Behandlungserfolge sowie die Zufriedenheit der Patienten mit der Behandlung werden erhoben. Neben diesen medizinisch-therapeutischen Aspekten beinhalten die acht Berichte auch Informationen zu Räumlichkeiten, zur diagnostischen Ausstattung und zu den Service- und Freizeitangeboten. Zudem haben wir die qualitätsgesicherten Strukturen und Prozesse unserer Fach- und Rehabilitationskliniken extern prüfen und zertifizieren lassen. All dies können Sie in den vorliegenden acht Berichten detailliert nachlesen.

Mit dieser offensiven Darlegung unserer Leistungsergebnisse geben wir einen Einblick in die Qualität unserer Arbeit. Die Veröffentlichung unserer Qualitätsberichte trägt zur verbesserten Information bei und liefert Orientierungs- und Entscheidungshilfen für Patienten und Ärzte sowie für Leistungsträger.

Mit freundlichen Grüßen

Berthold Müller
Geschäftsführer



Vorwort

Auf der 72. Gesundheitsministerkonferenz in Trier wurde bereits 1999 die Entwicklung einer einheitlichen Qualitätsstrategie im Gesundheitswesen diskutiert. Eine der Maßnahmen sah vor, dass alle Einrichtungen des Gesundheitswesens die Qualität ihrer Leistungen in jährlichen Qualitätsberichten dokumentieren und diese in geeigneter Form veröffentlichen.

Obwohl bislang nur alle nach § 108 SGB V zugelassenen Krankenhäuser verpflichtet sind, einen strukturierten Qualitätsbericht zu veröffentlichen, halten wir eine transparente Qualitätsdarlegung auch für uns als Fach- und Rehabilitationsklinik für sinnvoll.

Mit der Veröffentlichung des Qualitätsberichtes sollen Patienten, Leistungsträger und andere Interessierte Einblick in die Qualität unserer Arbeit erhalten. Besonderen Wert legen wir dabei auf die Offenlegung von Ergebnissen.

Ärztliche Direktorin
Prof. Dr. Karin Kluge

Chefarzt Onkologie
Dipl. med. Gerhard Faber

Klinikmanagement
Frank Günter

Gliederung

Basisteil: Merkmale der Strukturqualität

1	Allgemeine Klinikmerkmale	8
1.1	Allgemeine Behandlungskonzepte	10
1.2	Kooperationen	10
1.3	Leistungsformen und ambulante Behandlungsmöglichkeiten	11
1.4	Behandlungsschwerpunkte	12
1.5	Häufigste Diagnosen Orthopädie	13
1.6	Häufigste Diagnosen Onkologie	14
1.7	Behandelte Patienten	15
1.7.1	Alter und Geschlecht der Patienten	15
1.7.2	Einzugsgebiet der Patienten	15
2	Räumliche Ausstattung	15
2.1	Patientenzimmer	15
2.2	Gemeinschaftsräume für Patienten	15
2.3	Funktionsräume	16
3	Diagnostik	17
3.1	Diagnostische Möglichkeiten	17
3.2	Diagnostische Ausstattung	17
4	Personelle Ausstattung	18
4.1	Medizinisches Personal	18
4.2	Weiteres Personal	20
5	Therapie	20
Systemteil: Qualitätsmanagement		
6	Leitbild und Strategien	22
6.1	Leitbild	22
6.2	Qualitätspolitik und Strategie	23
7	Qualitätsmanagementsystem	24
7.1	Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	24
7.2	Strukturen des Qualitätsmanagements	24
7.2.1	Klinikübergreifende Strukturen	24
7.2.2	Klinikinterne Strukturen	24
7.3	Patientenorientierung	25
7.4	Mitarbeiterorientierung	26
8	Ergebnisse	27
8.1	Interne Qualitätsbewertung	27
8.1.1	Patientenzufriedenheit	27
8.1.2	Gesundheitliche Verfassung	30
8.1.3	Therapieziele	31
8.1.4	Therapiedichte	32
8.2	Externe Qualitätsbewertung	33
9	Qualitätsmanagementprojekte	35

Basisteil: Merkmale der Strukturqualität

1 Allgemeine Klinikmerkmale

Anschrift der Klinik

Teufelsbad Fachklinik Blankenburg
Fach- und Rehabilitationsklinik für Orthopädie, Rheumatologie und Onkologie
Michaelstein 18
38889 Blankenburg
Telefon: 0800 / 4747 – 204
Fax: 0800 / 4747 – 209
E-Mail: teufelsbad@marseille-kliniken.com
Homepage: www.teufelsbad-fachklinik.com

Institutionskennzeichen

431500438

Träger

Teufelsbad Fachklinik GmbH

Klinikmanagement

Frank Günter
Michaelstein 18
38889 Blankenburg
Telefon: 03944 / 944 – 100
Telefax: 03944 / 944 – 151
E-Mail: guenter@marseille-kliniken.com

Indikation Orthopädie

Ärztliche Leitung
Prof. habil. Dr. med. Karin Kluge (Ärztliche Direktorin)
Fachärztin für Orthopädie, Rheumatologie sowie für Physikalische und Rehabilitative Medizin,
Chirotherapie, Naturheilverfahren und Rehabilitationswesen
Telefon: 03944 / 944 – 200
Telefax: 03944 / 944 – 251
E-Mail: kluge@marseille-kliniken.com

Indikation Onkologie

Chefarzt Dipl. med. Gerhard Faber
Facharzt für Innere Medizin/Hämatologie/Internistische Onkologie
sowie Physikalische Therapie, Rehabilitationswesen, Diabetologe DDG
Telefon: 03944 / 944 – 644
Telefax: 03944 / 944 – 644
E-Mail: faber@marseille-kliniken.com

Patientenaufnahme

Christa Freudenberg und Silke Mixdorf
Telefon: 03944 / 944 – 383 oder 108
Telefax: 03944 / 944 – 351

Qualitätsmanagement

Daniela Bitter
Telefon: 03944 / 944 – 208
Telefax: 03944 / 944 – 251
E-Mail: bitter@marseille-kliniken.com
Integriert in die Fachklinik Teufelsbad ist das

Sport- und Rehabilitationszentrum Harz

Ambulante orthopädische, traumatologische und rheumatologische Rehabilitation

Ansprechpartner

Manuela Parth

Telefon: 03944 / 944 – 189

1.1 Allgemeine Behandlungskonzepte

Die Teufelsbad Fachklinik zählt zu den modernsten Rehabilitationseinrichtungen in Deutschland mit den Fachrichtungen Orthopädie, Rheumatologie und Onkologie. Unter Rehabilitation verstehen wir die Gesamtheit aller medizinischen, schulisch-pädagogischen, beruflichen und sozialen Maßnahmen, die erforderlich sind, um unseren Patienten zu helfen. Dies geschieht indem die bestmöglichen körperlichen, seelischen und sozialen Bedingungen für den Patienten geschaffen werden. Der Patient soll dadurch in der Lage sein, einen angemessenen Platz in der Gesellschaft, im Berufs- und im Privatleben zu erhalten oder wiederzuerlangen.

Theoriemodell der Rehabilitation, ICF

Die Teufelsbad Fachklinik strebt eine ganzheitliche Behandlung und Rehabilitation im Sinne des Rahmenkonzepts der medizinischen Rehabilitation der Deutschen Rentenversicherung an. Zu den wichtigsten Grundlagen des Behandlungsmodells zählt die neue Version des WHO-Modells, wie es auch in der „Internationalen Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit“ (ICF) Berücksichtigung findet.

Eine zentrale aus diesem Modell abgeleitete Aufgabe eines rehabilitationsmedizinischen Behandlungskonzeptes ist dabei v.a. auch die Befähigung der Patienten zum eigenverantwortlichen Umgang mit krankheitsbedingten Anforderungen im Sinne eines Aufbaus von Selbstmanagementkompetenz.

Das biopsychosoziale Modell

Die Behandlung in der Teufelsbad Fachklinik orientiert sich grundlegend am biopsychosozialen Modell, dem ein umfassendes Verständnis von Krankheit und Behinderung zugrunde liegt. Es erklärt die Entstehung und Verlauf einer Erkrankung wesentlich als das Ergebnis eines komplexen Ineinandergreifens physiologischer, psychischer und sozialer Vorgänge. Entsprechend führt das Behandlungs- und Rehabilitationskonzept der Teufelsbad Fachklinik die verschiedenen am Rehabilitationsprozess eines Patienten beteiligten Berufsgruppen und ihre spezifischen Fachkompetenzen zusammen.

1.2 Kooperationen

Medizinisch-therapeutische Kooperationen

Klinische Kooperationen bestehen mit niedergelassenen Fachärzten und Krankenhäusern der Regel- und Maximalversorgung in der unmittelbaren Umgebung; z. B. Harzklinikum Wernigerode–Blankenburg GmbH, St. Salvator-Krankenhaus Halberstadt, Klinikum Dorothea-Christiane Erxleben Quedlinburg GmbH, Universitätsklinikum Magdeburg, Krankenhaus Mansfelderland/Hettstedt, Pfeifferische Stiftung Magdeburg und Krankenhaus Neindorf.

Wissenschaftliche Kooperationen

Die Kliniken der Marseille-Kliniken AG beziehen seit mehr als 10 Jahren die Expertise eines wissenschaftlichen Beirats in die strategische Planung ein. Der Beirat tagt viermal pro Jahr und berät die Kliniken in klinischen und wissenschaftlichen Fragen. Ihm gehören an:

- **Prof. Dr. phil. Dr. med. Jürgen Bengel**
Direktor der Abteilung für Rehabilitationspsychologie am Institut für Psychologie
Universität Freiburg
- **Prof. Dr. Jens Goebel**
Mitglied im Thüringer Landtag
Ehemaliger Kultusminister von Thüringen
- **Prof. Dr. phil. Stefan Görres**
Lehrstuhl für Gerontologie und Pflegewissenschaft der Universität Bremen
Mitglied des Direktoriums im Institut für Public Health und Pflegeforschung (IPP)
Universität Bremen

- **Prof. Dr. med. Dr. phil. Uwe Koch (stv. Vorsitzender)**
Dekan der Medizinischen Fakultät am Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE)
Ehemaliger Direktor des Instituts und der Poliklinik für Medizinische Psychologie (UKE)
Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE)
- **Prof. Dr. phil. Adelheid Kuhlmei**
Direktorin des Instituts für Medizinische Soziologie am
Zentrum für Human- und Gesundheitswissenschaften (ZHGB)
Charité - Universitätsmedizin Berlin
- **Prof. Dr. rer. pol. Hildebrand Ptak**
Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre und Management im Gesundheitswesen
Evangelische Fachhochschule Berlin
- **Dr. med. Peter Schneider (Vorsitzender)**
Medizinisches Versorgungszentrum (MVZ) Hennigsdorf

Darüber hinaus bestehen Lehr- und Forschungsk Kooperationen mit der Universität Magdeburg.

Aus-, Fort- und Weiterbildungskooperationen

Prof. Dr. Kluge hat einen Lehrauftrag für Physikalische Medizin und für Orthopädie an der Universität Magdeburg.

In der Klinik finden regelmäßig Symposien und Sozialarbeitertagungen statt.

Gesellschaftliche Kooperationen

Mit dem Tourismusbüro der Gemeinde Blankenburg besteht ein regelmäßiger Austausch. Die Teufelsbad Fachklinik bietet Tage der offenen Tür und Fortbildungsveranstaltungen an und hält Kontakte zu Selbsthilfegruppen. Gesellschaftliche Kooperationen bestehen darüber hinaus mit dem Verein „Gesund älter werden“ und dem Sport- und Rehabilitationszentrum.

Freizeitveranstaltungen

Die Palette der Unterhaltungsveranstaltungen in unserem Haus ist breit gefächert, sie garantiert jeden Tag eine niveauvolle Gestaltung des Nachmittags und des Abends.

Regelmäßig angeboten werden:

- Geführte Wanderungen
- Busfahrten
- Hausmusik/Liederabende
- Videoabende
- Ausflüge ins Museum
- Stadtführungen
- Infoveranstaltungen über die Harzregion
- Medizinische Vorträge
- Stickereien (Hardanger)
- Ökumenische Gottesdienste (jeden Freitag)
- Tischtennis
- Flohmärkte
- 14-tägig Tanzabende

1.3 Leistungsformen und ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Stationäre Rehabilitation

Die Teufelsbad Fachklinik hat den Status einer Vorsorge- und Rehabilitationseinrichtung gemäß § 107 SGB V mit einem Versorgungsvertrag nach § 111 SGB V. Es werden medizinische Vorsorgemaßnahmen nach § 23 Absatz 4 und medizinische Rehabilitationsmaßnahmen nach § 40 Absatz 2 SGB V durchgeführt.

Die Rehabilitationsleistungen der Teufelsbad Fachklinik werden von der Deutschen Rentenversicherung sowie von den gesetzlichen und privaten Krankenkassen getragen und im Rahmen verschiedener Behandlungsformen angeboten.

Tabelle 1: Behandlungsformen und deren Leistungsträger

Behandlungsform	Kosten- und Leistungsträger
Anschlussheilbehandlung (AHB) Anschlussrehabilitation (AR)	Deutsche Rentenversicherung Gesetzliche Krankenkassen Private Krankenkassen Beihilfe Berufsgenossenschaft
Heilverfahren (HV)	Deutsche Rentenversicherung Gesetzliche Krankenkassen Private Krankenkassen Beihilfe Selbstzahler
Ambulante Rehabilitation	Deutsche Rentenversicherung
Intensivierte Reha-Nachsorge (IRENA)	Deutsche Rentenversicherung
Ambulantes Sport- und Rehazentrum	Gesetzliche Krankenkassen Private Krankenkassen Heilfürsorge Berufsgenossenschaft Selbstzahler Knappschaft Beihilfestellen

Ambulante Rehabilitation

Das ambulante Sport- und Rehabilitationszentrum bietet in allen Fragen der Prävention und Rehabilitation ein umfangreiches Angebot, das nach ärztlicher Behandlung eine optimale Wiedereingliederung ins Alltags- und Berufsleben ermöglichen soll.

Alle Leistungen werden auch im Rahmen der Anschlussheilbehandlung (AHB) erbracht.

1.4 Behandlungsschwerpunkte

Die Behandlungsschwerpunkte der Teufelsbad Fachklinik umfassen:

- Entzündlich-rheumatische Erkrankungen (auch AHB)
- Degenerativ-rheumatische Krankheiten und Zustände nach Operationen und Unfallfolgen an den Bewegungsorganen (auch AHB und berufsgenossenschaftliche stationäre Weiterbehandlung (BGSW))
- Erkrankungen mit soliden Tumoren, maligne Lymphome und akute sowie chronische Leukämien (auch AHB und Tumornachsorge)

Orthopädie/Rheumatologie

Entzündlich-rheumatische Erkrankungen (auch AHB)

- chronische Polyarthritis und Verlaufsvarianten
- Zustände nach operativen Eingriffen an rheumatisch erkrankten Gelenken
- Spondylitis ankylosans (Morbus Bechterew)

- Kollagenosen
- Polymyalgia rheumatica
- Reaktive Arthritiden
- Morbus Reiter
- Arthritis psoriatica
- Arthritis urica

Degenerativ-rheumatische Krankheiten und Zustände nach Operationen und Unfallfolgen an den Bewegungsorganen (auch AHB und BGSW)

- Arthrosen der großen und kleinen Gelenke
- Wirbelsäulensyndrome mit radikulärer Symptomatik
- Zustände nach Bandscheibenoperationen (einschließlich Chemonukleolyse)
- Zustände nach Operationen und Unfallfolgen an Knochen und Gelenken
- Zustände nach Amputationen
- Zustände nach Frakturen und Luxationen der Bewegungsorgane
- Querschnittslähmungen

Onkologie

Erkrankungen mit soliden Tumoren und maligne Systemerkrankungen (auch AHB und Tumornachsorge)

- Bösartige Neubildungen:
 - der Brustdrüse
 - der weiblichen Genitale (Vagina, Cervix, Uterus, Tuben, Ovar)
 - des Gastrointestinaltraktes (Speiseröhre, Magen, Darm, Leber, Bauchspeicheldrüse, Gallenblase)
 - der Schilddrüse
 - der Bewegungsorgane
 - Prostata-Karzinome
 - Lungentumore
 - HNO-Tumore
 - Harnblasen- und Nierentumore
- Maligne Systemerkrankungen
 - Morbus Hodgkin
 - Non-Hodgkin-Lymphome
 - Plasmozytom
 - akute und chronische Leukämien
 - myeloproliferatives Syndrom
 - myelodysplastisches Syndrom

Mitbehandelbare Erkrankungen

Für die häufigsten zu beobachtenden internistischen Begleitindikationen werden in der Klinik entsprechende rehabilitative Angebote bereitgehalten. Dies betrifft insbesondere

- Herz-Kreislaufkrankungen
- Diabetes mellitus
- chronisch-entzündliche Darmerkrankungen
- psychosomatische Störungen
- neurologische Erkrankungen
- Lungenerkrankungen
- Nierenerkrankungen

1.5 Häufigste Diagnosen Orthopädie

In der folgenden Tabelle sind für den Indikationsbereich der Orthopädie/Rheumatologie die häufigsten Hauptdiagnosen (Entlassdiagnose) der Fachklinik Teufelsbad für das Jahr 2008 dargestellt:

Tabelle 2: Häufigste Hauptdiagnosen Orthopädie

Diagnosen	Anteil	ICD-10 Code
Primäre Gonarthrose	52%	M17.1
Koxarthrose	24%	M16.1
Bandscheibenvorfall	13%	M51.2
Gonarthrose	6%	M17.0
Bandscheibendegeneration	5%	M51.1

In der folgenden Tabelle sind für den Indikationsbereich der Orthopädie, Rheumatologie die häufigsten Nebendiagnosen (Entlassdiagnose) in der Teufelsbad Fachklinik für das Jahr 2008 dargestellt:

Tabelle 3: Häufigste Nebendiagnosen Orthopädie

Diagnosen	ICD-10 Code
Diabetes mellitus Typ II	E11.90
COPD	J44.99
Adipositas	E66.0
Benigne essentielle Hypertonie	I10.0
Chronisch ischämische Herzerkrankung	I25

1.6 Häufigste Diagnosen Onkologie

In der folgenden Tabelle sind für den Indikationsbereich der Onkologie die häufigsten Hauptdiagnosen (Entlassdiagnose) in der Teufelsbad Fachklinik für das Jahr 2008 dargestellt:

Tabelle 4: Häufigste Hauptdiagnosen Onkologie

Diagnosen	Anteil	ICD-10 Code
Bösartige Neubildung des Rektums	30%	C20
Bösartige Neubildung der Brustdrüse	27%	C50.9
Bösartige Neubildung der Prostata	15%	C61
Bösartige Neubildung der Oberlappen (Bronchus)	14%	C34.1
Bösartige Neubildung des Magens	13%	C16.9

In der folgenden Tabelle sind für den Indikationsbereich der Onkologie die häufigsten Nebendiagnosen (Entlassdiagnose) in der Teufelsbad Fachklinik für das Jahr 2008 dargestellt:

Tabelle 5: Häufigste Nebendiagnosen Onkologie

Diagnosen	ICD-10 Code
Benigne essentielle Hypertonie	I10.0
Akute Gastritis	K29.1
Diabetes mellitus Typ II	E11.90
COPD	J44.99

1.7 Behandelte Patienten

Die nachfolgenden Tabellen geben einen Überblick über Alter und Geschlecht sowie das Einzugsgebiet der Patienten zum Zeitpunkt der Aufnahme. Die Fachklinik Teufelsbad behandelte 2008 insgesamt 4460 Patienten.

1.7.1 Alter und Geschlecht der Patienten

Tabelle 6 zeigt die Altersstruktur getrennt nach dem Geschlecht. Die im Jahr 2008 behandelten Patienten waren im Mittel deutlich über 40 Jahre alt. Ca. 58% der behandelten Patienten waren Frauen.

Tabelle 6: Altersverteilung getrennt nach dem Geschlecht (n₂₀₀₈=4460)

Alter	Geschlecht	
	Weiblich	Männlich
Jünger als 20 Jahre	0,0%	0,3%
20 - 29 Jahre	1,5%	2,4%
30 - 39 Jahre	3,9%	6,2%
40 - 49 Jahre	14,1%	17,0%
50 - 59 Jahre	25,2%	28,0%
60 - 69 Jahre	21,6%	23,2%
70 Jahre und älter	33,7%	22,9%
Gesamt	100%	100%

1.7.2 Einzugsgebiet der Patienten

Die Patienten der Teufelsbad Fachklinik kamen 2008 überwiegend aus Sachsen Anhalt, Niedersachsen, Thüringen und Sachsen. In Einzelfällen reisten Patienten jedoch auch aus dem gesamten Bundesgebiet an.

2 Räumliche Ausstattung

Die Gesamtausstattung der Klinik bietet ein gehobenes Ambiente. Die moderne Innenarchitektur nutzt die natürlichen Lichtverhältnisse und schafft in Verbindung mit der hellen Einrichtung eine Wohlfühlatmosfera. Die warme Farbgebung wirkt wohltuend anregend auf Geist und Sinne.

2.1 Patientenzimmer

Die Patienten der Teufelsbad Fachklinik sind in 270 Einzel- und 5 Doppelzimmern untergebracht. Die Einzelzimmer sind rund 15 Quadratmeter groß, die Doppelzimmer 25 Quadratmeter. Alle Zimmer verfügen auch über einen Balkon oder Terrassenzugang.

2.2 Gemeinschaftsräume für Patienten

Unseren Patienten stehen zahlreiche Gemeinschaftsräume zur Verfügung, um in Gesellschaft anderer Patienten oder mit den Angehörigen entspannt verweilen zu können:

- Speisesaal
- 6 Aufenthaltsräume (Lesen und TV)
- Bibliothek
- Musikzimmer (mit Klavier)
- Internetraum (kostenloser Zugang an 9 PCs)
- 2 Veranstaltungsräume (100 und 60 Plätze)
- Cafeteria
- Trainingsraum (mit Ergometern)
- Tischtennis
- Billiard
- Friseursalon
- Hallenbad (32° C)
- Außenpool mit Strömungskanal
- Sauna
- Türkisches Dampfbad
- Ladenseite mit Sanitärmarkt, Bekleidung, Drogerie
- Zeitungsverkauf an der Rezeption

Im Außenbereich gibt es:

- Großzügige Freiterrassen
- Schattige Liegewiesen

2.3 Funktionsräume

Zur Durchführung der rehabilitativen Behandlung stehen in der Klinik folgende Funktionsräume zur Verfügung:

Tabelle 7: Funktionsräume

Bereiche	Räume	Anzahl
Ergotherapie, Beschäftigungstherapie	Werkraum und Webraum	1
	Arbeitsplatzberatung	1
	Musterküche	1
Physiotherapie/Krankengymnastik	Gymnastikhalle (groß u. klein)	2
	Schwimmbad mit Außenbecken	1
	Bewegungsbad	1
	Türkisches Dampfbad	1
	KG-Raum	1
	Bobathraum	1
	Raum für Schlingentischbehandlung	1
	Räume für Manuelle Therapie	3
	Bereich zum Üben am Gehbarren	1
Medizinische Trainingstherapie	Ergometerraum	1
	Sequenztraining	1
	Isokinetik-Raum	1

Physikalische Therapie (Elektrotherapie, Hydrotherapie, Thermoanwendung, Inhalation)	Kältekammer	1
	Bäderabteilung mit Hydro u.-Balneotherapie	6
	Wassertretbecken	1
	Mooraufbereitungsanlage	1
	Ruheraum	1
	Inhalationsraum	1
	Elektrotherapie	3
	Beintrainer	1
	Knie-Hüftschiene	1
Psychologische Betreuung	Gruppenraum	2
	Relaxraum	1
	PC-Rehacom	1
Diät- und Ernährungsberatung	Lehrküche	1
	Einzelberatung	1
Chemotherapie	Überwachungszimmer	2

3 Diagnostik

3.1 Diagnostische Möglichkeiten

Das Ziel der Diagnostik in der Teufelsbad Fachklinik ist die Erkennung von Erkrankungen, Erkrankungsrisiken und vorliegender Ressourcen sowie deren Verlaufskontrollen zur laufenden Anpassung der Therapie und Beurteilung des Behandlungserfolges. Tabelle 8 stellt unser diagnostisches Spektrum dar.

Weiterführende medizinische Untersuchungen sowie die Kontrolle spezieller medizinischer Verlaufsparemeter werden bei Bedarf in kooperierenden Facharztpraxen und Akutkrankenhäusern der Umgebung erbracht.

3.2 Diagnostische Ausstattung

Zur diagnostischen Abklärung und Verlaufskontrolle steht in der Teufelsbad Fachklinik folgende apparative Ausstattung zur Verfügung.

Tabelle 8: Diagnostische Ausstattung

Bereiche	Geräte
Röntgen	Röntgen
Sonographie	Abdominelles Sonographiegerät
	Sonographiegerät mit farbkodierter Dopplersonographie

EKG	Ruhe-EKG
	Belastungs-EKG
	Langzeit-EKG
	Langzeit-Blutdruck
Lungenfunktionsprüfung	Spirometer
Medizinische Trainingstherapie	Gehstreckenmessung-Laufband
Notfallversorgung	Defibrillator
	Notfallkoffer
	Intubationsbesteck
Psychologie	Hirnleistungsmessung
	Kognitives Training am PC

4 Personelle Ausstattung

4.1 Medizinisches Personal

Die Personalplanung in der Teufelsbad Fachklinik orientiert sich am Behandlungskonzept und ist mit den Leistungsträgern abgestimmt. Eine durchgängig hohe fachliche Qualifikation und Multiprofessionalität gewährleisten eine gute Behandlungsqualität.

Tabelle 9: Übersicht medizinisches Personal

Stelle	Berufsbezeichnung	Anzahl
Ärztliche Direktorin Prof. Dr. Karin Kluge	Fachärztin für Orthopädie, Rheumatologie sowie für Physikalische und Rehabilitative Medizin, Chirotherapie, Naturheilverfahren und Rehabilitationswesen	1,0
Chefarzt Onkologie Dipl.-med. Gerhard Faber	Facharzt für Innere Medizin/Hämatologie/Internistische Onkologie, Physikalische Therapie, Rehabilitationswesen, Diabetologe DDG	1,0
Oberarzt/-ärztin	Orthopädie, Rheumatologie: Facharztqualifikationen für Orthopädie mit den Zusatzbezeichnungen Rheumatologie, Physikalische Therapie und Handchirurgie sowie Neuraltherapie sowie Physikalische Therapie und Balneologie	7,0
	Onkologie: Oberarzt	1,0

Assistenzarzt/-ärztin	Orthopädie	5,5
	Onkologie	1,0
Dipl.- Psychologe/-in	Orthopädie	2,0
	Onkologie	0,7
Pflegedienstleitung	Examinierte Krankenschwester	1,0

Weiterbildungsermächtigungen

Die Teufelsbad Fachklinik bietet Ärzten die Möglichkeit, sich in folgenden Fachbereichen weiterzuqualifizieren:

Tabelle 10: Weiterbildungsermächtigungen

Fachbereich	Dauer	Ermächtigte Person
Orthopädie und Unfallchirurgie	1,5 Jahre	Prof. Dr. Karin Kluge
Physikalische Therapie	3 Jahre	OÄ Rehbein
Physikalische Therapie und Balneologie	1 Jahr	Prof. Dr. Karin Kluge
Innere Medizin und Allgemeinmedizin - Basisweiterbildung	1 Jahr	Dipl.-med. Gerhard Faber

4.2 Weiteres Personal

Im Pflegebereich arbeiten ausschließlich examinierte Pflegefachkräfte. Apparative Diagnostik sowie auch die sozialtherapeutische und die Diätberatung liegen in den Händen engagierter Fachkräfte mit großer Berufserfahrung.

Tabelle 11: Weiteres Personal

Stelle	Berufsbezeichnung	Anzahl
Pflegekräfte	Examinierte Krankenschwestern und Krankenpfleger	18,0
Physiotherapeut/-in	Physiotherapeuten, Diplom-Sportlehrer	15,0
Masseur/-in Medizinischer Bademeister/ -in	Masseur, Medizinischer Bademeister	3,0
Badehelfer/-in		5,0
Ergo- und Kreativtherapeut/-in	Ergotherapeuten	3,5
Sozialarbeiter/-in	Sozialpädagogin	1,8
Medizinisch-technische Assistent/-in	MTA	2,0
Schreibkräfte		5,75
Arztsekretär/-in	Sekretärin	2,0
Diätassistent/-in	Diätassistentin	3,0

5 Therapie

Die Klinik ist aus einem klassischen Moorbad hervorgegangen und verfügt selbstverständlich auch über alle Möglichkeiten der heute noch anerkannten unterstützenden Verfahren: Das wirkungsvolle Naturheilmittel Moor (der Abbau erfolgt im hauseigenen Tagebau im Helsunger Bruch) gewährleistet in der Balneotherapie die Behandlung von Wirbelsäulen- und Gelenkerkrankungen. Ergänzend können wir unsere Patienten mit rheumatischen Erkrankungen auch mit der Ganzkörperkryotherapie in einer Kältekammer (- 110 °C) behandeln.

Dank der beiden Fachbereiche Orthopädie, Rheumatologie und Onkologie verfügen wir über besondere Kenntnisse in der:

- kombinierten internistisch-rheumatologischen und orthopädischen Betreuung
- interdisziplinären onkologischen Betreuung
- Fortführung antitumoraler Therapien (Chemotherapie, Immuntherapie etc.)
- supportiven onkologischen Therapie (Schmerzbehandlung etc.)
- psychosozialen Betreuung durch Psychologen, Sozialarbeiter und Rehabilitationsberater
- problemorientierten Psychotherapie
- Betreuung von Diabetikern und Patienten mit chronisch-entzündlichen Darmerkrankungen

Wir bieten folgende Therapieformen an:

- Balneotherapie mit Frischmoor aus eigenem Abbau – Moorbäder, Moorpackungen, Moorkneten, Moortreten
- Hydrotherapie – Kneippsche Anwendungen, medizinische Bäder, Bewegungsbecken mit Strömungskanal, Sauna, Dampfbad
- Kryotherapie – mit Kaltluft, Kältekompresen, Ganzkörperkältetherapie (Kältekammer mit – 110°C)
- Elektrotherapie-Kurzwellentherapie, Reizstromtherapie, Saugwellentherapie, Mikrowelle, Ultraschall, Phonophorese, Iontophorese, Ultraschall-Inhalationen
- Krankengymnastik – Schlingentisch, Rückenschule, Terraintraining, Haltungs- und Gangschulung, Manuelle Therapie, Ergometertraining, Einzelgymnastik, krankheitsspezifische Gruppenbehandlung, Krankengymnastik im Bewegungsbad, gläsernes Therapiebecken, Bewegungstherapie, Extensionstherapie, Schienentherapie (Hüfte, Knie, Fuß und Schulter)
- Individuelle psychosoziale Betreuung (Psychologische Einzel- und Gruppengespräche, Entspannungsverfahren, Sozialberatung etc.)
- Weitere supportive Therapien
- Antitumorale Therapie (Chemotherapie, Therapie mit Antikörper und weiteren antitumoralen Substanzen sowie Bisphosphonaten)
- Stomaversorgung für künstlichen Darmausgang und Harnableitung
- Parenterale Ernährung
- Schmerztherapie-Akupunktur, Neuraltherapie, Facetteninfiltration, CO₂-Quellgas-Insufflation, intraartikuläre Injektionen, Chirotherapie, Marnitz-Therapie, manuelle Lymphdrainage
- Ergotherapie, Musterküche
- Diätberatung, Lehrküche

Systemteil: Qualitätsmanagement

6 Leitbild und Strategien

6.1 Leitbild

Das Leitbild der Teufelsbad Fachklinik orientiert sich an der Unternehmensphilosophie der Marseille-Kliniken AG und fungiert als Wegweiser im alltäglichen Handeln der Mitarbeiter.

Unsere Klinik

Die Teufelsbad Fachklinik ist eine moderne Rehabilitationseinrichtung mit den Fachrichtungen Orthopädie, Rheumatologie und Onkologie. Die Klinik ist anerkannter Partner von Patienten, Ärzten und Leistungsträgern bei der Durchführung von Anschlussheilbehandlungen, stationären Heilverfahren und der Berufsgenossenschaftlichen Weiterbehandlung.

Patienten und Kooperationspartner

Wir möchten, dass sich unsere Patienten bei uns rundum wohlfühlen. Die großzügige Gestaltung und wohlthuende Atmosphäre unseres im Jahre 1997 eröffneten Hauses ermöglicht einen angenehmen Aufenthalt. Die Bedürfnisse und Wünsche unserer Patienten, deren Angehörigen und aller Kooperationspartner stehen im Mittelpunkt unserer Aufmerksamkeit. Wir versuchen ihnen nach Kräften zu entsprechen.

Mitarbeiter und Klinikleitung

Das Ärztliche- und Therapeutenteam sowie das Team im Pflegebereich behandeln und begleiten unsere Patienten optimal und mit hoher Qualifikation. Unsere Fachleute ermöglichen eine effektive Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Indikationsbereichen. Der kollegiale und respektvolle Umgang miteinander ist ein selbstverständliches Anliegen. Durch motivierendes Führungsverhalten möchte die Klinikleitung den Mitarbeitern attraktive und zugleich dauerhafte Arbeitsplätze bieten.

Medizin und Therapie

Die Klinik ist aus einem klassischen Moorbad hervorgegangen und verfügt auch heute noch über alle Möglichkeiten der anerkannten unterstützenden Verfahren. Eine moderne und umfangreiche medizinisch-therapeutische Ausstattung bietet die Gewähr für erfolgreiche Rehabilitation. Unsere Rehabilitationskonzepte haben einen ganzheitlichen Ansatz und orientieren sich an den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen. Die optimale Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter hat einen hohen Stellenwert.

Wirtschaftlichkeit und Zukunftsgestaltung

Ziel der Teufelsbad Fachklinik ist die wirtschaftliche Erbringung von hochwertigen Leistungen im Gesundheitswesen. Die vorhandenen Ressourcen werden bestmöglich im Sinne aller Beteiligten – Patienten, Leistungsträger, Mitarbeiter, Anteilseigner – eingesetzt. Um die Entwicklungen im Gesundheitswesen mitzutragen und zu bestehen, passen wir unsere Leistungen und deren Qualität den veränderten Bedingungen an. Ein systematisches Qualitätsmanagement trägt zur bestmöglichen Organisation und Nutzung der Ressourcen bei. Mit einer wirtschaftlichen und ökologischen Betriebsführung sichern wir die Zukunft unserer Klinik.

6.2 Qualitätspolitik und Strategie

Die von der Marseille-Kliniken AG festgeschriebene Unternehmensphilosophie, die Qualitätspolitik der Klinik und das Klinikleitbild verdeutlichen den Anspruch der Klinik in Bezug auf Qualität gegenüber den Patienten, den Leistungsträgern, den Mitarbeitern und anderen Interessierten. Die Qualitätspolitik der Teufelsbad Fachklinik beschreibt ausführlich die Zielrichtung der Klinik und basiert auf dem Klinikleitbild und dem Klinikkonzept.

Die Klinik legt die folgende Qualitätspolitik fest.

Qualitätspolitik
<ul style="list-style-type: none"> • Die Unternehmensphilosophie der Marseille-Kliniken AG stellt die Leitlinie für die Qualitätspolitik. • Über ein Klinikleitbild wird die Verpflichtung zur Qualität nach innen gestärkt und nach außen präsentiert. • Die Klinik betreibt ein internes Qualitätsmanagementsystem, das sich an der internationalen Norm 9001:2000 „Qualitätsmanagementsysteme Anforderungen“ ausrichtet. • Die im Qualitätsmanagementsystem dokumentierten Forderungen beinhalten die Verpflichtung zu deren Einhaltung und zur ständigen Verbesserung. • Das Qualitätsmanagementsystem wird zum Nachweis der Qualitätsfähigkeit extern zertifiziert. Eine erste Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems fand im Jahr 2007 statt. • Die Klinik nimmt an den Qualitätssicherungsprogrammen der gesetzlichen Renten- und Krankenversicherungen teil, um im Wettbewerb der Rehabilitationskliniken zu bestehen. Ziel ist es, in diesen vergleichenden Bewertungen ein überdurchschnittliches Qualitätsprofil zeigen zu können. • Schwerpunkte von Qualitätsentwicklungen für die Klinikleitung und die Abteilungen werden über jährliche Qualitätsziele festgelegt. Die Qualitätsziele orientieren sich konsequent an den Erwartungen der Patienten, der wichtigsten Interessenspartner, der Mitarbeiter und des Unternehmens. Diese Ziele werden von den Abteilungsleitungen und den Mitarbeitern der Bereiche als Entwicklungsaufträge bearbeitet und deren Umsetzung wird analysiert. • Die notwendigen Mittel zu Aufbau und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems sowie qualifiziertes Personal werden in Abstimmung mit dem Träger von der Klinikleitung zur Verfügung gestellt

Aus der Qualitätspolitik wiederum werden übergeordnete Qualitätsziele und Teilziele für die Funktionsbereiche entwickelt.

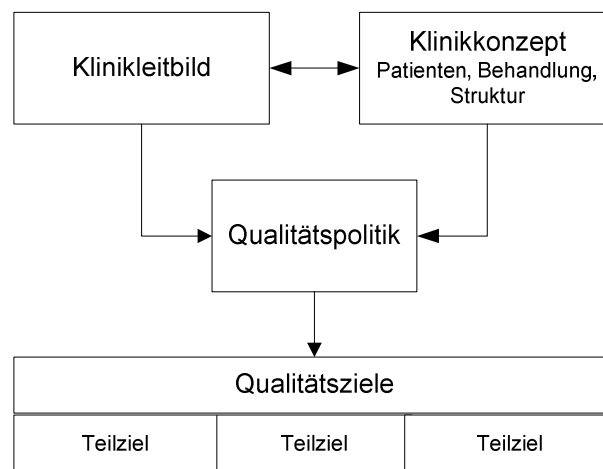


Abbildung 1: Qualitätspolitik und Strategie

7 Qualitätsmanagementsystem

7.1 Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements

Seit Juli 2007 ist die Teufelsbad Fachklinik nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert. Die in der DIN-Norm geforderten Qualitätsmanagement-Strukturen, die Prozessorientierung und die Systematik der ständigen Verbesserung kommen in den klinikspezifischen und klinikübergreifenden Verfahrensbeschreibungen zur Anwendung. Im Rahmen von internen und externen Audits werden die klinikinternen Verfahrensbeschreibungen regelmäßig überprüft und dem aktuellen Stand angepasst.

7.2 Strukturen des Qualitätsmanagements

7.2.1 Klinikübergreifende Strukturen

Innerhalb des Klinikverbundes der Marseille-Kliniken AG findet ein systematischer Austausch zwischen den Einrichtungen statt. Im Rahmen der „Strategiekommision“ treffen sich regelmäßig Klinikleitungen und Geschäftsleitung, um wichtige Informationen zu bündeln und größere Entwicklungen gemeinsam zu planen. Das „QM-Board“ ist ein regelmäßiges Treffen der Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) aller Kliniken und dient der Abstimmung spezifischer QM-Projekte sowie der Schulung und Weiterbildung der Qualitätsmanagementbeauftragten

Das Privatinstitut für Evaluation und Qualitätssicherung im Gesundheits- und Sozialwesen GmbH (eqs.-Institut) steht diesem Gremium insbesondere in Fragen rund um die Themen Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung und Evaluation beratend und unterstützend zur Verfügung und koordiniert die Pflege und Weiterentwicklung der QM-Systeme.

7.2.2 Klinikinterne Strukturen

Die klinikinterne Koordination des Qualitätsmanagementsystems erfolgt durch eine Qualitätsmanagementbeauftragte, die direkt der Klinikleitung unterstellt ist. Zu ihren Aufgaben gehören:

- Die Koordination und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems
- Die Organisation, Moderation und Dokumentation der Qualitätszirkel und Arbeitsgruppen
- Die Pflege und Weiterentwicklung des Kennzahlensystems zur Überwachung der Prozesse
- Die Koordination von Qualitätsentwicklungsprojekten

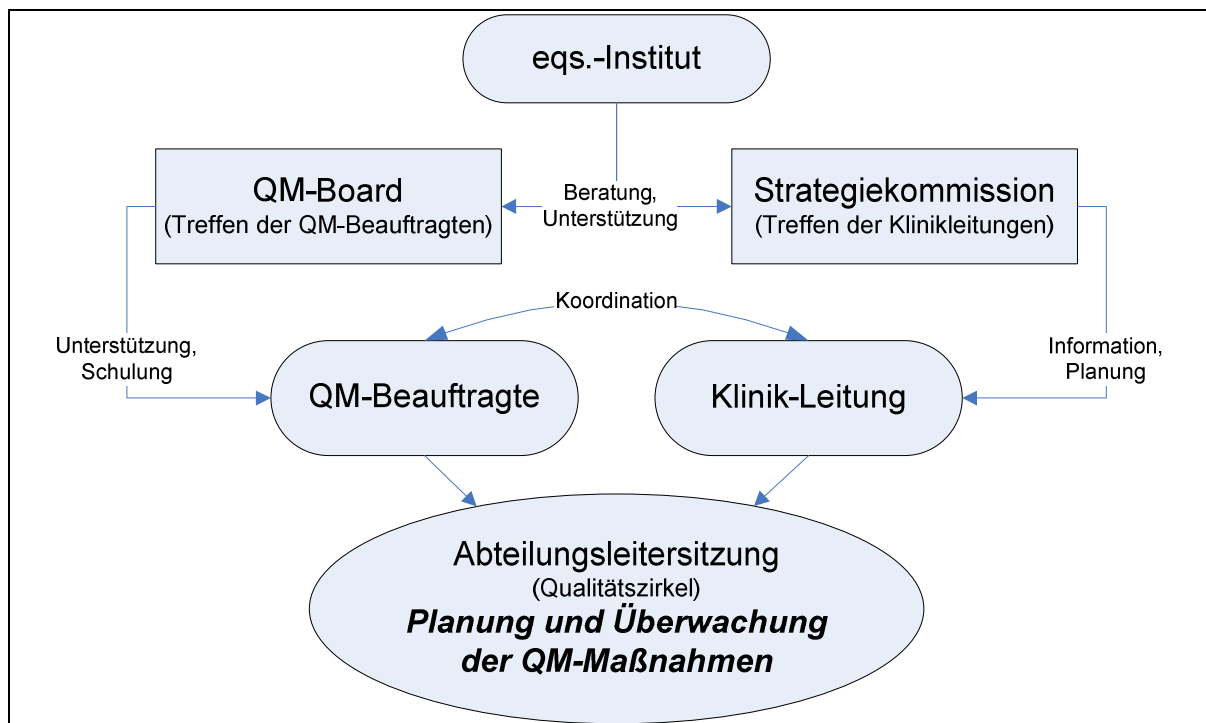


Abbildung 2: Klinikübergreifende und klinikinterne QM-Strukturen

Qualitätszirkel

Zur Steuerung des internen Qualitätsmanagementsystems hat die Klinik einen auf Dauer angelegten Qualitätszirkel installiert. Der Qualitätszirkel setzt sich hierarchieübergreifend aus Mitarbeitern aller Berufsgruppen zusammen. Als Koordinationsgremium für das Qualitätsmanagement überwacht es die qualitätsrelevanten Kennzahlen und initiiert und steuert sämtliche Aktivitäten zur Stabilisierung und Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualität.

7.3 Patientenorientierung

Patientenorientierung heißt für die Teufelsbad Fachklinik die Wahrnehmung jedes einzelnen Patienten mit seinen individuellen Bedürfnissen und Wünschen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, richtet die Teufelsbad Fachklinik die Behandlung, ihre Organisation sowie die Versorgung an den Bedürfnissen der Patienten aus. Die Patienten werden von Beginn an in den Ablauf der Rehabilitation eingebunden.

Hierzu erfolgen in enger Abstimmung zwischen Arzt, Patient und Therapeuten:

- Die Festlegung der Rehabilitationsziele
- Die Zusammenstellung des Behandlungsprogramms
- Die Überwachung der Erreichung der Behandlungsziele am Ende der Rehabilitation
- Die Planung der Entlassung und die Planung von Maßnahmen zur Nachsorge

Was erwartet Sie bei uns?

Hier beschreiben wir Ihnen am Beispiel eines Tages den Ablauf in unserer Klinik.

7.00 – 7.45 Uhr Frühstück 1. Durchgang
7:45 – 8:30 Uhr Frühstück 2. Durchgang

Die ersten Therapien beginnen nach dem Frühstück um 8.00 Uhr.

11.30 – 12.15 Uhr Mittagessen 1. Durchgang
12.15 – 13.00 Uhr Mittagessen 2. Durchgang

Das Mittagessen wird Ihnen im Speisesaal serviert. Anschließend erhalten Sie bis 16.30 Uhr weitere Anwendungen und Therapieeinheiten. Die Therapien sind sehr vielfältig und werden direkt auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt. Jeder Patient bekommt seinen persönlichen Therapieplan, dieser kann bei medizinischer Notwendigkeit jederzeit geändert werden.

Ab 16.30 Uhr haben Sie Freizeit und können den Rest des Tages nach Ihren Wünschen gestalten. Freies Schwimmen im Schwimmbad, ein Spaziergang oder Walking auf den gut ausgeschilderten Wanderwegen in Kliniknähe. Möchten Sie es eher gemütlich angehen, besuchen Sie doch unser Café. Das Außengelände lädt zu Spaziergängen ein. Ab 17.30 Uhr stärken Sie sich am reichhaltigen Buffet.

17.30 – 18.15 Uhr Abendessen 1. Durchgang
18:15 – 19.00 Uhr Abendessen 2. Durchgang

Nachtruhe ist ab 22 Uhr.

Mit dem Ziel einer konsequenten Patientenorientierung hat die Teufelsbad Fachklinik ein umfangreiches Beschwerdemanagement etabliert. Das Beschwerdemanagement als Baustein des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses dient dazu, alle Patientenbeschwerden und kritischen Anregungen zu identifizieren. Damit unterstützt das etablierte Beschwerdemanagement die Behandlungskonzeption des Patienten-Empowerment, indem es die Patienten zur kritischen Auseinandersetzung mit ihrer Behandlungsumgebung auffordert.

7.4 Mitarbeiterorientierung

Für das Erreichen der anspruchsvollen Unternehmensziele sind qualifizierte, motivierte und zufriedene Mitarbeiter eine wesentliche Voraussetzung. Das Personalentwicklungskonzept der Klinik beinhaltet die Planung und Umsetzung einer systematischen Personalakquise, der Einarbeitung neuer Mitarbeiter, der Einbindung in Entscheidungsprozesse und der Fort- und Weiterbildung.

Einbindung der Mitarbeiter

Für die kontinuierliche Verbesserung der Rehabilitationskonzepte, -maßnahmen und -ergebnisse werden die Mitarbeiter frühzeitig in Entscheidungsprozesse eingebunden. Über ein geregeltes betriebliches Vorschlagswesen wird die Weiterentwicklung der Klinik durch Beteiligung und entsprechende Vorschläge aller Mitarbeiter ermöglicht. Darüber hinaus ermöglichen die regelmäßigen Mitarbeitergespräche einen engen Kontakt zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern.

Kommunikation

Zur Sicherstellung des Informationsaustausches innerhalb der Klinik ist ein geplantes und festgelegtes Besprechungswesen eingeführt. Die Besprechungen lassen sich einteilen in:

1. Besprechungen zur Steuerung der Patientenbehandlung
2. Besprechungen zu Organisation und Qualitätsmanagement
3. Besprechungen zwischen Leitung und Mitarbeitern

Ziele der Besprechungen:

- Zusammenführung aller vorhandenen und vor Ort erhobenen patientenbezogenen Daten und Entwicklungen, Zwischenergebniskontrolle und fortlaufende therapeutische Anpassung
- Zusammenführung verschiedener Berufsgruppen zur Koordinierung ständiger Verbesserungen in der Klinikorganisation

Die Mitarbeiter werden von der Geschäftsführung und der Klinikleitung über die wichtigen Klinikbelange informiert und erhalten Raum zum Einbringen eigener Vorschläge und Kritikpunkte.

Einarbeitung der Mitarbeiter

Eine zeitnahe und vollständige Einarbeitung neuer Mitarbeiter bildet die Grundlage für die Umsetzung der Anforderungen, die von Patienten, Leistungsträgern, Mitarbeitern der Einrichtung und anderen Interessenspartnern gestellt werden.

Fort- und Weiterbildung

Durch ein umfangreiches Fortbildungsprogramm bieten wir unseren Ärzten die Möglichkeit, sich stetig beruflich weiterzubilden. Die Klinik besitzt die Weiterbildungsermächtigung für das Gebiet Orthopädie und Unfallchirurgie, Physikalische und Rehabilitative Medizin, Physikalische Therapie und Balneologie, Innere Medizin und Allgemeinmedizin.

Fortbildungsveranstaltungen mit externen Referenten finden im jährlichen Turnus statt. Interne Fortbildungsveranstaltungen gehen von jeder Abteilung aus und werden in einem jährlichen Fortbildungsplan festgehalten.

Die externe Supervision wird neben der internen Supervision als ein wesentliches Element hinsichtlich Aufrechterhaltung und ständiger Verbesserung der Behandlungsqualität betrachtet.

Gesetzlich geforderte Schulungen wie Arbeitssicherheit, Hygiene, Notfallmanagement sowie Datenschutz werden von den jeweiligen Verantwortlichen geplant und umgesetzt.

8 Ergebnisse

Nachfolgend werden wichtige Behandlungsergebnisse der Teufelsbad Fachklinik für das Jahr 2008 berichtet. Sie unterteilen sich in interne und externe Qualitätsbewertungen. Die interne Qualitätsbewertung basiert auf Daten, die in der Klinik laufend erhoben und ausgewertet werden. Die externe Qualitätsbewertung beruht auf Ergebnissen, die von Leistungsträgern im Rahmen ihrer jeweiligen Qualitätssicherungsprogramme erhoben und rückgemeldet werden.

8.1 Interne Qualitätsbewertung

Die Ergebnisse für die interne Qualitätsbewertung speisen sich aus der intern durchgeführten Patientenbefragung und der routinemäßigen Beurteilung der Behandlungsergebnisse aus Therapeuten bzw. Arztsicht.

8.1.1 Patientenzufriedenheit

Die Befragung

Die Zufriedenheit der Patienten ist für die Teufelsbad Fachklinik ein wichtiges Kriterium für Qualitätsentwicklung. Deshalb wird seit 1996 in der Klinik eine routinemäßige Patientenbefragung vor Entlassung durchgeführt. Der Fragebogen wurde vom eqs.-Institut Hamburg entsprechend dem Stand der Wissenschaft entwickelt, er wird regelmäßig veränderten Erfordernissen angepasst. Mit dem Patientenfragebogen werden sechs Qualitätsbereiche der Einrichtung, der Behandlung sowie die Therapieergebnisse erfasst. Hinzu kommen Fragen nach der globalen Zufriedenheit (ZUF-8) mit der Behandlung. Mit der Patientenbefragung erhalten die Patienten am Ende ihrer Rehabilitation die Möglichkeit anzugeben, wie zufrieden sie mit Behandlung, Behandlungsergebnissen sowie Unterbringung und Freizeit waren.









Der überwiegende Teil der Fragen wird auf einer 5-stufigen Notenskala bewertet, d.h. „1“ stellt den positiven und „5“ den negativen Pol dar. Eine zusammenfassende Gewichtung und Bewertung der Qualitätsaspekte liefert der Multiple Qualitätsindex (MQI). Die anonymen Fragebögen werden vom







eqs.-Institut Hamburg ausgewertet, den Kliniken werden die Ergebnisse quartalsweise sowie in einem Jahresbericht zur Verfügung gestellt. Der hohe durchschnittliche Rücklauf der Patientenzufriedenheitsbögen dokumentiert, dass die Patienten dieses Instrument zur Beurteilung ihrer Zufriedenheit als wichtig bewerten. Im Jahre 2008 sind beim eqs.-Institut 3081 Patientenfragebögen eingegangen, somit beläuft sich die Rücklaufquote auf 69%.

Die Ergebnisse

Die Ergebnisse aus der internen Patientenbefragung aus dem Jahr 2008 zeigen, wie zufrieden die Patienten mit einzelnen Leistungsangeboten waren. Neben der „Unterbringung“ wurden insbesondere die „Therapeutischen Maßnahmen“ mit einem Mittelwert von 1,6 positiv bewertet, 96% der Patienten beurteilten sie mit „sehr gut“ oder „gut“.

Tabelle 12: Ergebnisse Patientenzufriedenheit: Gesamtskala













Übersicht		Jahr 2008 N = 3081	
Beurteilungsaspekt	M		P
Unterbringung	1.5		98%
Gesamtnote Verpflegung	1.7		91%
Umgebung und Freizeit	1.9		88%
Behandlung allgemein	1.8		92%
Therapeutische Maßnahmen	1.6		96%
Gesundheitliche Veränderungen	1.9		80%
Multipler Qualitätsindex (MQI)	1.7		96%
ZUF-8 Patientenzufriedenheit	1.9		86%







M: Mittelwert  1.0-1.5  1.6-2.0  2.1-2.5  2.6-3.0  3.1-5.0  keine Bewertung (n<10)

P: Prozentualer Anteil der Patienten mit positiven Beurteilungen ('sehr gut' oder 'gut' angekreuzt).

Die nachfolgende Tabelle 13 zeigt eine Aufgliederung der Skala „Behandlung allgemein“. Nahezu alle Beurteilungsaspekte wie „Therapieangebot insgesamt“, „Medizinische Betreuung“ oder „Klima/Atmosphäre“ zeigen Mittelwerte zwischen 1,6 und 2,0. Besonders positiv (1,5) wird von den Patienten das Engagement der Mitarbeiter bewertet: „Freundlichkeit des Personals“ und „Patienten stehen im Mittelpunkt“.










Tabelle 13: Ergebnisse Patientenzufriedenheit: Behandlung







Behandlung allgemein		Jahr 2008 N = 3081	
Beurteilungsaspekt	M		P
Therapieangebot insgesamt	1.8		90%
Gesamtorganisation	1.8		90%
Therapieplanung	2.0		82%
Medizinische Betreuung	1.9		82%
Psychologische Betreuung	2.0		84%
Pflegerische Betreuung	1.8		88%
Klima/Atmosphäre	1.7		91%
Freundlichkeit Personal	1.5		95%
Mitarbeiter arbeiten gerne in Klinik	1.6		90%
Patienten stehen im Mittelpunkt	1.5		90%
Absprache Reha-Ziele / Maßnahmen	1.9		77%
Behandlung allgemein	1.8		92%

M: Mittelwert  1.0-1.5  1.6-2.0  2.1-2.5  2.6-3.0  3.1-5.0  keine Bewertung (n<10)
 P: Prozentualer Anteil der Patienten mit positiven Beurteilungen ('sehr gut' oder 'gut' angekreuzt).

Die Patientenzufriedenheit gemessen mit dem ZUF-8 (Tabelle 14) gibt alltagspraktische Erfahrungen der Patienten in der Klinik wieder. Insgesamt wurde hier ein Mittelwert von 1,9 erreicht. Erfreulich positiv beurteilten die Patienten die Aspekte „Klinik weiterempfehlen, wenn Freund Hilfe braucht“ (1,6), „Behandlung bei Problembewältigung geholfen“ (1,7) und „Wiederkommen wenn Hilfe nötig“ (1,7).

Tabelle 14: Ergebnisse Patientenzufriedenheit: ZUF-8

ZUF-8 Patientenzufriedenheit		Jahr 2008 N = 3081	
Beurteilungsaspekt	M		P
Beurteilung der Behandlungsqualität	2.1		98%
Gewünschte Behandlung erhalten	2.0		93%
Klinik eigenen Bedürfnissen entsprochen	1.9		94%
Klinik weiterempfehlen, wenn Freund Hilfe braucht	1.6		94%
Zufriedenheit mit Ausmaß an Hilfe	2.0		91%
Behandlung bei Problembewältigung geholfen	1.7		94%
Zufriedenheit mit Behandlung insgesamt	1.9		95%
Wiederkommen wenn Hilfe nötig	1.7		92%
ZUF-8 Patientenzufriedenheit	1.9		86%
entspricht einem ZUF-8 Rohwert von	26.9		

M: Mittelwert  1.0-1.5  1.6-2.0  2.1-2.5  2.6-3.0  3.1-5.0  keine Bewertung (n<10)
 P: Prozentualer Anteil der Patienten mit positiven Beurteilungen ('sehr gut' oder 'gut' angekreuzt).

8.1.2 Gesundheitliche Verfassung

Im Rahmen der internen Patientenbefragung werden alle Patienten zum Zeitpunkt der Entlassung nach ihrer gesundheitlichen Verfassung vor der Aufnahme sowie bei Entlassung befragt. Die Einschätzung der Verfassung vor der Aufnahme in die Klinik wird von den Patienten retrospektiv vorgenommen. Die Antworten werden fünfstufig von „sehr gut“ bis „sehr schlecht“ kodiert. Die prozentuale Verteilung der Antworten ist nachfolgend dargestellt.







Tabelle 15: Gesundheitliche Verfassung vor Aufnahme und bei Entlassung, Patientenangaben (n=2993)







Gesundheitliche Verfassung	vor Aufnahme	bei Entlassung
sehr gut	1,1%	3,0%
gut	10,3%	45,6%
mittel	44,1%	43,1%
schlecht	37,7%	7,4%
sehr schlecht	6,7%	0,9%
M: Mittelwert / SD: Standardabweichung	M=3,4 / SD=0,8	M=2,6 / SD=0,7

Ihre gesundheitliche Verfassung vor Aufnahme beurteilten über 80 % der Patienten im Jahr 2008 als „mittel“ oder „schlecht“ (Tabelle 15). Bei Entlassung wurde die gesundheitliche Verfassung von den Patienten deutlich (signifikant) besser erlebt. Knapp die Hälfte der Patienten bezeichneten sie nun als „gut“.

Auch die Skala „Gesundheitliche Veränderungen“ (Tabelle 16) erfasst Veränderungen des subjektiven gesundheitlichen Befindens der Patienten auf den Ebenen der körperlichen und seelischen Verfassung, des Allgemeinbefindens, der Leistungsfähigkeit und der Beschwerden. Die Antwortskalierung ist fünfstufig und erstreckt sich von „deutlich besser“ bis „deutlich schlechter“. Sie basiert auf der Methodik der direkten Veränderungsmessung.

Tabelle 16: Gesundheitliche Veränderungen, Patientenangaben

Gesundheitliche Veränderungen	Jahr 2008 N = 3081		
	M		P
Veränderung körperliche Verfassung	1.7		84%
Veränderung seelische Verfassung	2.1		65%
Veränderung Allgemeinbefinden	1.9		79%
Veränderung Leistungsfähigkeit	2.0		76%
Veränderung Beschwerden	2.0		77%
Gesundheitliche Veränderungen	1.9		80%

M: Mittelwert  1.0-1.5  1.6-2.0  2.1-2.5  2.6-3.0  3.1-5.0  keine Bewertung (n<10)

P: Anteil der Patienten mit positiven Beurteilungen ('deutlich' oder 'etwas besser' angekreuzt).

Der Großteil der Patienten erlebte sich nach ihrer Rehabilitationsmaßnahme insgesamt gesundheitlich „deutlich besser“ bzw. „etwas besser“. Insbesondere hinsichtlich ihrer „Veränderung körperlicher Verfassung“ beurteilten die Patienten sich mehrheitlich verbessert (1,7).

8.1.3 Therapieziele

Zielvereinbarungen und Planung der Behandlung zusammen mit dem Patienten sind in der Teufelsbad Fachklinik ein selbstverständlicher Bestandteil der Behandlungsplanung. Die Überprüfung der Zielvereinbarung sowie der Zielerreichung ist daher eine zentrale Aufgabe der internen Qualitätssicherung. Bewertungen hierzu liegen direkt von den Patienten im Rahmen der routinemäßigen Patientenbefragung vor.

Die Frage an die Patienten: In der Rehabilitationsklinik wurde sehr viel Wert darauf gelegt, die Rehabilitationsziele und Behandlungen mit Ihnen abzustimmen

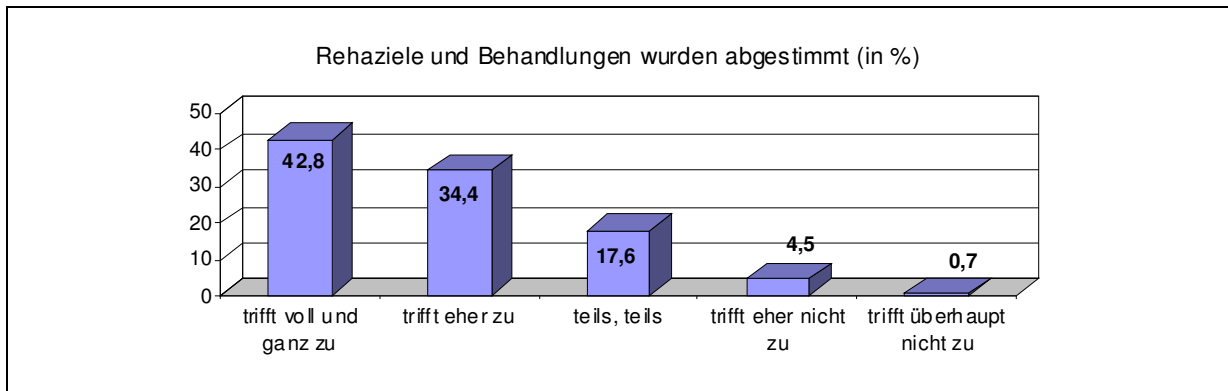


Abbildung 3: Abstimmung von Rehabilitationszielen und Behandlung, Patientenangaben

Nahezu 80 % der Patienten gaben an, dass in der Teufelsbad Fachklinik sehr viel Wert darauf gelegt wurde, sowohl Rehabilitationsziele als auch die Behandlungen mit ihnen abzustimmen (Abbildung 3).

Die Frage an die Patienten: In welchem Maße sind Ihre Therapieziele erreicht worden?

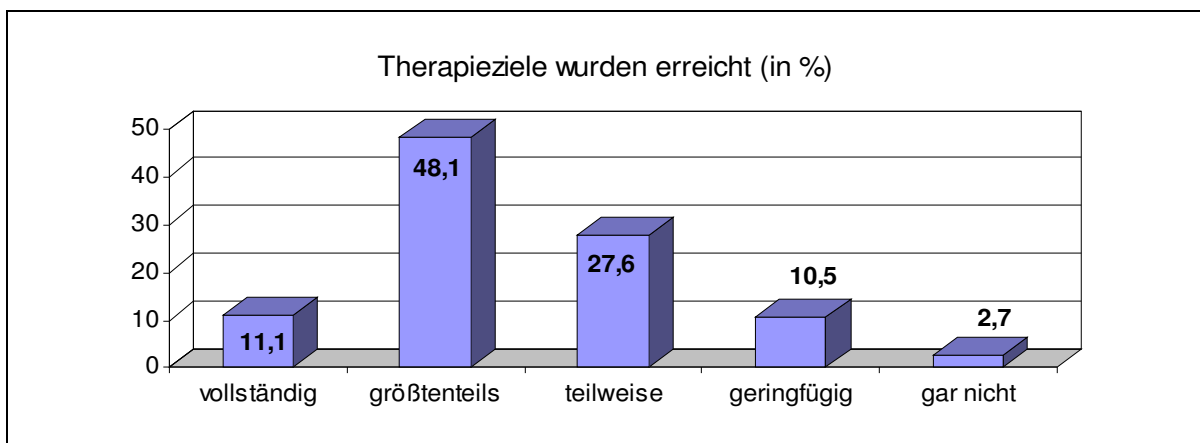


Abbildung 4: Erreichung der Therapieziele, Patientenangaben

Die Ergebnisse hinsichtlich der Erreichung vereinbarter Therapieziele sind in Abbildung 4 dargestellt. Danach sahen die Patienten mehrheitlich die mit ihnen vereinbarten Therapieziele vollständig oder größtenteils erreicht.

8.1.4 Therapiedichte

Die Therapiedichte ist das Maß für die Anzahl durchgeführter Behandlungsmaßnahmen in einem bestimmten Zeitraum. Üblicherweise wird die Anzahl der Therapieeinheiten (KTL-Einheiten) pro Woche angegeben. Die Abkürzung KTL steht für „Klassifikation Therapeutischer Leistungen“ und umfasst einen von der Deutschen Rentenversicherung erstellten Katalog genau spezifizierter Therapieleistungen im Rahmen einer medizinischen Rehabilitationsbehandlung.

Die im Jahr 2008 durchgeführten therapeutischen Leistungen sind in der nachfolgenden Tabelle 18 aufgeführt. Für jede Leistung bzw. Leistungsgruppe ist der prozentuale Anteil der Patienten angegeben, der diese Leistung erhielt. Im Mittel erhielten die Patienten in der Woche 34,3 Behandlungseinheiten (Allgemeine Therapiedichte).

Tabelle 18: Durchgeführte Behandlungsmaßnahmen und Teilnehmerquote (n=4625)

Therapeutische Leistungen (KTL-Einheiten)	Teilnehmerquote (in %)
Sport und Bewegungstherapie (A)	88%
Physiotherapie (B)	99%
Information, Motivation, Schulung (C)	100%
Klinische Sozialarbeit, Sozialtherapie (D)	32%
Ergotherapie, Arbeitstherapie u. andere funktionelle Therapie (E)	18%
Klinische Psychologie, Neuropsychologie (F)	35%
Reha-Pflege (H)	79%
Physikalische Therapie (K)	95%
Rekreationstherapie (L)	0%

8.2 Externe Qualitätsbewertung

In Ergänzung zum internen Qualitätsmanagementsystem nimmt die Teufelsbad Fachklinik am externen Qualitätssicherungsprogramm der Deutschen Rentenversicherung teil. An dem Programm sind ca. 950 Kliniken oder eigenständige Fachabteilungen beteiligt.

Zu den Bestandteilen des Qualitätssicherungsprogramms der gesetzlichen Rentenversicherung gehören folgende Punkte:

- Erhebung der Strukturqualität von Rehabilitationseinrichtungen
- Befragung der Rehabilitanden zur Zufriedenheit mit der Reha-Maßnahme
- Bewertung des individuellen Rehabilitationsprozesses durch erfahrene „Peers“
- Auswertung therapeutischer Leistungen auf Grundlage der „Klassifikation therapeutischer Leistungen in der medizinischen Rehabilitation“ (KTL-Dokumentation)
- Vorgaben für die Ausgestaltung der Rehabilitation in Form von Therapiestandards

Rehabilitandenbefragung

Für die Rehabilitandenbefragung der Fachklinik Teufelsbad werden in der Regel 20 Rehabilitanden pro Reha- und Entlassungsmonat durch die Deutsche Rentenversicherung zufällig ausgewählt und 8 bis 12 Wochen nach Beendigung der Rehabilitation angeschrieben und um ihr Urteil über die Behandlung gebeten.

In einem halbjährlichen Rhythmus werden die Ergebnisse der Rehabilitandenbefragung von der Deutschen Rentenversicherung ausgewertet und in Form eines Berichts an die Klinik zurückgemeldet. Der Bericht stellt sowohl die Einzelergebnisse der Klinik als auch die durchschnittlichen Ergebnisse einer Gruppe vergleichbarer Rehabilitationskliniken aus dem 2. Halbjahr 2007 und dem 1. Halbjahr 2008 dar (Tab. 19, Seite 34).

Tabelle 19: Ergebnisse der Rehabilitandenbefragung

	Klinik	Vergleichsgruppe
Gesamtergebnis ¹ Rehabilitandenzufriedenheit (Onkologie)	1,7	1,8
Qualitätspunkte ² Rehabilitandenzufriedenheit (Onkologie)	82,3	78,7
Gesamtergebnis ¹ Rehabilitandenzufriedenheit (Orthopädie)	2,2	2,1
Qualitätspunkte ² Rehabilitandenzufriedenheit (Orthopädie)	70,3	71,6

¹Gesamtergebnis Rehabilitationszufriedenheit, gemittelter Skalenwert von 1 sehr gut bis 5 schlecht

²Qualitätspunkte (Wertebereich: 0-100), Qualitätsoptimum bei 100 Punkten

Das durchschnittliche Gesamturteil zu der durchgeführten Rehabilitation im Bereich der Onkologie ist positiv und liegt bei einem Wert von 1,7. Am zufriedensten sind die Rehabilitanden mit der Betreuung durch die Ärzte und Pflegekräfte (Benotung 1,3) sowie mit der Betreuung durch die Psychologen (Benotung 1,4).

Peer Review

Im Peer Review Verfahren wird der individuelle Rehabilitationsprozess anhand von zufällig ausgewählten ärztlichen Entlassungsberichten und individuellen Therapieplänen durch erfahrene Ärzte der entsprechenden Fachrichtung „Peers“ bewertet. Im Einzelnen werden sechs qualitätsrelevante Bereiche geprüft: Anamnese, Diagnostik, Therapieziele/Therapie, klinische und sozialmedizinische Epikrise sowie weiterführende Maßnahmen und Nachsorge.

Die letzte für die Teufelsbad Fachklinik vorliegende Auswertung bezieht sich auf den Erhebungszeitraum 2003/04. Der gesamte Rehabilitationsprozess wurde positiv mit 7,8 Qualitätspunkten bewertet und lag über der Referenzgruppe.

Tabelle 20: Ergebnisse Peer Review

	Klinik	Vergleichsgruppe
Qualitätspunkte* Gesamter Rehabilitationsprozess	7,8	7,0

*Qualitätspunkte (Wertebereich: 0-10). Qualitätsoptimum (= 10 Qualitätspunkte) liegt vor, wenn die Peers alle Reha-Entlassungsberichte ohne Mängel und mit „10 Punkten“ beurteilen.

9 Qualitätsmanagementprojekte

Studie zum KAKo-Training

Im April 2009 begann die Studienphase zum Projekt „Reha – Optimierung bei Patienten mit Polyarthritiden oder Spondyloarthritiden durch ein individuell vereinbartes ‚Kraft-, Ausdauer- und Koordinationstraining‘“. Patienten erhalten hierbei ein spezielles Trainingsprogramm mit optimaler Überwachung. Schriftliche Nachbefragungen erfolgen nach Entlassung der Patienten in zeitlichen Abständen.

- Studiendurchführung: Institut für Rehabilitationsmedizin, Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg
- Studienleitung: Prof. Dr. med. Wilfried Mau

Organisationsentwicklungsprojekte

Zwei Organisationsentwicklungsprojekte sind derzeit in der Planungs- bzw. Umsetzungsphase:

- Weiterentwicklung des kompletten Aufnahmeverfahrens. Bildung von Arbeitsgruppen um Vorschläge einzubringen. Ziel: optimale, schnelle Aufnahme von Patienten, ohne lange Wartezeit
- Entwicklung einer neuen Patientendokumentation zur Arbeitserleichterung. Bildung von Arbeitsgruppen. Ziel: erleichterte Arbeitsabläufe, gesteigerte Mitarbeiter- und Patientenzufriedenheit

Forschung

Die Kliniken der Marseille-Kliniken AG sind in eine umfangreiche und kontinuierliche Evaluationsforschung und Qualitätssicherung eingebunden, die federführend vom eqs.-Institut Hamburg in Kooperation mit verschiedenen universitären Abteilungen (z. B. Institut und Poliklinik für Medizinische Psychologie des Universitätsklinikums Hamburg-Eppendorf) durchgeführt wird. Seit Mitte der 80er Jahre wurde eine Reihe von maßgebenden Studien durchgeführt. Ziel ist u.a. eine fundierte Beurteilung des kurz- und v.a. längerfristigen Nutzens der durchgeführten Rehabilitationsmaßnahmen. Die Studien unterstützen darüber hinaus die kontinuierliche Weiterentwicklung der Qualität des therapeutischen Handelns.

- Studie zur „Erfassung der Ergebnisqualität stationärer psychosomatischer Rehabilitationsbehandlungen - Vergleich unterschiedlicher Evaluationsstrategien und Entwicklung neuer Messinstrumentarien“ (EQUA).“ Auftraggeber: Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und Deutsche Rentenversicherung (DRV). Laufzeit: 1998-2002.
- Studie zur „Indikation zu psychotherapeutischen und psychosozialen Maßnahmen im Rahmen stationärer medizinischer Rehabilitation (INDIKA).“ Auftraggeber: Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und Deutsche Rentenversicherung (DRV). Laufzeit: 1998-2002.
- Studie „Entwicklung eines Patientenfragebogens zur Erfassung der Rehabilitations-Motivation (PAREMO)“. Auftraggeber: Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und Deutsche Rentenversicherung (DRV). Laufzeit: 2001-2004.
- Studie „Metaanalyse der Effekte stationärer psychosomatischer Rehabilitation (MESTA)“. Auftraggeber: Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und Deutsche Rentenversicherung (DRV). Laufzeit: 2002-2004.
- Internes Qualitätsmanagementprojekt: Audit Laufzeiten Entlassungsberichte. Laufzeit: 2009.


TEUFELSBAD FACHKLINIK
BLANKENBURG

**Fach- und Rehabilitationsklinik für Orthopädie,
Rheumatologie und Onkologie**

Michaelstein 18 • 38889 Blankenburg
teufelsbad@marseille-kliniken.com • www.teufelsbad-fachklinik.com

Vollkommen kostenlos: Mo – So von 8.00 bis 20.00 Uhr
Tel. 0800/47 47 204 • Fax 0800/47 47 209

Ein Unternehmen der



Karlsruher
Sanatorium AG



MARSEILLE-KLINIKEN AG