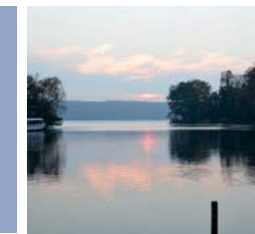




**KLINIK
BUCHENHOLM
BAD MALENTE**

Qualitätsbericht 2015



Inhaltsverzeichnis

BASISTEIL B: MERKMALE DER STRUKTUR- UND LEISTUNGSQUALITÄT	5
B1 Allgemeine Klinikmerkmale	5
B1-1 Anschrift der Klinik	5
B1-2 Institutionskennzeichen	5
B1-3 Träger	5
B1-4 Organisationsstruktur	6
B1-5 Verwaltungsdirektor	6
B1-6 Chefarzt	6
B1-7 Qualitätsbeauftragte	7
B1-8 Sicherheitsbeauftragte.....	7
B1-9 Patientenservice	7
B1-10 Bettenanzahl Fachabteilungen.....	7
B1-11 Kooperationen	8
B1-12 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten	8
B1-13 Leistungsformen	8
B1-14 Diagnosen der Fachabteilungen.....	9
B1-15 Alleinstellungsmerkmale der Klinik	11
B2 Personelle Ausstattungsmerkmale	13
B2-1 Medizinisch-therapeutisches Personal der Fachabteilungen.....	13
B2-2 Weiteres Personal	15
B2-3 Anteil der examinieren Krankenpflegefachkräfte	16
B3 Diagnostische Ausstattungsmerkmale der Klinik	16
B4 Therapeutische Ausstattungsmerkmale der Klinik	17
B4-1 Behandlungsschwerpunkte der Fachabteilungen	17
B4-2 Therapeutisches Leistungsspektrum	19
B4-3 Fremdsprachen.....	23
B5 Räumliche Ausstattungsmerkmale der Klinik	24
B5-1 Patientenzimmer	24
B5-2 Funktionsräume.....	24
B5-3 Patientenaufenthaltsräume	24
SYSTEMTEIL S: QUALITÄTSMANAGEMENT	25
S1 Qualitätspolitik und Qualitätsziele	25
S1-1 Leitbild.....	25
S1-2 Politik und Strategie	26
S2 Konzept des Qualitätsmanagements	32
S2-1 Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements	32
S2-2 Patientenorientierung	34
S2-3 Mitarbeiterorientierung	35
S3 Qualitätssicherung – Verfahren und Ergebnisse	36
S3-1 Verfahren zur laufenden internen Qualitätsbewertung	36
S3-2 Zertifiziertes Qualitätsmanagement nach IQMP-Reha 3.0.....	41
S3-3 Ergebnisse der externen Qualitätssicherung durch das QS-Reha-Verfahren	42
S4 Qualitätsmanagementprojekte	43



Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

wir freuen uns über Ihr Interesse an der Vital-Klinik Buchenholm und laden Sie herzlich ein, auf den folgenden Seiten etwas über unsere Philosophie, Konzepte und Angebote kennen zu lernen.

Unsere Vital-Klinik Buchenholm in Bad Malente liegt direkt am Dieksee. Die landschaftlich sehr reizvolle Umgebung lädt zu vielen Erkundungen in die Holsteinische Schweiz ein. Dabei kann die Seele einmal Abstand vom Alltagsstress nehmen und das ist für den Heilungserfolg genauso wichtig wie die medizinische Versorgung.

Auf Grundlage unserer personellen Besetzung sowie der räumlichen und technischen Ausstattung erbringen wir stationär, teilstationär und ambulant eine zielgerichtete, ganzheitlich strukturierte und komplexe medizinische Rehabilitation mit dem Ziel einer möglichst vollständigen Überwindung der Folgen einer Erkrankung bzw. Behinderung. Den Betroffenen soll eine weitgehend selbstständige Lebensführung ermöglicht werden. Berufstätige sollen zur Wiedereingliederung in den Arbeitsprozess befähigt werden.

Wir bieten Behandlungen in den Indikationen Psychosomatik, Innere Medizin/Kardiologie und Orthopädie an. Eine Besonderheit stellt die Behandlung von Patienten mit posttraumatischen Belastungsstörungen (PTBS) dar, die in speziellen Gruppen- und Einzeltherapieprogrammen behandelt werden.

Durch eine enge Verzahnung unserer Teams aus Medizin, Physiotherapie, physikalischer Therapie, Ergotherapie, Logopädie, Psychologie und Sozialbetreuung ist eine ganzheitliche und umfassende Betreuung unserer Patientinnen und Patienten gewährleistet.

Ärztliche Versorgung und pflegerische Betreuung sind für uns rund um die Uhr – auch an Sonn- und Feiertagen – selbstverständlich.

Wir wissen, dass unsere Patienten an ihre Rehabilitation zu Recht hohe Ansprüche stellen und wir wollen sie daher so professionell und effektiv wie möglich behandeln.

Um unser Ziel einer exzellenten Rehabilitation langfristig sicherzustellen und auszubauen, prüfen und kontrollieren wir regelmäßig unsere Angebote und unsere Konzepte. Wir haben uns bereits frühzeitig für ein Qualitätsmanagementsystem entschieden, mit dem sämtliche Prozesse immer wieder hinterfragt werden, um so Verbesserungspotenzial zu erkennen.

Daher lassen wir uns auch kontinuierlich nach den anerkannten Kriterien der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) zertifizieren. Zwischen diesen Terminen erfolgen kontinuierlich interne Audits und Selbstbewertungen, so dass wir unseren Qualitätsanspruch leben und regelmäßig weiter entwickeln.

Im nachfolgenden Qualitätsbericht werden wir Ihnen die Qualitätsphilosophie der Klinik Buchenholm sowie die wesentlichen Projektinhalte darstellen.



Dr. Hans-Joachim Freercks
Chefarzt



Thorsten Prieß
Verwaltungsdirektor

Basisteil B: Merkmale der Struktur- und Leistungsqualität

B1 Allgemeine Klinikmerkmale

B1-1 Anschrift der Klinik

Vital-Kliniken GmbH

Klinik Buchenholm
Plöner Straße 20
23714 Bad Malente-Gremsmühlen

Telefon: 04523 987/0
Telefax: 04523 987/520
E-Mail: info.buchenholm@vital-kliniken.de
Internet: <http://www.vital-kliniken.de>

B1-2 Institutionskennzeichen

260 101 239

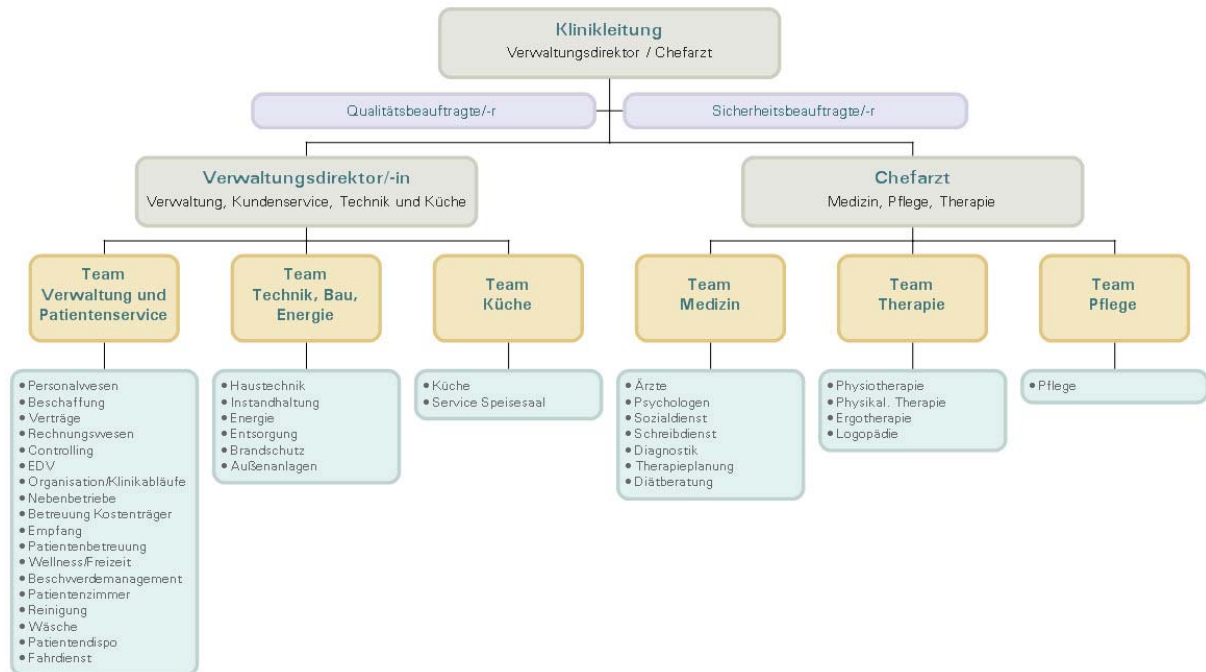
B1-3 Träger

Vital-Kliniken GmbH
Franklinstraße 54
60486 Frankfurt/Main

Telefon: 069 77078/501
Telefax: 069 77078/509
E-Mail: info@vital-kliniken.de
Internet: <http://www.vital-kliniken.de>

Geschäftsführer: Dr. Stefan Beyer

B1-4 Organisationsstruktur



B1-5 Verwaltungsdirektor

Herr Thorsten Prieß
 Diplomkaufmann

Telefon: 04523 987/500
 Telefax: 0800 - 6649325-110
 E-Mail: thorsten.priess@vital-kliniken.de

B1-6 Chefarzt

Herr Dr. med. Hans-Joachim Frercks
 Facharzt für Physikalische und Rehabilitative Medizin, Facharzt für Innere Medizin,
 Psychotherapie, Diabetologie (DDG), physikalische Therapie, Balneologie und medizinische
 Klimatologie, Naturheilverfahren, Chirotherapie, Suchtmedizinische Grundversorgung,
 Verkehrsmedizinische Begutachtung

Telefon: 04523 987/700
 Telefax: 04523 987/702
 E-Mail: hans-joachim.frercks@vital-kliniken.de

B1-7 Qualitätsbeauftragte

Frau Birgit Hauptrock

Telefon: 04523 987/750
 Telefax: 04523 987/702
 E-Mail: birgit.hauptrock@vital-kliniken.de

B1-8 Sicherheitsbeauftragte

Frau Anna-Lena Voß, Herr Harry Ehmke,

Telefon: 04523 987/583
 Telefax: 04523 987/520

B1-9 Patientenservice

Herr Sven Freitag, Frau Heike Witthuhn

Telefon: 04523 987/514
 Telefax: 04523 987/520
 E-Mail: info.buchenholm@vital-kliniken.de

B1-10 Bettenanzahl Fachabteilungen

<i>Fachabteilungen</i>	<i>Anzahl der Betten</i>	<i>behandelte Patienten</i>
Innere Medizin mit Kardiologie, Angiologie, Gastroenterologie, Onkologie, Diabetologie	81	1131
Orthopädie	40	812
Psychosomatik/Psychotraumatherapie	30	307

Tabelle B1-10 Bettenanzahl Fachabteilungen

B1-11 Kooperationen

Kooperationspartner	Postleitzahl/Ort
Institut für Sozialmedizin Universität Schleswig-Holstein	23552 Lübeck
Mühlenbergklinik – Holsteinische Schweiz	23714 Bad Malente
August-Bier-Klinik – Fachklinik für Neurologie	23714 Bad Malente
Curtiusklinik – Fachkl. f. Psychosomatik + Psychotherap. Med.	23714 Bad Malente
Sana-Kliniken Ostholstein – Klinik Eutin	23701 Eutin
St. Elisabeth-Krankenhaus	23701 Eutin
Dialysepraxis Dr. med. Volker Hallebach	23714 Bad Malente
Logopädische Praxis Anke Altenrath	23714 Bad Malente
Logopädische Praxis Zech	23701 Eutin
Ergotherapie Praxis Kirsten Fehlberg	23714 Bad Malente
Praxis für Ergotherapie Frank Haupt	23701 Eutin
Diagnostische Radiologie Dr. Busch	23701 Eutin
Gastroenterologische Praxis Dr. Brüning	23714 Bad Malente
Dres. D. Burdon/H. Baucks – Ärzte für Lungen- und Bronchialhk.	23701 Eutin
Urologisches Zentrum Drs.med. Fleige, Peters, Tedsen	23701 Eutin
Dres. Godenschweger/Zielinski, Fr. Flimm - Augenärzte	23701 Eutin
Dr. med. Jörg-Dieter Pabel – Hautarzt	24306 Plön
Armin Pallokat – Facharzt für Frauenheilkunde und Geburtshilfe	23714 Bad Malente
Dr. Joachim Schulz – Badearzt	23714 Bad Malente
Dr. med. Albert Zapp – Badearzt	23714 Bad Malente

Tabelle B1-11: Kooperationspartner

B1-12 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

- Krankengymnastik
- Physikalische Therapien
- Kneipp'sche Anwendungen

B1-13 Leistungsformen

Leistungsform	Rehabilitationsträger
Reha-Verfahren	KBS, KVB, Krankenkassen, Selbstzahler
Anschlussheilverfahren	KBS, KVB, Krankenkassen, Selbstzahler
Vorsorgekuren, offene Badekuren	BAHN-BKK
Präventionswochen	Selbstzahler, Fond zur sozialen Sicherung, Fairness Plan
Berufliche Regenerationskuren	Unternehmen aus dem Verkehrsmarkt

Tabelle B1-13: Leistungsformen

B1-14 Diagnosen der Fachabteilungen

Innere Medizin mit Kardiologie, Angiologie, Gastroenterologie, Onkologie, Diabetologie

ICD-10	Name der Diagnose	Haupt- diagnose	Neben- diagnose
F43.2	Psychovegetatives Erschöpfungssyndrom	199	109
I20-25	Herzinfarkt und sonstige ischämische Herzerkrankungen	186	242
J44-45	Chronisch obstruktive Lungenerkrankungen	94	183
C1-94	Darmkrebs und weitere onkologische Erkrankungen	112	148
I10	Bluthochdruck	33	685
K21-92	Chronisch entzündliche Darmerkrankungen und weitere gastroenterologische Krankheiten	93	454
E10-14	Diabetes mellitus	56	240
I70-79	Arteriosklerose (v.a. der Beinarterien)	32	88
E66	Adipositas	16	459
N19	Niereninsuffizienz	0	79
Sonst	Weitere internistische Erkrankungen	310	1560

Tabelle B1-14: Diagnosen der Fachabteilungen: Innere Medizin

Komplikationsstatistik

Art	Anzahl
Kardiale Dekompensation	3
Pulmonale Dekompensation	0
Apoplex	0
Wundinfektionen	1
Thrombosen	0
Exitus	0
Sonstiges	0

Tabelle B1-14b: Komplikationsstatistik der Fachabteilung Innere Medizin

Orthopädie mit Chirotherapie

ICD-10	Name der Diagnose	Haupt- diagnose	Neben- diagnose
M40-54	Wirbelsäulenerkrankungen	298	470
M17	Kniegelenksverschleiß	173	137
M16	Hüftgelenksverschleiß	191	127
Sonst.	Weitere orthopädische Erkrankungen	150	74

Tabelle B1-14: Diagnosen der Fachabteilungen: Orthopädie

Komplikationsstatistik

Art	Anzahl
Hüft-TEP-Luxation	2
Periprothetische Frakturen	0
Frakturen	1
Wundinfektionen	5
Thrombosen	1
Exitus	0
Sonstiges	2

Tabelle B1-14: Komplikationsstatistik der Fachabteilung Orthopädie/ Psychosomatik

Psychosomatik/PTBS

ICD-10	Name der Diagnose	Haupt- diagnose	Neben- diagnose
F30-39	Depressive Erkrankungen/ affektive Störungen	124	40
F43.0/1	Posttraumatische Belastungsstörungen/akute Belastung	78	21
F45	Somatoforme Störungen mit körperlichen Beschwerden	9	35
F40-41	Angststörungen	5	29
Sonst.	Weitere psychosomatische Erkrankungen	91	181

Tabelle B1-14: Diagnosen der Fachabteilungen: Psychosomatik / Psychotraumatheapie

B1-15 Alleinstellungsmerkmale der Klinik

Spezielles Betreuungsprogramm für Patienten mit Posttraumatischer Belastungsstörung

Die Klinik Buchenholm behandelt als einzige Reha-Klinik seit über 16 Jahren Patienten aus dem Verkehrswesen mit PTBS in geschlossenen Gruppen. Die traumatherapeutische Betreuung, speziell für Patienten durch Traumatisierung bei Unfällen oder nach physischer Gewalt, findet in Gruppen- und Einzeltherapien statt. Die betreuenden Diplom-Psychologen sind in psychotherapeutischer Weiterbildung, bzw. haben diese bereits abgeschlossen. An zahlreichen traumatherapeutischen Weiterbildungen, u.a. EMDR-Therapie, wurde und wird erfolgreich teilgenommen.

Betreuung ausschließlich durch Fachärzte

Die Betreuung der Patienten erfolgt fast ausschließlich durch Fachärzte, von denen einige noch Schwerpunkt- und Zusatzbezeichnungen führen. Dies gewährleistet die gute Betreuung innerhalb eines breiten Indikationsspektrums. Darüber hinaus erfolgt die Betreuung ebenfalls durch Ärzte, die am Ende ihrer Facharztausbildung stehen.

Folgende Qualifikationen sind vorhanden: Physikalische und rehabilitative Medizin, Innere Medizin, Allgemeinmedizin, Orthopädie, Angiologie, Kardiologie, Psychotherapie, Chirotherapie, Balneologie und Medizinische Klimatologie, Naturheilverfahren, physikalische Therapie, Diabetologie, Klinische Geriatrie, spez. Schmerztherapie, suchtmittelmedizinische Grundversorgung.

Überschaubare Klinik mit breitem Indikationsspektrum

Mit 150 Zimmern ist die Klinik für die Patienten gut überschaubar und vermittelt ihnen eine familiäre Atmosphäre. Auch wenn der Schwerpunkt auf Gelenk- sowie Herz-Kreislaufkrankungen liegt, ist durch die breite Facharztpräsenz die ideale Grundlage für eine ganzheitliche interdisziplinäre Rehabilitationstherapie gegeben. Daher werden auch Patienten mit Atemwegs-, Stoffwechsel- und Tumorerkrankungen bei uns bestens betreut.

Moderne therapeutische Einrichtungen

Die Klinik verfügt über moderne therapeutische Einrichtungen. Im Februar 2011 wurde ein neuer Raum für die medizinische Trainingstherapie (MTT) in der neuen 5. Etage des Hauptgebäudes eingeweiht. Für Entspannungsverfahren wurde 2012 die Vitaloase eingerichtet. Darüber hinaus bietet die Klinik modern eingerichtete und komfortabel ausgestattete Patientenzimmer mit gehobenem Standard, die zur Seeseite gelegen sind und einen herrlichen Seeblick bieten.

Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis

Die 1999 renovierte Klinik hat ein hohes Ausstattungsniveau, welches in den vergangenen Jahren durch die Renovierung des Gästehauses, die Erweiterung durch eine neue Medizinische Trainingstherapie im obersten Stockwerk, sowie die Einrichtung einer Sportsbar mit SKY-Angebot ergänzt wurde. Die insgesamt hohe Strukturqualität wird in den regelmäßigen Prüfungen des QS-Reha-Verfahrens nachgewiesen. Die Klinik bietet sehr gute Behandlungserfolge zu einem vorteilhaften Preis-Leistungs-Verhältnis.

Ausbildungsstätte der Ärztekammer Schleswig-Holstein

Die Klinik ist von der Ärztekammer Schleswig-Holstein als Ausbildungsstätte für Internisten für ein Jahr und für Allgemeinmedizin für 1,5 Jahre anerkannt. Für die Weiterbildung in Naturheilverfahren und Physikalischer Therapie besteht die Anerkennung für die volle Weiterbildungszeit. Der Chefarzt ist von der Ärztekammer Schleswig-Holstein als Prüfer für die Facharztanerkennung für Physikalische und Rehabilitative Medizin sowie die Zusatzbezeichnungen Balneologie und medizinische Klimatologie und Manuelle Medizin/Chirotherapie bestellt.

B2 Personelle Ausstattungsmerkmale

B2-1 Medizinisch-therapeutisches Personal der Fachabteilungen

Innere Medizin mit Kardiologie, Angiologie, Gastroenterologie, Onkologie, Diabetologie

Ärzte und psychologisches Personal	Anzahl	Qualifikation
Chefarzt	1	<u>Fachgebietsbezeichnung:</u> Innere Medizin, Physikalische und Rehabilitative Medizin <u>Schwerpunkte:</u> Angiologie <u>Zusatzbezeichnungen:</u> Balneologie und Medizinische Klimatologie, Chirotherapie, Diabetologie, Geriatrie, Naturheilverfahren, Physikalische Therapie, Psychosomatik <u>Weiterbildungsermächtigung:</u> Innere Medizin, Physikalische Therapie
Oberarzt	1	<u>Fachgebietsbezeichnung:</u> Innere Medizin <u>Schwerpunkte:</u> Kardiologie, Angiologie
Stationsärzte	2	<u>Fachgebietsbezeichnung:</u> Allgemeinmedizin <u>Zusatzbezeichnungen:</u> Sozialmedizin, Diabetologie, Suchtmedizinische Grundversorgung

Tabelle B2-1: Medizinisch-therapeutisches Personal der Fachabteilung: Innere Medizin

Orthopädie

Ärzte und psychologisches Personal	Anzahl	Qualifikation
Chefarzt	1	<u>Fachgebietsbezeichnung:</u> Physikalische und Rehabilitative Medizin <u>Zusatzbezeichnungen:</u> Chirotherapie
Stationsärzte	2	<u>Fachgebietsbezeichnung:</u> Allgemeinmedizin, Physikalische und Rehabilitative Medizin, Orthopädie <u>Zusatzbezeichnungen:</u> Chirotherapie, Balneologische und medizinische Klimatologie, Sozialmedizin, Physikalische Therapie

Tabelle B2-1: Medizinisch-therapeutisches Personal der Fachabteilung: Orthopädie

Psychosomatik/Psychotraumatherapie

Ärzte und psychologisches Personal	Anzahl	Qualifikation
Funktionsoberarzt	1	<u>Fachgebietsbezeichnung:</u> Allgemeinmedizin, Physikalische und Rehabilitative Medizin <u>Zusatzbezeichnungen:</u> Naturheilverfahren <u>Weiterbildungsermächtigung:</u> Allgemeinmedizin, Naturheilverfahren
Leitender Psychologe	1	<u>Therapieausbildung:</u> Diplom-Psychologe Systemische Therapie/Familientherapie
Psychologen	5	<u>Therapieausbildung:</u> Diplom-Psychologen, in Weiterbildung zu psychologischen Psychotherapeuten, Psychologische Psychotherapeuten <u>Schwerpunkte:</u> Verhaltenstherapie, Systemische Therapie/Familientherapie <u>spezielle Qualifikationen:</u> Traumatherapie

Tabelle B2-1: Medizinisch-therapeutisches Personal der Fachabteilung: Psychosomatik/Psychotraumatherapie

B2-2 Weiteres Personal

Ernährung

Berufsbezeichnung	Anzahl	Qualifikation/ggf. Zusatzqualifikation
Diätassistentin/Diplom-Ökotrophologin	3	Diabetesberatung (DDG), Ernährungsberatung für Allergiker (DAAB)

Tabelle B2-2: Weiteres Personal: Ernährung

Therapie, Beratung und Pädagogik

Berufsbezeichnung	Anzahl	Qualifikation/ggf. Zusatzqualifikation
Ergotherapeut/in (Arbeits- und Beschäftigungstherapeut/-in)	1	In Zusammenarbeit mit externer Praxis
Logopäde/-in	1	In Zusammenarbeit mit externer Praxis
Feldenkrais-Pädagoge	1	In Kooperation
Vini-Yoga-Lehrerin	1	In Kooperation
Kunsttherapeut/-in	1	In Kooperation
Masseure und med. Bademeister/ Badehelferin	7 1	
Physiotherapeut/-in	8	
Gymnastik-/Sportlehrerin		
Sozialpädagogin/Sozialarbeiterin	2	

Tabelle B2-2: Weiteres Personal: Therapie, Beratung und Pädagogik

Pflege

Berufsbezeichnung	Anzahl	Qualifikation/ggf. Zusatzqualifikation
Krankenpflegehelferinnen	2	
Krankenpfleger/-schwestern	11	Stomaberater/in: 2 Wundberater/in: 4 Fachkraft für Kontinenzberatung: 2, Diabetesassistent/in DDG: 1; Diabetesberater/in DDG: 1; Diabetes Nurse: 1
Pflegedienstleitung	1	

Tabelle B2-2: Weiteres Personal: Pflege

sonstige Bereiche

Berufsbezeichnung	Anzahl	Qualifikation/ggf. Zusatzqualifikation
MTA	2	

Tabelle B2-2: Weiteres Personal: sonstige Bereiche

B2-3 Anteil der examinieren Krankenpflegefachkräfte

Krankenpflegefachkräfte mit dreijähriger Ausbildung 85,71 %
 davon mit Fachweiterbildung 50 %

B3 Diagnostische Ausstattungsmerkmale der Klinik

Diagnostische Ausstattung	Intern	Extern
Angiographie		✓
Bodyplethysmographie		✓
Bronchoskopie		✓
Coloskopie		✓
Computertomographie		✓
Dopplersonographie	✓	
Duplexsonographie	✓	
Echokardiographie	✓	
EEG		✓
EEG-Schlaf		✓
EKG	✓	
EKG-Belastung	✓	
EKG-Langzeit	✓	
EKG-Ruhe	✓	
Elektromyographie		✓
Elektroneuromyographie		✓
Endoskopie		✓
Ergometrie	✓	
Evozierte Potenziale (VEP, AEP, SSEP, MEP)		✓
Elektroneuromyographie		✓
Gastroskopie		✓
Isokinetik-Muskelfunktionstest		✓
Kernresonanzspektroskopie		✓
Kernspintomographie		✓
Knochendichtemessung		✓
Labor	✓	✓
Langzeit-Blutdruckmessung	✓	
Liquordiagnostik		✓
Magnetresonanztomographie		✓
Phlebographie		✓
pH-Metrie (24 h)		✓
Psychologische Leistungsdiagnostik	✓	
psychologische Testverfahren	✓	
Röntgen		✓

Diagnostische Ausstattung	Intern	Extern
Schlaflabor		✓
Sonographie	✓	
Spirometrie	✓	
Szintigraphie		✓
Spiroergometrie	✓	

Tabelle B3: Diagnostische Möglichkeiten

B4 Therapeutische Ausstattungsmerkmale der Klinik

B4-1 Behandlungsschwerpunkte der Fachabteilungen

Innere Medizin mit Kardiologie, Angiologie, Gastroenterologie, Onkologie, Diabetologie, Stoffwechselerkrankungen und Erkrankungen der Atmungsorgane

Herz- und Gefäßerkrankungen

- Ergometertraining unter Kontrolle
- Bewegungstherapie im Wasser und im Freien
- krankengymnastische Einzelbehandlung
- physikalische Anwendungen (Hydrotherapie, Elektro- oder Wärmetherapie, Massagen)
- Patientenschulung/Information (z.B. Leben mit Gerinnungshemmern, körperliches Training, Raucherentwöhnung, Fettstoffwechselstörung, Übergewicht, Kontinenzförderung, Selbsthilfegruppen, Coronarsportgruppe)
- individuelle Einzelernährungsberatung

Gastroenterologische Erkrankungen/Stoffwechselerkrankungen

- individuelle diätetische Beratung (Patienten mit Diabetes mellitus nach den Richtlinien der DDG)
- theoretischer Unterricht und praktische Ausbildung in der Lehrküche
- Stomaberatung
- Kontinenzberatung
- körperliches Training (in der Halle, im Wasser, Terrainkuren, Ergometertraining)
- physikalische Anwendungen (z.B. Leibwickel, hydrotherap. Maßnahmen, entspannende Verf.)
- Beratungen (Renten-/Krankenkassenberater, Selbsthilfegruppen)

Krankheiten der Atmungsorgane

- Schulung im Gebrauch von inhalativen Medikamenten
- körperliches Training
- physikalische Anwendungen (Bindegewebsmassagen, Blitzgüsse, CO₂ Bäder)

Maligne Erkrankungen

- Lymphdrainage
- psychologische Betreuung

- physikalische Anwendungen
- spezifische Beratungen (Stoma)
- körperliches Training
- Entspannungsverfahren

Orthopädie

Bei den Anschlussrehabilitationen sind eventuelle postoperative Beeinträchtigungen (Entzündungen, Schmerzen) zu lindern. Außerdem geht es darum, dass möglichst weitgehend die Selbstversorgung durch Besserung der Gelenkbeweglichkeit und Stärkung der Muskulatur wieder erreicht wird. Der Patient erfährt, welche Bewegungen nach Gelenkersatz zu meiden sind. Die begleitenden Risikofaktoren werden dem Patienten bewusst gemacht. Er wird zur Reduktion der Risikofaktoren motiviert und es erfolgt eine soziale/berufliche Integration.

Die Feststellung des Bewegungsausmaßes und dessen Einschränkungen in den entsprechenden Gelenken erfolgt am Aufnahmetag. Die weiteren pflegerischen (ggf. Verbandwechsel, Kühlung) und therapeutischen Maßnahmen werden dann festgelegt.

Dazu gehören:

- Einzel-krankengymnastische Betreuung bei dem Patienten nach Gelenkersatz
- Bewegungsübungen an der Bewegungsschiene, in den Gruppen, in der Halle und später im Wasser
- Rückenschule (theoretischer Unterricht für ein rückengerechtes Verhalten)
- Ergänzung des theoretischen Wissens durch praktische Gymnastik in der Gruppe, in der Halle und im Wasser

Psychosomatik/Psychotraumatherapie

Psychotraumatherapie

Neben Einzel-, Paar- oder Familientherapie werden den Patienten auch Gruppenbehandlungen angeboten. Aufgenommen in eine geschlossene Gruppe werden bis zu acht Patienten, bei denen eine posttraumatische Belastungsstörung diagnostiziert worden ist. Die Kontraindikation für eine Aufnahme bestehen bei Psychosen oder Suchterkrankungen.

Psychosomatik

Zur Aufnahme kommen Patienten mit allen Formen von psychovegetativen Erschöpfungszuständen nach körperlichen (Operationen, Verletzungen) oder seelischen Belastungen (z.B. Burn-out, Mobbing), depressiven Erkrankungen, Angststörungen sowie somatoformen Störungen. Eingesetzte Therapieformen sind u.a.:

- Einzel-, Paar- oder Familientherapie
- Spezielle Traumatherapie bei Posttraumatischer Belastungsstörung (PTBS)
- EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing)
- Systemische Therapie und Beratung
- Verhaltenstherapie
- Autogenes Training
- Progressive Muskelrelaxation nach Jacobson
- Feldenkrais

B4-2 Therapeutisches Leistungsspektrum

Sport- und Bewegungstherapie	
Therapie	Leistung
Einzel Gruppe	Ausdauertraining mit und ohne Monitoring
	Muskelaufbautraining
	Koordinatives Training
	Spielorientierte Sport- und Bewegungstherapie
	Psychomotorische Übungsbehandlung (Feldenkrais)
	Gerätegestützte Krankengymnastik
	Medizinische Trainingstherapie (MTT)
	Nordic-Walking Basic
	Rückenschule/WS-Gymnastik
	Sportphysiotherapie
	Coronarsport
Spezielle Übungen im Bewegungsbad	
Physiotherapie	
Therapie	Leistung
Einzel Gruppe	Brügger
	Cranio Sacrale-Therapie
	Cyriax obere Extremität
	Bobath
	Schlingentisch
	Kneipptherapie
	Manuelle Therapie
	Marnitztherapie
	Mc Conell
	Mc Kenzie
	Proprioceptive neuromuskuläre Facilitation (PNF)
	Reiki
	Physiotaping
	Kinesio Taping
	Klangschalentherapie

Information, Motivation, Schulung	
Therapie	Leistung
Einzel	Beratung bei Diabetes
	Beratung bei Anus präter naturalis oder Urostoma
	Kontinenzberatung
	Sozialmedizinische Beratung
	Wundberatung
	Individuelle Ernährungsberatung nach Indikation
	Psychologische Sprechstunde
	Individuelle ärztliche Beratung nach Indikation
Gruppe	Gespräche mit Patienten und Partner/Angehörigen
	Aktive Rückenschule
	Schulung bei Fettstoffwechselstörungen
	Schulung zum Antikoagulantienmanagement
	Praktische Lehrküche
	Vortrag: Krankheitsbewältigung
	Vortrag: Kontinenzförderung
	Vortrag Hypertonie
	Vortrag Wirbelsäulenerkrankungen
	Vortrag: Rehabilitation (Sozialmedizin)
	Vorträge: Allgemeine Gesundheitsinformation und -förderung 1-5
	Schulung bei Osteoporose
	Schulung bei Gicht
	Schulung bei Hypertonie
	Schulung für Patienten mit Endoprothesen
Schulung bei koronarer Herzkrankheit	
Strukturierte Schulung bei Diabetes mellitus Typ 1 + 2	
Klinische Sozialarbeit, Sozialtherapie	
Therapie	Leistung
Einzel	Orientierende Sozialberatung
	Sozialrechtliche Beratung
	Beratung zur Teilhabe am Arbeitsleben (Berufliche Rehabilitation)
	Persönliche Hilfen zu weitergehenden Maßnahmen
	Angehörigengespräch
	Sozialtherapeutische Betreuung

Ergotherapie und Arbeitstherapie	
Therapie	Leistung
Einzel	Angehörigenanleitung
	Arbeitstherapie
	Funktionstraining mit geeignetem Material oder Gerät
	Funktionstraining indikationsspezifisch
	Training der Aktivitäten des täglichen Lebens (ATL)
	Hilfsmittelbezogene Ergotherapie
	Selbsthilfetraining
	Sprach- und Sprechtherapie
	Kommunikationstraining
Fazio-orale Therapie	
Andere funktionelle Therapie	
Therapie	Leistung
Einzel	Therapeutische Intervention in Konfliktsituation
	Anwendung spezieller Entspannungsverfahren als Einzelbehandlung
	Ausdruckzentrierte Ergotherapie
	Produktorientiertes Arbeiten
	Hirnleistungstraining
Gruppe	Indikationsspezifische psychologische Gruppenarbeit
	Problem- und störungsorientierte Gruppenarbeit
	Einführung in das Entspannungstraining und Durchführung
Psychotherapie	
Therapie	Leistung
Einzel	Ambulantes Vorgespräch
	Psychotherapeutische Krisenintervention
	Einzelpsychotherapie, verhaltenstherapeutisch, systemisch
	Paargespräch, Familiengespräch, Angehörigengespräch
	Organisation und Monitoring interner Belastungserprobung in der Psychotherapie, methodenübergreifend
	Einzelpsychotherapie in der somatischen Rehabilitation
Gruppe	Gruppenpsychotherapie, störungsunspezifisch, verhaltenstherap.
	Gruppenpsychoth., störungs-/problemspezifisch, verhaltenstherap.
	Paartherapie, Familientherapie, methodenübergreifend
	Psychoedukative Gruppe, Stabilisierungsgruppe

Reha-Pflege	
Therapie	Leistung
Einzel	Anleitung zur Körperpflege
	Anleitung zum Ankleiden
	Sauerstoffinsufflation
	Anleitung zur Sauerstoff-Langzeittherapie
	Individuelle pflegerische Anleitung (z. B. zur Blutdruckkontrolle)
	Anl. zur Verminderung von Beeinträchtigungen der Körperfunktionen
	Anleitung zum Umgang mit Inkontinenz
	Anleitung, Beratung, Unterstützung zum Umgang mit einem Stoma
	Wundmanagement, Wundberatung
	Applikation von Spezialverbänden
	Externe Dermatotherapie
Anleitung zur medizinisch indizierten Fußpflege	
Physikalische Therapie	
Therapie	Leistung
Massage	Klassische Massage
	Unterwasser-Druckstrahlmassage
	Bindegewebsmassage
	Dorn- und Breuß-Therapie
	Akupunktmassage nach Penzel (APM) und Akupressur
	Spezielle Kopfschmerz-/Migränetherapie
	Marnitztherapie
	Stäbchenmassage
	Colonmassage
	Manuelle und apparative Lymphdrainage
	Reflexzonenmassage
	Vibrationsmassage
Anleitung zur Bürstenmassage	
Mechanotherapie	Apparative gerätegestützte Mobilisation
	Medizinische Trainingstherapie (MTT)
Thermotherapie	Lokale Kälteapplikation
	Infrarot, Heißluft
	Kneten von Wärmeträgern
	Teilkörperpackung mit Wärmeträgern
	Heiße Rolle
	Kneippguss, Wassertreten, Wechselbad
Medizinisches Voll- und Teilbad	

Elektrotherapie	Gleichstromtherapie (Galvanisation)
	Hydrogalvanische Anwendung
	Niederfrequente Reizstromtherapie
	Mittelfrequenztherapie
	Hochfrequenztherapie
	Ultraschalltherapie
	Anleitung zur Elektrostimulation
Inhalationen	
	Inhalation mit Düse, Ultraschall (ggf. mit Medikament)
Ernährung	
Therapie	Leistung
Einzel	Energiebilanzierte bzw. energiedefinierte Kost
	Nährstoffbilanzierte bzw. nährstoffdefinierte Kost
	Individuelle Zubereitung der Speisen bei Sonderkostformen
	Erfassung der Körperzusammensetzung mit Bioimpedanzanalyse
	Individuelle Beratung für Patienten mit Diabetes Typ 1 und 2 mit Insulin-Pen-Schulung, Blutzuckermessgerät-Überprüfung und Einweisung, Dosisanpassungsschulung
	Individuelle Beratungen für Patienten mit Fettstoffwechselstörungen, Gicht, Über-/Untergewicht/Essstörungen, Magen-Darm-Erkrankungen/Operationen, Nahrungsmittelintoleranzen und Allergien, Nierenerkrankungen, Sondenernährung, Pankreatitis
Gruppe	Schulung bei Bluthochdruck im Bereich der Ernährung
	Schulung bei Fettstoffwechselerkrankung
	Schulung bei Gicht
	Schulung bei Adipositas
	Schulung für Ernährung bei Osteoporosebehandlung und Prävention
	Schulung für gesunde Ernährung

Tabelle B4-2: Therapeutisches Leistungsspektrum

B4-3 Fremdsprachen

Behandlungsmöglichkeiten in den Fremdsprachen

- Englisch
- Serbokroatisch
- Russisch
- Polnisch

B5 Räumliche Ausstattungsmerkmale der Klinik

B5-1 Patientenzimmer

- 151 Zimmer, z.T. behinderten- und rollstuhlgerecht ausgestattet
- teilweise Doppelzimmer zur Unterbringung von Begleitpersonen
- alle Zimmer mit eigenem Bad, WC, Telefon, TV

B5-2 Funktionsräume

Räume für

- Ergotherapie und Beschäftigungstherapie
- Ernährungsberatung und Ernährungstherapie
- Diabetesberatung
- Kontinenzberatung
- Lehrküche
- Vorträge
- Schulungen
- Physiotherapie
- Physikalische Anwendungen
- Sozial- und Berufsberatung
- Sport- und Bewegungstherapie
- Stomaberatung
- Psychotherapeutische Gruppentherapie
- Psychotherapeutische Einzelberatung
- Bewegungsbad
- MTT-Raum
- Vitaloase für Entspannungstherapie

B5-3 Patientenaufenthaltsräume

- Cafeteria und Kiosk Die Cafeteria mit Kiosk und Terrasse wird von einem Partner betrieben und bietet einen Panoramablick auf den Dieksee.
- Sportsbar In der Sportsbar werden regelmäßig sportliche Großereignisse gezeigt.
- Tischtennisraum Der Tischtennisraum steht allen Patienten offen*
- Billardraum Der Billardraum steht allen Patienten offen*
- Kegelbahn Die Kegelbahn steht allen Patienten offen*
- Leseraum Ein Leseraum mit Seeblick wurde im 5. Obergeschoss neu eingerichtet.

**(sofern nicht medizinisch kontraindiziert).*

Systemteil S: Qualitätsmanagement

S1 Qualitätspolitik und Qualitätsziele

S1-1 Leitbild

Ein wichtiges Fundament für unsere Überlegungen zur Positionierung, Strategiefindung und Weiterentwicklung bilden die grundsätzlichen Wertvorstellungen der Vital-Kliniken GmbH.

Diese grundsätzlichen Wertvorstellungen haben die Vital-Kliniken übergreifend in einem Leitbild zusammengefasst, das sowohl klinikübergreifende Zielvorstellungen als auch das klinikspezifische Selbstverständnis wiedergibt. Aus dem Leitbild abgeleitet existieren Leitsätze, die die Kernaussage praxisorientiert konkretisieren sowie Maßnahmen und Instrumente der Umsetzung aufzeigen.

Das Leitbild der Klinik Buchenholm nimmt Bezug auf die verschiedenen Partner der Klinik Buchenholm und bietet unseren Patienten, Mitarbeitern sowie Vertrags- und Kooperationspartnern eine grundsätzliche Orientierung. Das Leitbild wurde in 2015 an die geänderten ICF-Kriterien angepasst.

Leitsätze zur Ausrichtung und Weiterentwicklung der Vital-Kliniken

Unsere Patienten/Gäste

1. Wir stellen die Genesung und den Reha-Erfolg in den Vordergrund und bieten qualitativ hochwertige ärztliche, therapeutische und pflegerische Leistungen an.
2. Wir stimmen unser Handeln auf die individuellen Bedürfnisse und Ziele unserer Patienten/Gäste ab.
3. Wir gehen mit unseren Patienten/Gästen achtsam und wertschätzend um.
4. Wir begleiten unsere Patienten/Gäste während ihres Aufenthaltes und fördern ihre Reintegration in den Alltag.

Unsere Mitarbeiter

1. Wir arbeiten im Team.
2. Wir pflegen eine offene und ehrliche Kommunikation und Information.
3. Wir fördern die Qualifikation und die berufliche Weiterentwicklung.
4. Wir pflegen einen kooperativen und vertrauensvollen Führungsstil.
5. Wir fördern die Zusammenarbeit und das Wohlbefinden unserer Mitarbeiter.

Unsere Kostenträger

1. Wir bieten ein breites und spezifisches Angebot zu einem guten Preis-Leistungsverhältnis an.
2. Wir bieten den Kostenträgern eine größtmögliche Transparenz und Zeitnähe.
3. Wir bieten unseren Belegern mehr als andere Reha-Kliniken.
4. Wir optimieren kontinuierlich die Wirtschaftlichkeit unserer Kliniken.

Unsere Region

1. Wir kooperieren mit Kliniken in der Region, Dienstleistern und Lieferanten und bieten spezielle Gesundheitsleistungen für die Region an.
2. Wir greifen die im Luftkurort Bad Malente-Gremsmühlen bewährten Naturheilverfahren nach Pfr. Kneipp auf und setzen seine Grundsätze in unseren Therapiekonzepten um.

S1-2 Politik und Strategie

Das Qualitätsmanagement ist in der Unternehmensstrategie der Vital-Kliniken GmbH verankert und hat somit einen bestimmenden Stellenwert. Alle unternehmerischen Entscheidungen basieren in der Basis auf unserem Qualitätsverständnis.

Ausgehend von der Konzeption des Qualitätsmanagementverfahrens IQMP-Reha und unserer Leitsätze sehen wir als wesentliche Eckpfeiler unseres Qualitätsmanagements folgende Qualitätsziele an:

- Bestmögliche Versorgung und Standards für unsere Patienten
- Zufriedenheit und Wohlergehen unserer Mitarbeiter
- Ziel- und ergebnisorientiertes Arbeiten im Team
- Offene und einrichtungsübergreifende Kommunikation
- Effizienz und Wirtschaftlichkeit in allen Bereichen unserer Klinik
- Zufriedenheit unserer Vertragspartner und Beleger
- Kontinuierliches Lernen, Innovation und Verbesserung
- Pflege und Weiterentwicklung der Partnerschaften in der Region und zielgerichtete Öffentlichkeitsarbeit

Bestmögliche Versorgung und Standards für unsere Patienten

Wir bieten unseren Patienten eine indikationsbezogene Diagnostik, Beratung und Therapie auf Facharztstandard. Qualifizierte Mitarbeiter, aktuelle Pflegestandards, Leitlinien der Fachgesellschaften, Verfahrensrichtlinien und Prozesshandbücher sowie aktuelle Reha-Konzepte sichern eine hochwertige Behandlung unserer Patienten. Darüber hinaus gewährleisten unser Klinikinformationssystem und unsere Terminplanungssoftware einen koordinierten Behandlungsablauf und bilden eine wichtige Grundlage für den optimalen Erfolg der Rehabilitationsmaßnahme.

Die Einhaltung der Standards und die Entwicklung der Versorgungsqualität werden fortlaufend durch Qualitätsindikatoren gemessen und transparent nachgewiesen. Dabei kommen wissenschaftlich fundierte medizinische Scores und Testverfahren zum Einsatz.

Die Aufnahme unserer Patienten erfolgt patientenorientiert unter Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse. Bei der ärztlichen Aufnahme, die in der Regel am Tag der Anreise erfolgt, wird zusammen mit dem Patienten ein individueller Rehabilitationsplan erarbeitet, der seine Fähigkeiten und persönlichen Wünsche beinhaltet. Es werden gemäß der sog. ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health) der Weltgesundheitsorganisation (WHO) Ziele in den Bereichen der Funktion, Aktivität und Teilhabe erarbeitet, die mit Hilfe der Rehabilitation erreicht werden sollen.

Die Realisierung dieser persönlichen Reha-Ziele ist für uns von großer Bedeutung und wird am Ende der Reha-Maßnahme in Gesprächen zwischen Arzt und Patient sowie Therapeuten und Patient erörtert. Die vereinbarten Reha-Ziele und deren Erreichungsgrad werden im ärztlichen Entlassbericht dokumentiert.

Die ärztliche und pflegerische Versorgung ist 24 Stunden täglich sichergestellt. Die Behandlung unserer Patienten erfolgt unter optimaler Ausnutzung der modernen diagnostischen und therapeutischen Möglichkeiten. Für spezielle Behandlungsprozesse bestehen standardisierte Behandlungspläne, die diagnostische, therapeutische und pflegerische Maßnahmen beinhalten und die in unserem Klinikinformationssystem LMZ umfassend abgebildet werden.

Neben der optimalen medizinischen, therapeutischen und pflegerischen Leistung verstehen wir die menschliche und vertrauensvolle Atmosphäre als wesentlichen Teil des Genesungsprozesses unserer Patienten. Weiterhin definieren wir Dienstleistung als Prozess, dessen Ziel es ist, den Patienten zufrieden zu stellen. Hierzu messen und planen wir fortlaufend die Zufriedenheit unserer Patienten und leiten zielführende Verbesserungsmaßnahmen aus den erhaltenen Rückmeldungen ab.

Das Team Patientenservice stellt zudem sicher, dass wir die Serviceleistungen erbringen, die der Patient braucht und will. Durch fortlaufende Investitionen in unsere Zimmer- und Einrichtungsqualität bieten wir unseren Patienten einen zeitgemäßen Standard auf Hotelniveau. Im Jahr 2011 wurde eine neue Etage im Haupthaus mit einem modernen MTT-Raum und hochwertigen Patientenzimmern eröffnet.

Im Mai 2013 wurde nach dem Umbau und der Renovierung eines Nebengebäudes unser neues Gästehaus Buchenholm mit hohem Unterkunftscomfort für Gäste von Präventions- und Vorsorgeprogrammen in Betrieb genommen. Dort sind 10 Doppel- und 2 Einzelzimmer auf Hotelniveau entstanden. Der überwiegende Anteil der Gästezimmer verfügt über einen Südbalkon. Das so entstandene Gebäude mit eigenem Restaurant und eigener Sonnenterrasse eignet sich hervorragend für Seminarwochen und Präventionsangebote.

2015 wurde das Serviceangebot durch eine neue TV-Anlage und einer zusätzlichen Sportsbar mit dem Empfang von SKY-Bundeliga und Filmprogrammen erweitert.

Zufriedenheit und Wohlergehen unserer Mitarbeiter

Unser wichtigstes Potenzial sind die Mitarbeiter. Ein respektvoller Umgang miteinander sowie eine vertrauensvolle und konstruktive Zusammenarbeit wirken sich motivierend auf die Aufgabenerfüllung aus. Aus diesem Grund fördern wir durch gezielte Maßnahmen die Herausbildung einer wirksamen Vertrauens- und Kommunikationskultur. Mit einem Führungskräfteentwicklungsprogramm unterstützen wir unsere Führungskräfte dabei, eine wertorientierte, kooperative, offene und motivierende Führung im Klinikalltag umzusetzen.

Die Planung und der Einsatz des Personals in den einzelnen Teams erfolgt unter Berücksichtigung der Bedürfnisse unserer Patienten und unserer Beschäftigten. In allen Bereichen wird qualifiziertes Personal mit abgeschlossener Fachausbildung eingesetzt. Die Qualifikation unserer Mitarbeiter wird durch die Leistungsanforderungen in den einzelnen Bereichen bestimmt und fortlaufend durch Fort- und Weiterbildung, berufliche Weiterentwicklungsplanungen sowie jährliche zielorientierte Mitarbeitergespräche (ZOM) angepasst.

Zur Messung der Mitarbeiterzufriedenheit in verschiedenen Organisationsbereichen führen wir alle zwei Jahre eine Mitarbeiterbefragung durch, zuletzt 2013, an der sich 66% der Beschäftigten beteiligt haben.

Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung

Die Ergebnisse der Mitarbeiter-Befragung spiegeln die hohe Mitarbeiterorientierung der Vital-Kliniken wider. Über 90% der teilnehmenden Mitarbeiter geben an, Spaß bei der Arbeit zu haben und auch die Zahlen zur Bewertung der persönlichen Mitarbeitergespräche liegen im sehr guten Bereich.

Unsere Mitarbeiter geben außerdem an, sich mit dem Leitbild der Klinik identifizieren zu können und fühlen sich in ihrem Verantwortungsbereich sehr wohl. Auch die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Bereichen wird sehr positiv dargestellt. Die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung spiegeln aber auch eine sehr gute interne Organisation und eine hohe Patientenorientierung in unseren Fachteams wider.

<i>Alles in allem bin ich mit den folgenden Aspekten zufrieden:</i>	<i>Bad Malente</i>	<i>Vital-Kliniken gesamt</i>
Arbeitsumfeld	2,36	2,38
Aufgabenbereich	1,90	1,94
Einarbeitung und Personalentwicklung	2,24	2,34
Fort- und Weiterbildung	3,02	3,07
Zusammenarbeit im Team	2,20	2,32
Informationstausch	2,43	2,51
Zusammenarbeit zwischen Berufsgruppen	2,39	2,50
Direkter Vorgesetzter	2,36	2,35
Qualitätsmanagement	2,42	2,38
Dienstplan und Arbeitszeiten	1,75	1,98
Patientenorientierung	1,76	1,88
Leitbild	1,93	1,96
Allgemeines	1,90	1,98

Bewertung: 1(trifft voll zu); 2(trifft weitgehend zu); 3 (teils-teils); 4 (trifft kaum zu); 5 (trifft gar nicht zu)
 Tabelle S1-2: Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung

2014 und 2015 stehen für uns im Zeichen der Weiterentwicklung der Mitarbeiterorientierung. Nicht zuletzt aufgrund der Auswertung der Mitarbeiterfragebögen steht dabei der weitere Ausbau der Fort- und Weiterbildung an zentraler Stelle. So wird neben einer gemäß der Stellenanforderung aufgestellten Mitarbeiterförderung durch die Erstellung von Entwicklungsplänen auch die individuelle Fort- und Weiterbildung weiter gefördert und spezifische Angebote geschaffen.

Die Gesundheit unserer Mitarbeiter nimmt einen hohen Stellenwert bei unseren Maßnahmen ein. So haben wir ein großes Bestreben die Angebote zur betrieblichen Gesundheitsförderung kontinuierlich durch neue Maßnahmen auszubauen. Neben verschiedenen Angeboten im Bereich Entspannung und Bewegung ist psychische Gesunderhaltung ein wesentlicher Baustein. So sind in 2014 mit der Einführung einer Gleitzeitregelung, der Verabschiedung einer Vereinbarung zu einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit (gegen Mobbing am Arbeitsplatz) und einer Vereinbarung zur Wiedereingliederung erkrankter Mitarbeiter wesentliche Weiterentwicklungen erzielt worden.

Ziel- und ergebnisorientiertes Arbeit im Team

Exzellente Leistungen und eine einheitliche Ausrichtung aller Teams an den Unternehmenszielen setzen voraus, dass Ziele für die Klinik definiert werden, die durch die Hierarchie herunter gebrochen werden können. Für die Kliniken der Vital-Kliniken GmbH sind daher Finanz-, Prozess-, Kunden- und Mitarbeiterziele entwickelt worden, die mit Hilfe von Kennzahlensystemen überprüft werden können. Im Rahmen von zielorientierten Mitarbeitergesprächen werden die Ziele mit den Teams und den einzelnen Beschäftigten erörtert und konkret vereinbart, so dass ein hohe Übereinstimmung zwischen Unternehmenszielen und individuellen Zielen erreicht werden kann.

Im Rahmen des Rehabilitationsprozesses stimmen Ärzte und Therapeuten die mit dem Patienten vereinbarten Reha-Ziele ab und richten die weitere Therapie darauf aus. Bei sich ergebenden Abweichungen erfolgt eine interdisziplinäre Abstimmung und ggf. eine Anpassung des Reha-Programms.

Die Ergebnisse der Messung der Behandlungseffekte über medizinische Scores und der Abgleich mit den gesteckten Zielen fließen in die Optimierung der Behandlung und die Steuerung der Therapien ein.

Offene und einrichtungsübergreifende Kommunikation

Unsere Klinik ist eine Einrichtung mit unterschiedlichen Teams, deren reibungslose Zusammenarbeit nur gelingt, wenn alle Mitarbeiter ausreichend informiert sind.

Neben regelmäßigen persönlichen Informationen über die Teamleiter werden die Mitarbeiter über Mitarbeiterveranstaltungen, Aushänge und das Intranet informiert. Die Teamleiterrunde stellt den interdisziplinären Meinungs austausch und die Koordination zwischen den Fachbereichen sicher.

Unsere klinikumfassende EDV-Vernetzung ermöglicht eine zeitnahe und reibungslose interne Kommunikation zwischen den Fachbereichen. Durch Message- und Workflowkomponenten werden die Mitarbeiter bei Änderungen, die den Patienten betreffen, ohne Wartezeit informiert und können sofort gezielt reagieren.

Durch Presseinformationen, unseren Internetauftritt und die fortlaufend aktualisierte Klinikbroschüre erhalten die Patienten, Angehörigen, Kostenträger und Kooperationspartner die erforderlichen Informationen zur Klinik und den aktuellen Therapieangeboten.

Effizienz und Wirtschaftlichkeit in allen Bereichen der Klinik

Zur langfristigen Sicherung unserer Wettbewerbsfähigkeit streben wir die fortlaufende Verbesserung unserer Effizienz und Wirtschaftlichkeit an. Aus diesem Grund überprüfen wir kontinuierlich unsere organisatorischen Abläufe und entstehenden Kosten mit der Zielsetzung, bei gleichen Leistungsstandards eine Kostenreduktion zu erreichen. Hierbei werden die Führungskräfte und Mitarbeiter des Hauses durch eine prozessintegrierte Software und ein umfassendes Kostencontrolling unterstützt.

Zufriedenheit unserer Vertragspartner und Beleger

Neben der Zufriedenheit unserer Patienten und Mitarbeiter ist eine umfassende Zufriedenheit unserer Vertragspartner und Kostenträger ein zentrales Ziel unserer Qualitätspolitik. Zu unseren Zielen gehört hierbei nicht nur die Bereitstellung eines breiten und spezifischen Angebotes zu einem attraktiven Preis-Leistungsverhältnis, sondern auch die Gewährleistung eines guten Service, die Schaffung von Leistungstransparenz durch messbare Qualitätsstandards oder die Entwicklung von maßgeschneiderten Gesundheitsprogrammen.

Kontinuierliches Lernen, Innovation und Verbesserung

Mittels strukturierter und regelmäßiger Messung der Zielerreichungsgrade und eines einrichtungsübergreifenden Benchmarkings werden Erkenntnisse gewonnen, aus denen fortlaufend Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet werden können. Feedback- und Lernprozesse werden durch die laufenden Patientenbefragungen und durch externe Qualitätskontrollen und Organisationsanalysen initiiert. Auf Basis der Feedbackberichte mit Hinweisen zu Stärken und Verbesserungspotenzialen werden von der Klinikleitung Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung für das Folgejahr abgeleitet. Durch diesen erfolgreich installierten Kreislauf der ständigen Verbesserung auf Grundlage des PDCA-Zyklus entwickelt sich die Klinik Buchenholm von einem hohen Qualitätsniveau aus weiter bis hin zur Excellence.

Pflege und Weiterentwicklung der Partnerschaften in der Region und zielgerichtete Öffentlichkeitsarbeit

Zur Gewährleistung einer guten Qualität arbeiten wir eng mit unseren Partnern in der Region zusammen. Wir gewinnen Synergien durch die Durchführung gemeinsamer Projekte und Aufgaben und kooperieren mit umliegenden Krankenhäusern, Rehakliniken sowie Stadt- und Kurverwaltungen.

Wir sind Teil des Kreises Ostholstein und fühlen uns dieser Region in besonderem Maße verbunden. Wir sind nicht nur Arbeitgeber, sondern verstehen uns auch als ein wichtiger Anbieter von Gesundheitsdienstleistungen in der Region. Somit bieten wir für die Menschen im Land Möglichkeiten in der Anschlussheilbehandlung an.

Besonderes Interesse gilt dabei auch dem Erhalt unserer Kulturlandschaft als Urlaubsregion Holsteinische Schweiz. So engagieren wir uns auch in Initiativen zum Erhalt unseres einzigartigen Lebensraumes.

S2 Konzept des Qualitätsmanagements

S2-1 Aufbau des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements

Zur Steuerung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements wurde von der Klinikleitung die Stabsstelle einer Qualitätsmanagementbeauftragten eingerichtet und personell besetzt. Die Qualitätsmanagementbeauftragte koordiniert in enger Abstimmung mit der Klinikleitung die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems und die Aktivitäten und Projekte von Arbeitsgruppen zur Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen. Sie ist weiter für die Vor- und Nachbereitung der monatlichen Sitzungen des Qualitätsteams verantwortlich.

Im Qualitätsteam sind die Klinikleitung und alle Teamleiter der Klinik vertreten. Die berufsgruppenübergreifende Zusammensetzung unseres Qualitätsteams betont die klinikweite Bedeutung unseres Qualitätsmanagements. Sie unterstützt weiterhin die Einbeziehung aller Sichtweisen und Erfahrungshintergründe in Entscheidungen und sorgt für eine gute Information aller Teams über Ziele, Projekte und Verbesserungsbereiche.

Organigramm Qualitätsmanagement in den Kliniken



QMB = Qualitätsmanagementbeauftragte/r
 TL = Teamleitung

Die Klinik Buchenholm hat auf der Grundlage von IQMP-Reha 3.0 ein internes Qualitätsmanagementsystem eingeführt, das nach BAR-Standard zertifiziert wurde.

Als Instrumente des internen Qualitätsmanagements werden genutzt:

- Patienten-/Gäste-Zufriedenheitsbefragungen
- KIM-Spontanäußerungen
- KIM-Ideenmanagement
- KIM-Risikomanagement
- Lieferantenbewertung
- Managementberichte mit Kennzahlensystemen und Abweichungsanalysen
- Kennzahlensystem Ergebnisqualität Reha mit medizinischen Scores
- Selbstbewertung auf Grundlage des IQMP-Reha-Modells
- Qualitätszirkel im Qualitätsteam
- Arbeitsgruppen zum Prozessmanagement
- Interne Audits
- Mitarbeiterbefragungen
- Arbeitskreis Gesundheit
- Tgl. dokumentierte Qualitätskontrollen

Externer Hygienebeauftragter

Die Klinik hat einen hygienebeauftragten Arzt und eine Hygienebeauftragte, die durch eine externe Fachkraft für Hygiene, unterstützt werden. Sie sind verantwortlich für die Erstellung, Umsetzung und Einhaltung des HACCP-Konzeptes und des Hygienekonzeptes. Sie nehmen an der zweimal jährlich stattfindende Hygienekommission teil, die von der externen Hygienefachkraft vorbereitet wird und beraten Mitarbeiter in allen Fragen zu Hygienemaßnahmen, Krankenhausinfektionen und Präventionsmaßnahmen. In Zusammenarbeit mit der externen Hygienefachkraft werden Begehungen aller Klinikbereiche durchgeführt, die erforderlichen Hygieneuntersuchungen organisiert und Hygieneschulungen durchgeführt.

Regelmäßige Besprechungen und Informationsveranstaltungen

Regelmäßig finden Besprechungen der Klinikleitung, der einzelnen Teams mit der Klinikleitung sowie interdisziplinäre Fallbesprechungen statt. Ein herausragendes Kennzeichen ist der abteilungsübergreifende Informationsfluss.

Das multiprofessionelle interdisziplinäre Behandlungsteam führt gemeinsam mit den Patienten und Rehabilitanden die Therapie durch. Regelmäßig finden fallbezogene und berufsgruppenübergreifende Fallbesprechungen mit Arzt, Pflege und Therapeuten statt (z.B. Röntgenbesprechungen Ärzte-Therapeuten, Besprechungen Psychologen-Therapeuten), bei denen die therapeutischen Prioritäten und Rehabilitationsziele besprochen und Änderungen vorgenommen werden. Die interdisziplinäre Kommunikation wird durch schriftliche Dokumentationen im Klinikinformationssystem zeitnah unterstützt.

S2-2 Patientenorientierung

Die Patientendisposition koordiniert die rasche Aufnahme des Patienten in die Klinik Buchenholm. Durch zielgerichteten Austausch mit Patienten, einweisenden Ärzten, Kliniken und Kostenträgern ist eine indikationsgerechte und zeitnahe Unterbringung unter Berücksichtigung individueller Wünsche der Patienten gewährleistet. Umfassende Informationen zum Aufenthalt in der Klinik Buchenholm werden dem Patienten frühzeitig zur Verfügung gestellt. Die Anreise erfolgt über den klinikeigenen Fahrdienst oder in Eigenregie per Bahn (Bahnhof in unmittelbarer Nähe) oder PKW.

Die administrative und medizinische Aufnahme erfolgt nach vorgegebenen Abläufen, die die Bedürfnisse der Patienten nach Information und angemessener Betreuung berücksichtigen. Zu den Standards gehören eine Aufnahmeuntersuchung am Aufnahmetag mit Besprechung der Therapieziele und den daraus resultierenden Anwendungen. Die Anwendungen beginnen am zweiten Tag und werden, bei entsprechender Indikation, auch am Wochenende fortgeführt. Die Zuteilung der Patienten für einen Arzt wird durch den Chefarzt oder seinen Vertreter in der Vorwoche durchgeführt.

Anhand der Anreiselisten wird je nach Anreisezeit die Terminierung durch das Pflegepersonal in Abstimmung mit dem Arzt vorgenommen. Am Ende der Untersuchung wird die Patientenverordnung in das Klinikinformationssystem eingegeben und von der Therapieplanung zeitnah weiterverarbeitet. Für Patienten, die bis 16:00 Uhr anreisen, wird die Planung noch am gleichen Tag vorgenommen und die ersten Anwendungen können am nächsten Tag beginnen. Bei allen anderen Patienten wird die Planung früh morgens am Folgetag durchgeführt.

Reist ein Patient nach 18:00 Uhr oder am Wochenende an, wird er vom diensthabenden Arzt aufgenommen und am folgenden Arbeitstag vom behandelnden Arzt untersucht und die Therapieverordnung durchgeführt. Bei AHB-/AR-Patienten beginnt die Physiotherapie in der Regel am Folgetag. Eine logopädische Therapie und die Dialyse werden bereits vor der Anreise terminiert. Die Therapie wird bei Bedarf auch über alle sieben Tage der Woche ausgedehnt. Von Montag bis Samstag 13:00 Uhr wird das komplette Therapieangebot der Klinik durch die physiotherapeutische Abteilung vorgehalten.

Samstagnachmittag und Sonntag können einige Anwendungen von den Patienten selbstständig durchgeführt werden. Hierzu zählen Maßnahmen wie Ergometertraining, Bewegungstherapie im Bewegungsbad, Kneipp'sche Anwendungen (Wassertreten, Armwechselbäder), Inhalation, Eisanwendungen, Einsatz Bewegungsschienen, entspannende Verfahren (Saunagänge), Hydrojet-Massagen.

Der aufnehmende Arzt bespricht mit dem anreisenden Patienten am Aufnahmetag nach Abschluss der Aufnahmeuntersuchung die geplante Therapie. Bei AHB-/AR-Patienten findet am Anreisetag eine Pflegevisite statt, bei der der pflegerische Unterstützungsbedarf bei den Aktivitäten des täglichen Lebens erfasst wird.

Die Durchführung der therapie relevanten Diagnostik ist spätestens in den ersten vier Tagen abgeschlossen. In der zweiten Woche erfolgt eine Zwischenuntersuchung zur Kontrolle des Therapieverlaufes und Besprechung eventuell erforderlicher Ergänzungen. Zum Ende des Aufenthaltes wird eine Abschlussuntersuchung mit Beurteilung des Leistungsumfanges und Besprechung der weiter erforderlichen Maßnahmen durchgeführt.

Alle Berufsgruppen achten darauf, dass die Behandlungsbefunde zeitnah dokumentiert werden. Der Entlassungsbericht wird zeitnah erstellt, so dass eine nahtlose Weiterbehandlung durch den Hausarzt oder weiterbehandelnde Ärzte oder Einrichtungen erfolgen kann.

S2-3 Mitarbeiterorientierung

Eine wesentliche Voraussetzung für die interne Qualitätssicherung und kontinuierliche Verbesserung der Behandlungsleistungen ist die Motivation und bedarfsgerechte Qualifikation der Mitarbeiter. Denn nur mit gut ausgebildetem und motiviertem Personal können wir unsere ganzheitlich ausgerichteten Behandlungsansätze umsetzen und nur eine gute Qualifikation stellt die aktive Mitarbeit im Behandlungsteam sicher.

Die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter sowie die Entwicklung der Führungskräfte werden systematisch verfolgt. Im Rahmen von zielorientierten Mitarbeitergesprächen werden zwischen Führungskraft und Mitarbeiter die Weiterbildungsbedarfe abgestimmt und dokumentiert. Die Ergebnisse der Bedarfsanalyse fließen in das klinikinterne Qualifizierungsprogramm strukturiert ein, so dass mittels externer und interner Weiterbildung das hohe Qualifikationsniveau der Mitarbeiter in allen Bereichen gesichert werden kann. Ein mitarbeiterorientierter Führungsstil ist ein wesentlicher Aspekt der systematischen Führungskräfteentwicklung.

Die Planung und der Einsatz des Personals erfolgt unter Berücksichtigung der Bedürfnisse unserer Patienten und Mitarbeiter und orientiert sich am Leistungsspektrum der einzelnen Fachteams. Alle Berufsgruppen haben Stellenbeschreibungen mit Zielen, organisatorischer Einbindung, Aufgaben und Anforderungen.

Die in der Klinik geltenden flexiblen Arbeitszeitregelungen entsprechen den gesetzlichen Vorgaben, Tarifvertragsbestimmungen und Gesamtbetriebsvereinbarungen. Sofern die Arbeitsgestaltung es zulässt, gibt es in einigen Teams Gleitzeitvereinbarungen. Die Einhaltung geplanter Arbeitszeiten wird gemeinsam mit dem Betriebsrat im Rahmen von Statistiken und der Monatsgespräche nachgehalten. Arbeitsablaufanalysen haben zur Klärung und zukünftigen Vermeidung von Überstunden beigetragen. Die Personaleinsatzplanung erfolgt mit Hilfe der Software Clinic Planner.

Zur Einarbeitung von Mitarbeitern wurden entsprechende Einarbeitungskonzepte entwickelt, die eine schnelle fachliche und persönliche Integration des neuen Mitarbeiters gewährleisten. Alle Mitarbeiter haben über das klinikinterne Intranet Zugang zu allen gültigen Dokumenten.

Ideen, Wünsche und Beschwerden von Mitarbeitern werden über das Instrument „K-I-M“ (Kritik – Ideen – Meinungen) aufgegriffen und ggf. in Maßnahmen überführt. Besonders im Blick steht eine hohe Identifikation der Mitarbeiter mit dem Leitbild der Klinik, aber auch der Wunsch nach einem höheren Angebot für Weiterbildungsmöglichkeiten. Die speziellen Wünsche werden in den Mitarbeitergesprächen erfragt und fließen in einen Fort- und Weiterbildungskatalog für die gesamte Klinik ein. Die notwendigen Pflichtveranstaltungen werden so durch individuelle Fortbildungsvorhaben ergänzt.

Die Mitarbeiter werden über Ergebnis- und Leistungsprämien am Klinikerfolg beteiligt.

S3 Qualitätssicherung – Verfahren und Ergebnisse

S3-1 Verfahren zur laufenden internen Qualitätsbewertung

Die Klinik Buchenholm setzt verschiedene Instrumente zur Messung der Ergebnisse im Bereich der Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit sowie der Rehabilitationsergebnisse ein.

Als Verfahren sind insbesondere zu nennen:

- Durchführung einer regelmäßigen Patientenbefragung
- Durchführung von regelmäßigen Mitarbeiterbefragungen
- Messung der Ergebnisqualität mit Hilfe anerkannter medizinischer Scores

Patientenbefragung

Die Zufriedenheit unserer Patienten wird regelmäßig über anonyme Patientenfragebögen abgefragt. Diese beinhalten Fragen zu folgenden Bereichen:

- Vorbereitung des Aufenthaltes
- Empfang in der Klinik
- Aufnahmeuntersuchung
- Therapien, Behandlungen und Vorträge
- Pflegerische Betreuung
- Ausstattung und Serviceleistungen
- Vorbereitung für die Entlassung
- Gesamtbeurteilung des Klinikaufenthaltes
- Erreichung der Reha-Ziele
- Weiterempfehlung

Für die Beantwortung der Fragen stehen die Bewertungen 1 (sehr gut) bis 4 (schlecht) zur Verfügung.

Die Klinik Buchenholm hat hier im Jahr 2015 wiederholt **sehr hohe Zufriedenheitswerte** bei den Patienten erreicht. Besonders positiv wurden der Empfang in der Klinik, die pflegerische Betreuung sowie Ausstattung und die Serviceleistungen beurteilt.

Die Weiterempfehlungsquote lag bei 94,31% und spiegelt die hohe Gesamtzufriedenheit unserer Patienten und Gäste mit dem Aufenthalt in unserer Klinik.

Kritikpunkt	Durchschnitt <i>(1 = sehr gut, 4 = schlecht)</i>
A. Vorbereitung des Aufenthaltes	1,5
B. Empfang	1,3
C. Aufnahmeuntersuchung	1,4
D. Therapien, Behandlungen und Vorträge	1,5
E. Pflegerische Betreuung	1,2
F. Ausstattung und Serviceleistungen	1,3
G. Vorbereitung für die Entlassung	1,6
H. Gesamtbeurteilung	
H1. Gesamtzufriedenheit mit dem Aufenthalt	1,4
H2. Erreichung der Reha-Ziele	1,7
H3. Weiterempfehlung	1,4
Durchschnittliche Bewertung	1,43
Weiterempfehlung in %	94,31%

Auswertung Patienten-Fragebögen der Klinik Buchenholm 2015

S3-1-2 Behandlungsergebnisse ausgewählter Fallgruppen (interne Verfahren)

Verfahren zur Qualitätsmessung - Ergebnisqualität Reha Vitalkliniken (ERV)

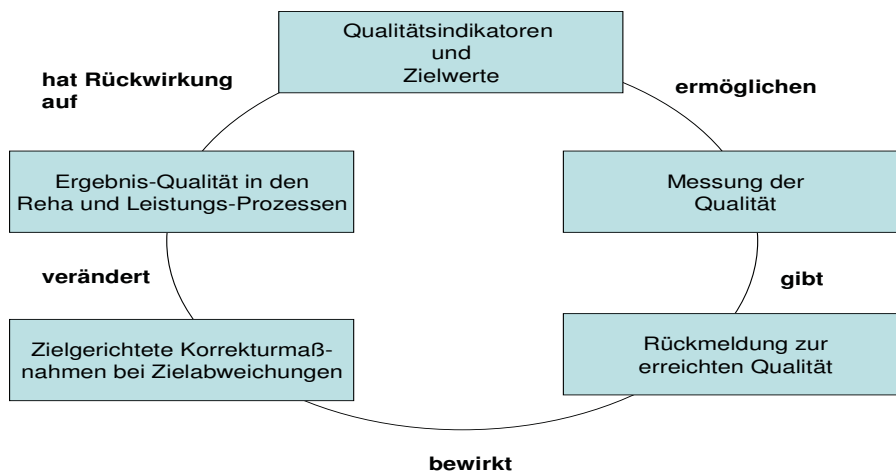
Aus Sicht der Klinik Buchenholm stellt die Steuerung der Qualität einen Prozess dar, der über die Setzung und Vereinbarung geeigneter Qualitätsziele gewährleisten soll, dass die Leistungen und die Qualität der einzelnen Fachteams der Klinik gefördert werden und die Arbeit in den einzelnen Bereichen zum Wohle der Partner (Rehabilitanden, Gäste, Kostenträger und Mitarbeiter) entsprechend der Qualitätsziele ausgerichtet wird.

Damit die Qualitätsziele ihren steuernden Charakter entwickeln können, wurde die Kennzahlenmatrix ERV zur Messung der Ergebnisqualität in den Rehabilitations- und Dienstleistungsprozessen entwickelt. In der Kennzahlenmatrix werden aus den übergeordneten Qualitätszielen spezifische Teilziele abgeleitet, die mit Hilfe von Messindikatoren transparent gemacht werden. Durch die Zieltransparenz sowie die Messung und Rückmeldung der erreichten Qualität soll zielgerichtetes und planendes Handeln im Qualitätsmanagement sichergestellt werden.

Die Ergebnisqualität der Rehabilitation wird mittels medizinischer Scores gemessen. Es wird die durchschnittliche Verbesserung zwischen der Aufnahme- und der Abschlussuntersuchung ermittelt. Dieses bereits 2010 eingeführte Verfahren wurde auch in 2012 weiter spezifiziert und ist ein wichtiger Bestandteil bei der Steuerung der Ergebnisqualität. Durch kontinuierliche Messung und Dokumentation der Behandlungseffekte werden Reha-Ergebnisse transparent und führen somit insgesamt zu einer verbesserten Behandlungssteuerung. Für diese Verfahren wurde die Vital-Kliniken GmbH in 2012 für den dfg-Award in der Kategorie „Herausragende Innovation in der Versorgung der Patienten“ nominiert.

Die eingesetzten Qualitätsindikatoren werden so ausgewählt, dass sie auf wissenschaftlicher Grundlage ein aussagekräftiges Maß für die erreichte Qualität in den wesentlichen Leistungsbereichen bieten.

Der vorgesehene Regelungsprozess zur Erleichterung der Qualitätsziele ist in dem nachfolgenden Schaubild wiedergegeben:



Behandlungsergebnisse ausgewählter Fallgruppen

AHB und Reha-Patienten

Die Fortschritte bei der Rehabilitation werden bei allen AHB-Patienten mittels Barthel-Index erhoben. Über den Bartel-Index werden Verbesserungen bei den wichtigsten Funktionen des täglichen Lebens, wie Körperpflege, Mobilität und Pflegebedürftigkeit verfolgt. Die Erfassung erfolgt durch den Pflegedienst nach Aufnahme und vor Entlassung.

Orthopädie und Endoprothetik

Zur Dokumentation des Therapieerfolges wird bei allen orthopädischen AHB-Patienten mit Knie- oder Hüftgelenkersatz der Staffelstein-Score erhoben. Der Staffelstein-Score ist ein wissenschaftlich evaluiertes Messinstrument und bewertet die Schmerzsituation, die Fähigkeiten im täglichen Leben (Schuh- und Sockenanziehen, Hygieneverrichtungen, Aufstehen vom Bett oder Stuhl, Gehstrecke, Einsatz von Gehhilfen, Treppensteigen und Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel) sowie die Bewegungs- bzw. Kraftentwicklung. Die Erfassung erfolgt durch den behandelnden Arzt bei der Aufnahme und bei der Abschlussuntersuchung.

Anzahl der Patienten mit Knie- oder Hüftendoprothetik-OP: 338

Staffelstein-Score bei Aufnahme: 57,21 von 120 Punkten

bei Entlassung: 84,04 von 120 Punkten

Verbesserung: 26,83 Punkte (46,90%)

Orthopädie

Der Timed Up and Go-Test wird bei den orthopädischen AHB-Patienten durchgeführt. Er dient zur Beurteilung der Mobilität. Hierfür wird die Zeit gemessen, die ein Patient benötigt, um aus einem Stuhl aufzustehen, 3 Meter zu gehen, sich umzudrehen, zurückzugehen und sich wieder hinzusetzen. Der Timed Up and Go-Test ist ein fundierter Performance-Test zur Mobilitätsmessung, der auch zu Verlaufskontrollen der therapeutischen Maßnahme eingesetzt wird. Die Erfassung erfolgt durch den behandelnden Physiotherapeuten bei der Aufnahme und bei der Abschlussbehandlung.

Anzahl der Patienten aus dem Bereich Orthopädie: 338

Timed-up-and-go-Test bei Aufnahme: 20,70 sec.

bei Entlassung: 14,81 sec.

Verbesserung: 5,89 sec. (28,44%)

Innere Medizin Kardiologie und Pneumologie

Der 6-Minuten-Geh-Test wird bei allen internistischen Patienten, die mit kardiopulmonalen Erkrankungen in die Klinik kommen, durchgeführt. Der 6-Minuten-Geh-Test ist ein international anerkanntes Verfahren zur Messung der kardiorespiratorischen Belastbarkeit. Gemessen wird die in 6 Minuten max. zurückgelegte Gehstrecke in Metern. Im Vergleich mit Normalwerten, die von Körpergröße, -Gewicht, Alter und Geschlecht abhängen wird deutlich, wie belastbar der Patient ist und wie sich die Belastbarkeit während seines Aufenthaltes verändert.

Die Erfassung erfolgt durch den behandelnden Physiotherapeuten bei der Aufnahme und bei der Abschlussbehandlung.

Anzahl der Patienten aus dem Bereich Innere Kardiologie und Pneumologie: 181

6-Minuten-Geh-Test bei Aufnahme: 325,83 m

bei Entlassung: 399,17 m

Verbesserung: 73,34 Meter (22,51%)

Psychosomatik

Die revidierte Version des Beck Depressions-Inventars (BDI II) ist ein durch internationale Studien untersuchter Selbstbeurteilungsfragebogen, der die Bestimmung der Schwere einer Depression ermöglicht. Der Test wird allen psychosomatischen Patienten, die einen Mindestaufenthalt von 4 Wochen haben, zu Beginn der Behandlung als auch vor der Entlassung vorgelegt. Bei Patienten, die bei der Aufnahme unauffällige Werte zeigten (d. h. kleiner als 8) entfällt die erneute Vorgabe.

Die Erfassung erfolgt durch den zuständigen Psychologen.

Anzahl der Patienten aus dem Bereich Psychosomatik: 151

BDI 2 bei Aufnahme: 24,72

bei Entlassung: 16,59

Verbesserung: 8,13 Punkte (32,9 %)

S3-2 Zertifiziertes Qualitätsmanagement nach IQMP-Reha 3.0

Die Klinik Buchenholm hat im Jahr 2010 ihr internes Qualitätsmanagementsystem rezertifizieren lassen und hat durch die BSI das Zertifikat EQR = Exzellente Qualität in der Rehabilitation nach dem (Integriertes Qualitätsmanagement-Programm-Reha) IQMP-Reha Version 3.0 erhalten. Im Jahr 2013 erfolgte die Rezertifizierung.

Die Auditoren der Firma BSI haben im Rahmen der Visitation insbesondere folgende Stärken in der Klinik Buchenholm wahrgenommen:

- die sehr offene, freundlich-konstruktive Auditatmosphäre, das hohe persönliche Engagement und die hohe Patientenorientierung aller Mitarbeiter in den auditierten Abteilungen
- das geschlossene Engagement der Klinikleitung für die weitere Entwicklung der Klinik, fachlich wie persönlich und gleichermaßen nach innen und nach außen gerichtet
- das souveräne, umsichtige und sehr engagierte Vorantreiben der Qualitätsentwicklung durch die Qualitätsbeauftragte
- die Strukturen im QM
- die Bündelung der Eingaben zum KIM in einer gesamten Maßnahmenliste
- das Angebot an die Mitarbeiter aus der Therapie, aus der Pflege und aus der Verwaltung zur Supervision
- die prozessorientierte, neue Patientenbefragung
- zahlreiche Zusatzqualifikationen (bspw. Wundberaterin, Stomaberaterin und Diabetesberater)
- die Fortbildungen für sogenannte schwierige Patienten, in die bspw. auch die Rezeption mit eingebunden ist
- die Brandliste ist tagesaktuell
- der Umgang in der Klinik mit dem Datenschutz
- die Potentiale von Visual Statistik
- die Einarbeitung der Mitarbeiter
- die Präsentation des Küchenbereiches

Auf Basis der Ergebnisse des Evaluationsberichtes wurde auch für 2015 ein interner Auditplan erstellt, in dem eine kontinuierliche Bearbeitung der jeweiligen QM-relevanten Themen und Dokumente erfolgt, um somit die Stärken weiter herauszuarbeiten und vorhandene Defizite aufzuarbeiten. Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess ist somit implementiert und fester Bestandteil der täglichen Arbeit.

Ergänzend zum Qualitätsmanagementverfahren von IQMP-Reha arbeitet die Klinik Buchenholm bei der Evaluation ihrer Behandlungsprogramme mit der Universität Hamburg Eppendorf Abteilung für Medizinische Psychologie zusammen.

In Kooperation mit der Universität Hamburg wurde u.a. die Therapie der Patienten mit Posttraumatischer Belastungsstörung evaluiert: Patienten, die an dem PTBS-Gruppenbehandlungsprogramm teilgenommen haben, bewerteten in einer schriftlichen Befragung nach sechs Monaten die Behandlung rückblickend als „wertvoll“ und würden Kollegen mit ähnlichen Problemen diese weiterempfehlen.

93,7% gaben an, dass ihnen die Behandlung für die Verarbeitung der erlebten traumatischen Ereignisse geholfen hat. 2/3 der Befragten schätzen sich so ein, dass sie ein erneutes traumatisches Erlebnis durch die Behandlung besser bewältigen würden.

Die Durchdringung und Effektivität des Managementsystems werden kontinuierlich weiter vorangetrieben, damit ein ständiger Verbesserungsprozess umgesetzt wird. Die Maßnahmen und Projekte sind in den nachfolgenden Kapiteln beschrieben.

S3-3 Ergebnisse der externen Qualitätssicherung durch das QS-Reha-Verfahren

Rehabilitationseinrichtungen sind nach SGB V verpflichtet, sich an einrichtungsübergreifenden Maßnahmen der Qualitätssicherung zu beteiligen.

Für die Rehabilitationseinrichtungen wurde schon im Jahr 2000 das Qualitätssicherungsverfahren Rehabilitation „QS-Verfahren“ eingeführt. Die Vital-Kliniken GmbH beteiligte sich daran bereits in den Jahren 2005 bis 2007. Die Klinik Buchenholm nimmt mit ihren Hauptindikationsgruppen Muskuloskeletale Erkrankungen (MSK), Kardiologie und Gastroenterologie / Nephrologie / Stoffwechselerkrankungen an dem neu gestalteten QS-Reha-Verfahren seit 2012, zuletzt 2015, erfolgreich teil. Bisher liegen die Ergebnisse im Bereich der Strukturqualität vor. Die Klinik Buchenholm hat hier die Qualitätsanforderungen im überwiegenden Teil zu 100% erfüllt und liegt damit deutlich über dem Qualitätsstandard der Referenzkliniken. Die einzelnen Ergebnisse sind der nachfolgenden Tabelle zusammengefasst:

QS-Reha	Erfüllungsgrad MSK	Erfüllungsgrad Kardiologie	Erfüllungsgrad Gastroenterologie u. a.
Allgemeine Merkmale	100%	100%	92,9%
Medizinisch-technische Ausstattung	100%	100%	95,7%
Therapeutische Behandlungen, Schulungen, Patientenbetreuung	100%	100%	100%
Personelle Ausstattung	92,3%	100%	100%
Konzeptionelle Grundlagen	100%	100%	100%
Internes Qualitätsmanagement	100%	100%	100%
Interne Kommunikation und Personalentwicklung	100%	100%	100%
Patientenorientierung	100%	100%	100%

Tabelle S3-3: Ergebnisse QS-Reha-Verfahren

S4 Qualitätsmanagementprojekte

In der Klinik Buchenholm sind im Berichtszeitraum 2015 eine Vielzahl von Projekten im Rahmen des Qualitätsmanagements durchgeführt worden. Zielsetzung der verschiedenen Projekte ist die weitere Optimierung unserer zentralen Qualitätsmanagementverfahren.

Leitbild

Das Leitbild wurde im Rahmen von zwei Strategietagungen durch die Geschäftsführung und die Klinikleitungen erarbeitet, mit den Mitarbeitern im Rahmen einer Zukunftswerkstatt diskutiert, konkretisiert und im Sinne des PDCA-Zyklus zuletzt im Jahr 2015 aktualisiert. Zur Verbesserung der Umsetzungsorientierung haben wir Leitsätze verfasst, die die einzelnen Elemente des Leitbildes näher beschreiben und mit Praxishinweisen versehen. Die praktische Umsetzung des Leitbildes erfolgt im Rahmen des jährlichen Mitarbeitergesprächs (ZOM), in dem sowohl klinik- und teambezogene als auch persönliche Ziele aus dem Leitbild abgeleitet werden.

Neue Patientenbefragung

Wir wollen, dass sich unsere Patienten und Gäste in der Klinik Buchenholm wohlfühlen und die bestmögliche Behandlung erhalten. Hierzu stellen wir unsere Rehabilitations- und Serviceprozesse fortwährend auf den Prüfstand. Dabei sind wir bestrebt, die Anregungen und Hinweise aus der Patientenbefragung aufzunehmen und entsprechende Optimierungen einzuarbeiten.

Arbeitskreis Gesundheit

Eine teamübergreifende Arbeitsgruppe, in der alle Teams vertreten sind, werden Grundsätze erarbeitet, die sich mit der Mitarbeitergesundheit befassen. Schwerpunkt der Arbeitsgruppe ist das Erkennen und Abstellen von Dingen, die sich negativ auf die Gesundheit unserer Mitarbeiter auswirken. Dazu gehört die Förderung von Gesundheitsangeboten ebenso, wie die Überwachung und Steuerung von Verfahren zur Verbesserung der Arbeitsplatzumgebung. Mit regelmäßigen Meetings und Eingaben hat sich Arbeitskreis zu einem wichtigen Führungsgremium in der Klinik entwickelt. Dem Arbeitskreis obliegt auch die Aufgabe, sich mit Fragen des Umweltschutzes zu befassen.

Interne Audits

Zur fortlaufenden Bewertung der internen Qualität wurden in der Klinik Buchenholm auch im Jahr 2015 interne Audits durchgeführt. Im Rahmen der internen Audits bewerten wir mittels Checklisten, ob wir unsere Standards und Qualitätsziele in der gewünschten Weise erreichen oder gesetzliche Normen umfassend erfüllen.

Ein internes Audit betraf das Fehler- und Beschwerdemanagement, das in 2009 konzeptionell erarbeitet und seitdem in der Klinik Buchenholm umgesetzt wird. Das System bietet allen Mitarbeitern die Möglichkeit, Beinaheschäden oder tatsächlich eingetretene Komplikationen anonym zu melden. Alle Meldungen werden erfasst und in den Teams diskutiert. Die Ergebnisse werden im Protokoll festgehalten und in den klinischen Alltag implementiert.

Die internen Audits werden als freie Audit durchgeführt. Das Verfahren hat sich bewährt, da durch diese Variante verstärkt neue Ideen und Impulse einfließen. Im Audit sind in wechselnder Zusammensetzung alle Teams der Klinik vertreten. Durch diese interdisziplinäre Zusammensetzung erhält man verschiedene Sichtweisen auf die Thematik.

Weiterentwicklung der Managementinstrumente

Ein wichtiges Controllinginstrument der Klinik Buchenholm ist der monatliche Managementbericht. Der Bericht enthält alle relevanten Steuerungskennzahlen der Balanced Scorecard gemäß der Finanzperspektive, Kundenperspektive, Mitarbeiterperspektive sowie Leistungskennzahlen, Daten zur Patientenzufriedenheit sowie zum Personalwesen. Der Managementbericht wurde in 2014 überarbeitet und enthält seitdem verschiedene zusätzliche Qualitätsindikatoren, wie z.B. die Behandlungseffekte, Therapieminuten je Patient oder Patientenzufriedenheitsmaße. 2015 erfolgte eine Ergänzung mittels ausführlicher Managementbewertung. Hiermit kann die Klinikleitung die Qualitätsentwicklung sowie alle relevanten Bereiche in der Klinik zeitnah und langfristig bewerten und zielgerichtet steuern.

Risikobewertung aufgestellt

In einem mehrtägigen Workshop wurde im Führungskreis eine Risikobewertung zu unterschiedlichen Themen und Abläufen in der Klinik durchgeführt und führte zu einer Neubewertung unternehmerischer Risiken. Im weiteren Verlauf wurden Lösungsmöglichkeiten entwickelt, um zukünftige Risiken zu minimieren und entsprechende Vorsorge zu treffen.

Datenschutz

Unsere Datenschutzrichtlinie ist wesentlicher Bestandteil für unseren hohen Qualitätsanspruch in diesem Bereich. Mit jährlichen Schwerpunkten führen wir kontinuierlich in Zusammenarbeit mit unserem externen Datenschutzbeauftragten Datenschutzaudits durch, der die Umsetzung der bislang eingeleiteten Maßnahmen evaluiert und der Klinik bescheinigt alle aufgezeigten Verbesserungsvorschläge in 2015 umgesetzt zu haben.

Die Klinik konnte in allen Prüfungsbereichen ein hohes Maß an Patientendatenschutz nachweisen. Ergänzend dazu wird durch jährlich wiederkehrende Datenschutzzschulungen, als wiederkehrende Pflichtfortbildungen, die hohe Sensibilität der Mitarbeiter weiter gestärkt. Der Datenschutz hat einen sehr hohen Stellenwert im Bewusstsein der Klinikangehörigen.

Öffentlichkeitsarbeit



Die Klinik-Webseite wird stetig weiterentwickelt und optimiert. Wir haben 2013 erneut am Wettbewerb „Deutschlands beste Klinik-Webseite“ teilgenommen und konnten im Bereich „Gesundheitswesen“ einen der vorderen Plätze belegen. Unsere Webseite hat alle Kriterien als patientenfreundliche Internetseite erfüllt und das imedON-Zertifikat für 2013 erhalten. Darüber hinaus informieren wir unsere Gäste und Patienten regelmäßig über Newsletter und auf Facebook über aktuelle Entwicklungen in der Klinik Buchenholm.