



Qualitätsbericht 2016/2017/2018 der

Kliniken Bad Neuenahr GmbH & Co. KG
Landgrafenstraße 32-38
53474 Bad Neuenahr-Ahrweiler

Träger der Einrichtungen

Orthopädische Fachklinik K u r k ö l n
Landgrafenstraße 32-38
53474 Bad Neuenahr-Ahrweiler

und

Orthopädisch-rheumatologische Fachklinik J ü l i c h
Jülichstraße 5
53474 Bad Neuenahr-Ahrweiler

Für Ihre Gesundheit



Vorwort

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

mit der vierten Auflage des Qualitätsberichts für die beiden Rehabilitationseinrichtungen der Kliniken Bad Neuenahr GmbH & Co. KG wollen wir Ihnen auf freiwilliger Basis erneut einen Einblick in das weiterentwickelte Leistungsspektrum unserer Fachkliniken für Orthopädie geben.

Qualität und Transparenz sind in der medizinischen Rehabilitation entscheidende Größen. Ihnen diese verständlich darzustellen ist unser Ziel. Noch gibt es im Bereich der Rehabilitation keine verbindlichen Richtlinien zur Erstellung eines strukturierten Qualitätsberichtes. Um uns zukünftig einem bundesweiten Vergleich in unserer Qualitätsberichterstattung stellen zu können, haben wir uns im vorliegenden Bericht an den ersten bundesweit einheitlichen Vorgaben zur Qualitätsberichterstellung für Rehabilitationskliniken orientiert, die das Institut für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen (IQMG) herausgegeben hat. Dieses Manual beinhaltet eine einheitliche Anforderung an die Berichtssystematik und deren inhaltliche Ausgestaltung. Im Basisteil werden allgemeine und fachspezifische Informationen zum Leistungsspektrum unserer Kliniken, im Systemteil die vielfältigen Aktivitäten im Qualitätsmanagement dargestellt.

Wir sehen den vorliegenden Qualitätsbericht als wichtiges Instrument, die anerkannte Leistung unserer Kliniken gegenüber der Öffentlichkeit offen und verständlich darzustellen. Er soll für Patienten, Ärzte und Leistungsträger eine bessere Orientierung und Entscheidungshilfe sein.

Mit freundlichen Grüßen

Günter Kill
Geschäftsführender Gesellschafter



Zertifikate

Für die Weiterentwicklung der medizinischen Versorgung ist die Fokussierung auf Ergebnisorientierung und Qualität unerlässlich.

Unser umfassendes Qualitätsmanagement stellt sicher, dass alle qualitätsrelevanten Aspekte einer kontinuierlichen Kontrolle und ständigen qualitativen Verbesserung unterliegen.

Qualität verstehen wir dabei als das Ausmaß der Übereinstimmung unserer Dienstleistung mit den Erwartungen der Interessenspartner.

 <p>Zertifiziertes QM-System DIN EN ISO 9001:2015</p> 	<p>Der Träger und die Kliniken sind nach DIN EN ISO 9001:2015 und QMS-REHA® in der Version 3.0 zertifiziert.</p>
	<p>Teilnahme am Peer Review Somatik Programm zur Reha-Qualitätssicherung der Deutschen Rentenversicherung.</p>
	<p>Teilnahme am EVA-Reha® Verfahren des MDK Rheinland-Pfalz Vergleichende Qualitätssicherung der stationären orthopädischen Rehabilitation in Rheinland-Pfalz.</p>
 <p>Vollwertige Verpflegung in Krankenhäusern und Rehakliniken</p>	<p>Die Verpflegung in unserer Rehaklinik hat eine Station Ernährung-Zertifizierung erhalten. Basis der Zertifizierung ist der „DGE-Qualitätsstandard für die Verpflegung in Rehabilitationskliniken“. Die Einhaltung der Kriterien wurde von der Deutschen Gesellschaft für Ernährung e. V. (DGE) überprüft.</p>



Inhalt

VORWORT	2
ZERTIFIKATE	3
INHALT	4
EINFÜHRUNG	5
BASISTEIL	6
Adressen und Ansprechpartner	7
Allgemeine Leistungs- und Ausstattungsmerkmale	8
Personelle Ausstattungsmerkmale der beiden Kliniken	11
Diagnostische Leistungsmerkmale für beide Kliniken	14
Therapeutische Leistungsmerkmale für beide Kliniken	15
Pflegerische Leistungsmerkmale für beide Kliniken	17
Ärztliche Leistungsmerkmale in beiden Kliniken	18
Ausstattungsmerkmale	21
SYSTEMTEIL A	23
Qualitätspolitik der Kliniken	24
Leitbild	25
SYSTEMTEIL B	27
Konzept und Bewertung des Qualitätsmanagements	28
Patientenorientierung	31
Schlüsselprozesse	32
Therapiestandards	33
Selbst- und Fremdbewertungen	38
Externe Qualitätsbewertung	39
Patientenzufriedenheit	40
SYSTEMTEIL C	42
Aktuelle Ergebnisse der Leistungsbewertung	43
Ergebnisse der internen Leistungsbewertung	43
Auswertung Patientenbefragungen	43
Aufnahmestatistik nach Altersgruppen	49
Ergebnisse der externen Leistungsbewertung	53
Deutsche Rentenversicherung Bund	53



Günter Kill
Geschäftsführender Gesellschafter



Rainer Ziegler
Geschäftsführer



Dr. med. Jens Leonhard
Chefarzt
Orthopädische Fachklinik Kurköln



Katja Mahl
Chefärztin
Orthopädische Fachklinik Kurköln



Dr. med. Markus Becker
Chefarzt
Orthopädisch-rheumatologische
Fachklinik Jülich

Einführung

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

ein Qualitätsbericht wird für Kunden geschrieben.

Ziel ist hierbei eine größtmögliche Transparenz hinsichtlich bestehender Strukturen, ablaufender Prozesse und erzielter Ergebnisse zu schaffen.

Kunden im engeren Sinn sind für uns als orthopädisch-unfallchirurgische und rheumatologische Rehabilitationseinrichtungen unsere Patienten. Kunden sind aber auch unsere Kostenträger, wie Rentenversicherungsträger, Berufsgenossenschaften, gesetzliche- und private Krankenkassen, Beihilfestellen sowie zuweisende Krankenhäuser.

Sie alle sind hiermit ausdrücklich eingeladen, sich mit unseren Einrichtungen, den Strukturmerkmalen, den angewandten standardisierten Prozessen, unserem Qualitätsmanagement und insbesondere auch den aktuell erzielten Ergebnissen der Selbst- und Fremdbewertung zu beschäftigen.

Die in diesem Rahmen präsentierten Ergebnisse unserer Arbeit erfüllen uns mit Genugtuung. Darüber hinaus sind sie jedoch ein stetiger Ansporn, die Qualität Jahr für Jahr auf hohem Niveau zu halten, um hiermit eine Kundenzufriedenheit nachhaltig sicherzustellen.

Mit diesem Bericht wollen wir den Grundstein für eine kontinuierliche Berichterstattung legen.

Vielen Dank für Ihr Interesse!



Basisteil

Adressen und Ansprechpartner

Allgemeine Leistungs- und Ausstattungsmerkmale

Personelle Ausstattungsmerkmale

Diagnostische Leistungsmerkmale

Therapeutische Leistungsmerkmale

Ausstattungsmerkmale



Adressen und Ansprechpartner

Orthopädische Fachklinik Kurköln
Landgrafenstraße 32-38
53474 Bad Neuenahr-Ahrweiler
Telefon: 02641 74-0
Telefax: 02641 74-2051
E-Mail: info@kliniken-badneuenahr.com
Internet: www.kliniken-bad-neuenahr.de

Orthopädisch-rheumatologische
Fachklinik Jülich
Jülichstraße 5
53474 Bad Neuenahr-Ahrweiler
Telefon: 02641 74-0
Telefax: 02641 74-2051
E-Mail: info@kliniken-badneuenahr.com
Internet: www.kliniken-bad-neuenahr.de

Institutskennzeichen: 260 710 203

Institutskennzeichen: 510 714 047

Chefärzte

Katja Mahl
Fachärztin für Chirurgie
Fachärztin für Physikalische und
Rehabilitative Medizin
Sozialmedizin, Rehabilitationswesen,
Ärztliches Qualitätsmanagement,
Qualifikation Osteopathie (IFAÖ),
Fachgebundene Röntgendiagnostik:
Skelett

Dr. med. Jens Leonhard
Facharzt für Chirurgie
Facharzt für Physikalische und
Rehabilitative Medizin
Notfallmedizin, Proktologie, Sozialmedizin,
Röntgendiagnostik fachgebunden,
Leitender Notarzt Kreis Ahrweiler

Chefarzt

Dr. med. Markus Becker
Facharzt für Orthopädie
Unfallarzt (H-Arzt), Osteologe (DVO)
Chirotherapie, Sportmedizin

Weiterbildungsermächtigungen:

- Physikalische und Rehabilitative Medizin – 24 Monate
- ZW-Orthopädie und Unfallchirurgie Baustein Orthopädie – 12 Monate
- Chirurgie (stationäre Basis-Weiterbildung im Gebiet) – 6 Monate
- Innere Medizin – 12 Monate
- Sozialmedizin – 12 Monate

Träger

Kliniken Bad Neuenahr GmbH & Co. KG
Landgrafenstraße 32-38
53474 Bad Neuenahr-Ahrweiler
Telefon: 02641 74-0
Telefax: 02641 74-2051
E-Mail: info@kliniken-badneuenahr.com
Internet: www.kliniken-bad-neuenahr.de

Geschäftsführung

Dipl.-Kaufmann Günter Kill, Geschäftsführender Gesellschafter
Dipl.-Betriebswirt Rainer Ziegler, Geschäftsführer



Allgemeine Leistungs- und Ausstattungsmerkmale

Orthopädische Fachklinik Kurköln	
Kostenträger	
☀ Deutsche Rentenversicherung Bund	✓
☀ Deutsche Rentenversicherung – jeweiliges Bundesland	✓
☀ Deutsche Rentenversicherung Knappschaft-Bahn-See	✓
☀ Landwirtschaftliche Alterskasse	✓
☀ Alle gesetzlichen Krankenkassen	✓
☀ Postbeamtenkrankenkasse	✓
☀ Krankenversorgung der Bundesbahnbeamten (KVB)	✓
☀ Deutsche gesetzliche Unfallversicherung (DGUV)	✓
☀ Berufsgenossenschaften (BG)	✓
Leistungsarten	
☀ Stationäre und gantztägig ambulante Anschlussrehabilitationen (Anschlussheilbehandlung) (AR/AHB)	✓
☀ Rehabilitationsmaßnahmen stationär und gantztägig ambulant	✓
☀ Berufsgenossenschaftliche stationäre Weiterbehandlung (BGSW)	✓
☀ Rehabilitationsnachsorge der Rentenversicherungen (IRENA / T-RENA)	✓
☀ Medizinisch-beruflich orientierte Rehabilitation (MBOR) der Deutschen Rentenversicherung Bund und der Deutschen Rentenversicherung Rheinland-Pfalz	✓
☀ Erweiterte ambulante Physiotherapie (EAP)	✓
☀ Ambulante Therapie mit ärztlicher Verordnung	✓
Zulassungen	
☀ Zulassung (nach § 107 Abs. 2 SGB V)	✓
☀ Versorgungsvertrag (nach § 111 SGB V)	✓
☀ Als beihilfefähig anerkannt	✓
☀ Integrierte Versorgung (nach § 140 a ff. SGB V)	✓
☀ Ambulante Therapie (nach § 124 SGB V)	✓
☀ Als private Krankenanstalt konzessioniert (nach § 30 GewO)	✓
☀ Qualitätssicherung (nach § 137 d SGB V)	✓
Anzahl der Betten / Zimmerausstattung	
☀ 214 Einzelzimmer	✓
☀ Zum Teil behinderten-/rollstuhlgerecht	✓
☀ Elektrisch höhenverstellbare Betten	✓
☀ Dusche/WC	✓
☀ Durchwahl-Telefon	✓
☀ W-LAN in allen Patientenzimmern	✓
☀ Kostenfreies TV	✓
☀ Notrufanlage	✓
Sondereinrichtungen	
☀ Großes Bewegungsbad (12,5 x 25 m)	✓
☀ Therapiebecken mit Hebelifter	✓
☀ Gymnastikhalle	✓
☀ Medizinische Trainingstherapie (MTT)	✓
☀ Multifunktionstraining	✓
☀ Notfallzimmer	✓
☀ Hauseigene Kapelle	✓



Indikationen	
☀ Zustände nach Frakturen und Operationen am Haltungs- und Bewegungsapparat, einschließlich künstlichem Gelenkersatz (Hüfte, Knie, Schulter)	✓
☀ Zustand nach Amputationen, Prothesenversorgung im Haus	✓
☀ Unfall- und Verletzungsfolgen	✓
☀ Degenerativ-rheumatische Erkrankungen des Haltungs- und Bewegungsapparates (Wirbelsäule, Gelenke)	✓
☀ Entzündlich-rheumatische Erkrankungen nach Operationen	✓
☀ Osteologische Erkrankungen / Osteoporose	✓
Indikationsübergreifend	
☀ Internistische Erkrankungen inkl. Diabetes mellitus	✓

Orthopädisch-rheumatologische Fachklinik Jülich	
Kostenträger	
☀ Alle gesetzlichen Krankenkassen	✓
☀ Private Krankenversicherungen	✓
☀ Selbstzahler	✓
☀ Beihilfeberechtigte	✓
Leistungsarten	
☀ Stationäre Anschlussrehabilitationen (Anschlussheilbehandlung) (AR/AHB)	✓
☀ Stationäre Rehabilitation (Sanatoriumskur)	✓
☀ Ganztägig ambulante Anschlussrehabilitation (AR/AHB)	✓
☀ Ambulante Vorsorge (offene Badekuren)	✓
☀ Stationäres Gesundheitsmanagement	✓
Zulassungen	
☀ Zulassung nach § 107 Abs. 2 SGB V	✓
☀ Versorgungsvertrag (nach § 111 SGB V)	✓
☀ Als beihilfefähig anerkannt	✓
☀ Integrierte Versorgung (nach § 140 a ff. SGB V)	✓
☀ Als private Krankenanstalt konzessioniert (nach § 30 GewO)	✓
☀ Qualitätssicherung (nach § 137 d SGB V)	✓
Anzahl der Betten / Zimmerausstattung	
☀ 126 Einzelzimmer	✓
☀ Zum Teil behinderten-/rollstuhlgerecht	✓
☀ Elektrisch höhenverstellbare Betten, zum Teil mit Schocklage	✓
☀ Dusche/WC	✓
☀ Durchwahl-Telefon	✓
☀ W-LAN in allen Patientenzimmern	✓
☀ Kostenfreies TV	✓
☀ Notrufanlage	✓
Sondereinrichtungen	
☀ Großes Bewegungsbad (12,5 x 25 m)	✓
☀ Therapiebecken mit Hebelifter	✓
☀ Gymnastikhalle	✓
☀ Medizinische Trainingstherapie (MTT)	✓
☀ Multifunktionstraining	✓
☀ Notfallzimmer	✓
☀ Hauseigene Kapelle	✓



Indikationen	
☼ Zustände nach Frakturen und Operationen am Haltungs- und Bewegungsapparat, einschließlich künstlichem Gelenkersatz (Hüfte, Knie, Schulter)	✓
☼ Zustand nach Amputationen, Prothesenversorgung im Haus	✓
☼ Unfall- und Verletzungsfolgen	✓
☼ Degenerativ-rheumatische Erkrankungen des Haltungs- und Bewegungsapparates (Wirbelsäule, Gelenke)	✓
☼ Entzündlich-rheumatische Erkrankungen nach Operationen	✓
☼ Osteologische Erkrankungen / Osteoporose	✓
Indikationsübergreifend	
☼ Internistische Erkrankungen inkl. Diabetes mellitus	✓



Personelle Ausstattungsmerkmale der beiden Kliniken

Ärzte	OFK	OFJ	Anzahl	Qualifikationen
Chef-/ und Oberärzte/-ärztinnen	✓	✓	6	<p>Fachärzte für</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Chirurgie ✦ Innere Medizin ✦ Orthopädie ✦ Orthopädie und Unfallchirurgie ✦ Physikalische und Rehabilitative Medizin ✦ Psychiatrie und Psychotherapie <p>Zusatzweiterbildungen</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Ärztliches Qualitätsmanagement ✦ Ernährungsmedizin ✦ Labordiagnostik fachgebunden ✦ Manuelle Medizin ✦ Naturheilverfahren ✦ Notfallmedizin ✦ Physikalische Therapie und Balneologie ✦ Proktologie ✦ Rehabilitationswesen ✦ Röntgendiagnostik fachgebunden (Bereiche: Skelett, Thorax, Verdauungstrakt, Gallenwege) ✦ Sozialmedizin ✦ Sportmedizin <p>Fachkunden</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Geriatrie ✦ Rettungsdienst ✦ Röntgennotfalldiagnostik ✦ Strahlenschutz <p>Zertifikate</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Diabetologe DDG ✦ Osteologe DVO ✦ Osteopathie (IFAÖ) ✦ Rheumatologisch fortgebildeter Orthopäde ADO
Assistenzärzte/ Assistenzärztinnen	✓	✓	10,5	<p>Fachärzte für</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Physikalische und Rehabilitative Medizin <p>Fachkunden</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Rettungsdienst ✦ Strahlenschutz



Therapie	OFK	OFJ	Anzahl	Qualifikationen u. a.
Physiotherapeuten/ Physiotherapeutinnen	✓	✓	34,0	<ul style="list-style-type: none"> ✿ AGFK Konzept, Therapie funktionsabhängiger Krankheiten ✿ FBL ✿ Maitland ✿ Manuelle Lymphdrainage ✿ Manuelle Reflextherapie ✿ Manuelle Therapie ✿ McKenzie ✿ MTT, MAT (EAP) ✿ Mulligan ✿ Nervenmobilisation ✿ PNF ✿ Quigong ✿ Skoliosetherapie nach Schroth ✿ Sportphysiotherapie ✿ Triggerpunktbehandlung ✿ Tunia Therapie
Ergotherapeuten/ Ergotherapeutinnen	✓	✓	4,5	<ul style="list-style-type: none"> ✿ Manuelle Therapie nach Cyriax ✿ Medi-Taping ✿ PNF ✿ Prothesen-/Orthesentechnik ✿ Schienenbau
Sporttherapeuten/ Sporttherapeutinnen	✓	✓	5	<ul style="list-style-type: none"> ✿ DVGS Sporttherapie ✿ Isokinetik ✿ Manuelle Reflextherapie ✿ MTT, MAT (EAP) ✿ Ortho Bionomy ✿ Quigong ✿ Rückenschullehrer ✿ Sportphysiotherapie ✿ Tuina Therapie
Masseure/-innen, Medizinisch	✓	✓	7	<p>Alle Masseure sind auch medizinische Bademeister</p> <ul style="list-style-type: none"> ✿ Akupunktmassage ✿ Bindegewebsmassage ✿ Chirogymnastik ✿ Fußreflexmassage ✿ Manipulativmassage nach Dr. J. C. Terrier ✿ Manuelle Lymphdrainage ✿ Manuelle Reflextherapie ✿ MTT, MAT (EAP) ✿ Qigong ✿ Schlüsselzonenmassage nach Dr. Marnitz
Badehelfer/-innen	✓	✓	4	
Dipl.-Psychologen/ -innen	✓	✓	2,4	Dipl.-Psychologe/-in / Master of Science
Diätassistenten/-innen	✓	✓	2	Dipl.-Oecotrophologe/-in
Sozialarbeiter/-innen	✓	✓	1,75	Staatlich anerkannte Diplomsozialarbeiter/-arbeiterinnen



Pflege	OFK	OFJ	Anzahl	Qualifikationen
Pflegedienst Krankenschwestern/ Krankenpfleger	✓	✓	36	<p>Alle Gesundheits- und Krankenpfleger sowie Altenpfleger sind bei der Landespflegekammer registriert.</p> <p>Unsere Pflegenden sind:</p> <ul style="list-style-type: none">✿ Examierte Gesundheits- und Krankenpfleger/-in (ehemals Krankenschwester/-pfleger)✿ Examierte/r Altenpfleger/-in✿ Medizinische/r Fachangestellte/r (ehemals Arzthelfer/-innen) <p>Zusatzweiterbildungen:</p> <ul style="list-style-type: none">✿ Hygienebeauftragte/ter✿ Kinästhetik✿ Praxisanleitung✿ Qualitätsbeauftragte/ter (TÜV)✿ Sturzprophylaxe✿ Arbeitssicherheitsbeauftragte✿ Fachkräfte für Leitungsaufgaben in Sozial-, Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen✿ Wundmanagement

Hinweis: die Angaben beziehen sich zum Stichtag 31.12.2018.



Diagnostische Leistungsmerkmale für beide Kliniken

Diagnostische Leistungen
✿ Labor
✿ Ruhe-EKG
✿ Belastungs-EKG
✿ Langzeit-EKG
✿ 24 Std. Blutdruckmessung
✿ Lungenfunktionsprüfung incl. Resistenzbestimmung
✿ Schlafapnoe Screening Untersuchung
✿ Sonographie des Abdomens
✿ Sonographie der Schilddrüse
✿ Duplexsonographie der hirnversorgenden Arterien
✿ Duplexkompressionssonographie der peripheren Beinvenen
✿ Duplexsonographie der peripheren Beinarterien
✿ Echokardiographie
✿ Konventionelle Röntgenuntersuchungen
✿ Röntgen / Durchleuchtungen / C-Bogen
✿ Knochendichtemessung (DXA-Methode)
✿ Sonographie der Elemente des Stütz- und Bewegungsapparates
✿ Digitale Gangbildanalyse

Diagnostische Ausstattung	Anzahl
EKG-Geräte	4
Abdominelle Sonographie	2
Gelenksonographie	3
Echokardiographiergerät	1
Farbduplexsonographiergerät	1
Belastungs-EKG	1
Langzeit-EKG	1
24 Stunden Blutdruckmessgerät	1
Schlafapnoe Screening Untersuchungsgerät	1
Röntgenanlage (konventionell)	1
Knochendichtemessungsplatz	1
Durchleuchtungseinrichtung	1
Notfallversorgung Defibrillatoren	11
Notfallkoffer	6
Intubationsbesteck	7
Notfallmonitore	2
Notfallzimmer mit kompletter Intensivüberwachungseinheit	1



Therapeutische Leistungsmerkmale für beide Kliniken

Sport- und Bewegungstherapie	Einzel	Gruppe
☀ Muskelfunktionstraining an Geräten, MTT	✓	✓
☀ Muskeltraining statisch/dynamisch	✓	
☀ Isokinetisches Krafttraining – testen und trainieren	✓	
☀ Gelenkschutztraining		✓
☀ Rückenschule und Training		✓
☀ Rückenschule und Training postoperativ		✓
☀ Schulter/Nacken Gruppe		✓
☀ Koordinationstraining	✓	
☀ Ganganalyse (EDV-gestützt)	✓	
☀ Berufsbezogenes Training	✓	
☀ Laufbandtraining		✓
☀ Terraintraining	✓	✓
☀ Beinbewegungstraining, Ergometertraining	✓	✓
☀ Wassergewöhnung, Schwimmtraining	✓	✓
☀ Beckenbodentraining	✓	✓
☀ Gleichgewichtstraining und Vestibulopathie	✓	✓
☀ Qigong	✓	✓
☀ Tuina	✓	✓
☀ Schiatsu	✓	✓
Physiotherapie	Einzel	Gruppe
☀ Physiotherapie indikationsspezifisch (Hüfte, Knie, Schulter, Wirbelsäule)	✓	
☀ Physiotherapeutische Methoden (u. a. Manuelle Therapie, Maitland, Brügger, Skoliotherapie nach Schroth, Nervenmobilisation, Triggerpunktbehandlung)	✓	
☀ Bewegungsbad indikationsspezifisch	✓	
☀ Bewegungsbad TEP Hüfte, TEP Knie, Wirbelsäule, Halswirbelsäule-Schulter, Wirbelsäule postoperativ	✓	
Ergotherapie	Einzel	Gruppe
☀ Ergotherapie (motorisch-funktionell)	✓	
☀ Ergotherapeutische Methoden (u. a. Cyriax, PNF)	✓	
☀ Arbeitsplatztraining	✓	✓
☀ Berufsbezogenes Training (MBOR Test- und Training)	✓	
☀ Funktionstraining Schulter	✓	✓
☀ Anziehtraining	✓	
☀ Anziehtrainingsgruppe		✓
☀ Rückentraining	✓	
☀ Selbsthilfetraining Bad	✓	
☀ Hilfsmitteltraining	✓	
☀ Hilfsmittelberatung / Hilfsmitteltraining	✓	✓
☀ Schienenversorgung	✓	
☀ Motorschienen Schulter	✓	
☀ Kognitives Training	✓	✓



Schmerztherapie	Einzel	Gruppe
☀ Manuelle Medizin	✓	
☀ Neuraltherapie	✓	
☀ Wirbelsäulennahe Injektionen/Bildwandler	✓	
☀ Naturheilverfahren	✓	
☀ Medikamentöse Schmerztherapie	✓	
☀ Verfahren zur Entspannung und Schmerzbewältigung	✓	
☀ Gesundheitstraining	✓	
Medizinisch-beruflich orientierte Rehabilitation (MBOR)	Einzel	Gruppe
☀ Berufsbezogene Arbeitsplatzberatung	✓	
☀ Berufsbezogenes Arbeitsplatztraining	✓	
☀ Berufsbezogene Diagnostik (Sapphire®)	✓	
☀ Psychologie-Seminar – Belastungen am Arbeitsplatz	✓	
☀ Sozialarbeit – Berufsplanung – Einführung Sozialrecht	✓	
Physikalische Therapie	Einzel	Gruppe
☀ Massage (Colon-, Bindegewebs-, Fußreflexzonenmassage)	✓	
☀ Manuelle Lymphdrainage	✓	
☀ Fangopackung	✓	
☀ Infrarotlicht	✓	
☀ Kältepackung	✓	
☀ Kaltluft	✓	
☀ Lymphomat, apparative Lymphdrainage	✓	
☀ Quarkpackung	✓	
☀ IT-Kurve	✓	
☀ Muskelstimulation	✓	
☀ TENS	✓	
☀ Interferenzstrom	✓	
☀ Hochvolt	✓	
☀ Iontophorese	✓	
☀ Ultraschall / Phonoporese	✓	
☀ Magnetfeld	✓	
☀ Mikrowelle	✓	
☀ Medizinische Bäder / Wechselbäder und Güsse	✓	
☀ Stangerbad	✓	
☀ Unterwasser-Druckstrahlmassage	✓	
☀ Wasserdruckmassage (Medistream)	✓	
☀ Inhalation	✓	
☀ Motorschiene Hüfte, Knie	✓	



Pflegerische Leistungsmerkmale für beide Kliniken

Reha-Pflege	Einzel	Gruppe
☀ Geplante, aktivierende Gesundheits- und Krankenpflege / „Hilfe zur Selbsthilfe“	✓	
☀ Anleitungen bei den Aktivitäten des täglichen Lebens (ATL) bspw. zur Körperpflege, zum Ankleiden	✓	
☀ Bei Bedarf zeitweise / teilweise Kompensation individueller Einschränkungen im Bereich ATL	✓	
☀ Anleitung zu krankheitsspezifischer Lagerung und Mobilität	✓	
☀ Beratung zur Integration krankheitsbedingter Vorgaben in die individuelle Lebenssituation	✓	
☀ Bei Bedarf interne Patiententransporte und –begleitungen	✓	
☀ Unterstützung bei der sozialen Teilhabe	✓	
☀ Behandlungspflege und Unterstützung therapeutischer Maßnahmen – bspw. in Form von Spritzen, Schienen und Kompressionsstrümpfen	✓	
☀ Wundmanagement – Versorgung chronischer und komplizierter Wunden	✓	
☀ Hygieneberatung und ggf. Patientenisolationen bei Eigen-/Fremdgefährdung infolge von (möglichen) Infektionen	✓	
☀ 24 Stunden Notfallversorgung	✓	
☀ Beratung zur individuellen Sturzvermeidung	✓	



Ärztliche Leistungsmerkmale in beiden Kliniken

Information, Motivation, Schulung	Einzel	Gruppe
Vorträge: <ul style="list-style-type: none"> ☀ Adipositas / Übergewicht ☀ Endoprothetik / Gelenkersatz ☀ Hypertonie / Bluthochdruck ☀ Chronischer Schmerz ☀ Einführung in die Rehabilitation 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
Seminare / Schulungen: <ul style="list-style-type: none"> ☀ Rückenschmerzen ☀ Unfallprävention ☀ Körperliches Training ☀ „Stress und Stressbewältigung“ ☀ „Alltagsdrogen“ ☀ Rückenschule ☀ Rückenschule postoperativ (nach der Operation) ☀ Osteoporose / Knochenschwund ☀ Gelenkschutztraining ☀ Körperliches Training mit Endoprothesen ☀ Diabetes mellitus / Zuckerkrankheit 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
Klinische Psychologie	Einzel	Gruppe
<ul style="list-style-type: none"> ☀ Psychologisches Gespräch für Patienten und Angehörige ☀ Psychologische Beratung ☀ Verhaltenstherapeutisch orientierte Einzelintervention ☀ Einzelberatung Krisenintervention ☀ Gruppenarbeit Schlafstörungen ☀ Psychologie-Seminar – Belastungen am Arbeitsplatz (siehe MBOR) ☀ Nichtrauchertraining ☀ Übergewicht ☀ Schmerzbewältigung ☀ Umgang mit Belastung ☀ Autogenes Training ☀ Progressive Relaxation nach Jacobsen 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
Ernährungs- / Diabetesberatung	Einzel	Gruppe
<ul style="list-style-type: none"> ☀ Ernährungsberatung, Diätberatung für Patienten und Angehörige ☀ Körperfettmessung ☀ Gesunde Ernährung ☀ Ernährungsberatung ☀ Ernährungsberatung Cholesterin ☀ Lehrküche Gesunde Ernährung ☀ Lehrküche Sonderaktionen ☀ Buffetberatung 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓



Klinische Sozialarbeit, Sozialtherapie	Einzel	Gruppe
<ul style="list-style-type: none"> ✿ Sozialmedizinische Beratung ✿ Sozialrechtliche Beratung <ul style="list-style-type: none"> ■ Berufliche Perspektiven ■ Wirtschaftliche Sicherung ■ Klärung rechtlicher Fragen ■ Teilhabe behinderter Menschen ■ Sonstige sozialrechtliche Beratung ■ Sonstige Rehabilitationsberatung ■ Kontakt-/Informationsgespräche mit Vor-/ Nachbehandlern ■ Sonstige Hilfen zu weitergehenden Maßnahmen ■ Beratung von Angehörigen 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓

Kooperationspartner	
Deutsche Sporthochschule Köln Am Sportpark Müngersdorf 6 50933 Köln WWW.DSHS-KOELN.DE	Sportstudentischer Lehrauftrag, Forschung, Mitglied des Beirates der Kliniken Bad Neuenahr GmbH & Co. KG.
EuroPhysioMed GmbH Akademie für Therapieberufe Heidestraße 5 53340 Meckenheim WWW.EUROPHYSIOMED.DE	Praktika innerhalb der Ausbildung zum Ergo- oder Physiotherapeuten.
Ludwig Fresenius Schule Koblenz Dahnhofsweg 6 56073 Koblenz WWW.ÖIDWOGFRESEMOIS-DE.DE	Praktika innerhalb der Ausbildung zum Ergo- oder Physiotherapeuten.
IB – Medizinische Akademie Justus-von-Liebig-Straße 18 53121 Bonn WWW.MED-AKADEMIE.DE	Praktika innerhalb der Ausbildung zum Ergotherapeuten.
Reha Rhein-Wied Andernacher Straße 70 56564 Neuwied WWW.REHA-RHEIN-WIED.DE	Praktika innerhalb der Ausbildung zum Ergo- oder Physiotherapeuten/Bachelor Studiengang.
INOMT Postfach 3000 82432 Walchensee WWW.MANUELLE.DE	Durchführung hausinterner Fortbildungen im Bereich Bewegungs- und physikalischer Therapie, Mitarbeiterschulungen.
Döpfer Schulen Köln Schillerstraße 15 50968 Köln WWW.DOEPFER-SCHULEN.DE	Praktika innerhalb der Ausbildung zum Ergo- oder Physiotherapeuten und zusätzliche Praktika zum Masseur/med. Bademeister.
Gomedis – Physio Akademie Ottostraße 91 53332 Bornheim WWW.GOMEDIS.COM	Praktika innerhalb der Ausbildung zum Physiotherapeuten.
EBS Universität für Wirtschaft und Recht Rheingaustraße 1 65375 Oestrich-Winkel WWW.EBS.EDU	Strategischer Partner innerhalb des Coaching zum systemischen Coach für medizinische und Pflegeberufe (EBS).



Weiter bestehen Kooperationsvereinbarungen mit dem örtlichen Akutkrankenhaus und Zentrum für Radiologie und Nuklearmedizin zur Durchführung von Koronarangiographien, Phlebographien, MRT-, radiologische und nuklearmedizinische Untersuchungen.



Ausstattungsmerkmale

Geräteausstattung Orthopädische Fachklinik Kurköln und Orthopädisch-rheumatologische Fachklinik Jülich		
Gerät	Hersteller	Anzahl
☀ Einzelbehandlungsplätze, elektrisch höhenverstellbare Bänke	Özpinar	60
☀ Schlingentische	Özpinar	21
☀ Niederfrequente Reizströme (Galvanische Ströme, Iontophorese, Muskelstimulation)	Physiomed	div.
☀ Mittelfrequente Reizströme (Nemectrobyn)	Physiomed	div.
☀ Hochvolt	Physiomed	div.
☀ Hochfrequenztherapie (Mikrowelle, Infrarottherapie, Ultraschall/Phonophorese)	Physiomed	8
☀ Hydroelektrische Anwendungen (Stangerbad)	Bosch	
☀ Elektrodiagnostik (IT-Kurve)	Trautwein	1
☀ Wärme-/Kältetherapie	Physiomed	2
☀ Hydrotherapie (Kneipp'sche Güsse, Arm-, Fuß-, Bewegungsbäder)	Hellstab	14
	Trautwein	4
☀ Balneotherapie (medizinische Bäder mit Zusätzen)	Trautwein	1
☀ Apparative Lymphdrainage	Bösl	3
☀ Hydromassage	GEWO	3
☀ Laufband	Woodway	3
☀ Fahrradergometer	Ergo-Fit	9
☀ Beinbewegungstrainer	Reck	4
☀ ARC-Trainer	Cybex	2
☀ Recumbent (Liegeergometer)	Ergo-Fit	2
☀ Oberkörperergometer	Reck	3
☀ Funktionsstemma	Frei AG	3
☀ Rückentrainer	Frei AG	2
☀ Rotator	Frei AG	2
☀ Haltungsstabilisator	Frei AG	3
☀ Brusttrainer	Frei AG	3
☀ Kombi Pull-Down/Dip	Frei AG	2
☀ Schultertrainer	Frei AG	1
☀ Tower multifunktional	Frei AG	1
☀ Hüfttrainer	Frei AG	2
☀ Knie-/Beinstrecker	Frei AG	3
☀ Knie-/Beinbeuger	Frei AG	3
☀ Abduktionstrainer	Frei AG	3
☀ Doppelseilzug, Seilzug	Özpinar	4
☀ Trainingsbank	Özpinar	2
☀ Kleingeräte / Gymnastikmatten	Özpinar	div.
☀ Zugapparat	Frei AG	1
☀ Cybex 6000 – Isokinetisches Trainingsgerät	Cybex	1
☀ Sapphire – Arbeitskapazitäten Assessmentsystem - Belastbarkeits- und Ausdauerst Arbeitsplatz (MBOR)	Sapphire	1
☀ Computergestütztes Koordinationstraining	MTD	3
☀ Gehparcours mit Treppen etc.	Sinfomed	2
☀ Gleichgewichtstrainingsgerät, Gehbarren	Posturomed	3
☀ Therapiemaster	Redcord	2
☀ Hebelifter	RMT	1
☀ CPM-Schiene – Schulter	Jace	2
☀ Helparm	Nitzbon	1
☀ Motorschiene (Hüfte, Knie)	ORMED.DJO	10



Räumliche Ausstattung Orthopädische Fachklinik Kurköln und Orthopädisch-rheumatologische Fachklinik Jülich
Schwimmbad Raumgröße 530 m² (Becken: 25 m x 12,5 m, Wassertemperatur 31,5°)
Bewegungsbad Raumgröße 93 m² (Becken: 9,5 m x 4 m, Wassertemperatur 31,5°)
Gymnastikhalle Raumgröße 204 m²
2 KT-Räume Gangschulung und Gehparcours, Raumgrößen von 30 m² bis 130 m²
2 Vortragssäle Raumgrößen von 86 m² bis 91 m²
3 Räume für Multifunktionstraining (MFT) Raumgrößen von 50 m² bis 124 m²
1 Raum Berufsbezogenes Training MBOR 28 m²
Ergotherapie / Gruppenraum 40 m²
Kleiner Gruppenraum Bewegungstherapie 15 m²
Gruppenraum Psychologie Raumgröße 33 m²
Ergometerraum Raumgröße 27 m²
2 Motorschienenräume Raumgrößen von 20 m² bis 25 m²
Hauseigene Kapelle



Systemteil A

Qualitätspolitik der Kliniken

Bedürfnisse und Erwartungen der Interessenspartner

Qualitätspolitik



Qualitätspolitik der Kliniken

Bedürfnisse und Erwartungen der Interessenspartner

Die Leitung und die Mitarbeiter/-innen der Rehabilitationskliniken entwickeln das Qualitätsmanagement nach den Grundsätzen des "Total Quality Management" (TQM), welches die Qualität in den Mittelpunkt stellt und auf der Mitwirkung aller Mitarbeiter/-innen basiert. Die Verpflichtung des Managements und die Unterstützung der Mitarbeiter/-innen ist genauso wichtig wie eine Unternehmenskultur, die das Mitdenken und das Suchen nach kontinuierlicher Verbesserung fördert.

Der Grundgedanke unseres Qualitätsmanagements ist eine nachhaltige Ausrichtung der Dienstleistungen an den Erwartungen und Bedürfnissen unserer "Interessenspartner".

Unsere Interessenspartner sind die uns anvertrauten, zu behandelnden Patienten, die Kostenträger, zuweisende Akutkrankenhäuser und die niedergelassenen Ärzte, denen wir als Rehabilitationseinrichtungen in privater Trägerschaft verpflichtet sind.

Qualitätspolitik

Der zentrale Grundsatz der Qualitätspolitik unserer Rehabilitationseinrichtungen besteht darin, umfangreiche Maßnahmen zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung, die alle Aspekte der Betreuung der uns anvertrauten Patienten umfassen, praktisch umzusetzen. Politik und Strategie der Leitung richtet sich aus an der Unternehmensphilosophie und am Leitbild.

Das umfassende Qualitätsmanagement stellt sicher, dass alle qualitätsrelevanten Aspekte

- ✿ der Strukturqualität,
- ✿ der Prozessqualität und
- ✿ der Ergebnisqualität

einer kontinuierlichen Kontrolle und ständigen **qualitativen Verbesserung** unterliegen.

Qualität verstehen wir dabei als das Ausmaß der Übereinstimmung unserer Dienstleistung mit den Erwartungen der Interessenspartner.

Zentraler Bestandteil der Qualitätspolitik ist eine explizite **Ergebnisorientierung**. Die Ergebnisse unserer Dienstleistungen werden kontinuierlich und systematisch erfasst und bewertet. Anhand interner Kennzahlen und Qualitätsparameter wird stetig die Qualität unserer Leistungen im vorgenannten Sinne gemessen. Die Überprüfung der Ergebnisse der durchgeführten Behandlungsmaßnahmen ist Bestandteil des Behandlungskonzeptes.

Die stetige Qualitätserfassung in allen wichtigen Bereichen und die darauf aufbauenden Optimierungen ermöglichen einen **kontinuierlichen Verbesserungsprozess**. Durch das Qualitätsmanagement sind wir in der Lage, unsere Leistungen immer besser an die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Interessenspartner anzupassen. Verbesserungsbereiche können anhand der erfassten Qualitätsparameter genau erfasst und dadurch zeitnah die notwendigen Verbesserungen eingeleitet werden.

Das nach den vorgestellten Prinzipien entwickelte Qualitätsmanagement stellt sicher, dass die Anforderungen der Qualitätssicherungs-Programme vollständig erfüllt werden.



Leitbild

Das Gesundheitswesen in Deutschland wird seit Jahren von politischen, gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und medizinisch-technischen Veränderungen geprägt. Trotz zunehmend schwierigerer Rahmenbedingungen sind wir bestrebt, die ganzheitliche Betreuung unserer Patientinnen und Patienten in jeder Hinsicht sicherzustellen und ihnen den Aufenthalt in unseren Einrichtungen so angenehm wie möglich zu gestalten. Um diese Ziele zu erreichen, wollen wir eine Kultur des Vertrauens, der gegenseitigen Achtung und der Offenheit – innerhalb und außerhalb des Unternehmens – schaffen.

An den nachstehenden Kriterien dieses auf SGB IX basierenden, teilhabeorientierten Leitbildes richten wir unsere Handlungen oder Entscheidungen in unserer täglichen Arbeit aus:

1. Mit Menschen für Menschen da zu sein, ist unser gemeinsamer Auftrag. Die Bedürfnisse der Menschen, für die wir da sind, leiten unser Denken und Handeln.
2. In unseren Rehabilitationseinrichtungen erbringen wir aufeinander abgestimmte Dienstleistungen und decken damit ein weites Spektrum medizinischer, therapeutischer und pflegerischer Hilfen ab.
3. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter prägen das Bild unserer Kliniken in der Öffentlichkeit. Ihr Engagement und ihre Leistung bestimmen im entscheidenden Maße unseren Erfolg. Wir erwarten daher von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass sie an ihr Verhalten im Tagesgeschäft den höchsten Maßstab an Aufrichtigkeit und Integrität legen.
4. Wichtige Voraussetzung für eine qualitätsvolle Arbeit sind ein gutes Arbeitsklima und ein gesundes Umfeld. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen sich an ihren Arbeitsplätzen wohl fühlen, um ihre Fähigkeiten voll entfalten zu können.
5. Die Vorgesetzten und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen in einer Atmosphäre miteinander umgehen, die von Partnerschaft, Vertrauen und gegenseitiger Wertschätzung geprägt ist.
6. Unsere Patientinnen und Patienten (Rehabilitanden) erwarten von uns eine hohe Betreuungs- und Behandlungsqualität. Das erfordert von jeder/m Mitarbeiterin und Mitarbeiter fachliche und persönliche Kompetenz, Höflichkeit, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft sowie Identifikation mit den Aufgaben und Zielen unserer Einrichtungen. Um dies nachhaltig sicherzustellen, ist eine ständige fachspezifische Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten zu gewährleisten.
7. Unser Handeln und Denken wird durch ein systematisches Qualitätsmanagementsystem gesichert und kontinuierlich weiterentwickelt.
8. Fehler gestehen wir uns gegenseitig zu und versuchen, gemeinsam aus ihnen zu lernen. Konflikten weichen wir nicht aus. Wir sehen darin eine Herausforderung, unsere Arbeit konstruktiv weiter zu entwickeln.
9. Wirtschaftlichkeit ist eine wichtige Voraussetzung für unsere Arbeit. In allen Bereichen unseres Unternehmens verpflichten wir uns zu wirtschaftlichem Handeln. Nur so können wir ein bedarfsgerechtes Leistungsangebot sicherstellen und damit auf Dauer Arbeitsplätze erhalten.

Wir alle – Geschäftsführung, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – sind uns unserer gesellschaftlichen Verpflichtung und Verantwortung bewusst und identifizieren und verpflichten uns mit diesen Aufgaben und Zielen.

Diese sind mit Einsatzfreude, gutem Willen, partnerschaftlicher und vertrauensvoller Zusammenarbeit mit allen Abteilungen unseres Unternehmens erreichbar.

Bad Neuenahr-Ahrweiler, 18.10.2018



Qualitätsziele

Als Qualitätsziele sind umgesetzt:

- Patientenfragebogen getrennt nach Betriebsstätten (verbesserte Auswertung)
- Pflegerische Standards
- Therapeutische Standards (Ressourcenoptimierung zur besseren Umsetzung von Vorgaben unterschiedlicher Leistungsträger)
- Medizinisch-beruflich orientierte Rehabilitation (Anwendung nach Prozessvorgaben und therapeutischen Standards)
- Mitarbeiterbefragung (Bereichstrennungen, Ergebnisverfeinerung)
- Umstellung auf neue Software in unterschiedlichen Bereichen (Datenverarbeitung, Stammdatenpflege, systemisch aufgezeigte Leistungen)
- Datenschutz für alle Bereiche (Bereichsbegehungen, Jahresbericht, Kontrolle der Maßnahmen)
- QMS-Reha Zertifizierung auf der Grundlage des neuen Manuals 2.0 der DRV Bund Berlin (ab 2017 Version 3.0).

Laufende Verbesserungsprojekte:

- Kommunikation der Patientenverwaltung (neues Team und Verantwortlichkeiten) mit den angeschlossenen Leistungsbereichen Ärztlicher Dienst und Pflege
- Verbesserte Kommunikation zwischen Patientenverwaltung (neues Team und Verantwortlichkeiten) und den Rezeptionen
- Eine durch bauliche Veränderung verbesserte Infrastruktur (zusätzliche Behandlungsmöglichkeiten, bessere Erreichbarkeit von Ärzten und Pflegekräften durch Patienten)

Die durch die vergangene Managementbewertung festgelegten Ziele werden in der kommenden Periode im Rahmen von Verbesserungsprojekten umgesetzt. Hierzu ist es jeweils erforderlich, eine Projektbeschreibung zu spezifizieren und diese durch die Geschäftsleitung freizugeben. In den Projektbeschreibungen erfolgt eine Operationalisierung der Ziele.



Systemteil B

Konzept und Bewertung des Qualitätsmanagements

Patientenorientierung

Schlüsselprozesse

Therapiestandards

Selbst- und Fremdbewertungen

Externe Qualitätsbewertung

Patientenzufriedenheit



Konzept und Bewertung des Qualitätsmanagements

Das Qualitätsmanagement der Kliniken Bad Neuenahr GmbH & Co. KG dient der Sicherstellung und Erhaltung einer hohen Qualität der Rehabilitationsmaßnahmen und der Patientenbetreuung.

Aufgrund von Vorgaben der BAR (Bundesarbeitsgemeinschaft Rehabilitation) wurden die beiden Fachkliniken der Kliniken Bad Neuenahr GmbH & Co. KG im Dezember 2011 neben der DIN EN ISO 9001:2008 auch nach QMS-Reha® zertifiziert. Hierbei handelt es sich um ein von der Deutschen Rentenversicherung Bund entwickeltes, spezifisches System für das Gesundheitswesen und somit die gesetzlichen Anforderungen erfüllendes QM-System für die Rehabilitation. Die erfolgreiche Re-Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015 sowie nach QMS-Reha® erfolgte im November 2017.

Die Sicherstellung und Erhaltung der Qualität der Rehamaßnahme erfolgt zusätzlich durch jährliche freiwillige externe Audits sowie durch laufende interne Audits.

Grundlagen des Internen Qualitätsmanagements

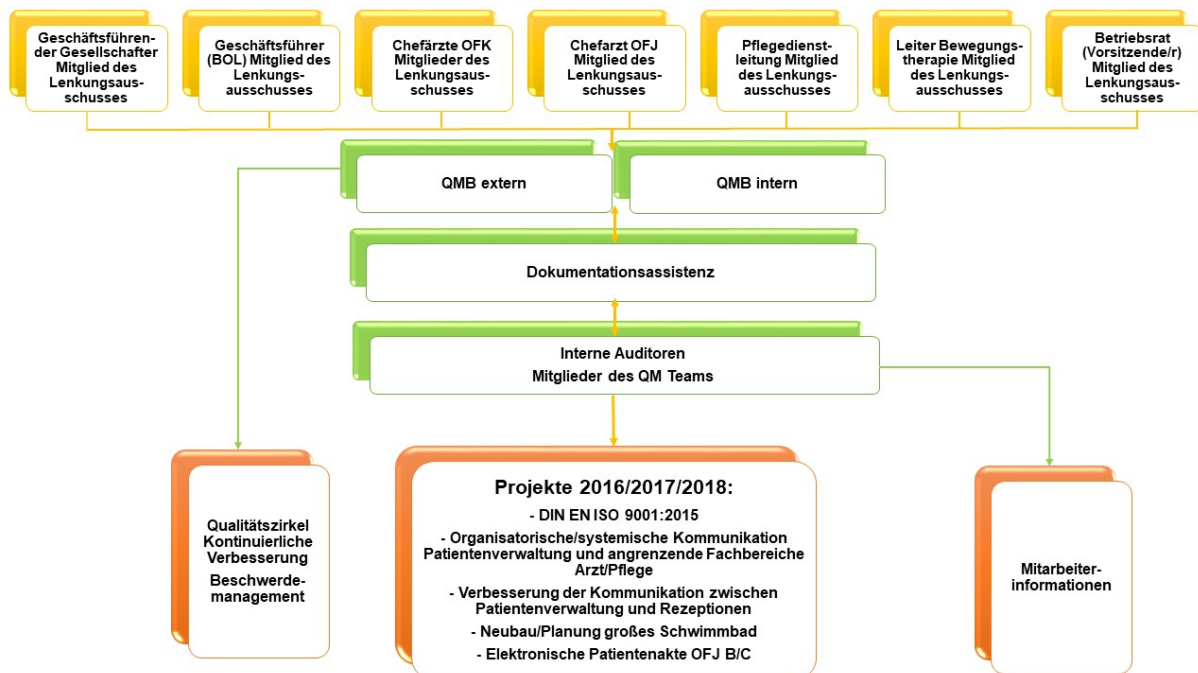
Die Grundlagen des Qualitätsmanagements der Kliniken Bad Neuenahr GmbH & Co. KG stellen sich gemäß der DIN EN ISO 2001:2015 und QMS-REHA®, Version 3.0, wie folgt dar:

- ✿ Systematische Bewertung und Überprüfung/Aktualisierung aller Prozesse auf Grundlage interner und externer Audits
- ✿ Jährliche Managementbewertung zur Beurteilung des Qualitätsmanagementsystems
- ✿ Jährliche klinikinterne Strategiekommisionssitzungen
- ✿ Kontinuierliche interne Patientenbefragung/interne Beschwerdemanagement
- ✿ Teilnahme an externen Qualitätssicherungsprogrammen der Kostenträger
- ✿ Interne Mitarbeiterbefragungen
- ✿ Quartalsweise Sitzungen des Lenkungsausschusses

Qualitätsmanagementstruktur

Die Klinikleitung verantwortet das Qualitätsmanagement der Kliniken Bad Neuenahr GmbH & Co. KG. Sie delegiert die Aufgaben im Rahmen der Qualitätsmanagementsystemverantwortung und Befugnisse an das Qualitätsmanagementsystem unter der Leitung des Qualitätsmanagementbeauftragten und den Qualitätsbeauftragten.

Das folgende Organigramm stellt die Verantwortlichkeiten im klinikspezifischen Qualitätsmanagement der Kliniken Bad Neuenahr GmbH & Co. KG dar: (Projekte 2016/2017/2018)



Der geschäftsführende Gesellschafter, der Geschäftsführer, die Chefärzte der Orthopädische Fachklinik Kurköln, der Chefarzt der Orthopädisch-rheumatologische Fachklinik Jülich, die Pflegedienstleitung, der Leiter Bewegungstherapie und die Betriebsratsvorsitzende bilden mit den QMB zusammen den **Lenkungsausschuss**. Dieser trifft sich quartalsweise zu aktuellen Themen. Die Ergebnisse der Lenkungsausschusssitzungen werden protokolliert und klinikintern veröffentlicht, einzelne Mitarbeiter-/innen/Abteilungen betreffende Aufgaben werden an diese weitergeleitet.

Aufgaben des Lenkungsausschusses:

- Erarbeitung, Aktualisierung und Umsetzung von Qualitätszielen und Qualitätspolitik
- Identifizierung von Verbesserungspotential
- Entwurf, Vorstellung und Initiierung von Verbesserungs-/Veränderungs-Projekten
- Unterstützung bei der Projektarbeit
- Prozessaktualisierung , Prozessfreigabe
- Initiierung und Durchführung von Qualitätszirkeln
- Vorstellung aktueller Themen
- Der Lenkungsausschuss ist das Bindeglied in Qualitätsfragen zu Geschäftsführung, Qualitätsmanagementbeauftragten und Mitarbeiter/-innen

Aufgaben der Qualitätsmanagementbeauftragten und der Dokumentationsassistenten:

Die Qualitätsmanagementbeauftragten unterstehen direkt der Klinikleitung und werden durch sie berufen. Sie unterstützen die Klinikleitung bei der Weiterentwicklung des klinikinternen QM-Systems. Sie koordinieren und leiten Projekte und sind in Fragen der Organisation und Koordination der Qualitätsarbeit Ansprechpartner für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Sie werden durch weitere, dem QM-Team zugehörige Mitarbeiter/-innen unterstützt, wodurch ein hohes Maß an Durchdringung und Akzeptanz des QM-Systems bei allen Mitarbeiter/-innen erzielt werden konnte.

Die Dokumentationsassistentin ist für die Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems zuständig.



Beauftragte

Gemäß den rechtlichen Vorgaben wurden von der Klinikleitung interne und/oder externe Beauftragte ernannt, die für die u. a. Arbeitsgebiete der Kliniken Bad Neuenahr GmbH & Co. KG verantwortlich sind:

- ✿ Interner Beauftragter der obersten Leitung (BOL)
- ✿ Interner Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB)
- ✿ Interne Qualitätsbeauftragte
- ✿ Interner Strahlenschutzbeauftragter
- ✿ Interner Anlagenverantwortlicher
- ✿ Externer Qualitätsmanagementbeauftragter
- ✿ Externer Betriebsarzt
- ✿ Externer Beauftragter für Medizintechnik
- ✿ Interne Beauftragte für Medizinprodukte
- ✿ Interne Hygienebeauftragte
- ✿ Externer Hygienebeauftragter
- ✿ Interne Beauftragte für Wundmanagement
- ✿ Externer Datenschutzbeauftragter
- ✿ Externer Brandschutzbeauftragter
- ✿ Externe Fachkraft für Arbeitssicherheit
- ✿ Interne Sicherheitsbeauftragte
- ✿ Externer Betriebsbeauftragter für Abfall- und Umweltschutz



Patientenorientierung

Gemäß dem Leitbild der Kliniken Bad Neuenahr GmbH & Co. KG wird unser Handeln von den Bedürfnissen der Menschen geleitet, für die wir da sind. In diesem Sinne erfolgt eine patientenorientierte, strukturierte Behandlungsplanung und -durchführung in allen Bereichen (Patientenverwaltung, ärztlicher Dienst, Pflegedienst, therapeutischer Dienst, Hauswirtschaft und unterstützende Bereiche). Daher wurde bei der Umsetzung des Qualitätsmanagements das Hauptaugenmerk auf die Strukturierung der Kernprozesse gelegt, so dass die reibungslose Versorgung der Patienten gewährleistet ist.



Schlüsselprozesse

Zur Erfüllung des Rehabilitationsauftrages ist es entscheidend, die wesentlichen Schlüsselprozesse der Rehabilitation zu definieren. Die entscheidenden Schlüsselprozesse sind hierbei im Qualitätsmanagement-Handbuch detailliert beschrieben.

Eine regelmäßige Aktualisierung entsprechend der Bedürfnisse der Patienten und insbesondere auch den gesetzlichen Anforderungen und Vorgaben der Leistungsträger ist erforderlich und erfolgt kontinuierlich. Nur so lässt sich hohe Qualität in der Patientenbetreuung in allen Bereichen verwirklichen.

Schlüsselprozesse der Rehabilitation sind:

- ✿ Rehabilitationsdiagnose und Rehabilitationsziele
 - Ärztliche und pflegerische Aufnahme
 - Therapiezielabstimmung
 - Diagnostik
- ✿ Rehabilitationsverlauf
 - Therapieplanung
 - Therapiesteuerung
 - Visiten
- ✿ Auswertung des Rehabilitationsverlaufs
 - Ärztliche und pflegerische Entlassung
 - Sozialmedizinische Beurteilung

Aufnahmeuntersuchungen erfolgen im ärztlichen und pflegerischen Bereich, wobei sämtliche relevanten Vorbefunde berücksichtigt werden und auch ggf. Kontaktaufnahmen zu vorbehandelnden Ärzten und überweisenden Akutkliniken erforderlich sind. Ergänzende Untersuchungen erfolgen in den jeweiligen Therapieabteilungen (Physio- und Ergo- sowie Sporttherapie, Ernährungsberatung, Sozialarbeit, Psychologie). Hier beziehen sich die Untersuchungen insbesondere auf Funktionen und Fähigkeiten der Patienten und Einschränkungen im Alltagsleben.

Moderne Rehabilitation bezieht sich hierbei insbesondere auf die Fähigkeiten, das Risikoverhalten, die Rehabilitationsmotivation und den Stand der Gesundheitsbildung der Patienten. Insofern ist neben der diagnostischen Zuordnung (ICD) eine funktionsbezogene Diagnostik und Erfassung erforderlich (ICF).

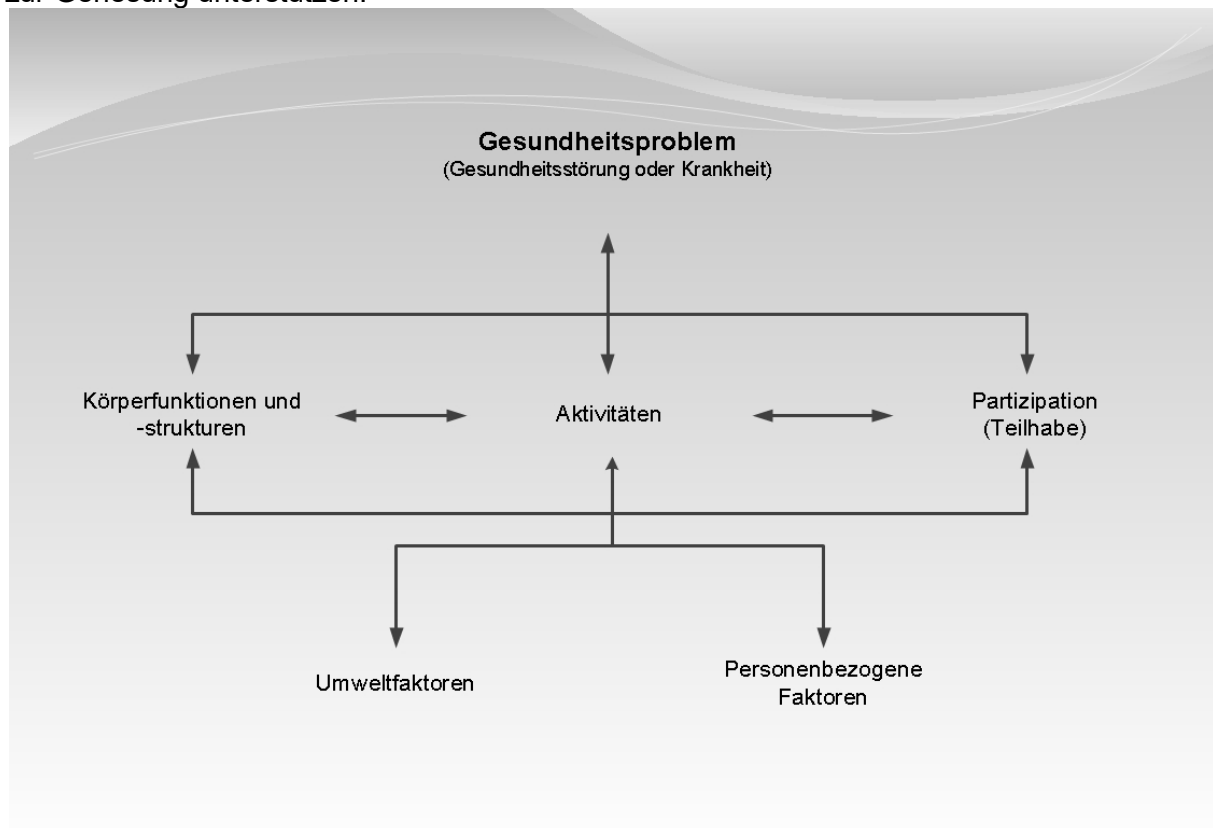
Während des gesamten Rehabilitationsverlaufes erfolgt eine kontinuierliche Patientenbetreuung mit Dokumentation und Anpassung des Rehabilitationskonzeptes an veränderte Bedürfnisse und Anforderungen. Die Steuerung erfolgt hierbei durch den verantwortlichen Arzt. Alle Fachgruppen sind hierbei zur interdisziplinären Zusammenarbeit und regelmäßigen Teamarbeit aufgerufen. Neben den fixierten Besprechungsterminen finden wechselseitige Konsultationen während des Rehabilitationsprozesses im Rehabilitationsteam statt. Dementsprechend ist nicht nur die Visite wesentlicher Bestandteil der Verlaufsbeurteilung, sondern jeder Patientenkontakt mit Therapeuten, Psychologen oder dem Sozialdienst bzw. der Ernährungsberatung wird erfasst und entsprechend dokumentiert.

Am Ende des stationären Aufenthaltes werden die Ergebnisse von ärztlicher sowie pflegerischer Seite bewertet. Hier werden sowohl externe als auch interne Qualitätsmessmethoden angewandt. Eine ausführliche sozialmedizinische Beurteilung wird im Rehabilitationsteam unter Einbeziehung des Patienten durchgeführt.

Therapiestandards

Akute Verletzungen und chronische Erkrankungen beeinträchtigen, unabhängig davon, ob diese konservativ oder operativ versorgt werden, die funktionale Gesundheit und damit Leistungsfähigkeit und Lebensqualität des Betroffenen. In den letzten Jahren haben sich im Bereich der Rehabilitation zahlreiche Veränderungen ergeben. Erfahrungen aus dem Leistungssport haben gezeigt, dass der Rehabilitationsprozess durch frühe Mobilisierung und konsequente Nutzung trainingswissenschaftlicher Erkenntnisse erheblich verkürzt werden konnte. Unter anderem ergab sich dadurch in der Rehabilitation eine Verlagerung von passiven zu aktiven Maßnahmen, auf Grundlage sport- und trainingswissenschaftlicher Erkenntnisse.

Da sich die funktionale Gesundheit eines Menschen allerdings nicht allein über Körperfunktionen beurteilen lässt, beinhaltet ein modernes, ganzheitliches Rehabilitationskonzept auch die Verbesserung der Aktivität (Durchführung von Aufgaben und Handlungen) und Teilhabe (Einbezogenheit in eine Lebenssituation). Die Ziele orientieren sich dabei am individuellen Lebenshintergrund des Betroffenen. Das biopsychosoziale Modell der ICF (Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit) ist somit Grundlage unseres Rehabilitationskonzeptes, wobei wir den Patienten bestmöglich auf dem Weg zur Genesung unterstützen.

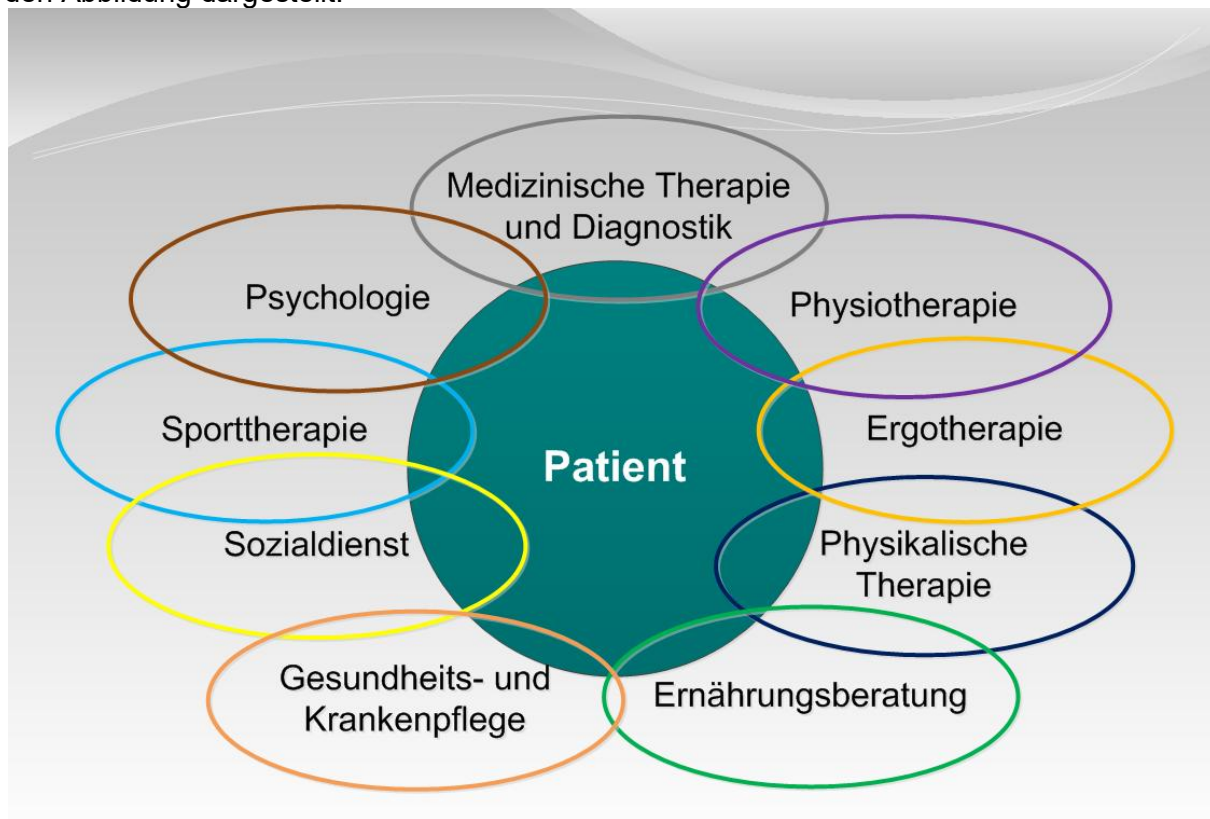


Biopsychosoziales ICF- Modell mit Wechselwirkung der Komponenten (WHO 2005)

Unsere Therapie geht dabei über die krankheitsbezogenen Defizite hinaus und vermittelt in speziellen Programmen theoretisch und praktisch Handlungs- und Effektwissen sowohl im Hinblick auf indikationsspezifische Aspekte, als auch hinsichtlich Sekundärprävention (z. B. Sturzprophylaxe) und gesunder Lebensführung.

Zentrales Element in unserem Rehabilitationskonzept ist die aktive Mitarbeit des Patienten zur Verbesserung der Eigenkompetenz.

Das interdisziplinäre Team zur Umsetzung dieses Rehabilitationskonzeptes ist in der folgenden Abbildung dargestellt:



Interdisziplinäre Teamarbeit

Bewegungstherapie steht als Oberbegriff für alle therapeutischen Verfahren, welche auf Bewegungslehre, körperlicher Bewegung und Bewegungsübungen aufbauen.

Ein Bestandteil der Bewegungstherapie ist die **Sporttherapie**, welche auf biologischen Gesetzmäßigkeiten basiert und durch den Einbezug von pädagogischen, psychologischen und sozialtherapeutischen Elementen versucht, eine überdauernde Gesundheitskompetenz des Patienten zu erzielen. Die Entwicklung von Eigenkompetenz gehört somit zu den übergeordneten Zielen der Sporttherapie.

Der zweite Baustein der Bewegungstherapie ist die **Physiotherapie**, die durch methodisch vorgegebene Bewegungsübungen und physikalische Maßnahmen auf Schädigungen von neurophysiologischen Funktionen, Gelenkfunktionen, Organfunktionen und die daraus entstehenden Folgen einwirkt. Bei Bedarf erarbeitet die Physiotherapie auch Ersatzfunktionen (z. B. kompensatorische Bewegungstechniken).

Die Aufgabenbereiche der Sport- und Physiotherapie gehen zum Teil fließend ineinander über. Beide Berufsgruppen verfolgen gemeinsam das Ziel, es dem Patienten zu ermöglichen, sich wieder in Alltag und Beruf einzugliedern. Deshalb arbeiten diese Berufsgruppen in unserem Hause eng und konstruktiv zusammen.



Die **physikalische Therapie** arbeitet mit medizinischen Behandlungsformen, die auf physikalischen Methoden beruhen.

Hierzu zählen Elektro-, Mechano- (Massagetherapie), Thermo-, Hydro-, Balneo-, Helio- und die Phototherapie. Die Behandlungen erfordern überwiegend keine Eigenaktivität des Patienten.

Hauptindikation für die Anwendung physikalischer Therapiemaßnahmen sind Schmerzen und Funktionseinschränkungen auf Grund von Überlastung oder infolge degenerativer Prozesse.

Die **Ergotherapie** dient der Erhaltung, Verbesserung oder dem Ausgleich motorischer, seelischer und sozialer Fähigkeiten. Sie hat das Ziel, die Handlungsfähigkeit des Patienten zu erhalten und zu fördern. Ihre Arbeit basiert auf medizinischen und sozialwissenschaftlichen Grundlagen.

Sie arbeitet dabei weitestgehend nach einem handlungs- und alltagsorientierten Konzept und nutzt unter anderem handwerkliche, spielerische und geistige Prozesse sowie lebenspraktische Aktivitäten als therapeutische Maßnahmen. Beratung, Versorgung und Schulung mit Hilfsmitteln gehören ebenso zum ergotherapeutischen Konzept.

Die **Ernährungs- und Diabetesberatung** ist aktiv in das Konzept eingebunden. Das angebotene Gesundheitstraining wird über Vorträge und Patiententraining in problemorientierten Gruppen Fachgebiet übergreifend durchgeführt. Spezifisch sind individuelle Einzelgespräche sowie die Lehrküchenschulung.

Die besondere Situation in der Rehabilitationsklinik ermöglicht es der **Klinischen Sozialarbeit**, im Verbund mit den anderen therapeutischen Berufen, den Rehabilitationsprozess eng auf die Berufs- und Alltagssituation zu beziehen. Durch das enge Zusammenarbeiten unseres Klinik-Teams ist es in der Klinischen Sozialarbeit möglich, eine gute Vernetzung von medizinischer, therapeutischer und beruflicher Rehabilitation zu erzielen, bzw. schon an der Durchführung des arbeitsplatzbezogenen Konzeptes mitzuarbeiten.

Spezifisch für das Fachgebiet der **Klinischen Psychologie** sind Einzelgespräche bei Problemen der Krankheitsverarbeitung bzw. Kriseninterventionen bei psychischen Problemen. Gesundheitstraining wird über Vorträge und Patiententraining in problemorientierten Gruppen fachgebietübergreifend durchgeführt

Um aber auch klare Qualitätskriterien für Therapien und Therapiedichte anbieten zu können, haben wir Standards (Module) entwickelt, auf denen sich das weitere Programm individuell aufbaut.

Medizinische Therapie und Diagnostik

Die primäre Grundlage unseres Behandlungsauftrags ist die Versorgung von Funktions- und Fähigkeitsstörungen des Stütz- und Bewegungsapparates. Durch die breite Basis der medizinischen Kompetenz mit Fachärzten für Orthopädie, Chirurgie, Innere Medizin, Physikalische und Rehabilitative Medizin und Psychiatrie und Psychotherapie sowie umfangreichen Zusatzbezeichnungen sind wir in der Lage, ein breites Spektrum von weiteren Störungen auf anderen Fachgebieten ebenso zu versorgen („Nebendiagnosen“). Ein Einsatz externer Ärzte erfolgt aufgrund des bereits weitreichenden und den spezifisch unfallchirurgisch/orthopädisch rehabilitativen Bereich vollständig abdeckenden Spektrums nur in Ausnahmefällen bei nicht orthopädischen Erkrankungen.

Ein Großteil der Rehabilitanden mit degenerativen Veränderungen des Bewegungsapparates (Heilverfahren/AHB/AR) erfordert eine psychologische/psychotherapeutische Mitbetreuung. Mehrere Ärzte haben die Fachkunde Geriatrie umso auch den Bedürfnissen der zunehmend älteren Rehabilitanden Rechnung zu tragen.



Bei älteren Rehabilitanden ist meist eine internistische Mitbetreuung unumgänglich. Das klinikeigene Internistisch-geleitete Diagnostikcenter liegt zentral zwischen den beiden Rehabilitationseinrichtungen und dient der erweiterten Diagnostik für beide Betriebsstätten. Aufgrund der apparativen und räumlichen Ausstattung bietet es Möglichkeiten zur Diagnostik und intensiven medizinischen Überwachung, aber auch zur Durchführung von Kurznarkosen zur Reposition luxierter Hüftprothesen.

Sollte sich die Notwendigkeit zur begleiteten Verlegung unserer Rehabilitanden in ein Akuthaus ergeben, erfolgt durch die Kliniken die Stellung eines Verlegearztes im Bedarfsfall auch mit Intensivtransportkompetenz nach DIVI.

Damit sind auch aufgrund unseres großen Einzugsgebietes eventuell längere Verlegungsfahrten unter fachlich kompetenter Betreuung ohne Zeitverzug möglich.

Pflege

Die Leistungen des Pflegedienstes sind stets höchst individuell an den Bedürfnissen des einzelnen Patienten ausgerichtet. Daher können auch Patienten mit dem Bedarf einer teilweisen Übernahme ihrer Grund- und Behandlungspflege sinnvoll in ihrem Rehabilitationsprozess unterstützt und integriert werden, wenngleich der eigentliche Schwerpunkt auf beratender und aktivierender Pflegeleistungen liegt.

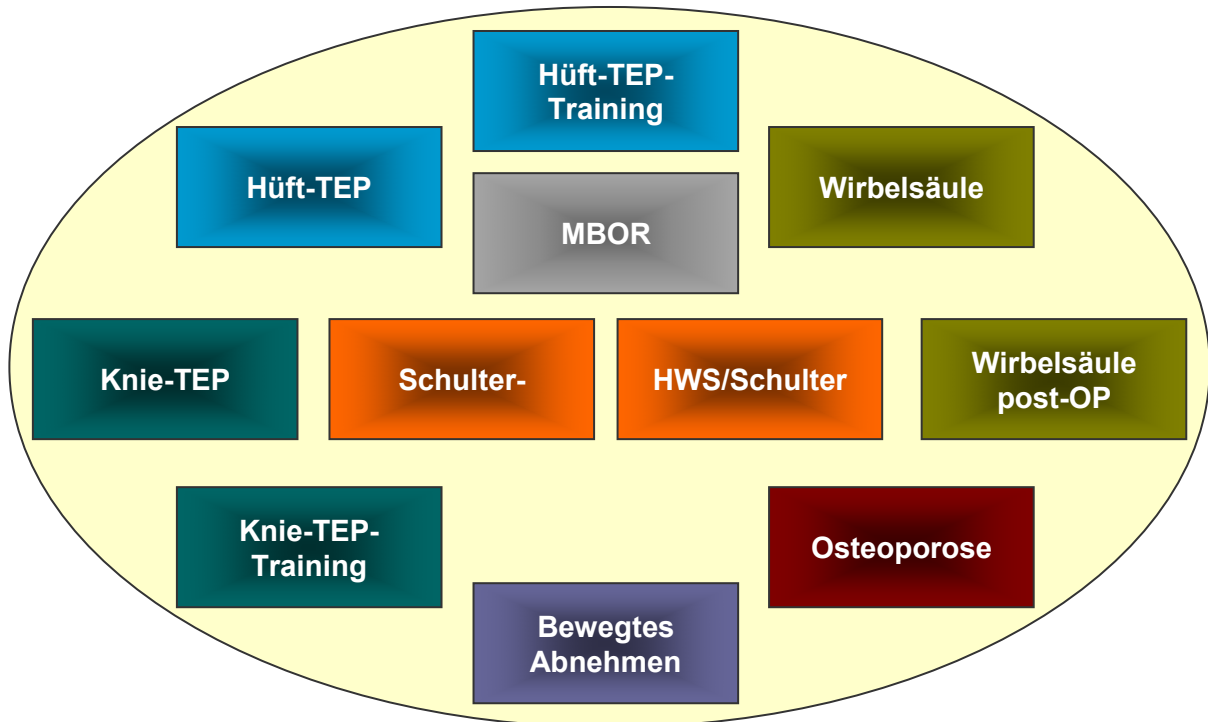
Durch die Beteiligung am internen Notfallmanagement tragen die Pflegekräfte maßgeblich zur Patientensicherheit bei.

Das Pflegepersonal ist in den rehabilitativen Prozess aktiv integriert und nutzt seine Verhaltensbeobachtungen, die zur Gesamtbeurteilung des Rehabilitationsprozesses und als Teilaspekt zur sozialmedizinischen Einschätzung dienen können.

Die Rehabilitationspflege dient unmittelbar zur Vorbereitung auf die häusliche Situation.

Module (Standards)

In den Modulen sind Leistungen miteinander verknüpft, um Qualitätskriterien zu erfüllen und transparent zu machen. Die hier angeführten Beispiele sind Minimal-Standards. Sie werden durch weitere Maßnahmen aus unserem multidisziplinären Team ergänzt.



Standard Modul Hüft-TEP für ältere, weniger leistungsfähige Patienten und Hüft-TEP-Training für jüngere Patienten nach Versorgung mit einer TEP.

Standard-Leistungen
Physiotherapie Einzel
Muskelfunktionstraining
Anziehtraining
Vortrag: Endoprothetik
Fahrradergometertraining
Gelenkschutztraining
Koordinationstraining
Wassergymnastik bei kompletter Wundheilung

Bei der „Trainingsgruppe“ findet ab der zweiten Woche täglich das Gelenkschutztraining als Verhaltens- und Gesundheitstraining statt. Bei unserem Hüft-TEP-Standard für ältere Patienten findet bei Vollbelastung ab der zweiten Woche ein Koordinationstraining statt.



Selbst- und Fremdbewertungen

Innerhalb der Kliniken Bad Neuenahr GmbH & Co. KG werden regelmäßig Selbst- und Fremdbewertungen durchgeführt.

Erstmalig wurde im Jahr 2007 eine externe Bewertung durch den TÜV Rheinland nach DIN EN ISO 9001:2008 durchgeführt.

In Folge der Vorgaben der BAR (Bundesarbeitsgemeinschaft Rehabilitation) wurden – durch die LGA InterCert GmbH – Oktober 2014 und November 2017 außer der Re-Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015 die Vorgaben des rehabilitationsspezifischen QMS-REHA® der Deutschen Rentenversicherung Bund erfüllt.

Zudem erfolgen Selbstbewertungen im Rahmen einer Mitarbeiterbefragung sowie Patientenbefragungen.

Die einzelnen Verfahren und Ergebnisse werden in Systemteil C näher beschrieben.



Externe Qualitätsbewertung

Die Re-Zertifizierung nach der Norm DIN EN ISO 9001:2015 und die Zertifizierung nach QMS-REHA® 3.0 wurden im November 2017 erfolgreich abgeschlossen. In den Zwischenjahren erfolgten die Überwachungsaudits (zuletzt im November 2018).

Das bisher bestehende QM-System wurde während der letzten externen Audits systematisch auf seine Wirksamkeit und Angemessenheit durch die LGA InterCert geprüft.

Die Rehabilitationseinrichtung Orthopädische Fachklinik Kurköln unterliegt ferner den Reha-Qualitätssicherungs-Verfahren der **Deutschen Rentenversicherung**:

- ✿ Erhebung zur Strukturqualität von Rehabilitationseinrichtungen
- ✿ Befragung von Rehabilitanden bzw. Patienten zur Zufriedenheit mit der RehaMaßnahme und Beurteilung des Rehaerfolgs („Rehabilitandenbefragung“)
- ✿ Bewertung des individuellen Rehabilitationsprozesses anhand von ärztlichen Entlassungsberichten und individuellen Therapieplänen durch erfahrene Ärzte (Peers) („Peer Review-Verfahren“)
- ✿ Dokumentation des therapeutischen Leistungsspektrums der Rehaeinrichtungen („KTL“)
- ✿ Reha-Therapiestandards der Deutschen Rentenversicherung zu Hüft-TEP, Knie-TEP, sowie zu chronischem Rückenschmerz
- ✿ Rehabilitanden-Struktur-Erhebung
- ✿ Sozialmedizinischer Verlauf nach medizinischer Rehabilitation

Die jeweils aktuellen vorliegenden Ergebnisse werden in **Systemteil C** vorgestellt.

Die Kliniken Bad Neuenahr GmbH & Co. KG beteiligen sich an einem externen Qualitätssicherungsprogramm der Gesetzlichen Krankenkassen und des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen Rheinland-Pfalz, dem EVA-Reha®-Programm (Evaluation der Rehabilitation). Das Beurteilungssystem EVA-Reha® erfasst die Therapiefortschritte und das Behandlungsergebnis der Patienten in der orthopädischen Rehabilitation durch einen Dokumentationsbogen bezüglich der Diagnose, der KTL-Schlüssel der verordneten und umgesetzten Therapien, der Lebenssituation des Patienten, Dokumentation möglicherweise aufgetretener Komplikationen, durchgeführter Zusatzdiagnostik, der Erfassung der Rehaziele, sowie die Entlassungsart, Zustands-Scores, außerdem eine Schmerzskala sowie Assessments bezüglich der häufigsten Indikationen.

Die Ergebnisse der jährlichen Auswertungen des EVA-Reha®-Programms Rheinland-Pfalz werden in **Systemteil C** dargestellt.

Zusätzlich erfolgt eine externe Bewertung durch die **Patienten einzelner** Krankenkassen.



Patientenzufriedenheit

Alle Patienten erhalten einen Patientenzufriedenheits-Fragebogen, auf welchem sie am Ende ihrer Rehabilitation anonym die Möglichkeit haben, anzugeben, wie zufrieden sie mit den folgenden Aspekten ihrer Rehabilitationsmaßnahme waren:

- Allgemeine Zufriedenheit
- Ärztliche Betreuung
- Pflegerische Betreuung
- Psychologische Betreuung
- Bewegungstherapeutische Behandlungen
- Schulungen/Seminare und Vorträge
- Klinik und Unterbringung

Die Beurteilung der einzelnen Fragen erfolgt in einer 6-Punkte-Skala mit der Beurteilungsmöglichkeit „sehr gut“ (1), „gut“ (2), „befriedigend“ (3), „ausreichend“ (4), „nicht ausreichend“ (5) oder „betrifft mich nicht“ (0) beantwortet werden.

Die interne Patientenbefragung wird seit 1999 durchgeführt. Die Fragebögen wurden klinikintern erstellt. Sie werden regelmäßig auf Aktualität überprüft und angepasst.

Die letzte Anpassung des Patientenfragebogens erfolgte im Mai 2019. Änderungen wurden im Wesentlichen durch die getrennte Befragung der in unterschiedlichen Betriebsstätten untergebrachten Patienten vorgenommen.

Die Auswertung der Fragebögen erfolgt klinikintern für die insgesamt abgegebenen Fragebögen sowie ab Monat Mai 2015 gesondert für die Fragebögen der Patienten der Klinikbereiche Orthopädische Fachklinik Kurköln, Orthopädisch-rheumatologische Fachklinik Jülich, Bereich A und der orthopädisch-rheumatologische Fachklinik Jülich, Bereich B/C. Diese Auswertungen werden monatlich zur Verfügung gestellt.

Die monatlichen Vergleiche gestatten es, Veränderungen in der Zufriedenheit schnell zu erkennen und zu verfolgen.

Zusätzlich können die Patienten durch handschriftliche Vermerke auf dem Fragebogen auf Besonderheiten aufmerksam machen. Diese werden ebenfalls erfasst und statistisch ausgewertet.

Die Zufriedenheit der Patienten ist für die Kliniken Bad Neuenahr GmbH & Co. KG ein wichtiges Kriterium zur Qualitätsbeurteilung ihrer Leistungen.

Die statistischen Ergebnisse der Gesamt-Patientenbefragungen sind im **Systemteil C** dargestellt.

Die Ergebnisse der Jahresauswertung 2016/2017/2018 zeigen für alle Klinikbereiche, dass die Patienten insgesamt allgemein sehr zufrieden waren (durchschnittlich Note 1,7).

Insbesondere bei der Frage, ob die richtige Klinik ausgesucht worden sei, vergeben sie auf den gesamten Zeitraum gemittelt die Note 1,5.

Auch zeigen sich die Patienten bis einschließlich Dezember 2018 mit der ärztlichen Betreuung insgesamt sehr zufrieden (Note durchschnittlich 1,6), die pflegerische Versorgung wird gut beurteilt (durchschnittlich Note 1,6).

Die psychologische Betreuung (sofern wahrgenommen) wird in dieser Zeit durchschnittlich mit der Note 1,8 als gut beurteilt.



Die Behandlungen in der Therapie werden insgesamt in dem Zeitraum mit 1,6 beurteilt.

Bei den einzeln aufgeführten Behandlungen zeigen sich die Patienten im Bemessungszeitraum mit der Physiotherapie-Einzel sehr gut zufrieden (1,4), auch die übrigen angegebenen Behandlungen (Physiotherapie Gruppe, Sporttherapie, Ergotherapie, Entspannungstherapie, physikalische Anwendungen, Massagen und Lymphdrainagen) wurden insgesamt nicht schlechter als mit gut beurteilt.

Die Qualität der Schulungen und Vorträge wurde, falls die Patienten daran teilgenommen haben, insgesamt mit gut bewertet.

Die Kliniken Bad Neuenahr GmbH & Co. KG wurden bezüglich Unterbringung und Abläufen ebenso positiv beurteilt.

Die Rückläuferquote der Fragebögen betrug knapp 38 %.

Nach den ermittelten Durchschnittswerten der internen Patientenbefragungen stimmt das Qualitätsmanagement mit der Geschäftsführung einen Handlungsbedarf ab.

Der Veränderungsbedarf wird jeweils in die Jahresplanung des Folgejahres einbezogen.



Systemteil C

ERGEBNISSE DER INTERNEN LEISTUNGSBEWERTUNG

- AUSWERTUNG PATIENTENBEFRAGUNGEN
- AUFNAHMESTATISTIK NACH ALTERSGRUPPEN

ERGEBNISSE DER EXTERNEN LEISTUNGSBEWERTUNG

- Deutsche Rentenversicherung Bund

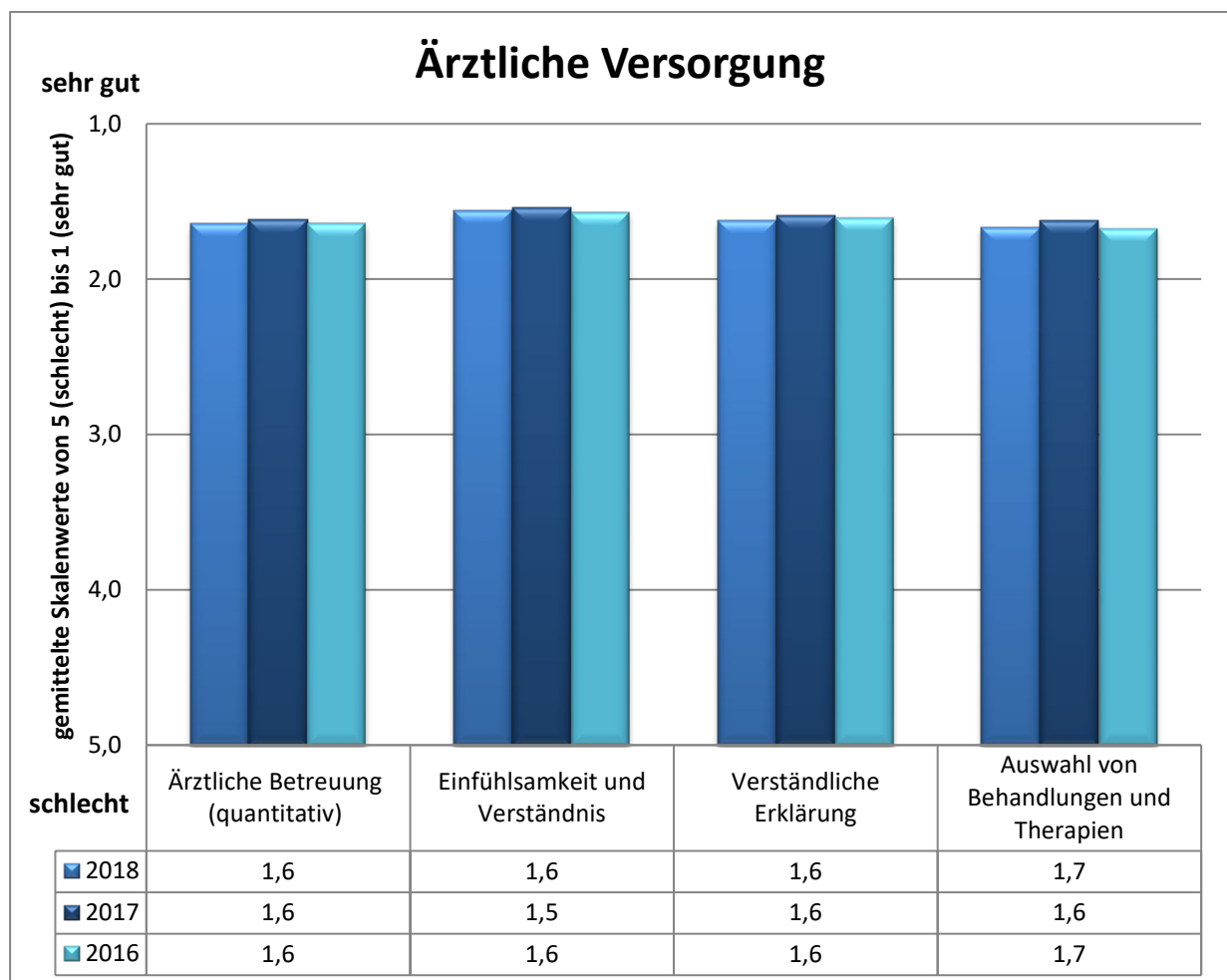
Aktuelle Ergebnisse der Leistungsbewertung

Wir unterscheiden nach internen und externen Verfahren zur Leistungsbewertung.

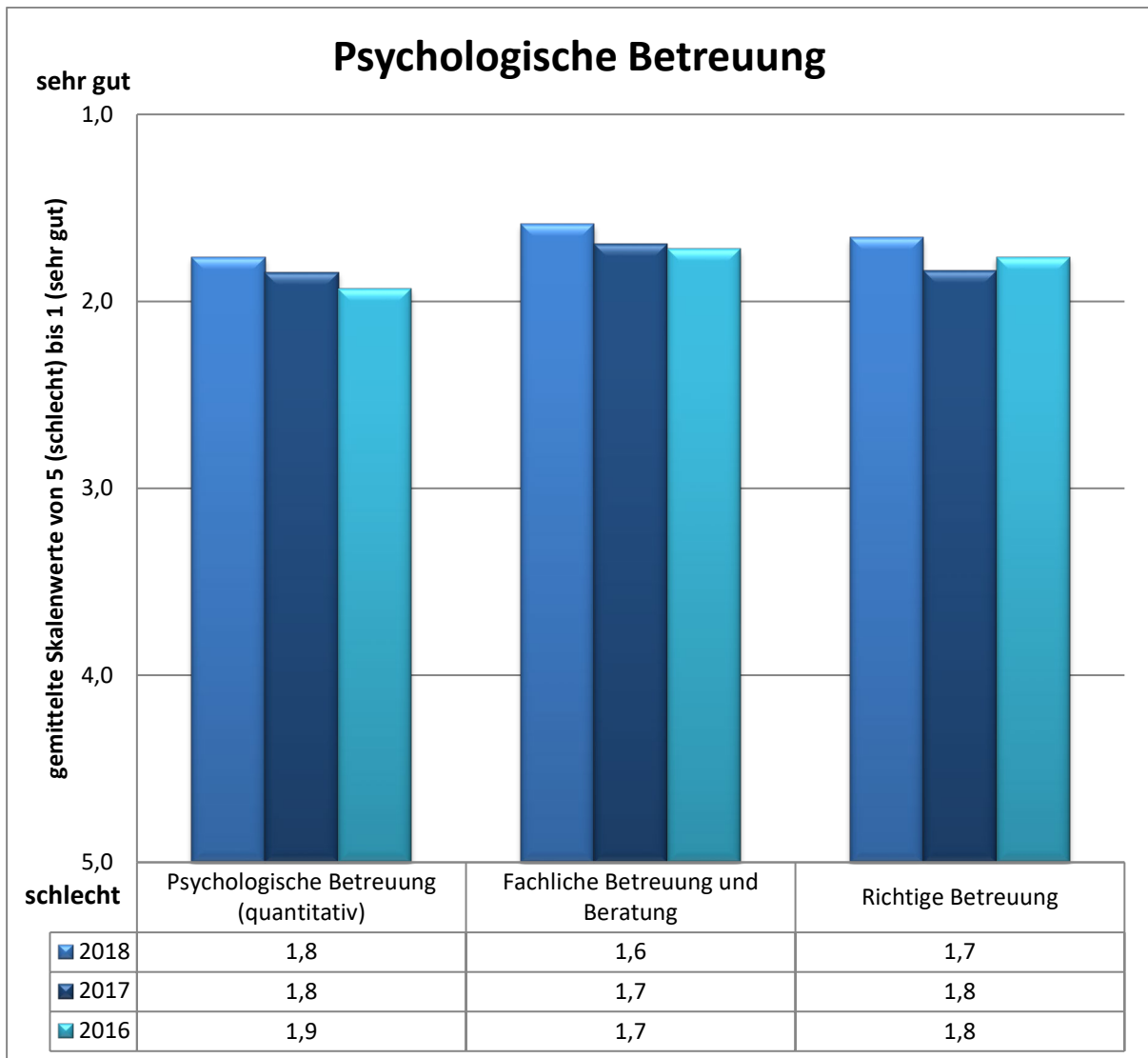
Ergebnisse der internen Leistungsbewertung

Die Kliniken Bad Neuenahr GmbH & Co. KG führen schon seit Jahren interne Patientenbefragungen durch. Die Fragebögen werden monatlich ausgewertet und der Klinikleitung zur Bewertung zur Verfügung gestellt.

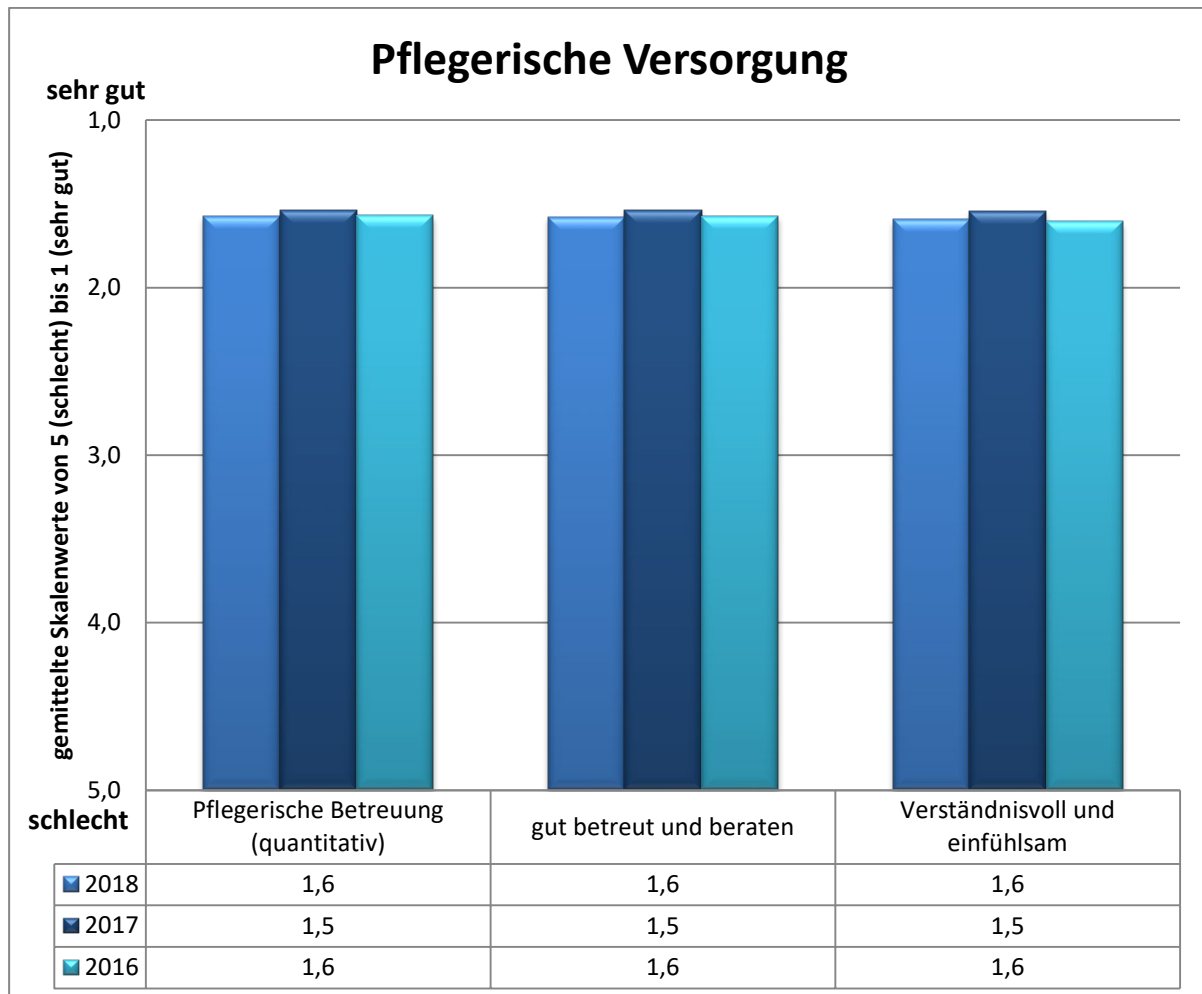
Auswertung Patientenbefragungen



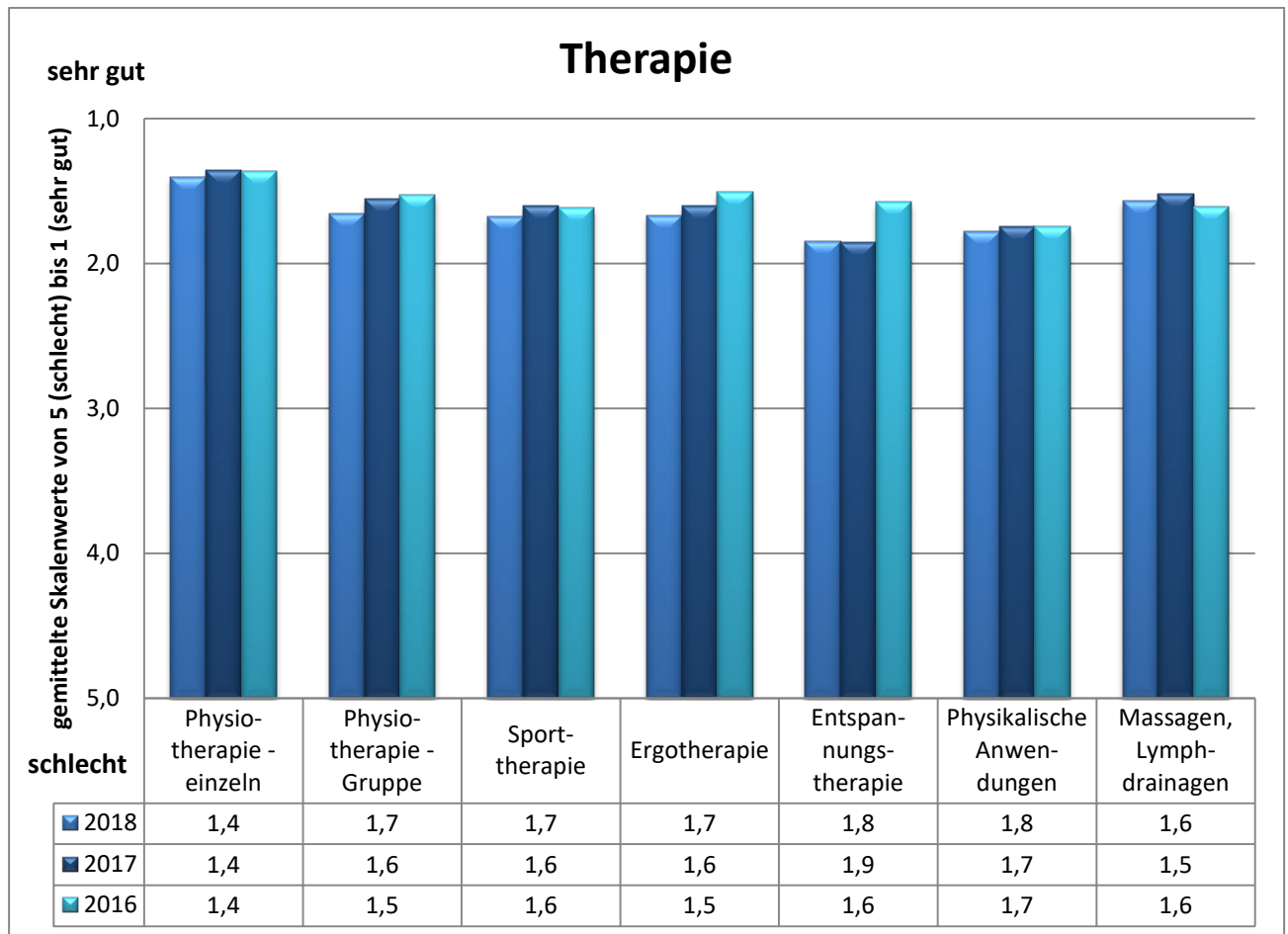
Gemittelte Skalenwerte: 5 (schlecht) bis 1 (sehr gut)



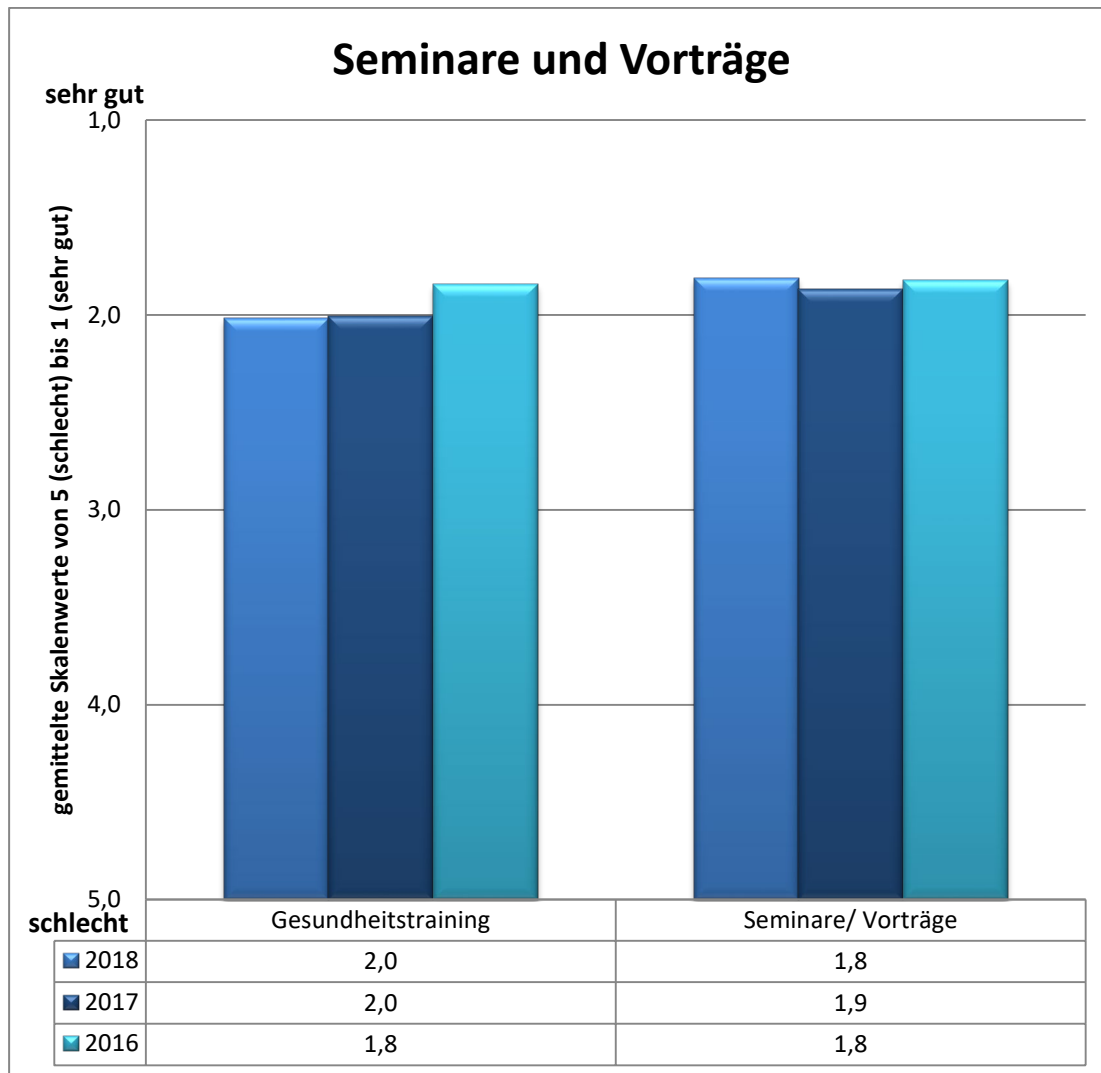
Gemittelte Skalenwerte: 5 (schlecht) bis 1 (sehr gut)



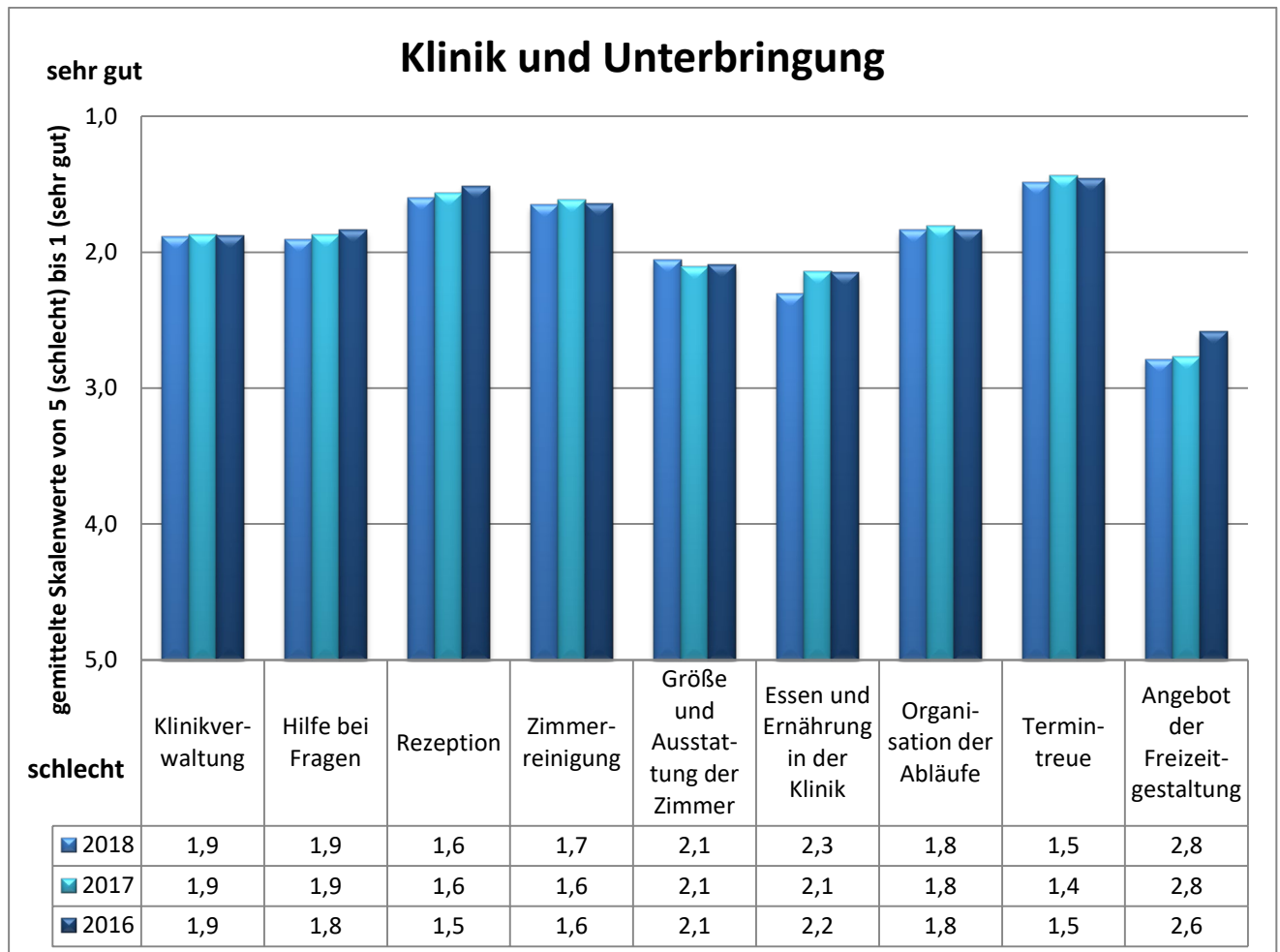
Gemittelte Skalenwerte: 5 (schlecht) bis 1 (sehr gut)



Gemittelte Skalenwerte: 5 (schlecht) bis 1 (sehr gut)



Gemittelte Skalenwerte: 5 (schlecht) bis 1 (sehr gut)

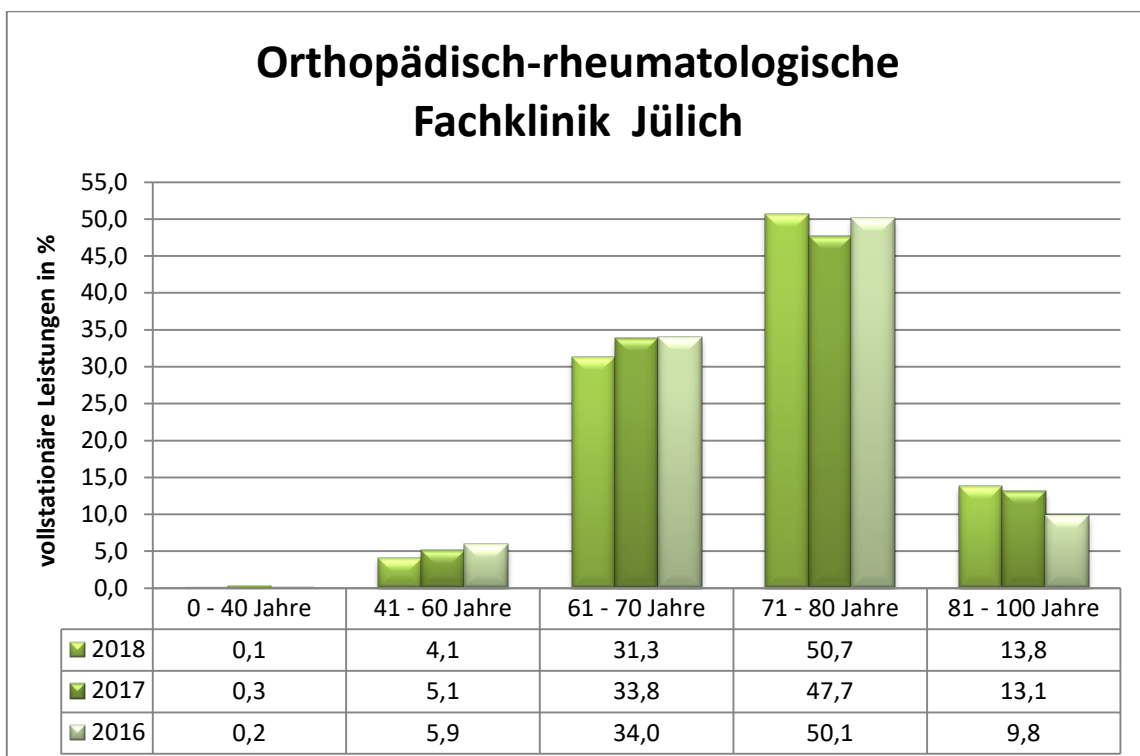
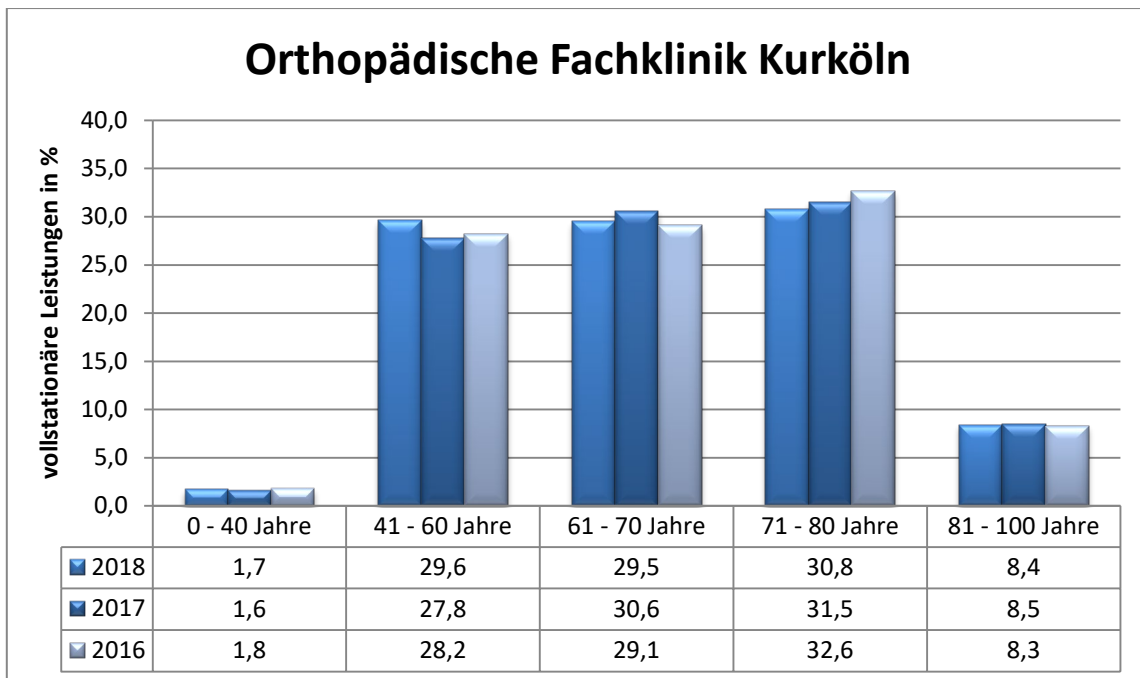


Gemittelte Skalenwerte: 5 (schlecht) bis 1 (sehr gut)

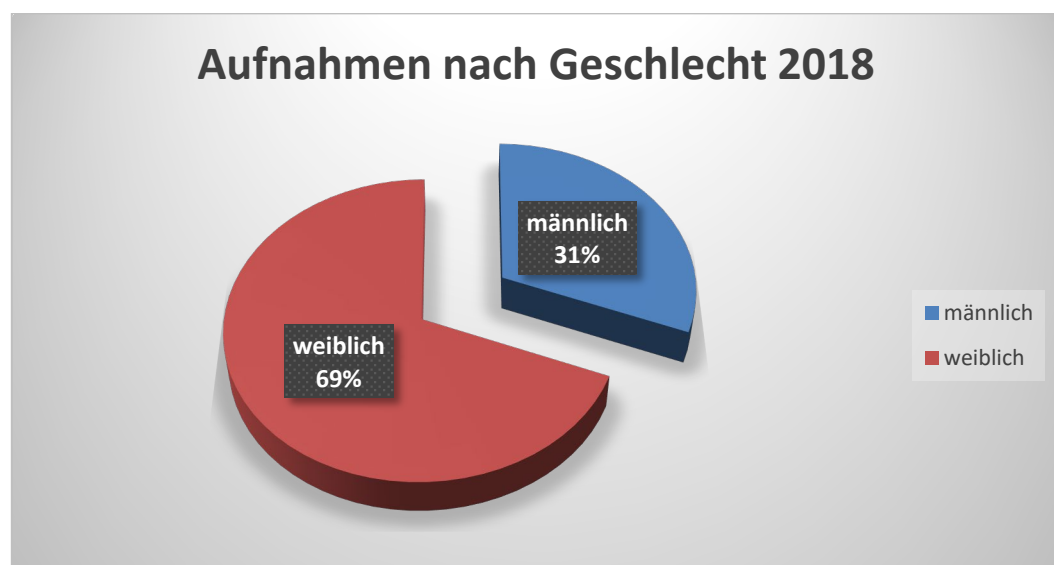
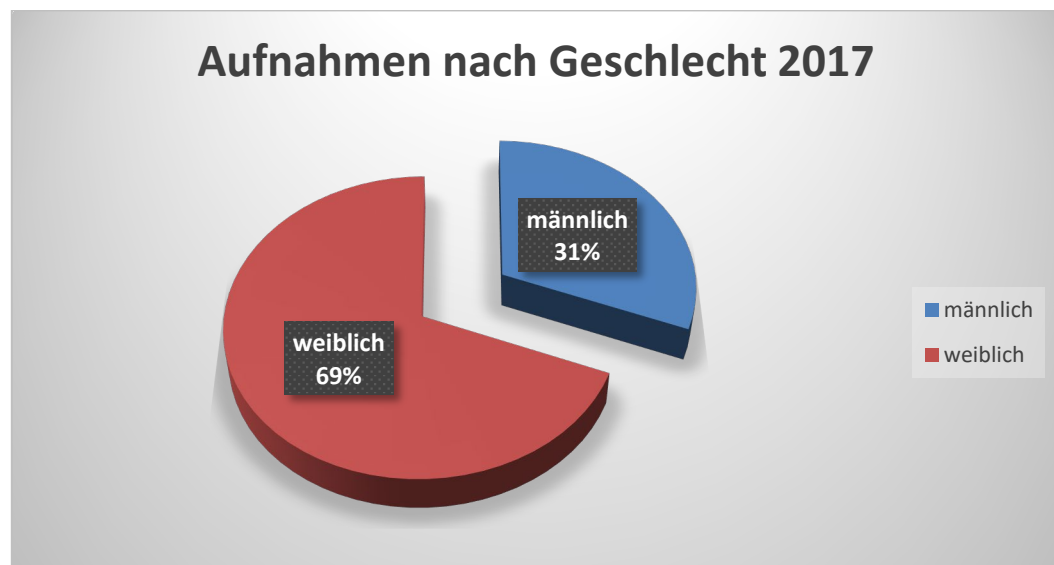
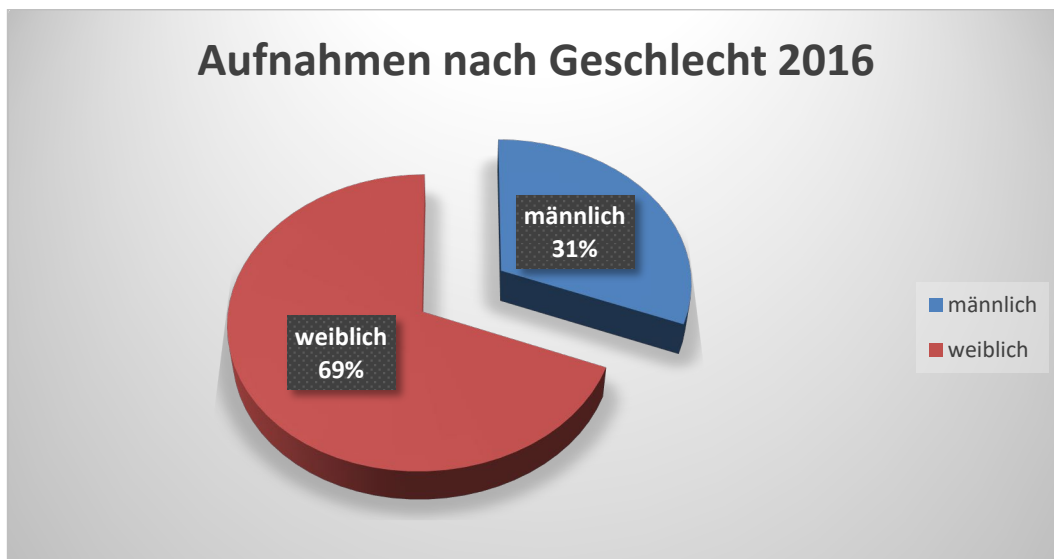
Als weiteres internes Instrument der Leistungsbewertung führen die Kliniken Bad Neuenahr GmbH & Co. KG in regelmäßigen Abständen Mitarbeiterbefragungen durch, die bislang durchweg sehr positiv aufgenommen und bewertet wurden.

Aufnahmestatistik nach Altersgruppen

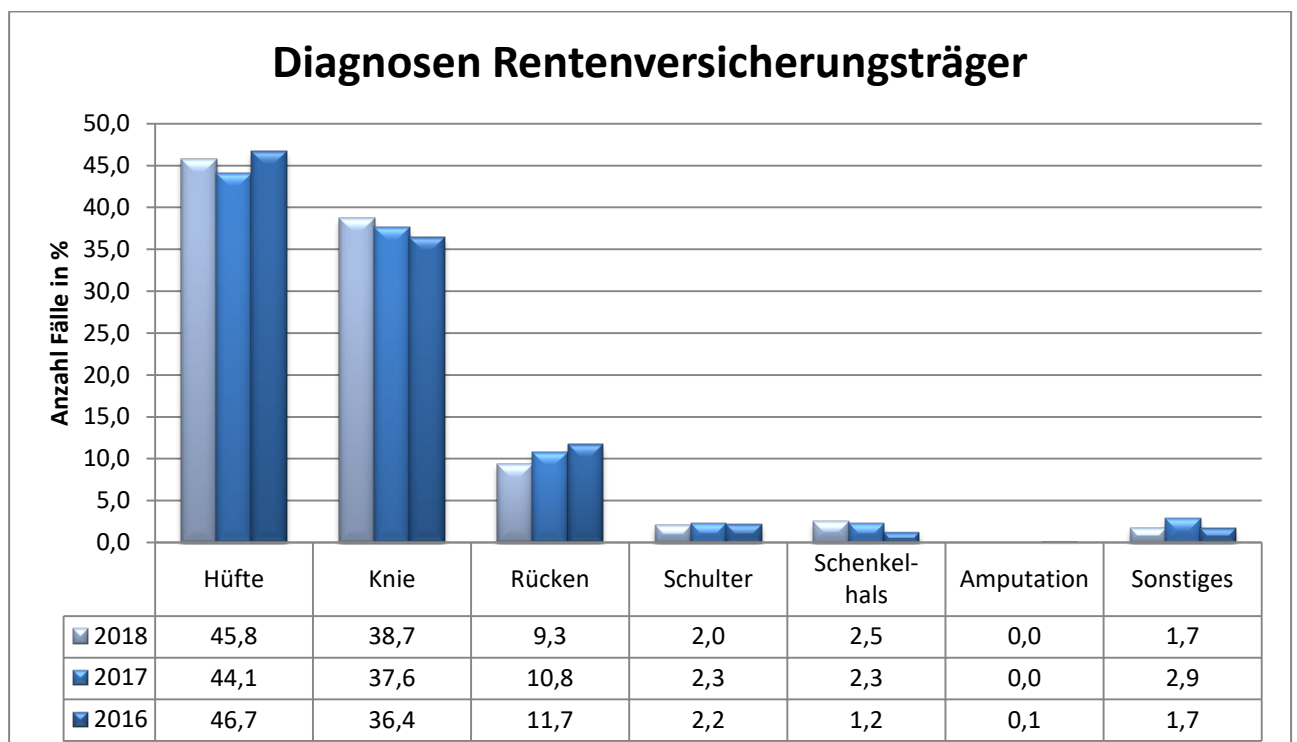
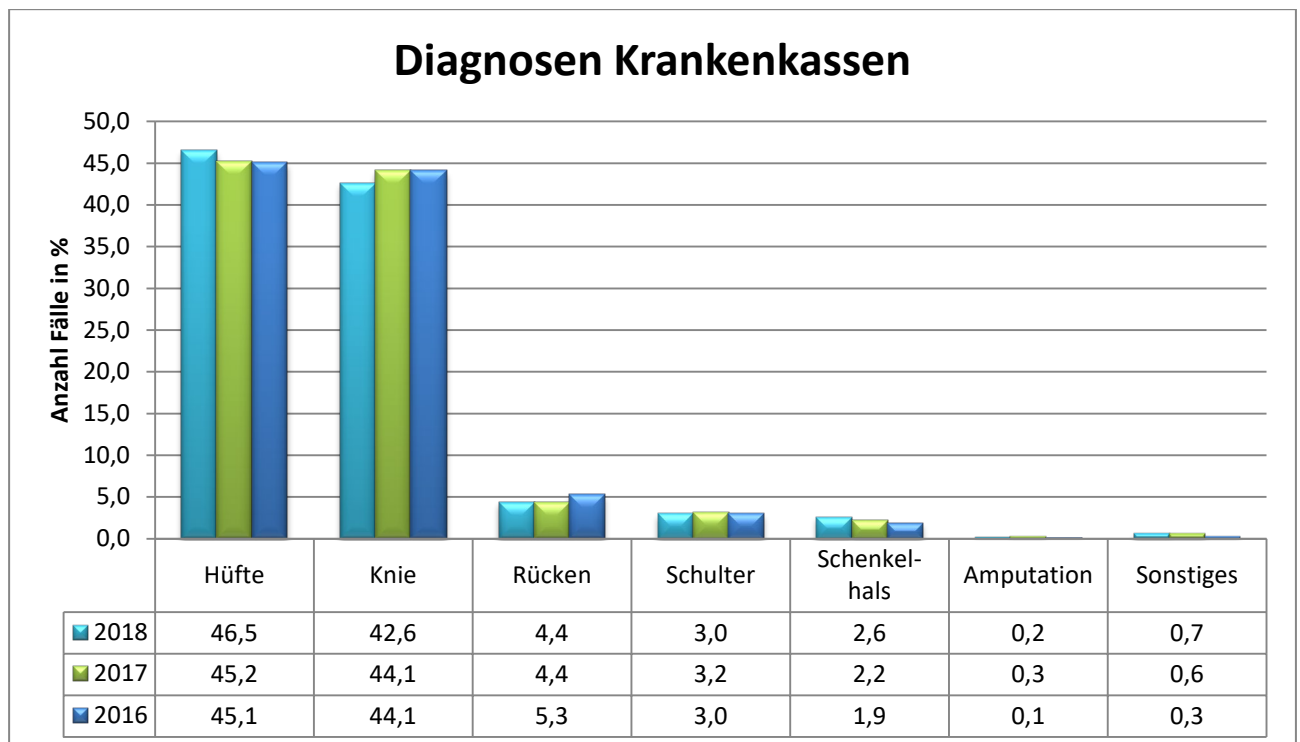
Auswertung der vollstationären Leistungen in Prozent

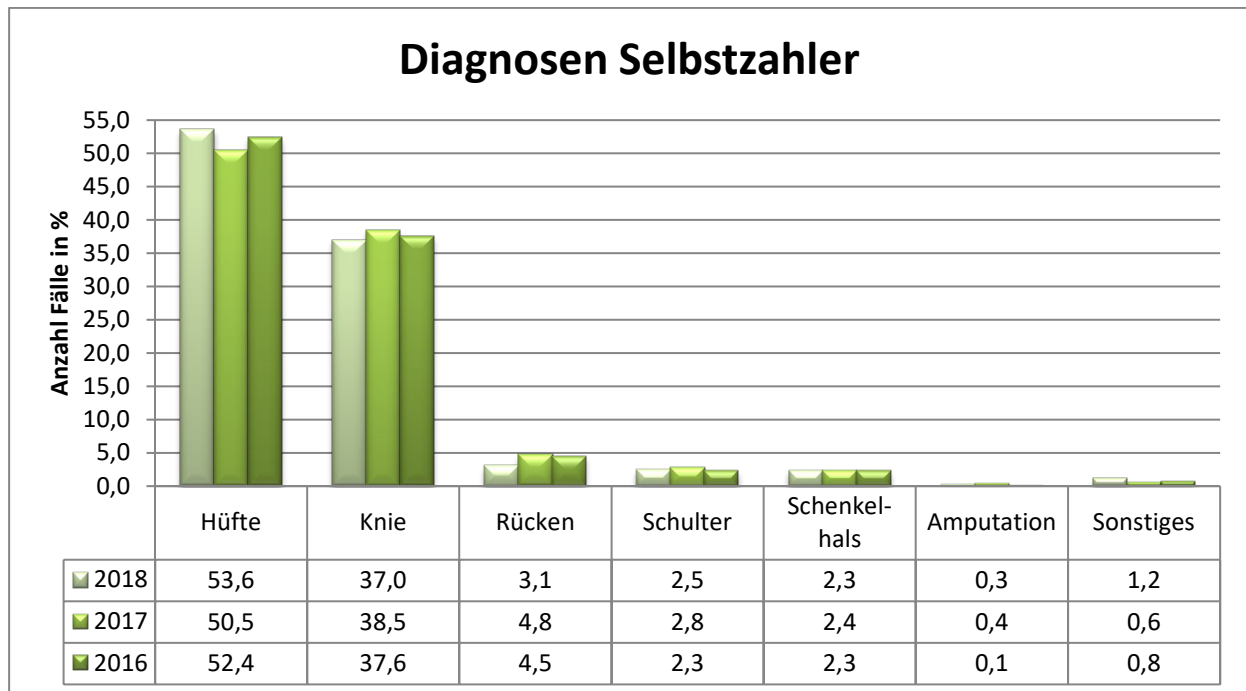


Ansicht nach Geschlecht – Auswertung über beide Kliniken



Auswertung der Diagnosen nach Kostenträger
Anzahl der Fälle in Prozent







Ergebnisse der externen Leistungsbewertung

Die externen Verfahren der Kliniken Bad Neuenahr GmbH & Co. KG wurden im Systemteil B unter dem Punkt Externe Qualitätsbewertung näher beschrieben.

Deutsche Rentenversicherung Bund

Programm zur Reha-Qualitätssicherung der Deutschen Rentenversicherung

Seit 1997 stellt die Deutsche Rentenversicherung Reha-Einrichtungen in ihrer Federführung regelmäßig einrichtungsbezogene Auswertungen zur Reha-Qualitätssicherung zur Verfügung.

Dies gilt für die stationäre aber auch die ambulante Rehabilitation. Die Auswertungen schließen in der Regel einen Vergleich mit den Reha-Einrichtungen der gleichen Fachrichtung ein. Es lassen sich sechs Auswertungsthemen unterscheiden. Ergebnisse zu den Aspekten Rehabilitandenbefragung (I) und Peer Review (II) werden seit Beginn der Berichterstattung zur Reha-Qualitätssicherung allen federführend belegten Reha-Einrichtungen mitgeteilt.

Rehabilitandenbefragung (I)

Die Ergebnisse der Rehabilitandenbefragung informieren über die Zufriedenheit der Rehabilitanden sowie deren subjektive Einschätzung des Behandlungsergebnisses.

Auszug aus dem Bericht zur Qualitätssicherung (Peer Review) für stationäre Patienten

Urteile der Rehabilitanden zur Zufriedenheit mit der Reha	08/2011 – 07/2013	08/2015 - 07/2016	Veränderung 2015/2016
ärztliche Betreuung	1,8 (2,0)	1,6 (1,9)	+ 0,2
psychologische Betreuung	1,8 (1,8)	1,5 (1,7)	+ 0,3
pflegerische Betreuung	1,6 (1,6)	1,7 (1,6)	- 0,1
den Einrichtungsangeboten	1,8 (1,8)	1,8 (1,8)	± 0
Schulungen, Vorträge (Gesundheitsbildung)	2,1 (2,1)	2,1 (2,1)	± 0
den durchgeführten Behandlungen	1,7 (1,8)	1,6 (1,8)	+ 0,1
den in Anspruch genommenen Beratungen	2,0 (2,2)	2,2 (2,1)	- 0,2
der Abstimmung über Reha-Plan und –Ziele	2,3 (2,5)	2,2 (2,5)	+ 0,1
der Vorbereitung auf die Zeit danach	2,3 (2,7)	2,4 (2,5)	- 0,1
Der Verhaltensempfehlungen (Alltag/Beruf)	2,5 (2,6)	2,7 (2,7)	- 0,2
der Reha insgesamt	1,9 (2,1)	1,8 (1,9)	+ 0,1
Rehazufriedenheit	2,0 (2,2)	2,0 (2,1)	± 0
Qualitätspunkte Rehazufriedenheit	75,6 (71,7)	76 (72,5)	+ 0,4

Es liegen keine Zahlen der DRV Bund für die Jahre 2017 und 2018 vor.

Anzahl Befragte 8/11 – 7/13: 214

Anzahl Befragte 8/15 – 7/16: 63

Gemittelte Skalenwerte von 1 (sehr gut) bis 5 (schlecht) / Vergleichswerte der Gruppe = ()
Vergleichsgruppe = Orthopädie mit überwiegendem AHB-Anteil

**Auszug aus dem Bericht zur Qualitätssicherung für ganztägig ambulante Patienten**

Urteile der Rehabilitanden zur Zufriedenheit mit der Reha	10/14 – 09/15	08/15 – 07/16	Veränderung 2015/2016
Fälle	40	17	
Anzahl Einrichtungen der Vergleichsgruppe	(19.040) 266	(18380) 296	
ärztliche Betreuung	1,6 (1,7)	1,9 (1,7)	- 0,3
psychologische Betreuung	2,0 (1,7)	2,2 (1,6)	- 0,2
fachtherapeutische Beratung	1,4 (1,5)	1,6 (1,5)	- 0,2
Angemessenheit der Reha	1,8 (1,6)	1,9 (1,6)	- 0,1
Schulungen, Vorträge	2,3 (2,1)	2,3 (2,1)	± 0
Behandlungen	1,8 (1,8)	2,0 (1,8)	- 0,2
Beratungen	2,5 (2,1)	2,3 (2,2)	+ 0,2
Planung und Abstimmung der Reha	1,8 (1,8)	1,8 (1,8)	± 0
Vorbereitung auf die Zeit nach der Reha	2,5 (2,2)	2,3 (2,2)	+ 0,2
Einführung in den Reha Verlauf	1,6 (1,5)	1,8 (1,5)	- 0,2
Rahmenbedingungen der Reha	2,2 (2,0)	2,2 (2,0)	± 0
Therapie-Verlauf	2,2 (2,1)	2,4 (2,1)	- 0,2
Reha insgesamt	1,9 (1,9)	2,0 (1,8)	- 0,1

Gemittelte Skalenwerte von 1 (sehr gut) bis 5 (schlecht)

Vergleichswerte der Gruppe = ()

Vergleichsgruppe = Orthopädie mit überwiegendem AHB-Anteil

Es liegen keine Zahlen der Deutsche Rentenversicherung Bund für die Jahre 2017 und 2018 vor.



Tabelle Soziodemografische Merkmale für ganztägig ambulante Patienten

Geschlecht / Alter	10/14 – 9/15
Geschlecht weiblich	67 %
Geschlecht männlich	33 %
Unter 18 Jahre	0 %
18 bis 29 Jahre	2 %
30 bis 39 Jahre	2 %
40 bis 49 Jahre	11 %
50 bis 59 Jahre	49 %
60 Jahre und älter	36 %
Durchschnittliches Alter	55,5 Jahre

Tabelle Soziodemografische Merkmale für MBOR Patienten

Geschlecht / Alter	10/14 – 9/15
Geschlecht weiblich	76 %
Geschlecht männlich	24 %
Unter 18 Jahre	0 %
18 bis 29 Jahre	2 %
30 bis 39 Jahre	12 %
40 bis 49 Jahre	23 %
50 bis 59 Jahre	44 %
60 Jahre und älter	19 %
Durchschnittliches Alter	51,4 Jahre

Für stationäre Patienten liegen keine Zahlen seitens des Kostenträgers vor.