



# Qualitätsprofil

Berichtszeitraum 2009

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

*Philip Rosenthal*

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

# ■ Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	IV
Leitbild und Behandlungsschwerpunkte.....	1
Unser Leitbild.....	1
Indikationsspektrum – der medizinische Schwerpunkt.....	2
Abteilungsübergreifende Konzepte .....	3
Besondere Betreuungsschwerpunkte.....	3
ZDF – Zahlen, Daten, Fakten.....	4
Anschrift.....	4
Allgemeine Informationen .....	4
Personelle Ausstattung und Leistungsspektrum.....	5
Unser Qualitätsmanagement.....	7
Unser Ziel heißt „Qualitätsführerschaft“ .....	7
Qualitätspolitik und Qualitätsziele.....	7
Umsetzung von Leitlinien .....	7
Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems.....	7
Qualitätsmanagement-Projekte.....	9
Ergebnisse der internen Qualitätsmessung .....	10
Patientenzufriedenheit .....	10
Zufriedenheit der Stammgäste.....	19
Zufriedenheit der Zuweiser.....	21
Reaktionszeit auf Patientenbeschwerden .....	26
Die Laufzeit der Entlassungsberichte.....	26
Ergebnisse der externen Qualitätsmessung.....	27
Rehabilitandenbefragung 2007/2008.....	27
Peer Review – Experten bewerten den Rehabilitationsprozess.....	30
Leistungen der rehabilitativen Behandlung.....	33
Ergänzende wichtige Informationen.....	35
Qualifizierung des Personals durch Fort- und Weiterbildung.....	35
Vermittlung von Wissen in der Öffentlichkeit.....	35
Teilnahme an besonderen Versorgungs- und Vernetzungsformen.....	36
Verantwortliche für den Qualitätsbericht .....	37

## ■ Vorwort



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

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

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

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

A handwritten signature in black ink that reads "Ellio Schneider". The signature is written in a cursive, flowing style.

Ellio Schneider  
Geschäftsführer  
Waldburg-Zeil Kliniken

# ■ Leitbild und Behandlungsschwerpunkte

## Unser Leitbild

In Anbetracht der Unvollkommenheit jedes Einzelnen und jeder Einzelnen von uns ist es in besonderer Weise wichtig, ein Leitbild zu haben. Es soll uns Ausrichtung und Ansporn sein für unsere alltäglichen Aufgaben und die Umgangsweisen, sowohl mit den Patientinnen und Patienten als auch untereinander.

### Wer sind wir? Wer wollen wir sein?

Als Fach- und Rehabilitationsklinik für Innere Medizin werden in der Klinik Schwabenland Anschlussheilbehandlungen und Heilverfahren mit den Schwerpunkten Kardiologie und Onkologie durchgeführt.

In unserer Klinik verfolgen wir ein klares Ziel: Jedem Menschen, der zu uns kommt, soll es danach spürbar besser gehen. Um dies zu erreichen, legen wir Wert auf eine individuelle Behandlung, die genau auf die Situation des Patienten/ der Patientin ausgerichtet ist. Wir wollen sie gemeinsam mit dem Patienten/der Patientin – Hand in Hand – gestalten.

Die Klinik Schwabenland gehört zu einem traditionsbewussten Unternehmen, das die Patientinnen und Patienten und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in ihrem natürlichen Bedürfnis, ein gesundes, möglichst sinnerfülltes Leben zu führen, unterstützt.

### Patientenorientierung

Die uns anvertrauten Patientinnen und Patienten stehen im Mittelpunkt unseres Handelns. Wir behandeln unsere Patienten und Patientinnen so, wie wir es für uns selbst und unsere Angehörigen wünschen.

Wir sehen den Menschen als eine Einheit, als Ganzes. Deshalb fördern wir bei der gesundheitlichen Versorgung unserer Patientinnen und Patienten nicht nur die körperlichen, sondern unterstützen auch deren geistige, seelische und soziale Fähigkeiten.

Die ärztliche, psychosoziale, therapeutische und pflegerische Versorgung orientiert sich am aktuellen Stand der Wissenschaft und an den Ressourcen des einzelnen Patienten/der einzelnen Patientin. Dabei berücksichtigen wir die individuellen Wünsche so weit wie möglich, fordern aber auch die aktive und zielgerichtete Mitarbeit unserer Patientinnen und Patienten.

### Mitarbeiterorientierung

Es gehört zur Tradition unseres Unternehmens, dass wir zu unserer sozialen Verantwortung stehen – zum Wohle unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und der Gesellschaft. Unser Erfolg ist das direkte Ergebnis der Kompetenz und des Einsatzes unserer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.

Wir setzen auf ein hohes Maß an Eigenverantwortung sowie fachlicher und sozialer Qualifikation unserer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Eine gute Ausbildung, ergänzt durch regelmäßige Fort- und Weiterbildungen, spielen eine zentrale Rolle in der Qualifizierung unseres Teams. Wir geben unseren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen Anerkennung für ihre Leistungen.

Die nur unter diesen Rahmenbedingungen mögliche Mitarbeitermotivation und -zufriedenheit bilden die Grundlage für unser erfolgreiches Handeln. Unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind unser höchstes Gut.

Im achtsamen und offenen Umgang miteinander drücken wir unsere gegenseitige Wertschätzung aus. Durch Transparenz und Verlässlichkeit in unseren Teams schaffen wir die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Wir sind bereit, Verantwortung zu übernehmen und in einer tragfähigen Gemeinschaft unsere Aufgaben kritisch und kreativ anzugehen. Dabei wollen wir einen Raum bieten, in dem es möglich ist, angstfrei konstruktive Kritik sowohl zu äußern als auch entgegenzunehmen.

### Führungskultur

Wir streben einen Führungsstil an, bei dem ein gegenseitiges Wohlwollen spürbar ist. Freude an der Arbeit, Kreativität, Humor sowie das Erkennen und Fördern der vielfältigen Fähigkeiten unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Schlüssel zu mehr Menschlichkeit und tragen zum Erfolg unseres Unternehmens bei.

Unser kooperativer Führungsstil basiert auf partnerschaftlichem Miteinander, gegenseitiger Wertschätzung und transparenter Kommunikation.

Als Führungskräfte sind wir bereit:

- Vorbild zu sein in unserem Handeln und unsere Werthaltungen in unserem persönlichen Führungsstil aktiv umzusetzen
- Zusagen einzuhalten
- Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in sie betreffende Entscheidungsprozesse mit einzubeziehen
- Mitarbeiterrechte selbstverständlich zu respektieren

## Qualität

Wir haben den Anspruch, unsere Patientinnen und Patienten bestmöglich, mit hoher fachlicher und menschlicher Kompetenz zu behandeln und zu fördern. Den Stand unserer Qualität überprüfen wir stetig. Kritik und Verbesserungsvorschläge nehmen wir ernst und berücksichtigen sie bei unserer Arbeit.

Unser Leitbild gibt den Rahmen vor für das tägliche Handeln aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Klinik Schwabenland. Es bietet Orientierung im Umgang mit den Patientinnen und Patienten und untereinander.

## Kardiologische Rehabilitation

Unser Ziel ist es, Patienten nach oftmals schwierigen und aufwändigen akuten medizinischen Eingriffen auf lange Sicht möglichst vollständig wiederherzustellen. Dabei geht es uns nicht nur darum, den körperlichen Leistungsspielraum wieder deutlich zu vergrößern. Wir helfen unseren Patienten vor allem auch dabei, ihre Erkrankung seelisch zu bewältigen und sich sozial wie beruflich wieder zu integrieren.

Da die konsequente Behandlung krankheitsauslösender Ursachen (Risikofaktoren) den langfristigen Verlauf von Herz-Kreislauf-Erkrankungen deutlich verbessert, liegt darauf unser besonderes Augenmerk. In einem Schulungsprogramm, das wir kontinuierlich weiterentwickeln, vermitteln wir unseren Patienten Kenntnisse über ihre Erkrankung, deren Ursachen, Folgen und Heilungsmöglichkeiten.

Das Programm bildet die Grundlage für eine anhaltende Änderung des Lebensstils von der Umstellung der Ernährung

über die Vermehrung der körperlichen Aktivität bis hin zum Verzicht aufs Rauchen und zum gezielten Stressabbau. Für Letzteres bieten wir eine gesonderte psychologische Behandlung an.

In der Abklärung und Vermittlung genetischer Risikofaktoren bei jungen Koronarpatienten verfügt unsere Klinik über Spezialerfahrungen. Strukturierte ganzheitliche Therapieprogramme haben wir u. a. auch für spezifische Patientengruppen wie Senioren erarbeitet. Mit unseren diagnostischen und therapeutischen Möglichkeiten (u. a. Intensivmedizinische Überwachung) sind wir für die Weiterbehandlung bei verzögertem Heilungsverlauf optimal eingerichtet.

## Onkologische Nachsorge und Rehabilitation

Speziell in der Onkologie gewinnen Nachsorge und Rehabilitation immer mehr an Bedeutung. Somatische und psychische Faktoren greifen dabei in komplexer Weise ineinander – eine Wechselwirkung, der wir mit unserem ganzheitlichen Therapieansatz schon von jeher gerecht werden.

Gerade auf dem Gebiet der Psychoonkologie, sprich der seelischen Auseinandersetzung mit Tumor-Erkrankungen, besitzt unsere Klinik eine langjährige Tradition. Unsere umfassenden Erfahrungswerte haben wir zu jeder Zeit eingebracht, um Behandlungsmethoden effektiver und effizienter zu gestalten. Neben der medizinischen Aufnahme erhält jeder Patient die Möglichkeit zum psychologischen Orientierungsgespräch. Dieses Gespräch bildet die Basis für einen individuellen Behandlungsplan, der an den Wünschen und Zielen des Patienten ausgerichtet wird.

Besonderen Wert legen wir dabei auf die Therapieplanung sowie auf die wöchentlich durchgeführten interdisziplinären Teambesprechungen, in denen sich die verschiedenen Berufsgruppen des Rehabilitationsteams patientenorientiert eng abstimmen. Unabhängig von der Indikation sehen wir die Ziele der Rehabilitation krankheitsübergreifend:

Unser oberstes Ziel ist, den uns anvertrauten Patienten (wieder) Lebensmut zu geben und Lebensqualität zu ermöglichen. Sie können mit unserer Unterstützung lernen, was ihre Krankheit für sie selbst bedeutet, wie sie alle damit verbundenen Belastungen nachhaltig verarbeiten können – und dass es lebbare Zukunftsperspektiven für sie gibt.

## Indikationsspektrum – der medizinische Schwerpunkt

Unsere Klinik ist eine Rehabilitationsklinik mit den Schwerpunkten Kardiologie und Onkologie.

Dies beinhaltet die Behandlung folgender Krankheitsbilder:

### Abt 1. Kardiologie und Angiologie – Frührehabilitation und Anschlussheilbehandlung

- Zustand nach Herzinfarkt
- Zustand nach kardiologischem Eingriff wie Herzkranzgefässerweiterung (PTCA oder Stent-Einlage) bei instabiler Angina pectoris oder akuten Durchblutungsstörungen der Herzkranzgefäße (akutes Koronarsyndrom)
- Zustand nach chirurgischen Eingriffen an Herz und Gefäßsystem
- Zustand nach kompliziert verlaufenden entzündlichen Herzerkrankungen (Perikarditis/Myokarditis/Endokarditis)

- Schwer verlaufende Erkrankungen des Herzmuskels (Kardiomyopathien)
- Schwere Herzrhythmusstörungen und nach Defibrillatorimplantation
- Arterielle Gefäßerkrankungen nach operativer oder interventioneller Therapie
- Zustand nach Herztransplantation

#### Allgemeine Rehabilitation

- Herz- und Kreislauf- bzw. arterielle Gefäßerkrankungen aller Stadien – einschließlich schwer wiegender Risikofaktoren für Herz-Kreislauf-erkrankungen, Diabetes-Einstellung und Typ 2-Diabetiker-Schulung

#### Abt. 2. Onkologie AHB und Heilverfahren

- Anschlussheilbehandlungen nach operativen, strahlen- und/oder chemotherapeutischen Behandlungen
- Bei Mamma-Carcinom, Bronchial- und Schilddrüsen-Carzinomen sowie hämatologischen Systemerkrankungen, Leukämie, Plasmozytome, Hodgkin- und Non-Hodgkin-Lymphomen
- Nachsorge und Früh-Rehabilitation nach Knochenmark- und Blutstammzelltransplantationen
- Sämtlichen Tumorerkrankungen im Rahmen eines Heilverfahrens, Ausnahmen: HNO- und ZNS-Tumore

#### Psychische Begleitsymptomatik

- Belastungsreaktionen mit vorherrschender depressiver und/oder ängstlicher Symptomatik
- Psychosomatische/somatopsychische Begleiterkrankungen
- Störungen in Sexualität und Partnerschaft
- Lebens- und Sinnkrisen, die durch eine onkologische Erkrankung ausgelöst werden
- Konflikte in Beruf, Familie und/oder privatem Umfeld

- Negatives Körperbilderleben insbesondere traumatisches Erleben nach Brustverlust
- Selbstwertproblematik und Identitätskonflikte

### Abteilungsübergreifende Konzepte

Enge Kooperationen, die über die Grenzen unserer Klinik hinausgehen, spielen bei uns eine überaus wichtige Rolle. Zum einen arbeiten wir intensiv mit zwei nahe gelegenen Rehabilitationskliniken mit orthopädischer bzw. psychosomatischer Spezialisierung, im Bedarfsfall auch mit den Fachabteilungen der regionalen Krankenhäuser und den Universitätskliniken in Ulm zusammen.

Der fachspezifische Standard der jeweiligen Klinik steht bei Bedarf jedem Patienten zur Verfügung. Durch das angegliederte Therapeutische Bewegungszentrum kommt unsere Behandlungsqualität auch Patienten im Rahmen einer ambulanten und teilstationären Rehabilitation zugute.

Ganzheitliches, vorausschauendes Denken heißt für uns auch, immer die Zukunft im Blick zu haben. Den Herausforderungen, die eine evidence-based oder leitlinienorientierte Medizin mit sich bringen wird, stellen wir uns schon heute – mit regelmäßigen externen und internen Vorträgen. Gerade diese frühzeitige Anpassung an neue Entwicklungen, das stetige Erweitern von Spektren ist es, das unsere Mitarbeiter schon von jeher auszeichnet. Dies im Netzwerk der Klinikgruppe auch weiterhin sicher zu stellen, ist einer der wichtigsten Faktoren für unseren künftigen Erfolg.

### Besondere Betreuungsschwerpunkte

Bedingt durch die Altersstruktur unserer Patienten und den Schweregrad der Erkrankungen, die wir therapieren, hat sich unsere Klinik eine hohe Kompetenz in der Behandlung von multimorbiden Patienten erworben. So praktizieren wir differenzierte und angepasste Behandlungskonzepte, z.B. eine Seniorengruppe mit Seniorentreff, die Angebote von der Hockerymnastik bis zum Gedächtnistraining beinhalten.

Patienten aus der näheren Umgebung wird die wohnortnahe ambulante Durchführung der Rehabilitationsmaßnahmen angeboten. Stationäre Patienten sowie Patienten aus der Umgebung können im Haus an Schulungen zur Gerinnungsselbstbestimmung teilnehmen, die von den Krankenkassen als Voraussetzung für die Gewährung eines bezahlten Messgerätes für zu Hause angesehen werden.

Ebenfalls ambulant können Patienten aus der Umgebung Therapien in unserer Ergotherapeutischen und Physiotherapeutischen Abteilung erhalten.

Familienangehörige von stationären Patienten können jederzeit an den angebotenen Vorträgen teilnehmen. Auch wird die Teilnahme an Diätberatung bzw. Diätkochen für Angehörige angeboten.

## ■ ZDF – Zahlen, Daten, Fakten

### Anschrift:

Klinik Schwabenland  
Fachklinik für Innere Medizin  
Waldburgallee 3-5  
88316 Isny-Neutrauchburg

Institutskennzeichen: 260 841 370

Kaufmännischer Leiter:  
Herr Horst Veile-Reiter



Chefarzt Kardiologie:  
Herr Prof. Dr. med. Harry Hahmann



Chefarzt Onkologie:  
Herr Dr. med. Hans-Bernd Orth



Service-Nr: 0800 8 83 16 05  
Telefon: +49 (0) 7562 71-0  
Fax: +49 (0) 7562 71-1295

Internet:  
[www.klinik-schwabenland.de](http://www.klinik-schwabenland.de)  
[www.wz-kliniken.de](http://www.wz-kliniken.de)

Email: [info@klinik-schwabenland.de](mailto:info@klinik-schwabenland.de)

### Besonderheit:

Therapeutisches Bewegungszentrum,  
Fachklinik für Psychotherapeutische  
Medizin und Psychosomatik sowie Fach-  
klinik für Konservative Orthopädie und  
Rheumatologie, Orthopädische Schmerz-  
klinik gleicher Trägerschaft am Ort

### Allgemeine Informationen

Anzahl Betten: 224 (in Einzelzimmern)

Gesamtzahl entlassener Patienten in  
2009: 3.467

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

### Beihilfefähigkeit:

Die stationäre Behandlung in der Klinik  
Schwabenland ist gemäß den gesetzli-  
chen Bestimmungen beihilfefähig.

### Privatpatienten:

Die Aufnahme von privat Krankenversi-  
cherten und Selbstzahlern ist möglich.

Ambulante Ergo- und Physiotherapie  
nach § 124 SGB V, Ambulante Rehabili-  
tation der Deutschen Rentenversicherung  
Bund (ehemals BfA)

### Ambulante Angebote

Ambulante kardiologische Rehabilitation

### RAL Gütezeichen „Kompetenz richtig Essen – Speisenvielfalt & Diäten“

Die Gütegemeinschaft Ernährungs-  
Kompetenz e.V. (GEK) hat unserer Klinik  
das RAL Gütezeichen „Kompetenz richtig  
Essen – Speisenvielfalt & Diäten“ für  
ausgezeichnete Speisen- und Beratungs-  
qualität verliehen. Wir erfüllen auch die  
Kriterien einer fach- und sachgerechten  
Beratung zu unterschiedlichen Kostfor-  
men und Diäten.



## Personelle Ausstattung und Leistungsspektrum

### Ärzteteam

In unserer Klinik liegt die ärztliche Betreuung in den Händen eines **qualifizierten und motivierten Teams** aus Ärztinnen und Ärzten für:

- Innere Medizin mit den Schwerpunkten Kardiologie und Hämatologie
- Physikalische und Rehabilitative Medizin
- Allgemeinmedizin
- Anästhesiologie
- Sozialmedizin
- Notfallmedizin

### Leistungen:

- Durchführung der medizinischen Funktions- und Leistungsdiagnostik
- Entwicklung der jeweils individuellen Behandlungspläne – unter Mitwirkung des gesamten therapeutischen Teams
- Koordination aller therapeutischen Maßnahmen
- Zentraler Ansprechpartner für Patient und Therapeut
- Verantwortung für das patientenspezifische Nachsorgeprogramm
- Sozialmedizinische Betreuung
- Versorgung der Patienten wird durch einen 24-Stunden-Dienst sowie eine Oberarzt-Hintergrundbereitschaft gewährleistet. Alle weiteren fachlichen Disziplinen sind konsiliarisch verfügbar.

### Pflegedienst

Der Aufgabenbereich des Pflegedienstes umfasst folgende Aspekte:

- Erleichterung der körperlichen, seelischen sowie geistigen Situation
- Unterstützung bei der Krankheitsverarbeitung und Hilfestellung bei der Entwicklung von Strategien zur Krankheitsbewältigung (Coping)

- Herstellung der größtmöglichen Selbstständigkeit des Patienten

### Leistungen:

- Grund- und Behandlungspflege
- Frühmobilisation
- Wundversorgung
- Aufklärung über die Krankheit und den Umgang damit

Darüber hinaus steht unseren Patienten ein **kompetentes Team** zur Seite, das sich zusammensetzt aus:

- approbierten klinischen Psychologen und Psychotherapeuten
- Sozialarbeiter
- examinierten Ergotherapeuten mit Zusatzqualifikationen wie Feldenkreis, Somatic-Education, Bobath, Gestaltungstherapie
- Diätassistentinnen mit den Zusatzqualifikationen Diabetesassistentin DDG, Gastroenterologische Ernährungstherapie VDD, Diätküchenleiterin
- examinierten Physiotherapeuten und Krankengymnasten mit Zusatzqualifikationen wie funktionelle Bewegungslehre, manuelle Therapie (Chirotherapie), Lymphdrainage, APM-Massage, Übungsleiter Herzsportgruppe
- einem Gymnastiklehrer
- examinierten Masseuren mit Zusatzqualifikationen wie manuelle Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Akupunktmassage, medizinischer Bademeister, Übungsleiter Herzsportgruppe
- einem externen Rehabilitationsberater der Rentenversicherungsträger
- katholischen und evangelischen Klinikseelsorgern am Ort Auf dieser Grundlage erarbeiten wir einen individuellen Therapieplan, der sich auf sieben wesentliche Säulen stützt:
  1. Ärztliche Betreuung (Diagnostik und Therapie)
  2. Bewegungstherapie, Krankengymnastik sowie physikalische Therapie

3. Psychologische Therapie
4. Ergo- und Gestaltungstherapie
5. Sozialberatung
6. Diätetik und Ernährungsberatung
7. Gesundheitstrainings- und Nachsorge-Programm

Hinter jedem dieser sieben Therapie-„Bausteine“ stehen eigene Maßnahmen und Ziele. Für den Therapieplan werden die Bausteine individuell kombiniert: Aus jedem Bereich wählen wir die Maßnahmen aus, die in dem speziellen Fall notwendig und sinnvoll sind. Dabei denken wir immer ganzheitlich – beziehen also Körper, Geist und Seele gleichermaßen ein – und nachhaltig, um therapeutische Erfolge auf lange Sicht zu sichern.

In der **Bewegungstherapie, Krankengymnastik sowie physikalischen Therapie** geht es vor allem darum, die Ausdauer und Kraft zu steigern, die Belastbarkeit zu verbessern und Funktionsstörungen zu behandeln. Außerdem zeigen wir den Patienten, wie sie falsche und zu große Belastungen künftig selbst erkennen und vermeiden können. Das heißt: wir arbeiten gemeinsam mit den Patienten daran, sie körperlich leistungsfähiger zu machen – und sich damit auch wieder mehr zuzutrauen. Das Spektrum der Therapiemaßnahmen reicht von Fahrradergometer-, Geh- und Lauftraining, Gymnastik (einschließlich Beckenbodengymnastik mit oder ohne Biofeedback und Atemgymnastik) über Schwimmen und Wandern bis hin zu allen passiven physikalischen Anwendungen wie z. B. Massagen und Schulungen (Stomaträger/innen erhalten eine fachgerechte Beratung).

Krankheit betrifft immer den ganzen Menschen. Weil dieses ganzheitliche Denken unserer Therapie zu Grunde liegt, versuchen wir, auf die konkrete Situa-

tion des Patienten individuell einzugehen. Unser breit gefächertes Angebot beinhaltet **psychologische** Einzel- und Gruppengespräche, Entspannungstrainingsmethoden (PME, AT, Tai-Chi Chuan, Qigong) und vieles mehr. Mit unserer **psychoonkologischen Therapie** helfen wir den Patienten, ihre Krankheit auch seelisch besser zu verarbeiten und ihr Vertrauen in die eigene physische und psychische Stärke zurück zu gewinnen. Besonders wichtig ist es uns, eine Fülle von Anregungen zu geben, wie die Patienten ihre Selbstheilungskräfte aktivieren, Ressourcen entdecken und ein Plus an Lebensqualität gewinnen und langfristig erhalten.

Die **Ergo- und Gestaltungstherapie** hat das Ziel, den Patienten ihre Selbstständigkeit so weit wie möglich zu erhalten oder wiederzugeben. Das heißt: wir helfen den Patienten, ihren Körper wieder intensiver wahrzunehmen, Reize besser zu verarbeiten und die Beweglichkeit zu verbessern. Dafür trainieren wir mit aktiver Unterstützung der Patienten gezielt bestimmte Funktionen, lernen Bewegungen (neu) zu koordinieren und schulen das körperliche Empfinden.

Sehr hilfreich für die Zeit nach der Entlassung aus unserer Klinik ist die **sozialmedizinische Betreuung**. Wir zeigen den Patienten schon frühzeitig genau auf, von wem, wo und wie sie später Unterstützung erhalten, wenn sie sie brauchen. Wir helfen den Patienten, in ihr soziales, privates und, wenn möglich, auch berufliches Umfeld zurückzukehren. Nicht zuletzt beraten unsere Fachleute in versicherungstechnischen, juristischen und finanziellen Fragen. Diese frühe, sehr umfassende Information gibt den Patienten Sicherheit, macht den Kopf frei und verbessert damit auch die Erfolgchancen in der Therapie.

Falsche Ernährung ist oftmals eine Mitursache von Erkrankungen. **Diätetik und Ernährungsberatung** spielen bei uns deshalb eine wichtige Rolle. Zum einen erhalten die Patienten natürlich in unserer Klinik die Kostform, die ihre Therapie sinnvoll unterstützt. Zum anderen beraten wir sie, wie sie sich auch weiterhin bewusst und gesund ernähren können. Dafür bieten wir u. a. persönliche Beratungsgespräche, anschauliche Vorträge und praktische Schulungen in unserer Lehrküche an.

Je mehr die Patienten über ihre Krankheit, deren Ursachen, Verlauf und Therapiemöglichkeiten wissen, desto besser können sie damit umgehen. Genau darauf zielt unser **Gesundheitstrainings- und Nachsorge-Programm** ab. In Vorträgen, Schulungen und Vorführungen vermitteln wir alle wichtigen Informationen über die Krankheit, klären umfassend auf und geben damit Sicherheit – auch für die Zukunft.

## Die zehn häufigsten Hauptdiagnosen in der Klinik Schwabenland in 2009

### Abteilung 1 Kardiologie

Rang	ICD-10 Nummer	Text	Fallzahl
1	I25	Chronische ischämische Herzkrankheit	996
2	Z95	Vorhandensein von kardialen oder vaskulären Implantaten oder Transplantaten	337
3	I21	Akuter Myokardinfarkt	288
4	I35	Nicht rheumatische Aortenklappenkrankheiten	158
5	I71	Aortenaneurysma und -dissektion	76
6	I34	Nicht rheumatische Mitralklappenkrankheiten	62
7	I70	Atherosklerose	55
8	I42	Kardiomyopathie	41
9	I26	Lungenembolie	34
10	I10	Essentielle (primäre) Hypertonie	21

### Abteilung 2 Onkologie

Rang	ICD-10 Nummer	Text	Fallzahl
1	C50	Bösartige Neubildung der Brustdrüse (Mamma)	685
2	C34	Bösartige Neubildung der Bronchien und der Lunge	82
3	C73	Bösartige Neubildung der Schilddrüse	59
4	C83	Diffuses Non-Hodgkin-Lymphom	55
5	C90	Plasmozytom und bösartige Plasmazellen-Neubildungen	41
6	D05	Carcinoma in situ der Brustdrüse (Mamma)	41
7	C81	Hodgkin-Krankheit (Lymphogranulomatose)	37
8	C82	Follikuläres (noduläres) Non-Hodgkin-Lymphom	36
9	C91	Lymphatische Leukämie	33
10	C92	Myeloische Leukämie	33

# ■ Unser Qualitätsmanagement

## Unser Ziel heißt „Qualitätsführerschaft“

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

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

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

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

## Qualitätspolitik und Qualitätsziele

Das Leitmotiv „Individuell behandelt“ war und ist für uns ein Auftrag, unseren erfolgreichen Qualitätsweg konsequent weiter zu beschreiten.

Die Waldburg-Zeil Kliniken formulieren einen bewusst hohen Anspruch an sich selbst. Ziel ist es, da zu sein, wann immer Menschen die besondere Art der Dienstleistung benötigen.

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

## Umsetzung von Leitlinien

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

Die Umsetzung von Leitlinien ist auch Grundlage für unsere klinischen Behandlungspfade. Durch klinische Behandlungspfade werden für ein Krankheitsbild eines Patienten – indi-

viduell nach Leistungsfähigkeit – alle notwendigen Tätigkeiten und Entscheidungen (Arzt, Pflege, Therapeuten und Verwaltung) im Detail dargestellt. Der Patient erhält dadurch die Sicherheit, eine qualitativ hochwertige Behandlung zu erhalten, da alle an der Behandlung Beteiligten wirkungsvoll zusammenarbeiten und die Zeit und Ressourcen, die für die Rehabilitation zur Verfügung stehen, auch optimal genutzt werden.

## Das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem

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

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



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

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

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

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

#### Bewertung des QM-Systems nach IQMP-Reha (gewichtet) 2009

Kriterium	Bewertungs- ergebnis	Faktor	Gewichtete Bewertung
Führung	6,9	x 1,0	6,9
Politik und Strategie	6,5	x 0,8	5,2
Mitarbeiter	6,0	x 0,9	5,4
Partnerschaften und Ressourcen	6,2	x 0,9	5,6
Prozesse	6,4	x 1,4	9,0
<b>Gesamtbewertung</b>			<b>6,4</b>

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

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

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

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

## Qualitätsmanagement-Projekte

In der Klinik Schwabenland wird laufend eine Vielzahl von Projekten bearbeitet. Im Folgenden eine Auswahl wichtiger Qualitätsmanagementprojekte, die im Berichtszeitraum durchgeführt wurden.

### Leitbild

Eine interdisziplinär zusammengesetzte Projektgruppe hat sich mit der Entwicklung eines verbindlichen Klinikleitbildes beschäftigt. Das entstandene Leitbild gliedert sich in eine Präambel, eine Beschreibung der eigenen Position (wer wir sind?), ein Bekenntnis zur Patientenorientierung, je einen Passus zur Mitarbeiterorientierung, zur Führungskultur und zum Streben nach Qualität. In einer eigens dafür einberufenen Klinikversammlung Ende 2008 wurde das Leitbild vorgestellt.

### Medizinisches Fehlermanagement

Die Verantwortlichkeit für die Einführung des Medizinischen Fehlermanagements liegt beim Geschäftsbereich Produkt/Qualität. Eine Informationsveranstaltung für alle Chefarzte hat hierzu im Oktober 2008 stattgefunden. Ein Pilotstart ist in den WZ Akuthäusern geplant.

### Behandlungspfade

Hier werden die für den Behandlungsaufenthalt anfallenden Leistungen und Ressourcen prozessbezogen erfasst, wodurch sowohl Prozesstransparenz als auch Ergebniskontrolle und Kostenoptimierung erreicht werden. Die erstellten Behandlungspfade sind die Voraussetzung für Transparenz und Qualität der Abläufe. Es existieren derzeit sieben Behandlungspfade für die wichtigsten Indikationsgruppen, welche im jährlichen Rhythmus auf Aktualität überprüft werden.

### EDV-Vernetzung

Zur Optimierung der internen und externen Kommunikation erhalten die Mitarbeiter der medizinischen Abteilungen einen PC-Arbeitsplatz mit E-Mail-Zugang. Begleitende EDV-Schulungen unterstützen diesen Prozess.

### Stellen- und Tätigkeitsbeschreibung

Einführung von Funktionsstellenbeschreibungen der wichtigsten Berufsgruppen mit dem Ziel, eine einheitliche Grundlage für Stellenanzeigen, der Darstellung von Qualifikationen und der Regelung von Kompetenzen zu schaffen.

## ■ Ergebnisse der internen Qualitätsmessung

Im Folgenden können Sie im Detail sehen, woran wir die Qualität unserer Arbeit messen. Die Daten sind jeweils für die Abteilung 1 Kardiologie und Abteilung 2 Onkologie dargestellt.

### Patientenzufriedenheit

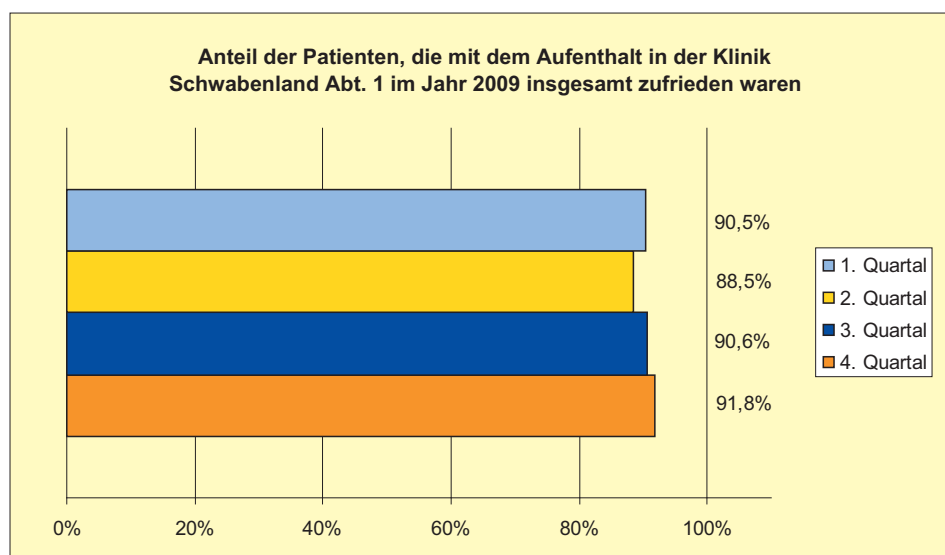
Die Patientenzufriedenheit spielt in unserem Qualitätsmanagement neben dem medizinischen Behandlungserfolg eine große Rolle. Um die Zufriedenheit zu messen, führen wir einmal pro Quartal eine interne Patientenbefragung in allen Waldburg-Zeil Kliniken durch, bei der unsere Patienten auch ihre Wünsche,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

#### Hohe Zufriedenheit

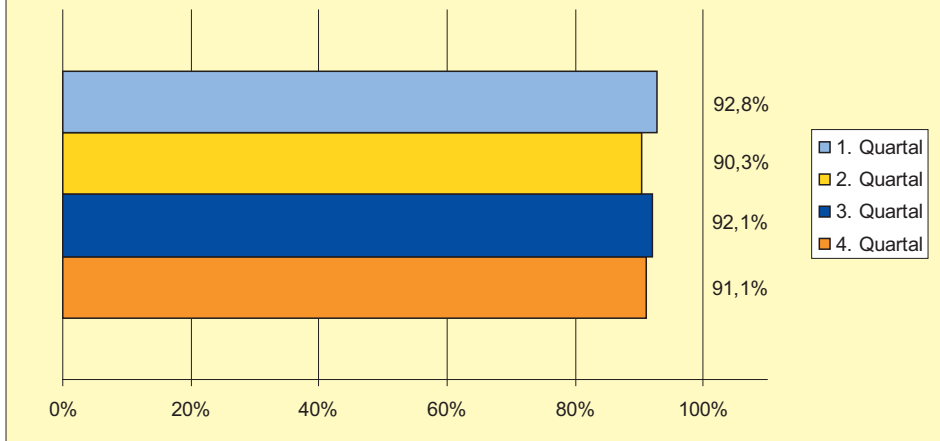
Das Ziel der viermal pro Jahr in allen Rehabilitationskliniken parallel stattfindenden Patientenbefragung ist es, Erfahrungen von Patienten als wichtige Quelle der Bewertung und der Qualitätssicherung in der medizinischen Versorgung zu sammeln.

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

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



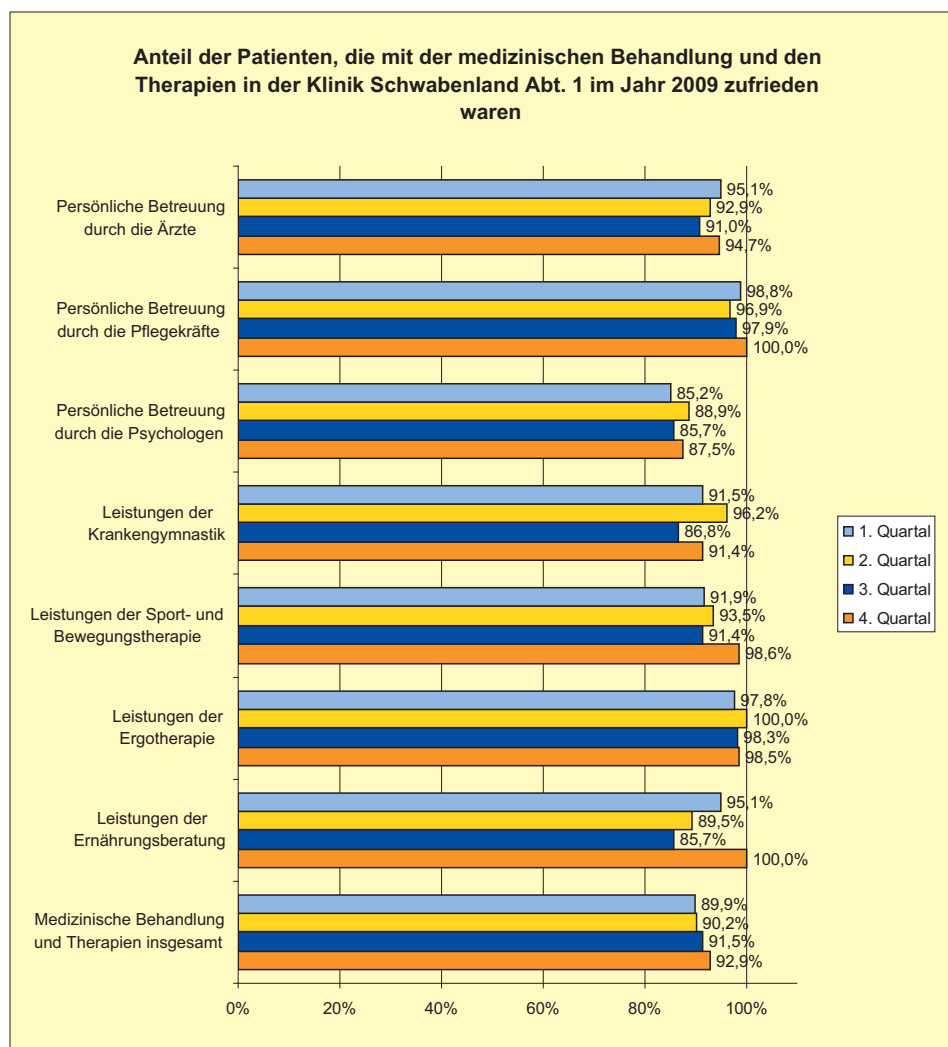
**Anteil der Patienten, die mit dem Aufenthalt in der Klinik Schwabenland Abt. 2 im Jahr 2009 insgesamt zufrieden waren**



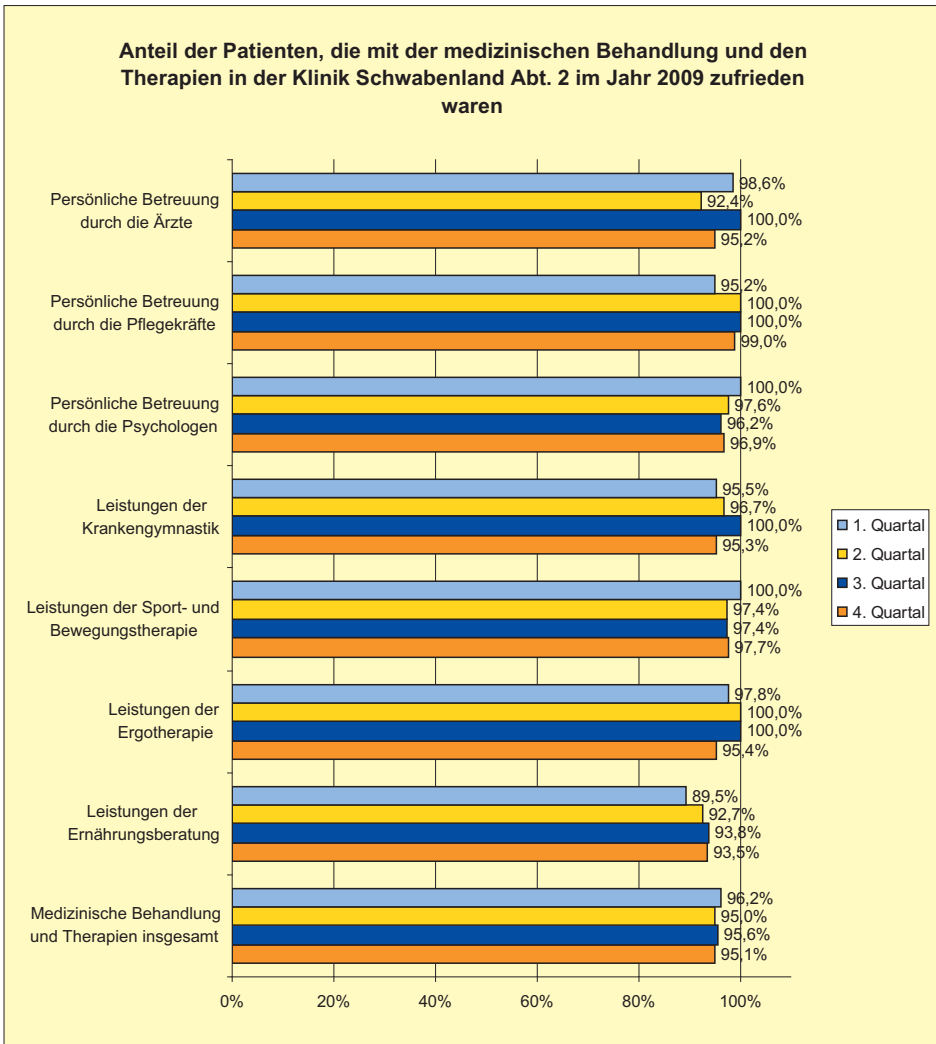
Im Durchschnitt waren 90,4 Prozent unserer Patienten in 2009 mit ihrem Aufenthalt in Abteilung 1 und 91,6 Prozent in Abteilung 2 der Klinik Schwabenland insgesamt zufrieden. Besonders erfreulich ist, dass wir dieses Ergebnis in den letzten Jahren kontinuierlich beibehalten konnten. [Vorjahreswerte 96,9 Prozent und 95,9 Prozent]

## Medizinische Kompetenz überzeugt

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



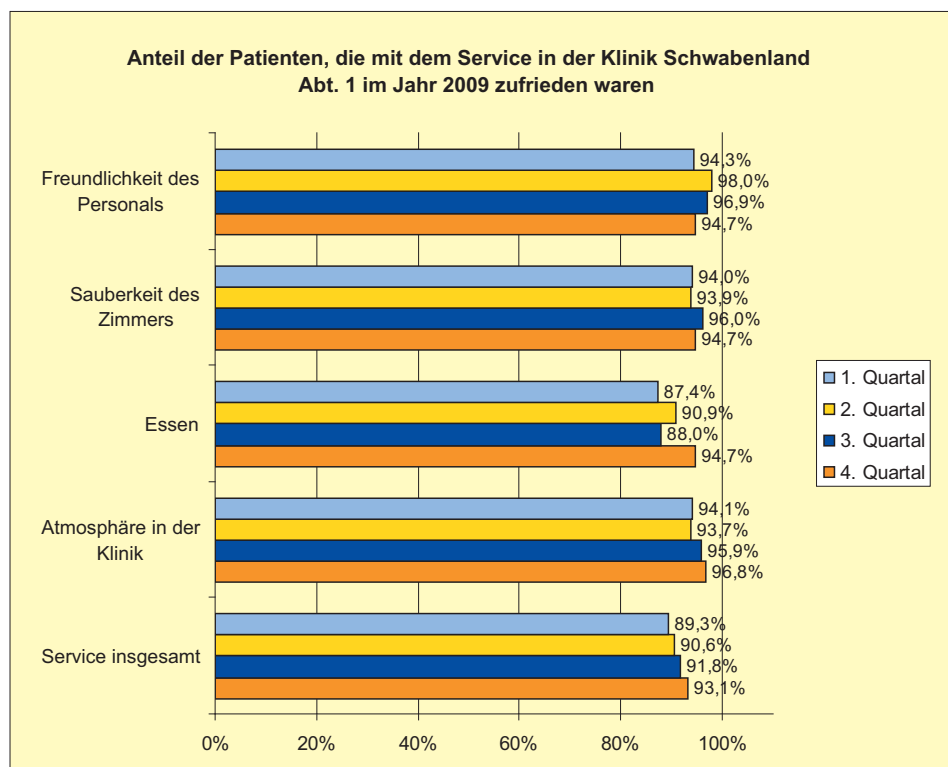
**Anteil der Patienten, die mit der medizinischen Behandlung und den Therapien in der Klinik Schwabenland Abt. 2 im Jahr 2009 zufrieden waren**

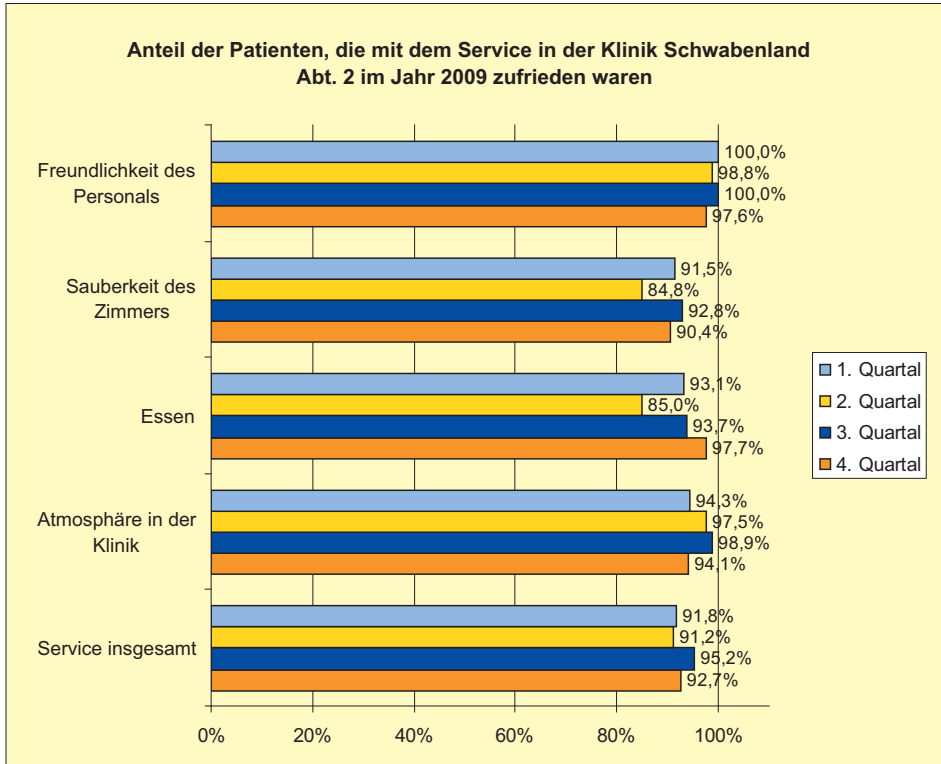


Im Durchschnitt waren 91,1 Prozent unserer Patienten in 2009 mit der medizinischen Behandlung und den Therapien in der Klinik Schwabenland Abt. 1 und 95,5 Prozent in der Klinik Schwabenland Abt. 2 zufrieden – ein Beweis für die hohe medizinische Kompetenz unserer Klinik.

## Bei uns sind die Patienten gut aufgehoben

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

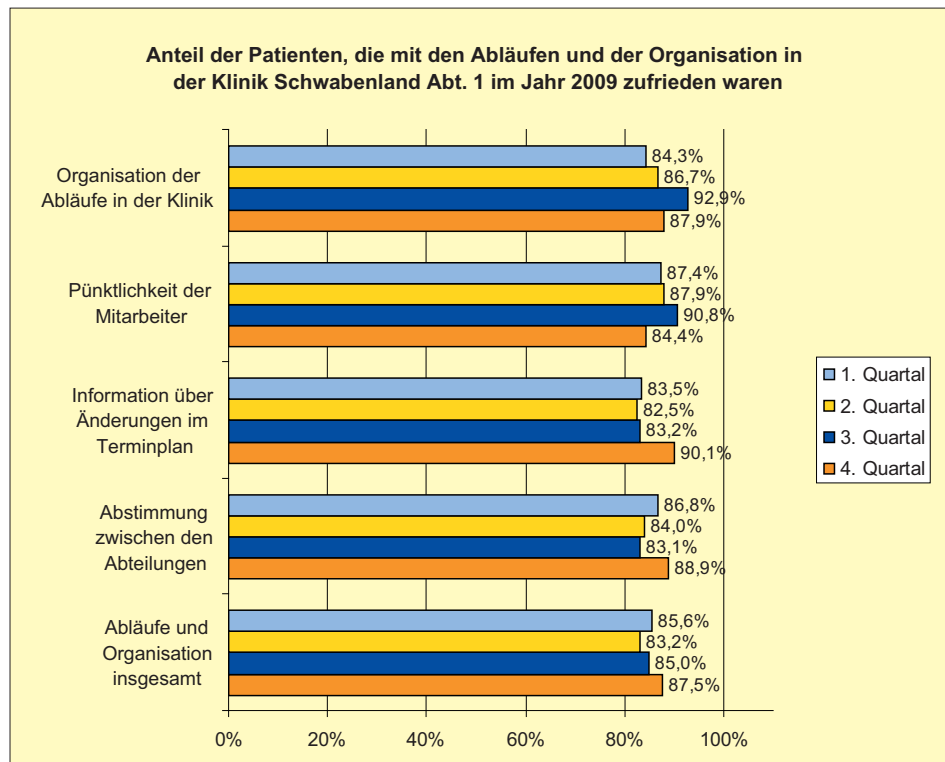


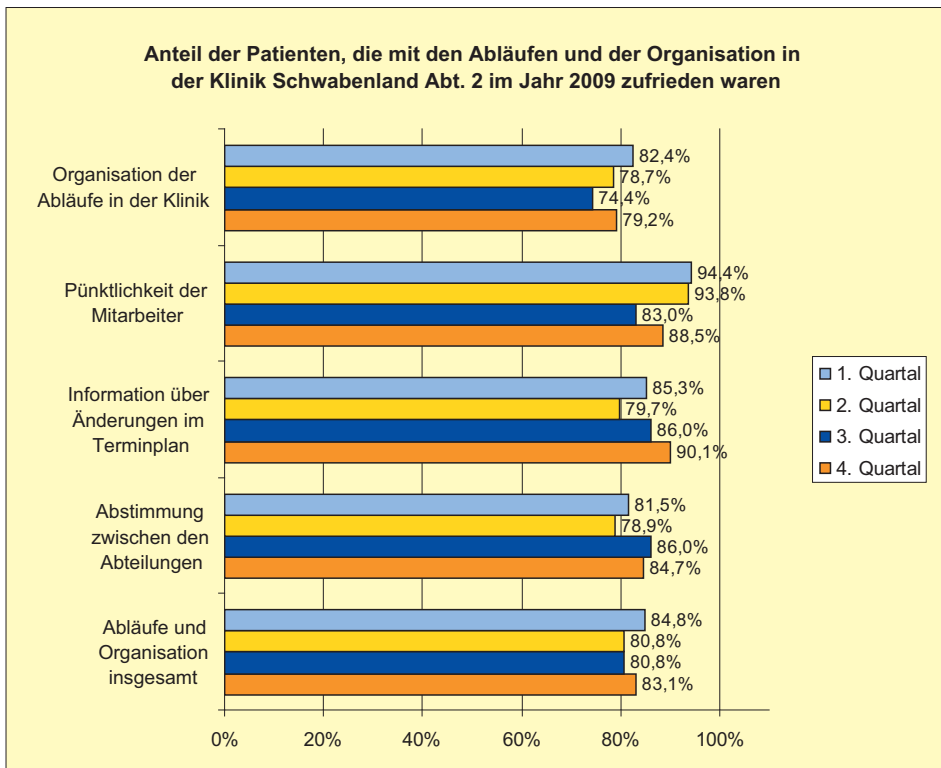


Im Durchschnitt waren 91,2 Prozent unserer Patienten in 2009 mit dem Service in der Klinik Schwabenland Abt. 1 und 92,7 Prozent in der Klinik Schwabenland Abt. 2 zufrieden. Ganz besonders hervor sticht hierbei die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit unseres Personals, die bei nahezu 100 Prozent liegt.

## Strukturierte Abläufe in unserer Klinik

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

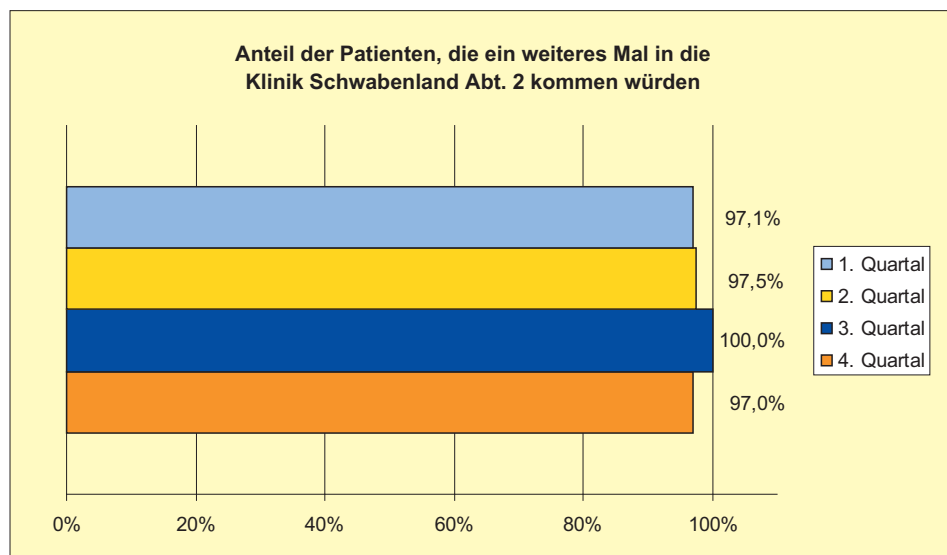
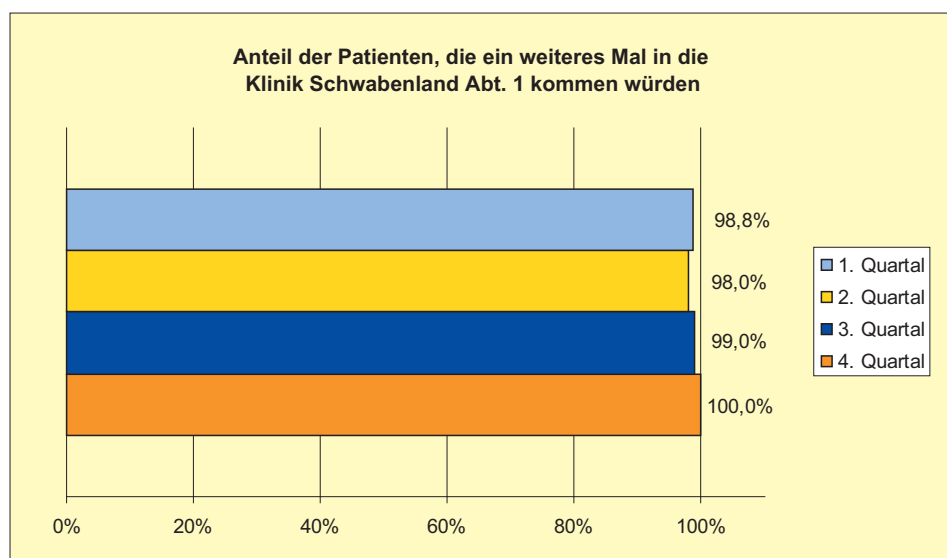




Im Durchschnitt waren 85,3 Prozent unserer Patienten in 2009 mit den Abläufen und der Organisation in der Klinik Schwabenland Abt. 1 und 82,4 Prozent in der Klinik Schwabenland Abt. 2 zufrieden. Dieses Ergebnis spornt uns zu Verbesserungsmaßnahmen in diesem Bereich an.

## Patienten kommen gerne wieder

Ein ganz entscheidendes Kriterium im Zuge der Ermittlung der Zufriedenheit ist für uns, ob unsere Patienten die Klinik Schwabenland ein zweites Mal aufsuchen würden.



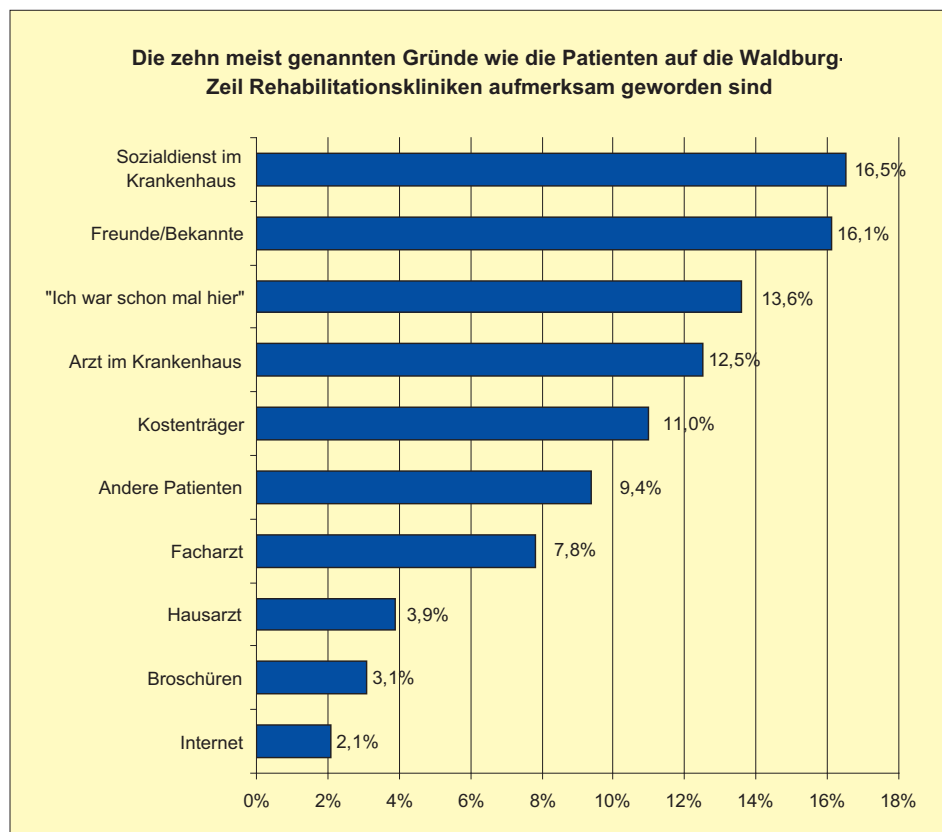
98 – 99 Prozent der Befragten im Jahr 2009 würden sich wieder für eine Rehabilitationsmaßnahme in der Klinik Schwabenland entscheiden. Dieses Ergebnis sehen wir als Bestätigung für die Qualität unserer Leistungen und als Vertrauensbeweis, wofür wir uns bei unseren Patienten herzlich bedanken!

## Zufriedenheit der Stammpatienten

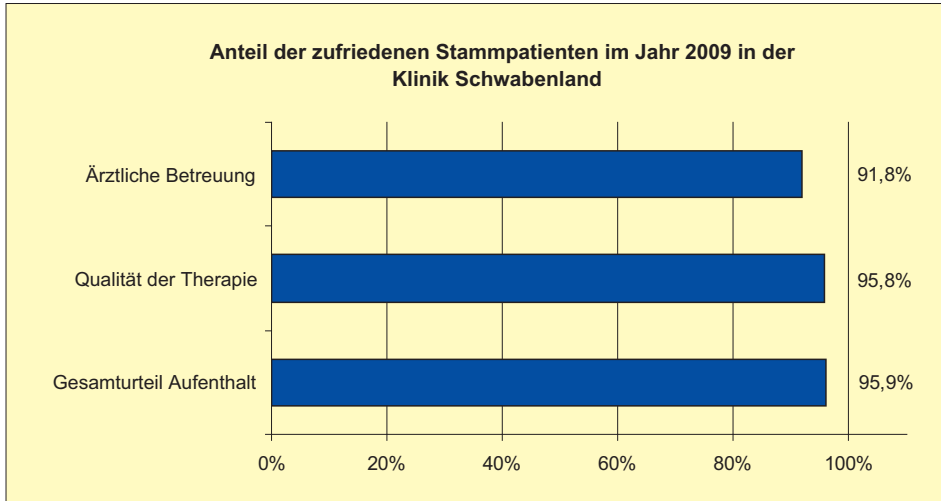
Im Jahr 2009 haben wir um dritten Mal nach 2004 und 2006 unsere Stammpatienten bezüglich ihrer Zufriedenheit befragt. Das Ziel dieser Umfrage ist es, Erfahrungen von Patienten als wichtige Quelle der Qualitätssicherung in der medizinischen Versorgung zu sammeln und in unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess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

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

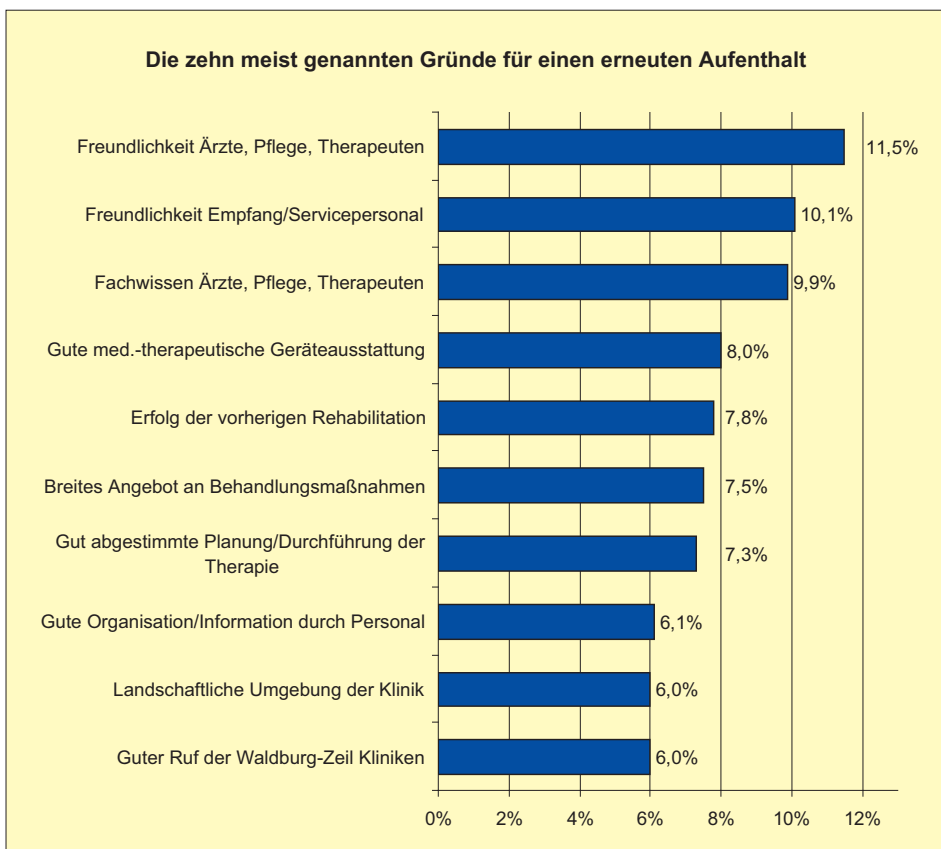
Die folgenden Abbildungen zeigen, wie unsere Stammpatienten auf die Waldburg-Zeil Rehabilitationskliniken aufmerksam geworden sind, wie zufrieden sie mit ihrem dortigen Aufenthalt waren und was sie dazu bewogen hat, die Klinik ihrer Wahl ein weiteres Mal aufzusuchen.



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



91,8 Prozent der Stammpatienten waren mit der ärztlichen Betreuung, 95,8 Prozent mit der Qualität der Therapien und 95,9 Prozent mit dem Aufenthalt im Gesamten in der Klinik Schwabenland zufrieden.



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

## Zufriedenheit der Zuweiser

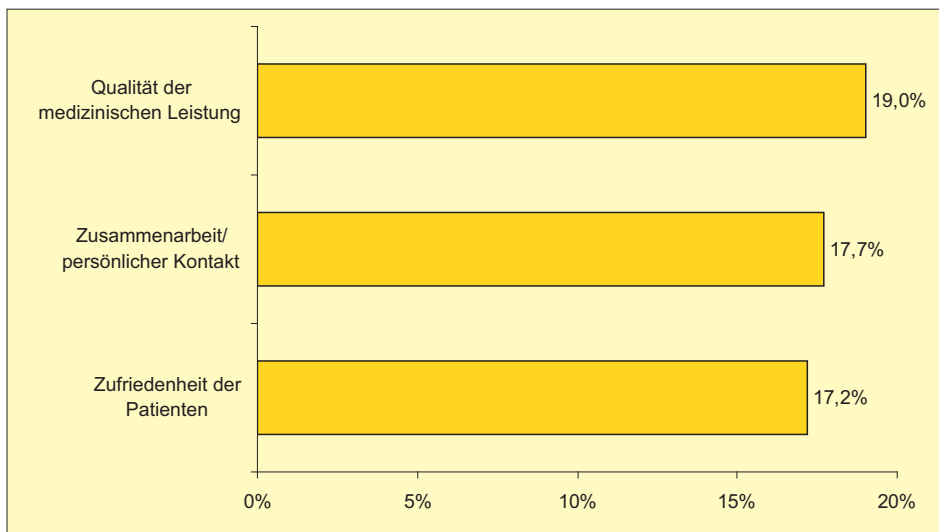
Die Zufriedenheit der Kunden mit den Waldburg-Zeil Kliniken spielt eine wichtige Rolle im zunehmenden Wettbewerb am Gesundheitsmarkt, denn nur wenn wir die Bedürfnisse unserer Kunden kennen, können wir vorausschauend handeln.

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

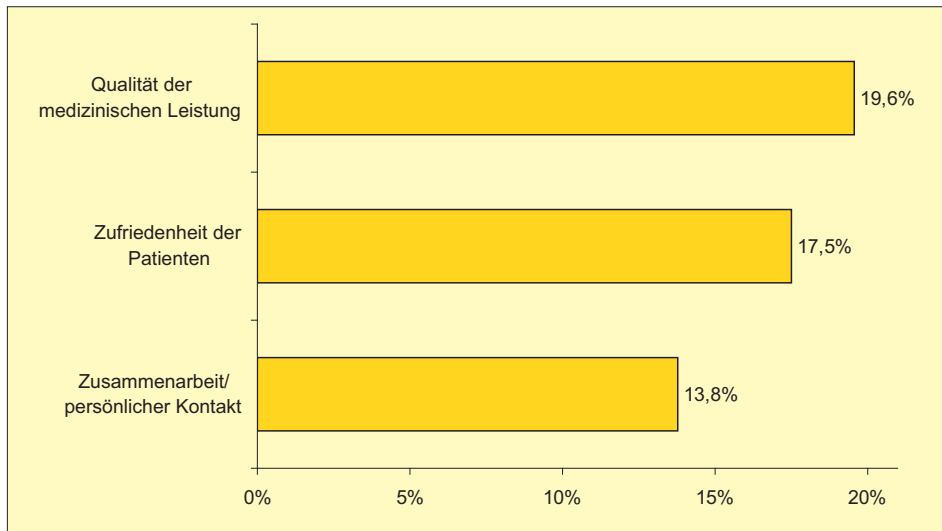
Zum Jahreswechsel 2009/2010 wurde die dritte Zuweiserbefragung, die sich in die Zielgruppen Ärzte im Akutkrankenhaus, niedergelassene Ärzte und Sozialdienste aufteilt, durchgeführt.

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

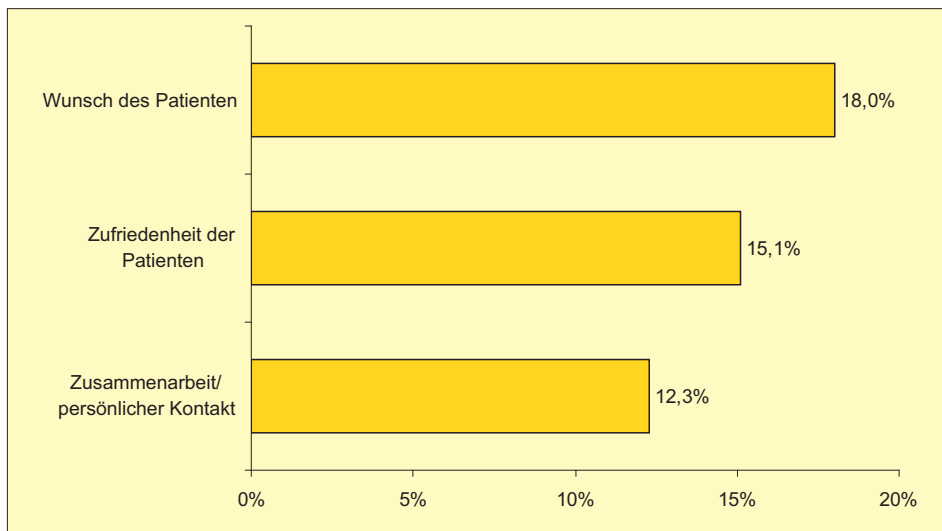
... für die Ärzte im Akutkrankenhaus:



... für die niedergelassenen Ärzte:



... für die Sozialdienste:



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

## Beurteilung der Waldburg-Zeil Kliniken unter Organisationsgesichtspunkten

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

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

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

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

## Beurteilung der Waldburg-Zeil Kliniken unter Kooperationsgesichtspunkten

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

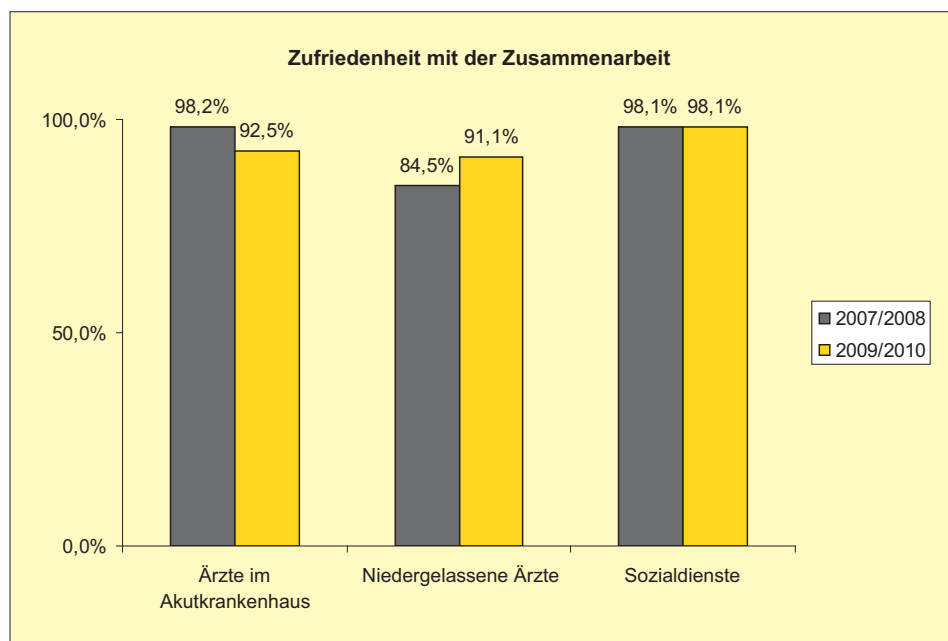
Niedergelassene Ärzte	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit den Absprachen bzgl. der aktuellen Befunde	75,6 % Zufriedenheit	76,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Miteinbeziehung bei wichtigen Entscheidungen	48,2 % Zufriedenheit	63,5 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bzgl. Rückmeldungen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

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

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

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

## Beurteilung der Zusammenarbeit im Allgemeinen



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

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

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

## Reaktionszeit auf Patientenbeschwerden

In der Klinik Schwabenland ist ein funktionierendes Beschwerdemanagement etabliert. Zentrale Anlaufstelle für Beschwerden ist das Sekretariat der Kaufmännischen Leitung. Unsere Patienten können sich sicher sein, dass die von ihnen geäußerten Beschwerden zügig beantwortet werden und die Ursache der Beschwerde nach Möglichkeit behoben wird. Für uns sind Patientenbeschwerden wichtig, um Schwachpunkte in unserer Klinik zu erkennen und Verbesserungen einzuführen.

Beschwerdemanagement	2008	2009
Anzahl der Beschwerden pro Jahr	2	4
Durchschnittliche Reaktionszeit (Tage)	10	8,7

## Die Laufzeit der Entlassungsberichte

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

Laufzeit der Entlassungsberichte	2008	2009
Durchschnittliche Dauer (Tage) Kardiologie	8,6	8,0
Durchschnittliche Dauer (Tage) Onkologie	9,9	9,9

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

## ■ Ergebnisse der externen Qualitätsmessung

Die Klinik Schwabenland beteiligt sich an dem **Reha-Qualitätssicherungsprogramm der Deutschen Rentenversicherung**. Das Qualitätssicherungsprogramm dient der Gewährleistung einer bedarfsgerechten, qualitativ hochwertigen, aber zugleich auch ökonomisch-rationellen Versorgung der Versicherten.

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

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

### Rehabilitandenbefragung 2007/2008

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

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

## Zufriedenheit mit der Rehabilitation aus Patientensicht in der Klinik Schwabenland

### Abteilung 1 Kardiologie – Gemittelte Skalenwerte von 1 (sehr gut) bis 5 (schlecht)

Zufrieden mit ...	Abt. 1 Kardiologie	Vergleichsgruppe
... der ärztlichen Betreuung	1,6	1,8
... der psychologischen Betreuung	1,9	1,8
... der pflegerischen Betreuung	1,5	1,6
... den Einrichtungsangeboten	1,6	1,8
... Gesundheitsbildung und -training	1,9	2,0
... den durchgeführten Behandlungen	1,7	1,8
... den in Anspruch genommenen Beratungen	2,2	2,2
... der Abstimmung über Reha-Plan und -Ziele	2,5	2,6
... der Vorbereitung auf die Zeit danach	2,2	2,5
... der Reha insgesamt	1,7	2,0
<b>Rehabilitandenzufriedenheit</b>	<b>1,88</b>	<b>2,03</b>

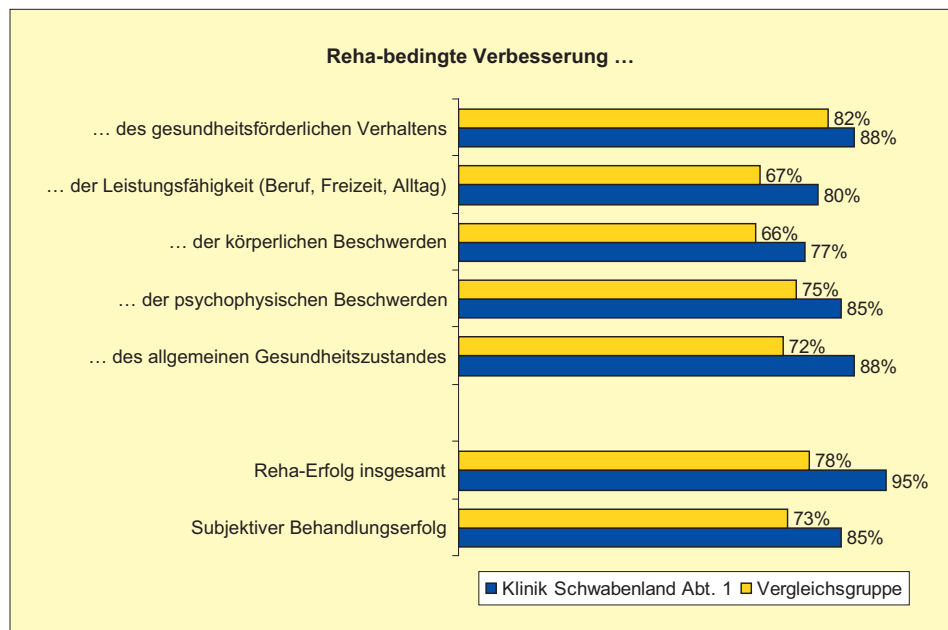
### Abteilung 2 Onkologie – Gemittelte Skalenwerte von 1 (sehr gut) bis 5 (schlecht)

Zufrieden mit ...	Abt. 2 Onkologie	Vergleichsgruppe
... der ärztlichen Betreuung	1,6	1,6
... der psychologischen Betreuung	1,4	1,6
... der pflegerischen Betreuung	1,3	1,4
... den Einrichtungsangeboten	1,5	1,6
... Gesundheitsbildung und -training	1,9	2,0
... den durchgeführten Behandlungen	1,6	1,7
... den in Anspruch genommenen Beratungen	2,0	2,0
... der Abstimmung über Reha-Plan und -Ziele	2,1	2,3
... der Vorbereitung auf die Zeit danach	2,1	2,4
... der Reha insgesamt	1,6	1,8
<b>Rehabilitandenzufriedenheit</b>	<b>1,71</b>	<b>1,85</b>

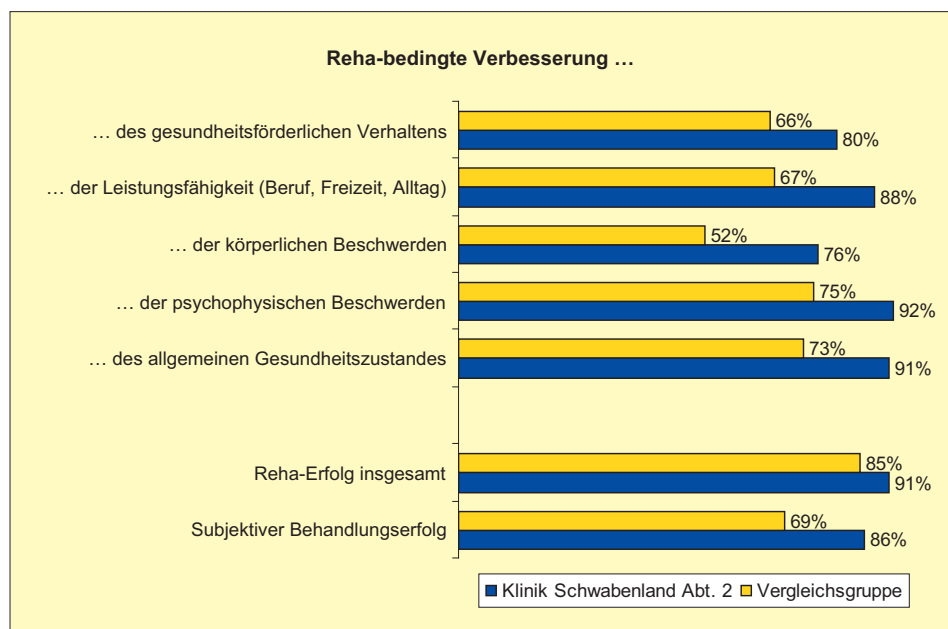
Sehr erfreulich ist für uns, dass der überwiegende Teil der Patienten sehr zufrieden mit dem Rehabilitationsaufenthalt ist. Vor allem bei der Gegenüberstellung mit der Vergleichsgruppe werden in fast allen Bereichen überdurchschnittlich gute Ergebnisse erzielt.

## Behandlungserfolg im Patientenurteil in der Klinik Schwabenland

### Abteilung 1 Kardiologie



### Abteilung 2 Onkologie



Sowohl in der Klinik Schwabenland Abt. 1, als auch in der Klinik Schwabenland Abt. 2 empfinden die Patienten einen vergleichsweise hohen Behandlungserfolg – für uns eine Bestätigung der Qualität der Rehabilitation. Besonders die Verbesserungen der psychophysischen Beschwerden und des allgemeinen Gesundheitszustandes sind in der Klinik Schwabenland vergleichsweise hoch.

## Peer Review – Experten bewerten den Rehabilitationsprozess

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

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

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

### Prozentuale Verteilung der Mängelkategorien in der Klinik Schwabenland

#### Abteilung 1 Kardiologie

Bereich	Keine Mängel		Leichte Mängel		Deutliche Mängel		Gravierende Mängel		Abweichung zur Gruppe
	Abt. 1	Gruppe	Abt. 1	Gruppe	Abt. 1	Gruppe	Abt. 1	Gruppe	
Anamnese	50 %	27 %	50 %	52 %	0 %	18 %	0 %	4 %	↗ **
Diagnostik	50 %	32 %	50 %	52 %	0 %	14 %	0 %	2 %	↗ *
Therapieziele und Therapie	39 %	33 %	56 %	51 %	6 %	15 %	0 %	2 %	n. s.
Klinische Epikrise <sup>1</sup>	67 %	46 %	33 %	41 %	0 %	11 %	0 %	3 %	↗ *
Sozialmedizinische Epikrise <sup>2</sup>	50 %	38 %	39 %	42 %	6 %	14 %	6 %	6 %	n. s.
Weiterführende Maßnahmen	67 %	54 %	33 %	34 %	0 %	10 %	0 %	3 %	n. s.
Gesamter Reha-Prozess	28 %	17 %	72 %	60 %	0 %	19 %	0 %	4 %	↗ *

Gruppe = Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund

Die Bereiche Therapie, sozialmedizinische Epikrise und weiterführende Maßnahmen liegen in der Abteilung Kardiologie der Klinik Schwabenland auf dem Niveau der Referenzkliniken, während die Bereiche Anamnese, Diagnostik, klinische Epikrise und gesamter Reha-Prozess sogar deutlich besser als bei den Referenzkliniken bewertet werden.

## Abteilung 2 Onkologie

Bereich	Keine Mängel		Leichte Mängel		Deutliche Mängel		Gravierende Mängel		Abweichung zur Gruppe
	Abt. 2	Gruppe	Abt. 2	Gruppe	Abt. 2	Gruppe	Abt. 2	Gruppe	
Anamnese	67 %	30 %	22 %	51 %	11 %	15 %	0 %	4 %	↗ **
Diagnostik	50 %	29 %	39 %	52 %	6 %	15 %	6 %	4 %	↗ +
Therapieziele und Therapie	72 %	30 %	28 %	51 %	0 %	15 %	0 %	5 %	↗ **
Klinische Epikrise <sup>1</sup>	78 %	44 %	22 %	41 %	0 %	10 %	0 %	4 %	↗ **
Sozialmedizinische Epikrise <sup>2</sup>	72 %	40 %	22 %	37 %	6 %	14 %	0 %	9 %	↗ **
Weiterführende Maßnahmen	72 %	50 %	28 %	36 %	0 %	10 %	0 %	4 %	↗ *
Gesamter Reha-Prozess	65 %	19 %	35 %	58 %	0 %	19 %	0 %	5 %	↗ **

Gruppe = Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund

Die vorliegenden Ergebnisse bestätigen der Abteilung Onkologie der Klinik Schwabenland verglichen mit den Referenzkliniken beste Qualität in allen Bereichen des Rehabilitationsprozesses.

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

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

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

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

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

Mittel der Bewertungen der Klinik Schwabenland nach Qualitätspunkten von 0 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut)

Bereich	2005/2006				2009/2010			
	Abt. 1	Gruppe	Abt. 2	Gruppe	Abt. 1	Gruppe	Abt. 2	Gruppe
Anamnese	6,9	7,1	8,6	7,3	8,9	7,3	8,7	7,4
Diagnostik	6,9	7,4	8,0	7,0	8,8	7,6	8,1	7,3
Therapieziele und Therapie	7,6	7,3	7,8	7,1	8,5	7,5	8,6	7,3
Klinische Epikrise	7,9	7,5	8,4	7,4	9,4	7,8	8,9	7,6
Sozialmedizinische Epikrise	7,2	7,2	8,9	7,4	8,6	7,3	8,7	7,1
Weiterführende Maßnahmen	7,8	7,7	9,1	7,6	9,2	8,0	8,9	7,7
Gesamter Reha-Prozess	6,8	6,9	8,1	6,8	8,6	7,2	8,6	7,1

Gruppe = Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund

Auch in dieser Darstellung liegt die Qualitätsbewertung der einzelnen Rehabilitationsprozesse der Klinik Schwabenland deutlich über dem Durchschnitt der untersuchten Referenzkliniken – ein weiterer Beweis für unser funktionierendes Qualitätsmanagement.

Erfreulich ist hierbei, dass sich beide Abteilungen der Klinik Schwabenland im Vergleich zum vorangegangenen Peer-Review-Verfahren verbessert haben. Insbesondere in der Abteilung 1 Kardiologie wurde ein großer Sprung nach vorne gemacht.

## Leistungen der rehabilitativen Behandlung

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

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

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

### Zusammenfassung der KTL-Leistungen der Klinik Schwabenland

Abteilung 1 Kardiologie	2007
Durchschnittliche Leistungsmenge (Leistungen pro Woche)	22,3
Durchschnittliche Leistungsdauer (Stunden pro Woche)	13,0
Leistungsverteilung (Leistungen aus KTL-Kapiteln)	6,0

Abteilung 2 Onkologie	2007
Durchschnittliche Leistungsmenge (Leistungen pro Woche)	22,9
Durchschnittliche Leistungsdauer (Stunden pro Woche)	14,0
Leistungsverteilung (Leistungen aus KTL-Kapiteln)	6,5

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

## Leistungsinhalte nach KTL in der Klinik Schwabenland

### Abteilung 1 Kardiologie

KTL-Kapitel	Anteil Rehabilitanden mit mind. einer Leistung	Leistungen pro Rehabilitand pro Woche
A: Sport- und Bewegungstherapie	99 %	10,2
B: Physiotherapie	72 %	1,8
C: Information, Motivation, Schulung	100 %	4,7
D: Klinische Sozialarbeit, Sozialtherapie	60 %	1,1
E: Ergotherapie, Arbeitstherapie und andere funktionelle Therapien	20 %	2,0
F: Klinische Psychologie, Neuropsychologie	90 %	1,9
G: Psychotherapie	1 %	0,6
H: Reha-Pflege	5 %	1,7
K: Physikalische Therapie	57 %	2,6
L: Rekreationstherapie	95 %	1,7
M: Ernährung	98 %	19,1
<b>Insgesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>21,9</b>

### Abteilung 2 Onkologie

KTL-Kapitel	Anteil Rehabilitanden mit mind. einer Leistung	Leistungen pro Rehabilitand pro Woche
A: Sport- und Bewegungstherapie	99 %	8,5
B: Physiotherapie	64 %	2,3
C: Information, Motivation, Schulung	100 %	4,2
D: Klinische Sozialarbeit, Sozialtherapie	68 %	1,3
E: Ergotherapie, Arbeitstherapie und andere funktionelle Therapien	60 %	2,6
F: Klinische Psychologie, Neuropsychologie	99 %	2,8
G: Psychotherapie	6 %	0,8
H: Reha-Pflege	3 %	2,5
K: Physikalische Therapie	68 %	2,4
L: Rekreationstherapie	85 %	1,8
M: Ernährung	98 %	19,5
<b>Insgesamt</b>	<b>100 %</b>	<b>22,5</b>

## ■ Ergänzende wichtige Informationen

### Qualifizierung des Personals durch Fort- und Weiterbildung

Die Fort- und Weiterbildung für die Mitarbeiter ist berufsgruppenspezifisch vom zeitlichen Mindestumfang im Tarifvertrag geregelt. Es besteht weiterhin eine berufsrechtliche Fortbildungspflicht der ärztlichen und psychologischen Mitarbeiter, die durch die jeweilige Kammer geregelt ist.

### Interne Fortbildung/Schulung

Interne abteilungsspezifische Fortbildungen gibt es in der physikalischen Abteilung wöchentlich (gemeinsam erstellte Themenliste) und in der Abteilungen Diät, Pflege, Psychologie in unterschiedlicher Häufigkeit, je nach Bedarf.

Interne abteilungsübergreifende Fortbildungen werden regelmäßig monatlich vom medizinischen Bereich angeboten. Im Winterhalbjahr werden sechsmal externe Experten zu einer Fortbildung zu aktuellen medizinischen Fragen eingeladen. Die Fortbildungsveranstaltung erfolgt in Zusammenarbeit mit der Oberschwaben-Klinik Isny und dem Gesundheitsnetz Allgäu. Diese Fortbildungen entsprechen den berufskammertypischen Anforderungen und zählen mit Zertifizierungspunkten.

Berufsgruppenunabhängige Fortbildungen werden durch die jeweilig Zuständigen veranlasst, z. B. durch die Zentrale werden PC-Seminare, Zertifizierungsschulungen oder allgemeine Seminare z. B. „Patient mehr als ein Kunde“ organisiert.

### Externe Fortbildung/Schulung

Regelmäßige externe Fortbildungsmöglichkeiten ergänzen das interne Fortbildungsprogramm. Dies beinhaltet die freiwillige Teilnahme von Ärzten, Therapeuten und Fachkräften an Fachkongressen, Fachgesellschaften, Tagungen, Qualitätszirkeln. Für alle interessierten Mitarbeiter im onkologischen Bereich findet alle zwei Monate ein regionales DAPO-Treffen (Dt. Arbeitsgemeinschaft für Psycho-Onkologie) statt. Die Sozialberatung nimmt an der Jahresfortbildung AG Bodensee und AG Ulm teil. Die Leitung Haustechnik nimmt einmal pro Jahr am Technikertag der Waldburg-Zeil Kliniken teil.

### Vermittlung von Wissen in der Öffentlichkeit

Die Klinik ist Veranstalter verschiedener Vorträge und Schulungen sowohl für die Öffentlichkeit als auch für Fachpublikum und unterstützt die Beratung von Selbsthilfeorganisationen.

### Öffentliche Vorträge

Seit dem Jahr 2004 veranstalten die Waldburg-Zeil Einrichtungen in Oberschwaben regelmäßig die Vortragsreihe „Mittwochs bei den Waldburg-Zeil Kliniken – Treffpunkt: Gesundheit“. Die fünf Einrichtungen referieren einmal pro Monat abwechselnd über fachspezifische Themen z. B. „Mamma Carcinom – Vorsorge rettet Leben!“, „Gesundheit im Alter Herz-Kreislauf-Prävention und Rehabilitation älterer Menschen“ etc. Die Vorträge sind öffentlich und kostenlos.

Mehrmals jährlich wird durch ärztliche Mitarbeiter der Klinik Schwabenland eine zweitägige Schulung zur Gerinnungsselbstbestimmung durchgeführt, die auch von externen Patienten in Anspruch genommen werden kann. Sie dient zum Selbstmanagement der Blutgerinnungskontrolle und ermöglicht den Betroffenen bei erfolgreichem Abschluss mit Lernerfolgskontrolle durch einen Abschlusstest die eigenständige Einstellung mittels gerinnungshemmender Medikamente.

### Herzwoche

Jährlich im November besteht an fünf Wochentagen für alle Interessierten die Möglichkeit zur Teilnahme an Veranstaltungen im Rahmen der „Herzwoche“, die die Klinik Schwabenland in Zusammenarbeit mit der Deutschen Herzstiftung sowie der Volkshochschule Isny veranstaltet. Ziel ist die bessere Aufklärung über die Alarmzeichen und die Risikofaktoren des Herzinfarkts sowie über die Behandlung im Akutfall und die Sekundärprävention.

### Onko-Tag

Seit Juni 2005 findet jährlich in der Klinik Schwabenland unter Leitung des Chefarztes Onkologie sowie des onkologischen Oberarztes ein Onko-Tag statt, für den namhafte Leiter von Tumorzentren aus Deutschland und der Schweiz als Referenten gewonnen werden konnten. Betroffene und Interessierte haben hier die Möglichkeit, sich über Therapiemethoden bei Tumorerkrankungen zu informieren.

## Teilnahme an besonderen Versorgungs- und Vernetzungsformen

Über Integrierte Versorgungsverträge ist die Vernetzung zwischen Krankenkassen, Akutkrankenhäusern, niedergelassenen Ärzten und Rehabilitationskliniken vertraglich geregelt.

Als Beispiel sei der Vertrag zur Integrierten Versorgung mit dem Herzzentrum Bad Krozingen und der Rehabilitationseinrichtung der Waldburg-Zeil Kliniken Klinik Schwabenland genannt.

Seit 2005 besteht ein Kooperationsvertrag mit Kostenträgern aus Österreich, welcher Patienten aus Vorarlberg eine wohnortnahe kardiologische Rehabilitation ermöglicht. Diese Möglichkeit nutzen immer mehr österreichische Patienten.

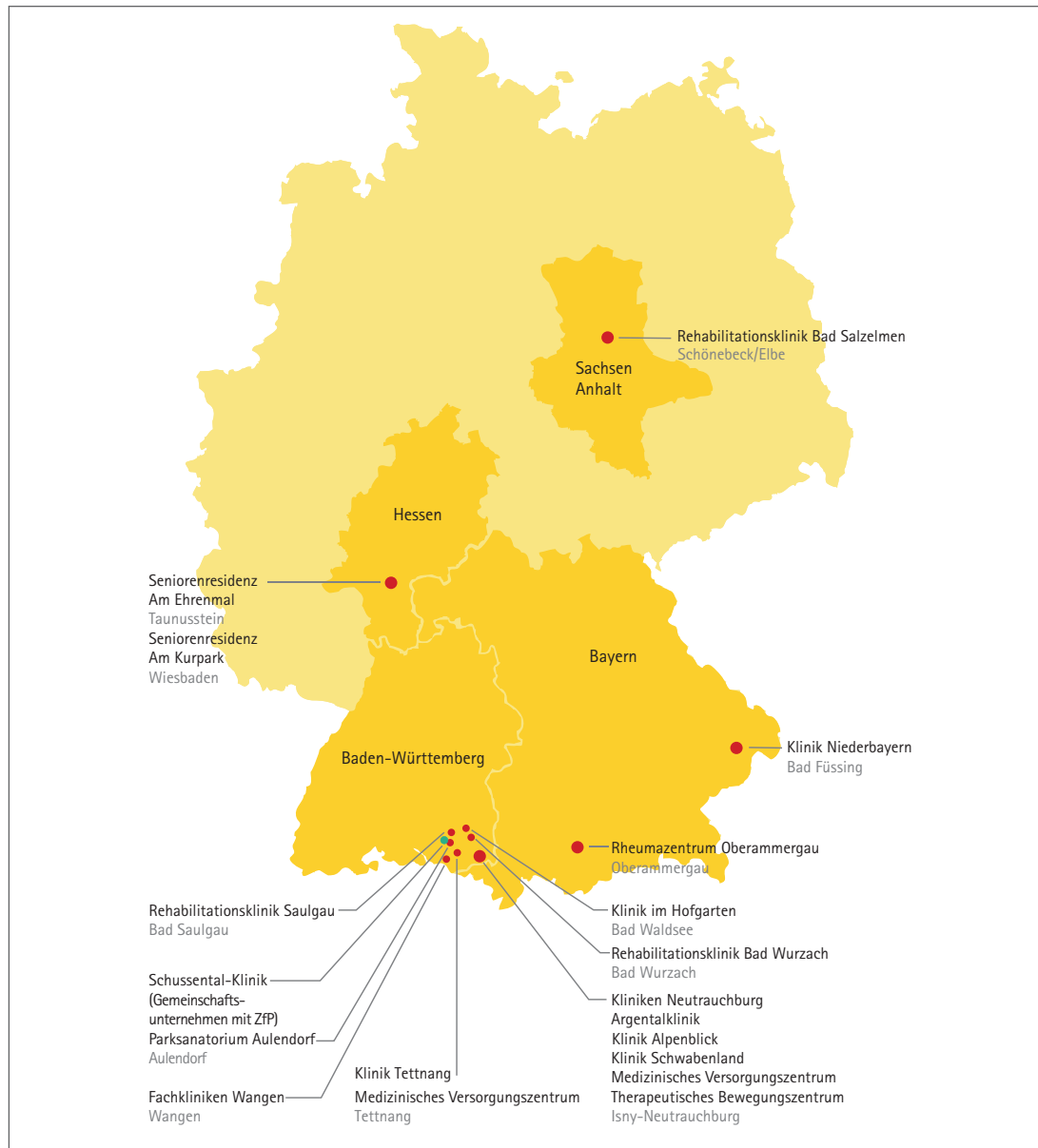
## ■ Verantwortliche für den Qualitätsbericht

Herr Dipl.-Kaufmann Ellio Schneider  
Geschäftsführer  
Waldburg-Zeil Kliniken

Herr Horst Veile-Reiter  
Kaufmännischer Leiter

Herr Prof. Dr. med. Harry Hahmann  
Chefarzt Kardiologie

Herr Dr. med. Hans-Bernd Orth  
Chefarzt Onkologie



**Kliniken Neutrauchburg  
Klinik Schwabenland**

Anschrift: Waldburgallee 3-5 · 88316 Isny-Neutrauchburg  
Telefon: +49 (0) 7562 71-0 Telefax: +49 (0) 7562 71-1295  
Service-Nr.: 0800 8831605 (9 ct/min aus dem Festnetz der T-com)  
E-Mail: [info@klinik-schwabenland.de](mailto:info@klinik-schwabenland.de)  
Internet: [www.klinik-schwabenland.de](http://www.klinik-schwabenland.de) · [www.wz-kliniken.de](http://www.wz-kliniken.de)