



DÖRENBERG
KLINIK
BAD IBURG



Strukturierter Qualitätsbericht 2009

**Dörenberg-Klinik GmbH
Bad Iburg**



center of excellence
Zentrum für konservative Orthopädie,
Rheumatologie und Rehabilitation



Inhalt:

Allgemeine Klinikmerkmale	4
Geltungsbereich und Einleitung	5
Qualitätspolitik der Dörenberg-Klinik	7

Allgemeine Struktur- und Leistungszahlen

Zulassungen	10
Gesamtzahl der Betten	11
Einzugsgebiet der Dörenberg-Klinik	11
Gesamtzahl behandelter Patienten	11
Kooperationen	12
Ambulanz Dr. Stabel	13
Das Konzept der Dörenberg-Klinik	14
Kompetenz in Zahlen	15
Personelle Ausstattungsmerkmale	16
Diagnostische Leistungsmerkmale	19
Medic.os Bad Iburg	20
Notfallversorgung	21
Dörenberg-Akademie	21

Konzept und Bewertung des Qualitätsmanagements

Klinik-Net	20
Aus- Fort- und Weiterbildung	21

Qualitätsziele der Dörenberg-Klinik

Kennzahlen und Schulungen	23
Zielreichung 2009	25
Bewertung der Rehabilitationsergebnisse	27
Barthel- Index	32
Staffelstein-Score	33
Auswertung der kontinuierlichen Patientenbefragung	34
Behandlung von chronischen Wunden u. sekundären Wundheilungsstörungen	37

Interne Audits in der Dörenberg-Klinik	38
Externe Audits in der Dörenberg-Klinik	38

Verbrauchszahlen der Dörenberg-Klinik

Stromverbrauch	39
Gasverbrauch	40
Kennzahlen Strom / Gas	40
Wasserverbrauch	41
Abfallzahlen der Dörenberg-Klinik	42

Die Dörenberg-Klinik zählt als Schwerpunktambulanz für konservative Orthopädie, Rheumatologie, Rehabilitation und Berufsgenossenschaftliche stationäre Weiterbehandlung (BGSW), dank ihrer vorbildlichen personellen und baulichen Ausstattung und ihrer anerkannten medizinischen Leistung, zu den modernsten Häusern in der Bundesrepublik. Sie bietet alle erforderlichen ambulanten, teil- und vollstationären Behandlungsformen an.

Moderne orthopädische Rehabilitation beginnt dort, wo ein Schaden am Skelettsystem verbleibt, der durch Möglichkeiten der operativen Medizin nicht behoben werden kann und wo der Erfolg von orthopädischen Operationen zu verbessern und zu garantieren ist.

Das Konzept der Dörenberg-Klinik führt das Medic.os Bad Iburg für Kunden fort.



Auf einer Fläche von 200 m² bietet **Medic.os Bad Iburg** die Möglichkeit, an medizinisch-therapeutischen Sequenztrainingsgeräten sowohl medizinisches Aufbautraining als auch Cardio-Training durchzuführen.

Ziel ist es, Schmerzzuständen vorzubeugen (Prävention), bekannte Therapieinhalte fortzuführen, die konditionellen Fähigkeiten und das Wohlbefinden zu steigern.

Bad Iburg, 12.07.2010

.....
Frank Schmees (BOL)
Geschäftsführer

.....
Dr. med. F. Jäkel
Chefarzt

Allgemeine Klinikmerkmale

Anschrift der Klinik

Dörenberg-Klinik GmbH
Am Kurgarten 7
49186 Bad Iburg

Telefon: 05403-4020
Telefax: 05403-402 430
E-Mail: info@doerenberg-klinik.de
Internet: www.doerenberg-klinik.de

Institutionskennzeichen

Institutionskennzeichen
260340056

Träger

Klinikträger:
Dörenberg-Klinik GmbH
Am Kurgarten 7
49186 Bad Iburg

Trägerart: Privat

Kaufmännische Leitung

Geschäftsführer:
Dr. M. Böckelmann, Frank Schmees

Ärztliche Leitung

Dr. med F. Jäkel

Qualitätsbeauftragte

Monika Hagedorn

Telefon: 05403-402 734
Telefax: 05403-402 574
E-Mail: mhagedorn@doerenberg-klinik.de

Patientenverwaltung

Ramis Konya

Fachabteilungen

Fachabteilung:
Orthopädische Rehabilitation

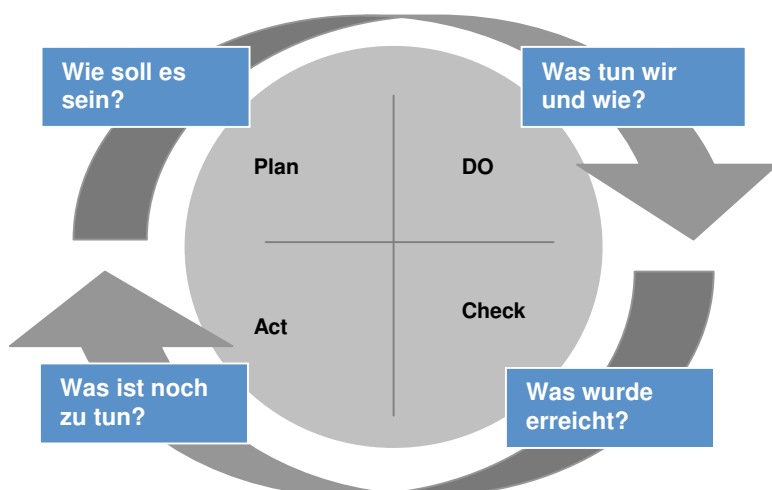
Anzahl der Betten: 223
Behandelte Patienten: 3288

Geltungsbereich und Einleitung

Der vorliegende Management-Bericht gilt für die Dörenberg-Klinik GmbH Bad Iburg.

Das Management-System entspricht der Forderungen der international anerkannten Normen der DIN EN ISO 9001:2000. Seit 2001 wird die Qualität unserer Arbeit jährlich vom TÜV Rheinland durch das Zertifikat bestätigt.

Die Dörenberg-Klinik GmbH erfüllt somit die Qualitätssicherungsvereinbarungen gemäß § 137 SGB V.



Der Management-Bericht verschafft einen Überblick über Maßnahmen zur Sicherung der Struktur-, Prozess-, und Ergebnisqualität im Berichtszeitraum des Jahres 2009. Des Weiteren werden Ergebnisse eingeleiteter Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung dargestellt.

Der Qualitätsbericht besteht aus einem Basisteil und einem Systemteil. Der Basisteil enthält allgemeine Struktur- und Leistungszahlen, im Systemteil befinden sich die Abschnitte Qualitätspolitik, Qualitätsmanagement und dessen Bewertung sowie die Qualitätsmanagementprojekte im Berichtszeitraum.

Externe Audits durch den TÜV bestätigen jährlich die von uns erbrachte Qualität und die kontinuierliche Verbesserung.



Qualität Und Verantwortung

Die Dörenberg-Klinik GmbH als eine Einrichtung der Schüchtermann-Schiller'schen Kliniken ist ein qualitativ führendes Unternehmen im Gesundheitswesen.

Wir messen uns an höchsten fachlichen, organisatorischen und gesellschaftlichen Standards und verwirklichen konsequent die Ansprüche exzellenter Dienstleistung.



Qualitätspolitik der Dörenberg-Klinik

Hier stellen wir allgemeine Informationen zu unserer Rehabilitationsklinik zur Verfügung, aus der sich die Qualitätspolitik ableitet.

Wir geben Ihnen einen Überblick über die Fachabteilungen, Behandlungsmöglichkeiten, die apparative Ausstattung sowie therapeutische und funktionsdiagnostische Möglichkeiten. Darüber hinaus wird ein Einblick über unsere Personalstruktur sowie vorhandene Qualifikationen gegeben.

Die Mitarbeiter der Dörenberg-Klinik richten ihr Handeln ganz auf die Patienten aus, auf die Wiederherstellung bzw. auf die wesentliche Besserung des Gesundheitszustandes.

Das Wohl unserer Patienten ist höchstes Gebot.

◆Basis unserer Unternehmenspolitik ist die Strategie, die den Bedürfnissen unserer Patientinnen und Patienten oberste Priorität einräumt.

Unsere Mitarbeiter sind unsere wichtigste Ressource.

◆Jeder Mitarbeiter ist für die Qualität in seinem Arbeitsbereich selbst verantwortlich. Wir sorgen dafür, dass sich jeder Mitarbeiter bei uns wohl fühlen kann.

◆Unsere Mitarbeiter profitieren von einem positiven Betriebsklima, planbaren und leistungsgerechten Vergütungen sowie von der Möglichkeit eigenverantwortlichen Handelns.

Unsere interne Organisation funktioniert reibungslos.

◆Alle wesentlichen Strukturen, Prozesse und Abläufe haben wir systematisch aufeinander abgestimmt und transparent geregelt.

◆Wir planen unsere Prozesse, sind gewissenhaft und sorgfältig und bewerten unsere Ergebnisse selbstkritisch. Externe Begutachtungen und Vergleiche mit anderen Einrichtungen helfen uns bei der Bewertung unserer Prozesse.

Aufgeschlossenheit und kreative Weiterentwicklung zeichnen uns aus.

◆Wir sind innovativ und tragen zum wissenschaftlich - medizinischen Fortschritt bei. So finden wir Ansatzpunkte für gezielte und kontinuierliche Verbesserungen.

◆Deshalb fördern wir die interdisziplinäre und abteilungsübergreifende Teamarbeit und die kontinuierliche Qualifikation unserer Mitarbeiter. Durch die ständige Verbesserung unserer Leistungen in Medizin, Pflege und Service sollen unsere Patienten eine neue Lebensqualität erfahren und uns weiterempfehlen.

Wir kooperieren fair mit unseren Partnern.

◆Wir möchten mit allen kooperieren, die dies ehrlich mit uns wünschen. Wir wollen selbst verlässliche Kooperationspartner sein. Es ist unser Anliegen, Kooperationen und Partnerschaften zum gegenseitigen Nutzen zu gestalten.

Gesellschaftliche Verantwortung und Umweltschutz sind handlungsleitende Prinzipien

◆Wir wollen gesellschaftliche Verantwortung im direkten lokalen Umfeld, aber auch darüber hinaus tragen. Dazu gehört die Verpflichtung, die einschlägigen Gesetze und Regelwerke einzuhalten und nachhaltig zum Schutz der natürlichen Ressourcen beizutragen.

◆Unsere Entscheidungen bei Investitionen, bei Beschaffung und bei technischen Maßnahmen orientieren sich stets an ökologischen Prinzipien.

Wir arbeiten wirtschaftlich und wertorientiert.

◆Unsere Leistungserbringung erfolgt mit höchster Wirtschaftlichkeit, um den Stiftungszweck unserer Familienstiftung zu fördern und die Leistungsfähigkeit unserer Kliniken auszubauen.

◆Wir gehen sorgsam mit Ressourcen um und erschließen immer wieder neue Möglichkeiten der Leistungserbringung.

Die Dörenberg-Klinik versteht sich als modernes medizinisches Dienstleistungszentrum

Die Grundsteine der Qualitätspolitik wurden im Juli 1999 gelegt und seitdem kontinuierlich verbessert.

Um die Patienten auf hohem Niveau zu behandeln, messen wir der teamübergreifenden Zusammenarbeit und der reibungslosen Organisation von Schnittstellen besondere Bedeutung zu.

Abteilungsinterne und interdisziplinäre Team- und Mitarbeiterbesprechungen finden regelmässig statt und dienen dazu, den Wissens- und Informationsstand der Mitarbeiter zu aktualisieren.

Trotz wachsender Sparzwänge innerhalb des deutschen Gesundheitssystems ist es für uns selbstverständlich, Effektivität und Effizienz unserer diagnostischen und therapeutischen Prozesse mit einem hohen Maß an persönlicher Zuwendung zu verbinden. Bei der Erbringung unserer Leistungen fühlen sich alle Mitarbeiter gleichermaßen den Patienten und unseren hohen Qualitätsansprüchen verpflichtet.

Die ausgewogene Planung unserer strategischen und operativen Unternehmens- und Qualitätsziele wird durch ein Kennzahlensystem ermöglicht.

Die Qualitätskommission legt jeweils zu Anfang des Jahres für jede unserer sieben Leitlinien entsprechende Ziele fest.

Transparente Darstellung von Zielen, Qualitätspolitik und Strategien

Aktuelle Klinikbroschüren

Internetpräsentation
(www.doerenberg-klinik.de)

Vorträge und Schulungen für
Patienten

DöKli-News, die halbjährlich
erscheint und einer breiten
Öffentlichkeit zugänglich gemacht wird

Allgemeine Struktur- und Leistungszahlen der Dörenberg-Klinik

Zulassungen

Die Klinik ist zugelassen für:	Zulassende Stelle
Stationäre Anschlussheilbehandlung	Deutsche Rentenversicherung
	Private Krankenkassen
	Gesetzliche Krankenkassen
Stationäre Rehabilitation	Deutsche Rentenversicherung
	Private Krankenkassen
	Gesetzliche Krankenkassen
Berufsgenossenschaftl. Stat. Weiterbehandlung	Berufsgenossenschaften
Übergangspflege – Stationäre Versorgung von Verletzten bis zum Beginn der BGSW / BG nach vorheriger Beantragung	Berufsgenossenschaften
Erweiterte amb. Physiotherapie	Berufsgenossenschaften
Intensivierte Rehabilitative Nachsorge	Deutsche Rentenversicherung
Abgabe von Heilmitteln	Private Krankenkassen
	Gesetzliche Krankenkassen



Anzahl der Betten

223

Die Klinik verfügt über 223 Zimmer, ausgestattet mit Dusche/WC, TV, Durchwahltelefon und Balkon. 26 dieser Zimmer sind für Rollstuhlfahrer geeignet und mit behindertengerechten Nasszellen ausgestattet.

Es besteht die Möglichkeit für Patienten ein Arbeitszimmer mit Internet-, Fax und Telefonanschluß bei vorheriger Anmeldung gegen Entgelt zu nutzen. Das Arbeitszimmer liegt direkt neben dem Patientenzimmer mit einer Verbindungstür.

Der moderne und behindertengerecht eingerichteter Speisesaal verfügt über 220 Sitz- und 28 Stehplätze. Das Haus ist ausgezeichnet mit dem RAL-Diätgütezeichen.

Einzugsgebiet der Dörenberg-Klinik

Das Einzugsgebiet der Dörenberg-Klinik liegt grösstenteils in Niedersachsen und Nordrhein-Westfalen, aber auch aus:

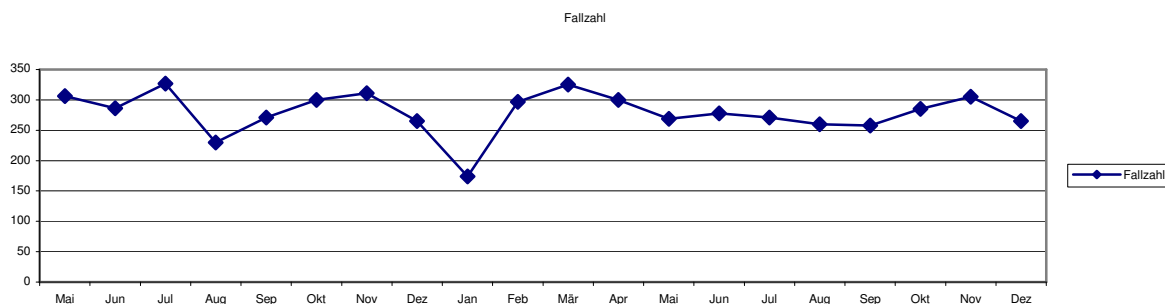
- ◆ der gesamten Bundesrepublik
- ◆ Saudi-Arabien
- ◆ Niederlande
- ◆ Russland

kommen Patienten in die Dörenberg-Klinik.

Gesamtzahl stationärer und ambulanter Patienten

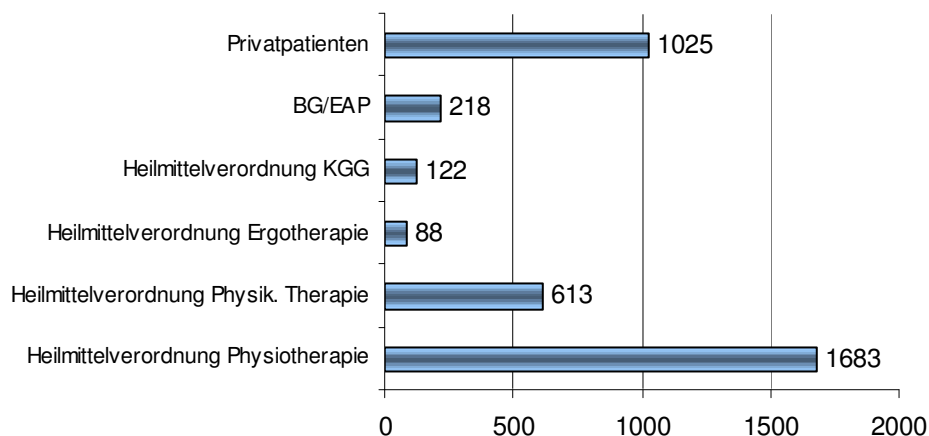
Im Jahr 2009 wurden in der Dörenberg-Klinik 3288 stationäre und teilstationäre Patienten aufgenommen und behandelt. Auf sie entfielen 73373 Pflage tage.

Die durchschnittliche Verweildauer lag bei 20,79 Tagen.



Im ambulanten Bereich wurden in den Abteilungen Physiotherapie, Physikalische Therapie, Medizinische Trainingstherapie und Ergotherapie 3749 Patienten behandelt.

Anzahl der behandelten ambulanten Patienten



Kooperationen

Kooperationen bestehen mit:

Niels-Stensen-Kliniken
 Klinikum St. Georg Franziskus-Hospital
 Marien-Hospital
 Christliches Krankenhaus
 Krankenhaus St. Raphael
 Kreiskrankenhaus
 St.-Josef-Stift
 Gemeinschaftspraxis Weidner & Partner
 Johanniterkrankenhaus
 Krankenhaus Bassum

Georgsmarienhütte
 Osnabrück
 Melle
 Ostercappeln
 Diepholz
 Sendenhorst
 Osnabrück
 Bramsche
 Bassum

Ambulanz Dr. Stabel

Für Patienten der **gesetzlichen Krankenkassen** ist Dr. Stabel für nachfolgend genannte Leistungen zur Teilnahme an der vertragsärztlichen Versorgung ermächtigt:

1. Auf Überweisung von **Vertragsärzten**:
 - a) spezielle konservative Behandlungsmethoden des Schwerpunktes Rheumatologie
 - b) Durchführung der Osteodensitometrie (Knochendichtemessung)
2. Auf Überweisung von **Vertragsärzten für Orthopädie**:
Behandlung von schwierigen orthopädischen Fällen

Privatambulanz für alle privaten Krankenkassen und Beihilfen.

Besonderheiten:

- Hochenergetische extrakorporale Stoßwellentherapie bei Sehnenverschleiß in den Schultern mit Kalkablagerungen, Tennisellenbogen, Fersensporen ggf. Sehnenansatzschmerzen an Knie- und Hüftgelenken .
- Lichtoptische 3-dimensionale Vermessung der Wirbelsäule bei Wirbelsäulenverbiegungen und Beckenschiefstand
- Osteodensitometrie (Knochendichtemessung) und Beratung



Das Konzept



Behandelt werden
und
aktiv handeln

Behandlungen werden überwiegend bei folgenden Krankheitsbildern durchgeführt:

- Angeborene und erworbene orthopädische Erkrankungen
- Nachbehandlung nach orthopädischen und rheumatologischen Operationen und nach Unfällen (auch im Auftrag der Berufsgenossenschaften)
- Entzündlich rheumatische Erkrankungen
- Wirbelsäulenerkrankungen (Bandscheibenvorfälle, Entzündungen, Kyphosen, Skoliosen)
- Gelenkerkrankungen, chronische Schmerzsyndrome am Bewegungsapparat
- Versorgung nach Gliedmassenamputationen, Querschnittslähmungen
- Nachbehandlung bei Tumorerkrankungen am Bewegungsapparat






Die häufigsten Diagnosen der Orthopädischen Rehabilitation

Kompetenz
in
Zahlen

Rang	ICD	Diagnose	Fallzahl
1	M17.9	Gonarthrose, n.n. bez.	609
2	M16.9	Koxarthrose, n.n. bez.	507
		Sonst. Näher bez.	
3	M51.2	Bandscheibenverlagerungen	272
4	M16.1	Sonst. Primäre Koxarthrose	131
		Vorhandensein v. orthop.	
5	Z96.6	Gelenkimplantaten	98
6	M4806	Spinalkanalstenose	90
		Sonst. Näher bez. Zustände n. chir.	
7	Z988	Eingriffen	74
8	M160	primäre Koxarthrose bds	71
9	M171	Sonstige primäre Gonarthrose	69
10	M544	Lumboischialgie	67
11	M170	Primäre Gonarthrose bds.	64
		Mech. Komplikationen durch eine	
12	T840	Gelenkendoprothese	62
13	M502	Sonst. Zervikale Bandscheibenverlagerung	60
14	M531	Zervikobrachialsyndrom	60
15	S7201	Schenkelhalsfraktur: Intrakapsulär	56
		Sonst. Spondylose mit Radikulopathie;	
16	M4722	Zervikalbereich	48
17	M163	Sonst. Dysplastische Koxarthrose	42
		Sonst. Spondylose mit Radikulopathie;	
18	M4726	Lumbalbereich	42
19	M4809	Spinalkanalstenose n. n. bez.	35
20	S7201	Femurfraktur: trochantär, n. n. bez.	32
21	M542	Zervikalneuralgie	22
22	M751	Läsionen d. Rotatorenmanschette	22
23	M5416	Radikulopathie, Lumbalbereich	20
24	M545	Kreuzschmerz	20
25	M530	Zervikocephales Syndrom	19
26	M754	Impingementsyndrom	17
27	T07	Nicht näher bez. Multiple Verletzungen	17
28	S3200	Fraktur eines Lendenwirbels	16
29	M1991	Arthrose n. n. bez.	15
30	M519	Bandscheibenschaden	15

Personelle Ausstattungsmerkmale der Dörenberg-Klinik

Medizinisch-therapeutisches Personal		
Ärzte und psycholog. Personal	Anzahl	Qualifikationen
Chefarzt /-ärztin  Dr. F. Jäkel	1	Orthopädie Rheumatologie Physikalische u. Rehabilitative Medizin Innere Medizin H-Arzt
Oberarzt /-ärztin	2	Sportmedizin
Assistenzarzt /-ärztin	9	Allgemeinmedizin Chirotherapie Akupunktur Manuelle Medizin Sozialmedizin Spezielle Schmerztherapie Rettungsmedizin Ärztl. Psychotherapie Betriebsmedizin Naturheilverfahren Med. Qualitätssicherung Curriculum BÄK
Diplompsychologe (in)	4	
Psycholog. Assistenz	2	

Die Pflege ist durch qualifizierte Fachkräfte gewährleistet, deren Schwerpunkt bei einer Rehabilitationsmedizinischen Behandlung auf der Aktivierung und Förderung der Selbständigkeit der Patienten liegt. Die ganzheitlich-dynamische Sichtweise und Kontinuität bei der Betreuung ist Grundvoraussetzung für ein gelungenes pflegerisches Management.

Pflegepersonal		
Pflegekräfte	Anzahl	Qualifikationen
Pflegedienstleitung	1	
Examierte Gesundheits- und Krankenpflege	30	Pflegefachkraft f. Rehabilitation, Hygienefachkraft, Wundfachkraft ICW, Anästhesiefachpflege, Painnurse, zertifizierte Fachkraft f. Sturzmanagement Gesundheitsberaterin Notfallmanagement
Stationshilfen	8	





Mitarbeiter der Dörenberg-Klinik

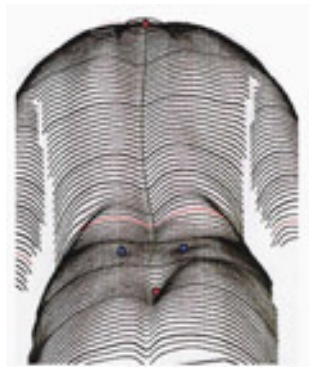
Mitarbeiter	Anzahl	Qualifikationen
Diätassistent(in)	3	
Diplom-Sozialarbeiter	1	
Diplomsportlehrer(in)	8	Medizinische Trainingstherapie, Nordic-Walking-Basic- Instructor, Aqua-Fitness-Instructor, Herz-Sport-S-Lizenz, TaiJi, Chigong, Klettertherapie,
Physiotherapeut(in)	26	Osteopathie, Manuelle Therapie, Maitland, Cyriax, Brügger-Diplom, Sport-Physiotherapie, Rückenschule, Dorn-Therapie, Schroth/Skoliosebehandlung, Bobath-Therapie, Propriozeptive Neuromuskuläre Fazilitation, Feldenkrais, Aqua-Fitness-Constructor, DTB Aerobic Trainer, Walking Kursleiter, Beckenbodentraining, FBL
Ergotherapeut(in)	3	
Masseur / med. Bademeister(in)	12	Manuelle Lymphdrainage, Manitz-Therapie, Elektrotherapie, Fussreflexzonenmassage, Akupunktmassage, Akupressur, Shiatsu, Kopf- u. Migränebehandlung, Hot-Stone-Behandlung, Cranio-sakral-Behandlung, Thuina, Touch-for-Health
Badehelfer(in)	3	
MTLA / MTRA	4	
Arzthelfer(in)	1	
Arztsekretär(in)	8	



Diagnostische Leistungsmerkmale der Dörenberg-Klinik

Diagnostische Möglichkeiten

- ◆ Diagnostik
- ◆ Röntgen
- ◆ Labor
- ◆ Sonographie
- ◆ Echokardiographie
- ◆ Ruhe-EKG
- ◆ Langzeit-EKG
- ◆ Belastungs-EKG
- ◆ Doppleruntersuchungen
- ◆ 24-h-Blutdruckmessung
- ◆ Knochendichtemessung
- ◆ 3-D-Wirbelsäulenvermessung
- ◆ Lungenfunktionsprüfung

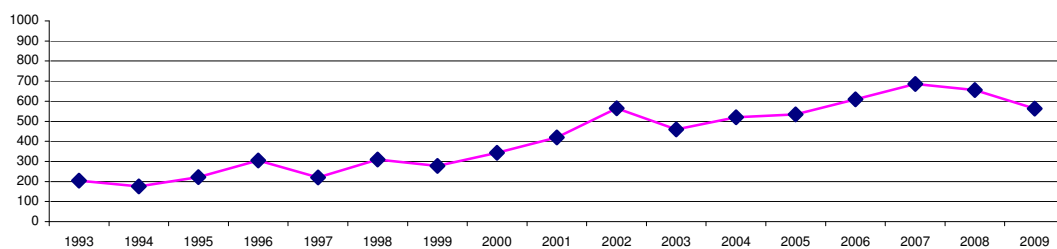


Die Zahl der Leistungen in der Diagnostik konnten weiter gesteigert werden.

So hat die Anzahl der 3-D-Wirbelsäulen-Vermessung zugenommen. Es wurden 27 Messungen vorgenommen.

Extrakorporale Stoßwellentherapien wurden 178 durchgeführt.

Auch die Anzahl der Dexaosteodensitometrien zur Feststellung der Knochendichte betrug 563 Untersuchungen.



Das Medic.os Bad Iburg führt jährlich zahlreiche Angebote und Kurse für die Kunden sowohl im Wasser als auch an Land durch.

Medic.os

Bad Iburg

Im Mittelpunkt der Angebote stehen die aktiven Massnahmen, aber auch so genannte „Wohlfühlangebote“ können von den Kunden wahr genommen werden.

Im Berichtszeitraum konnten 74 Präventions- und Fitnesskurse angeboten werden.

Kursbezeichnung	Anzahl der Kurse/Jahr
Wasser-Gruppen	44
Aquarobic	23
Aqua-Fun Jahreskurs / 10er-Karten	1
Aqua-Cycling	13
Pilates	3
Fitness spezial	2
BOP	4
Rücken Plus	7
Rückentraining Klettern	2
Kinder-Schwimmkurs	1
Yoga	8
Rückrat – Rückenschule	1
Kinderfitnessdschungel	2
Rundum Fit	2
Brückenkurse Aquarobic	4
Brückenkurse Aqua-Cycling	2

Das reichhaltige Angebot im Wohlfühlbereich umfasst:

- | | |
|-----------------------------|--------------------|
| Wohlfühlmassagen | Tuina |
| Ganzkörper-Wohlfühlmassagen | Abhyanga-Ölmassage |
| Fussreflexzonenmassage | Hot-Stone-Massage |
| Sandliege | Garshan-Massage |
| Shiatsu | Whirlpool |
| Akupunktmassage | Hydrojet |
| Dampfbad | Sauna |

Notfallversorgung

Geräte	Anzahl
Notfallkoffer	7
Defibrillator	3
Intubationsbesteck	5
Infusomat	2
Perfusor	2
Monitor	4
Intensiv-Überwachungsbett	1
Pulsoxymeter	2

Dörenberg-Akademie

Die Dörenberg-Klinik ist eine anerkannte Lehrstelle der Deutschen Gesellschaft für Manuelle Medizin – MWE

So konnte im Berichtszeitraum wieder eine Vielzahl von Kursen angeboten werden.

Kurse	Anzahl	Berufsgruppe
Osteopathie	22	Ärzte
Chirotherapie zur Erlangung der Zusatzbezeichnung Chirotherapie, Manuelle Medizin	5	Ärzte
Chirotherapie f. Physiotherapeuten	10	Physiotherapeuten

Konzept und Bewertung des Qualitätsmanagements

Der zentrale Grundsatz der Dörenberg-Klinik besteht in der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung. Sie umfasst alle Aspekte der Betreuung der ihr anvertrauten Patienten. Die Leitung und alle Mitarbeiter haben gemeinsam ein Qualitätsmanagementsystem entwickelt und eingeführt. Es soll den betreuten Patienten und allen Interessenspartnern umfassende Einblicke ermöglichen und sicherstellen, dass alle qualitätsrelevanten Aspekte der Struktur-, der Prozess- und der Ergebnisqualität einer kontinuierlichen Überprüfung, qualifizierten Bewertung und damit einer ständigen qualitativen Verbesserung unterliegen.

Qualität verstehen wir als das Ausmaß der Übereinstimmung unserer Dienstleistung und Prozesse mit den Erwartungen unserer Interessenspartner sowie den fachlichen Standards und Leitlinien, sozialmedizinischen Grundsätzen und Richtlinien und den einschlägigen Gesetzen. Zentraler Bestandteil der Qualitätspolitik der Dörenberg-Klinik ist daher eine explizite Ergebnisorientierung. Die Ergebnisse unserer Dienstleistungen werden daher kontinuierlich und systematisch erfasst und bewertet.

Damit ist eine systematische Orientierung an den Erwartungen unserer Patienten und Interessenspartner unentbehrlich. In der Umsetzung unseres Qualitätsmanagements werden deshalb regelmässig die Erwartungen und Bedürfnisse erfasst und gewichtet.

Die Entwicklung der Qualitätsziele und die Kommunikation strategischer Zielsetzungen beruht auf den Beurteilungen der eigenen Leistungsfähigkeit und den Ergebnissen der internen und externen Audits.

Sie bilden die Grundlage für eine jährliche Beurteilung, dem Management-Review.

Das Management-Review umfasst zwei zentrale Aspekte. Zum einen wird hier ein Soll-Ist-Abgleich vorgenommen, also die Überprüfung von „Plan“ und „Do“. Zum anderen bildet es die Grundlage für die Ergebnisüberprüfung, also die Zielerreichung der mit der Planung festgelegten Zielsetzungen. Das Management-Review dient dazu, die Funktionsfähigkeit des Management-Systems zu überprüfen.

Kennzahlen des Management-Systems, Medien und Schulungen

KLINIK-NET (Intranet)

Die Management-Dokumentation ist einsehbar im Klinik-Net, ebenso der Anwesenheitsplan der Betriebsärztin, der Hygienebegehungsplan, der Management-Bericht und die vereinbarten Ziele für das laufende Jahr und steht somit allen Mitarbeitern jederzeit zur Verfügung.

Managementsystem-Schulungen (QM/UM)

Insgesamt haben 27 Schulungen in Bezug auf das integrierte Management-System stattgefunden. Die Veranstaltungen waren z. T. Pflichtveranstaltungen, die Teilnahme wurde durch Unterschrift der Mitarbeiter dokumentiert.

Pflegedienst

Hausinterne Schulungen werden mittels Unterschriftenliste dokumentiert. Extern wurden insgesamt 14 Schulungen und Weiterbildungen von Pflegekräften besucht.

Ärztlicher Dienst

Die Dörenberg-Klinik hält als Weiterbildungsstelle für Physikalische und Rehabilitative Medizin, Orthopädie und Innere Medizin wöchentliche Fortbildungsveranstaltungen für Ärzte vor. Wesentlicher Schwerpunkt hierbei ist die Röntgendiagnostik. Mehrfach wurden Konferenzberichte über orthopädische Themen durch teilnehmende Ärzte abgehalten. Externe Veranstaltungen wurden insgesamt 10 besucht.

Physiotherapie

Seitens der Physiotherapie wurden im Berichtszeitraum 16 Fortbildungen und Veranstaltungen besucht.

Medizinische Trainingstherapie

Seitens der Medizinischen Trainingstherapie wurden 5 Veranstaltungen und Fortbildungen besucht

Psychologie

Seitens der Psychologischen Abteilung wurden 9 Veranstaltungen und Fortbildungen besucht

Verwaltungsbereich

Seitens des Verwaltungsbereiches wurden 10 Veranstaltungen und Fortbildungen besucht

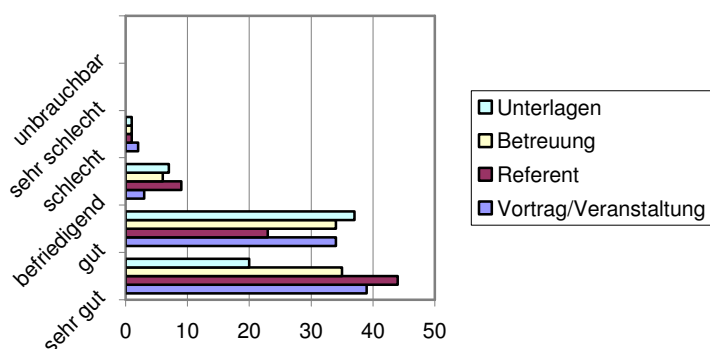
Weitere Schulungsveranstaltungen

Ein wesentlicher Bestandteil der Fortbildungsmaßnahmen der Klinik sind die interdisziplinären Schulungen, die zweimal monatlich mit wechselnder Thematik für alle Mitarbeiter angeboten werden. Hier konnten 2008 insgesamt 20 Veranstaltungen

durchgeführt werden. Im Wechsel zu diesen Schulungen finden in den einzelnen Abteilungen im Bedarfsfall weitere Schulungen statt. So konnten z. B. im Bereich der Physiotherapie weitere 20 Maßnahmen stattfinden.

Externe Schulungen / Seminare

Beurteilung der externen Fortbildungen



Im Berichtszeitraum 2009 sind von allen anderen Mitarbeitern der Dörenberg-Klinik 78 Veranstaltungen besucht worden. Hierbei handelt es sich sowohl um Seminare als auch Weiterbildungen.

Qualitätsziele Dörenberg-Klinik

Die formulierten Qualitätsziele für den Berichtszeitraum wurden zu 66% umgesetzt.

Das Wohl unserer Patienten ist höchstes Gebot

Einführung alltagsbezogener Beratungen für Schmerzpatienten

Die Beratungen nach KTL sind umgesetzt und werden bei Schmerzpatienten angewendet.

Einführung alltagsbezogener Beratungen für HWS-Patienten

Die Beratungen nach KTL sind umgesetzt und werden bei HWS-Patienten angewendet.

Optimierung der Wunddokumentation und statistischen Auswertung

Die Dokumentation und deren statistische Auswertung sollte optimiert werden. Dieses Ziel wurde zu 50 % erreicht, da die Änderungen im Akestes-Programm diese Auswertung nicht im vollen Jahr zuließen.

Schulung aller Pflegekräfte zur Fachkraft für Schmerztherapie

Die Pflegekräfte wurden im Berichtszeitraum durchgehend in 4 Modulen Schmerztherapie geschult und haben das Zertifikat erhalten

Einführung eines Schmerzfragebogens nach KSI

Zur Optimierung der Schmerzverarbeitung wird dieser Fragebogen bei Schmerzpatienten eingesetzt.

Ausbildung eines Physiotherapeuten zum Bobath-Therapeuten

Im Berichtszeitraum sollte ein weiterer Physiotherapeut zur Behandlung neurologischer Patienten ausgebildet werden. Dieses Ziel wurde umgesetzt.

Steigerung der Reha-Ergebnisse um 20% bei Hüft- und Knie-TEP-Patienten

Im Berichtszeitraum konnte die Steigerung der Rehabilitationsergebnisse bei Patienten nach Hüft- und Knieendoprothesen von Aufnahme bis Entlassung um 20 % erreicht werden. Der Indikator dieser Messung ist der Staffelstein-Score.

**Unsere Mitarbeiter sind unsere
wichtigste Ressource**

Neustrukturierung des Bereitschaftsdienstes für Ärzte

Dieses Ziel wurde umgesetzt. Es hat eine Neustrukturierung der Bereitschaftsdienste stattgefunden und es wurden 20 Bereitschaftsdiensten an externe Ärzte vergeben.

Erlangung der internistischen Weiterbildungsermächtigung

Im Berichtszeitraum sollte die internistische Weiterbildungsermächtigung erlangt werden. Dieses Ziel wurde nicht erreicht, der Antrag wurde aber erarbeitet und gestellt.

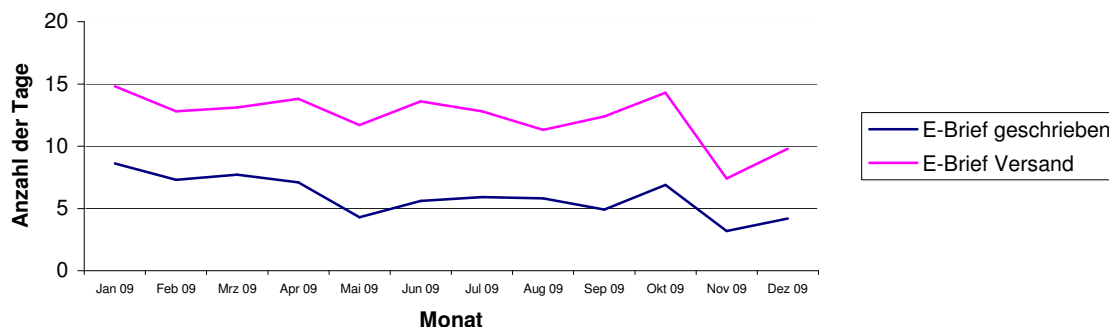
Unsere interne Organisation funktioniert reibungslos

Arztbrief- schreibung

Die Dörenberg-Klinik erfasst seit August 2004 die Durchlaufzeit der Arztbriefschreibung statistisch. Beteiligt an der Erstellung der Entlassungsberichte bis zum Versand sind mehrere Mitarbeiterbereiche.

Die Mitarbeiterbereiche hatten es sich zum Ziel gesetzt, die Dauer der Arztbriefschreibung bis zum Versand weiter zu optimieren. Insgesamt sollte dieses bei weniger als 13,5 Tagen liegen. Dieses Ziel wurde in 2009 mit einer durchschnittlichen Dauer von 12,3 Tagen erreicht.

Verlauf der Entlassungsbrieife 2009



Implementierung von Aufnahmeassistenten zur Optimierung der Aufnahme von Patienten

Durch die Einführung von Aufnahmeassistenten sollte sich die Patientenaufnahme effektiver und effizienter gestalten. Dieses Ziel wurde nicht erreicht.

Konstanz in der Behandlung von Privatpatienten

Die Anzahl der Behandlungstage von Privatpatienten konnte mit 5955 Behandlungstagen noch gesteigert werden.

Erstellen einer zusätzlichen Behandlungsschiene für HWS-Patienten

Zur Optimierung der Behandlung von HWS-Patienten wurde im Berichtszeitraum eine zusätzliche Behandlungsschiene erarbeitet und implementiert.

Beschreibung der Abläufe und Aufnahme von Assessmentverfahren zur optimierten Behandlung von Schmerzpatienten

Im Berichtszeitraum sollten die Voraussetzung zur Zertifizierung „Schmerzarme Reha“ geschaffen werden. Da dieses Zertifikat bislang nicht von den Anbietern erarbeitet ist wurde dieses Projekt vorerst zurück gestellt.

Einbau neuer Absperrereinheiten in den Rohrnetzen der WW und Zirkulation

Zur zielgerechten Absperrung der WW bei Bedarf wurden in das gesamte Wassernetz neue Absperrereinheiten eingebaut.

Aufgeschlossenheit und kreative Weiterentwicklung zeichnen uns aus

Steigerung der Anzahl Patienten zur Diagnostik und Behandlung von Osteoporose

Die Anzahl der QDR-Messungen und Behandlung von Osteoporose konnte bei einer Zahl von 563 Patienten nicht gesteigert werden.

Ausbildung einer Pflegekraft zur Fachkraft Ernährungsmanagement

Da der Lehrgang zur Ausbildung einer Pflegekraft zur Fachkraft Ernährungsmanagement ausgefallen ist konnte dieses Ziel nicht erreicht werden.

Ausbildung einer pflegerischen Wundfachkraft zur Wundtherapeutin ICW/DGFW

Die pflegerische Wundfachkraft hat die Ausbildung im Berichtszeitraum erfolgreich abgeschlossen.

Behandlung stationärer Akutpatienten mit chronischen Schmerzen

Dieses Ziel wurde zu 50% erreicht, es wurde eine entsprechende Patienten mit chronischen Schmerzen akutstationär behandelt.

Aufnahme und Behandlung von Akut-Rheuma-Patienten

Im Berichtszeitraum sollten 15 Patienten akut-rheumatologisch aufgenommen und behandelt werden. Dieses Ziel wurde lediglich zum Teil erreicht.

**Wir kooperieren fair mit
unseren Partnern**

Durchschnittliche Pflegesatzerhöhung

Ziel war es, den durchschnittlichen Pflegesatz um 1% zu erhöhen. Dieses konnte im Berichtszeitraum erreicht werden.

Beginn des Baus eines Facharztzentrums

Der An- und Umbau der Dörenberg-Klinik um ein Facharztzentrum wurde im Berichtszeitraum nicht begonnen. Dieses Ziel wurde auf das kommende Jahr verschoben.

Vergütungsanpassung der DRV-Bund

Die Vergütung der DRV-Bund sollte um 2,8 % angepasst werden. Dieses Ziel wurde erreicht.

Gesellschaftliche Verantwortung und Umweltschutz sind handlungsleitende Prinzipien

Ausstattung des 3. Treppenhauses mit neuen Brandschutztüren

Dieses Ziel wurde auf das kommende Jahr verschoben in Verbindung mit der Renovierung der Flurzonen.

Schulung externer Ärzte in spezieller Schmerztherapie

Ein Kurs zur Schulung externer Ärzte in spezieller Schmerztherapie in der Dörenberg-Akademie wurde konzipiert. Die Durchführung fand mangels Anmeldungen nicht statt.

Austausch des Patientenfahrzeuges

Der Austausch eines Patientenfahrzeuges auf umweltfreundlichere Technologie hat stattgefunden.

Renovierung einer Flurzone

Dieses Ziel wurde auf das kommende Jahr verschoben.

Durchführung von Elektrocheck

Eine Durchführung von Elektrocheck der Niederspannungsverteilungen im gesamten Gebäude zum Schutz der Patienten und Mitarbeiter hat stattgefunden. Die Anlage wurde geprüft.

Aufbau einer Ölfilterungsanlage

Im Berichtszeitraum wurde eine Ölfilterung, zeitlich begrenzt am hydraulischen Aussenaufzug durchgeführt zum Schutz der Anlage.

Wir arbeiten wirtschaftlich und wertorientiert

Behandlung von Patienten mit Kinesiotaping

Im Berichtszeitraum sollten 100 Patienten durch die Physiotherapie mit Kinesiotaping behandelt werden. Dieses Ziel wurde zu 100 % erreicht.

Konstanz der Anzahl von Rezepten im Heilmittelbereich

Die Anzahl der Heilmittelrezepte im Vergleich zum Vorjahr konstant geblieben.

Konstanz beim Budget der Küche

Die Zahlen des Gesamtbudget Küche sind im Vergleich zum Vorjahr konstant geblieben.

Steigerung der stationären Pflegetage bei Wohlfühlangeboten

Die stationären Pflegetage „Wohlfühlangebote“ für Selbstzahler konnten durch zusätzliche Angebote um mehr als 20% gesteigert werden.

Steigerung der BG-lichen Patienten in der Übergangspflege

Die Zahl der Patienten in der BG-lichen Übergangspflege konnten gesteigert werden.

Qualitätsbewertung

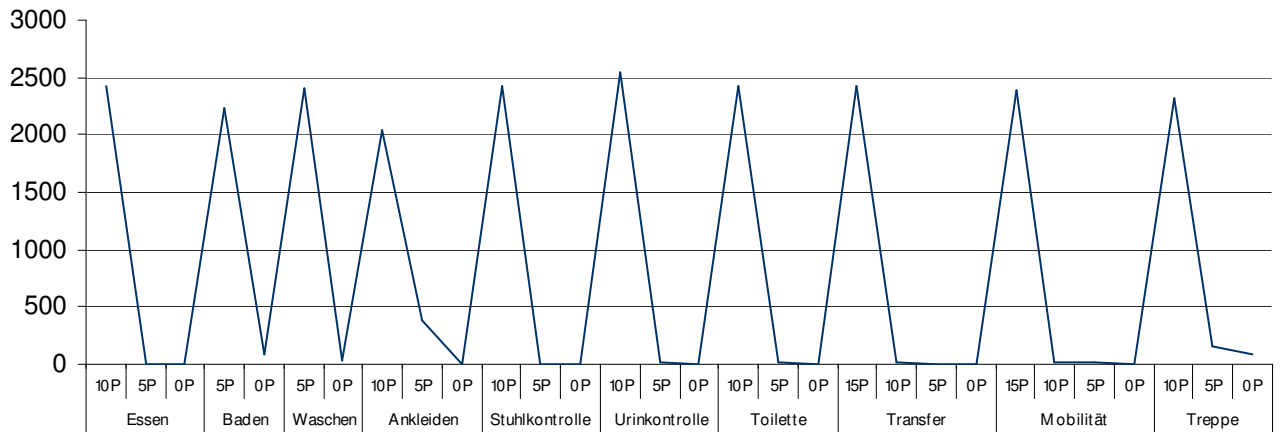
Management-Review

Auf der Basis des jährlichen Qualitätsberichtes – der Zielerreichung, interne und externe Auditergebnisse, Ergebnisse der Patienten- und Mitarbeiterbefragungen, klinische Ergebnisdaten und weitere qualitätsrelevante Eingaben zusammengefasst – beurteilt die Qualitätskommission einmal jährlich das Management-System. Im Mittelpunkt der Bewertung steht die Weiterentwicklung des Management-Systems, dessen Ziel es ist einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu unterhalten.

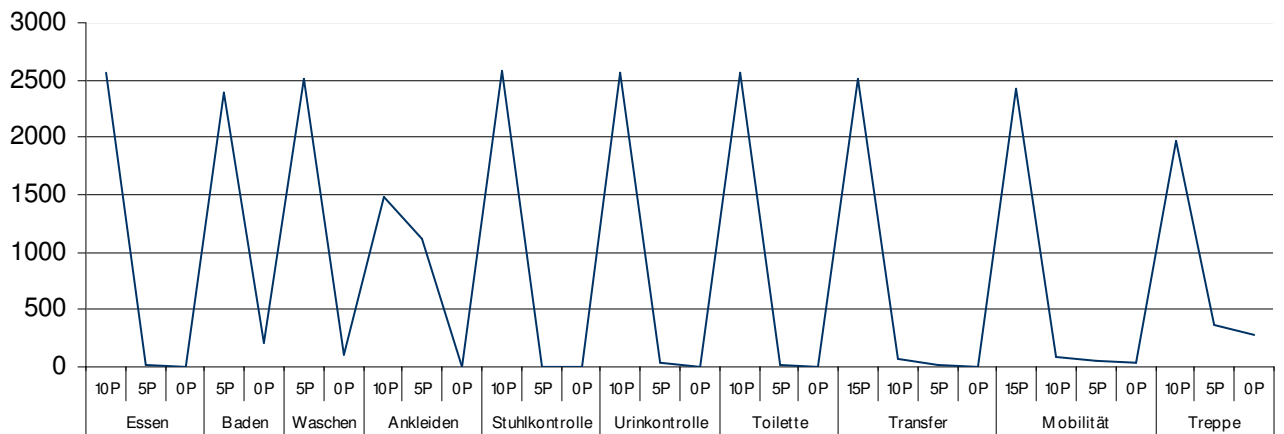
Bewertung der Rehabilitationsergebnisse

Um die Qualität unserer Behandlung nachzuweisen, wird bei allen Patienten die Bewertung nach dem Barthel-Index (ausser Heilverfahren) bei Aufnahme und Entlassung durchgeführt.

Barthel-Index bei Aufnahme

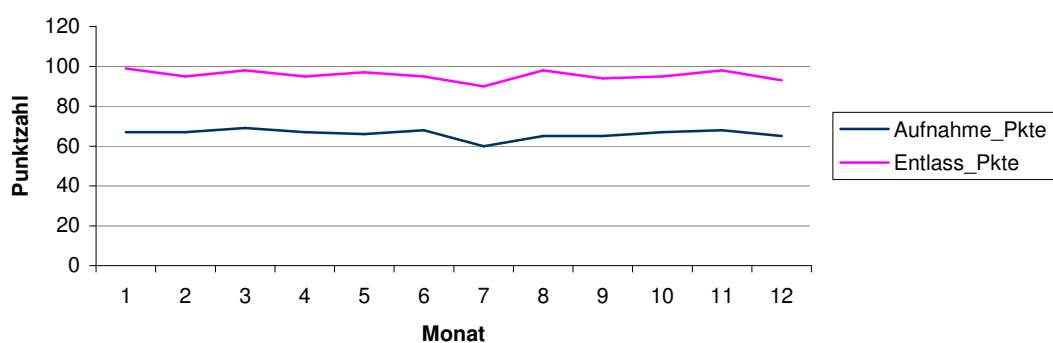


Barthel-Index bei Entlassung

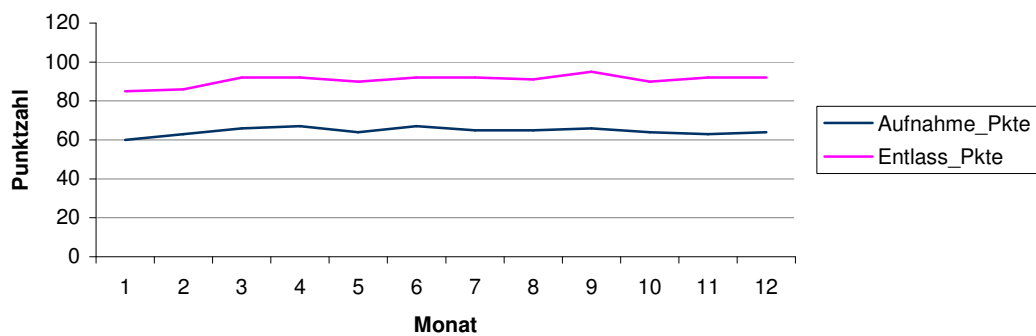


Weiterhin wurde bei Patienten mit Hüft-Endoprothesen und Knie-Endoprothesen die Bewertung nach dem Staffelstein-Score bei Aufnahme und Entlassung durchgeführt.

Staffelstein-Score Hüft-TEP-Patienten



Staffelstein-Score Knie-TEP-Patienten



Kontinuierliche Patientenbefragung

In allen Bereichen der Dörenberg-Klinik werden kontinuierliche Patientenbefragungen durchgeführt. Wir ermuntern unsere Patienten unsere Leistungen in Medizin, Pflege, Therapie und Service zu beurteilen und uns Verbesserungspotential aufzuzeigen.

Die Fragebögen werden von der Pflegedienstleitung oder der Mitarbeiterin Beschwerdemanagement entgegen genommen und nach Möglichkeit sofort bearbeitet.

Die Ergebnisse der Auswertungen werden in den Abteilungsleiter-besprechungen diskutiert und Lösungsansätze für etwaige Verbesserungen gesucht.

Die Bewertung erfolgt nach dem Schulnotenprinzip.

Insgesamt wurden **946 Fragebögen** ausgewertet.

- 1.1 Wie ist Ihr Gesamteindruck von unserer Rehabilitationsklinik?
- 1.2 Fühlten Sie sich mit Ihrer Krankheit in der richtigen Klinik? Ja=1 Nein=2
- 1.3 Wie beurteilen Sie unsere Einbestellung und die Aufnahme am ersten Tag?
- 1.4 Wie beurteilen Sie Ihre Betreuung durch die Verwaltung/Empfang?
- 1.5 Sind Sie mit den Aufenthaltsräumen zufrieden?
- 1.6 Sind Sie mit der Ausstattung und Sauberkeit unserer Klinik zufrieden?
- 1.7 Wie beurteilen Sie das Freizeitangebot in unserer Klinik?



- 2.1 Wie beurteilen Sie die Vielseitigkeit und Schmackhaftigkeit der Normalkost?
- 2.2 Wie beurteilen Sie die Vielseitigkeit und Schmackhaftigkeit der Diätkost?
- 2.3 Wie beurteilen Sie die Diätberatung?
- 2.4 Wie beurteilen Sie die Lehrküche?
- 2.5 Wie beurteilen Sie den Service im Speisesaal?



Ärztlicher und psychologischer Bereich

- 3.1** Wie ist Ihr Gesamteindruck von der ärztlichen Behandlung?
- 3.2** Wie beurteilen Sie die Betreuung durch den Stationsarzt?
- 3.3** Wie beurteilen Sie die Betreuung durch den Oberarzt?
- 3.4** Wie beurteilen Sie die Betreuung durch den Chefarzt oder dessen Vertreter?
- 3.5** Wie beurteilen Sie die Betreuung durch den Psychologen?



Pflegerischer Bereich (Schwestern und Pfleger)

- 4.1** Wie ist Ihr Gesamteindruck vom pflegerischen Dienst?
- 4.2** War jederzeit eine Pflegekraft erreichbar? Ja=1 Nein=2



- 5.1** Wie beurteilen Sie Ihre Betreuung durch die EKG-Abteilung?
- 5.2** Wie beurteilen Sie Ihre Betreuung durch das klinische Labor?
- 5.3** Wie beurteilen Sie Ihre Betreuung durch die Röntgen-Abteilung?



Therapeutischer Bereich

- 7.1 Wie ist Ihr Gesamteindruck von den durchgeführten Behandlungen?
- 7.2 Wie beurteilen Sie die Leistungen der Physiotherapie?
- 7.3 Wie beurteilen Sie die Trainingsbehandlungen (Ergometer, Lauftraining, Krafraum u. a.)?
- 7.4 Wie beurteilen Sie die Leistungen der Physikalischen Therapie?
- 7.5 Wie beurteilen Sie die Ergotherapie?
- 7.6 Wie beurteilen Sie die Entspannungstherapie?
- 7.7 Wie beurteilen Sie das Gesundheitstraining (Vorträge)?
- 7.8 Wie beurteilen Sie die Therapieorganisation und die Zeiteinplanung?

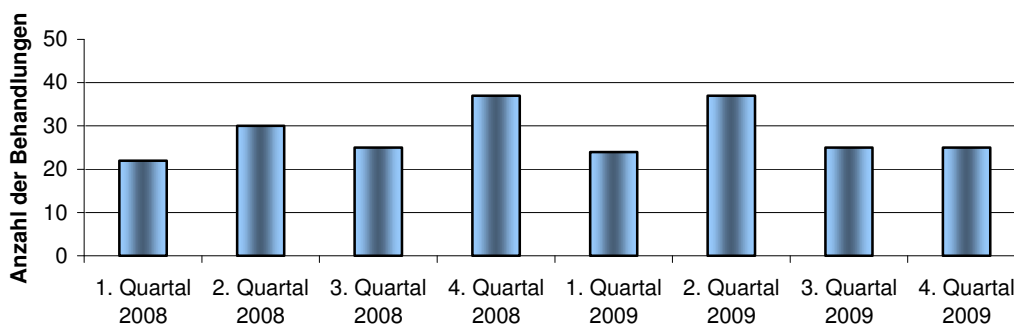


Behandlung von chronischen Wunden und sekundären Wundheilungsstörungen

Im Rahmen der stationären Versorgung ist das Auftreten von Wundheilungsstörungen nach Operationen sowie chronische Wunden deutlich gestiegen.

Um diese Patienten und auch ambulante Patienten effizienter zu versorgen, werden diese im Wundzentrum der Dörenberg-Klinik behandelt.

Anzahl Behandlungen chronischer Wunden und sekundärer Wundheilungsstörungen



Interne Audits in der Dörenberg-Klinik

Am Anfang jeden Jahres gibt der Beauftragte der Obersten Leitung die interne Auditplanung durch Unterschrift frei. Im Berichtszeitraum hat die Management-Beauftragte 9 interne Audits durchgeführt. Grundlage der Audits sind die DIN EN ISO-Normen 9001 und 14001, relevante gesetzliche Regelwerke sowie die gesamte Managementdokumentation. Im Zeitraum von 3 Jahren werden alle Bereiche der Dörenberg-Klinik auditiert. Die Auditergebnisse werden dokumentiert und auf die Umsetzung der Optimierungsempfehlungen hin kontrolliert.

Externe Audits in der Dörenberg-Klinik

Im Rahmen der Zertifizierungen nach DIN EN ISO 9001 werden alle Klinikbereiche einem Überwachungsaudit durch den TÜV unterzogen. In 2008 wurden die Kliniken erfolgreich rezertifiziert und erstmalig eine Verbundzertifizierung für den gesamten Konzern durchgeführt. Die Dörenberg-Klinik wurde in 2001 erstzertifiziert.

Lieferantenbewertung

Seit 2002 bewerten wir die Lieferanten nach einem eigens entwickelten Kriterienkatalog. Diese enthalten sowohl qualitative ökologische wie auch ökonomische Aspekte. Auf diese Weise wählen wir unserer Lieferanten ausschließlich aufgrund nachvollziehbarer Qualitätskriterien aus.

Bewertung der Umweltauswirkungen

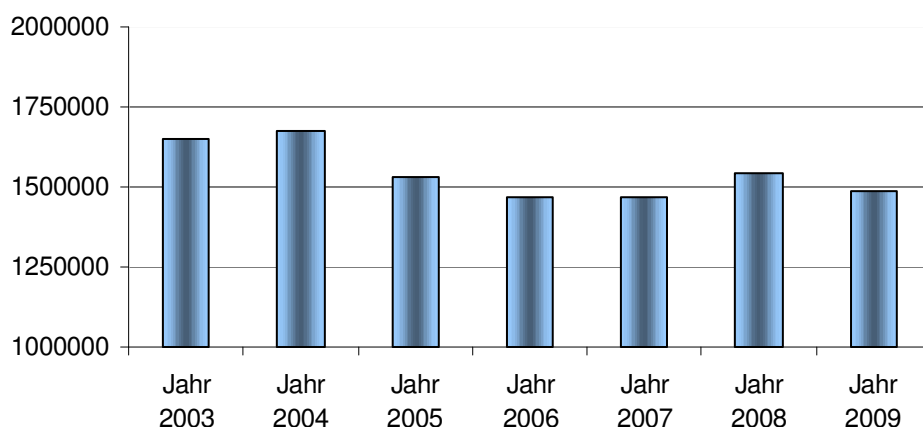
Im Berichtsjahr wurde ein Verfahren entwickelt, um die Auswirkung unserer Arbeit auf die Umwelt zu bewerten. Ziel ist es durch gezielte Massnahmen Ressourcen zu sparen und den Anfall von Abfällen zu vermeiden.

Verbrauchszahlen der Dörenberg-Klinik

Der Gas- und Stromverbrauch einer Klinik ist hoch. Nicht nur Heizungs- und Klimaanlage sind Großverbraucher, auch medizinische Anlagen und Geräte schlagen sich deutlich in der Verbrauchsbilanz nieder.

Trotz stetigem Wachstum streben wir danach, den Verbrauch der Ressourcen Strom und Gas zu stabilisieren oder zu reduzieren. Im Mittelpunkt stehen hierbei Isolationsmaßnahmen bei Neu- und Umbauprojekten sowie konsequenter Einsatz von energiesparender Technik (z. B. Energiesparlampen, Bewegungsmelder, Wärme- und Kältespeicher, Wärmerückgewinnung, etc.)

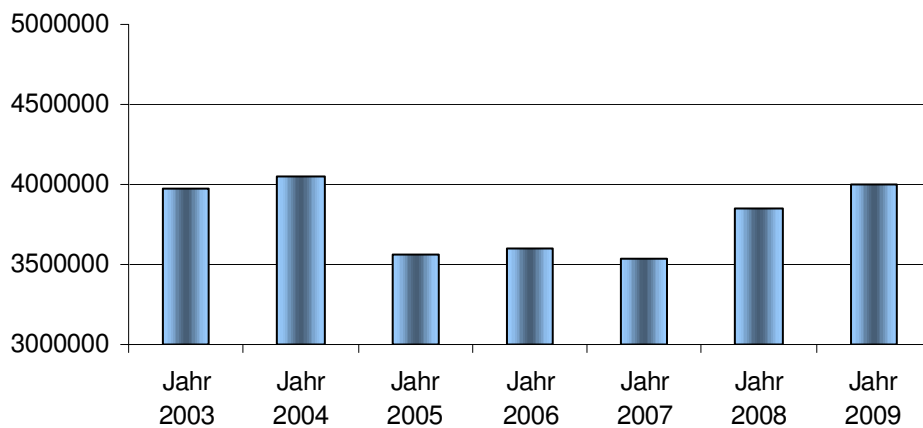
Stromverbrauch der Dörenberg-Klinik in kWh



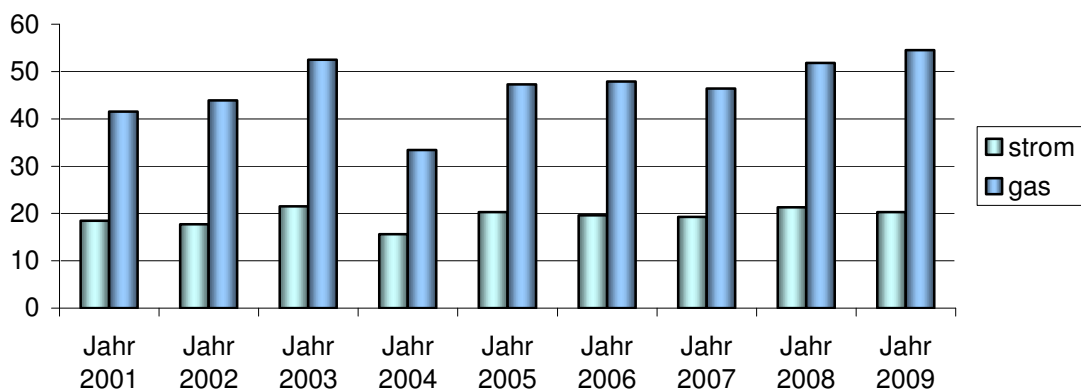
Der Stromverbrauch zeigt sich im Laufe der Jahre durch verschiedenste Maßnahmen rückläufig.

Auch der Gasverbrauch zeigt tendenziell eine Reduzierung in den vergangenen Jahren.

Gasverbrauch der Dörenberg-Klinik in kWh



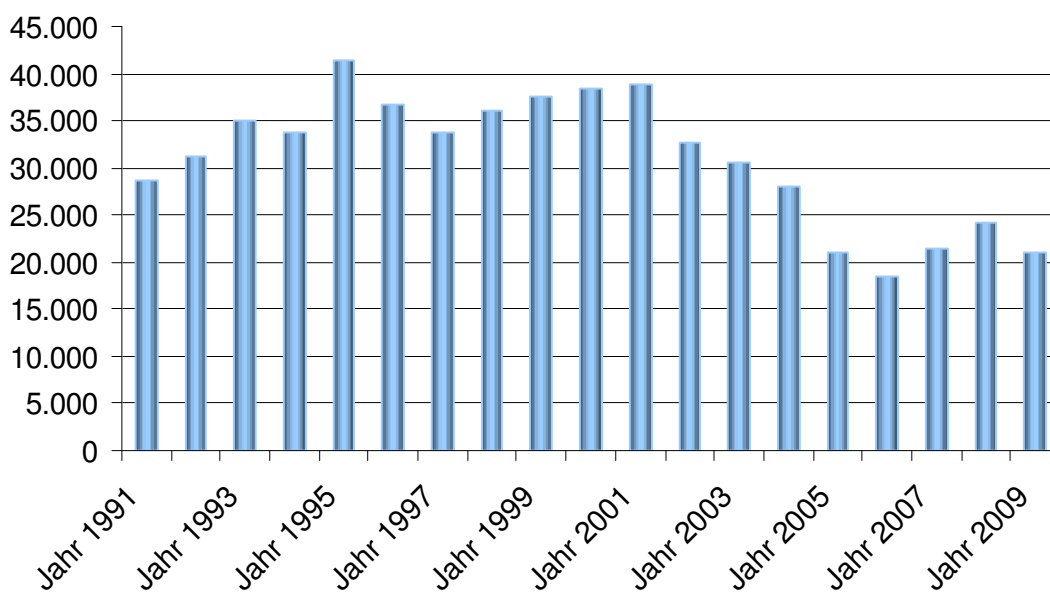
Kennzahlen Gas- und Stromverbrauch der Dörenberg-Klinik in kWh pro Belegungstag



Der Wasserverbrauch der Klinik lässt sich vor allem durch wassersparende Sanitäranlagen beeinflussen. Die Installation moderner Sanitärtechnik ist bei allen Neu- und Umbauarbeiten in unserer Klinik Standard.

So wirkte sich auch die Erneuerung des Kühlaggregats der Kältekammer und die Änderung der Rückspülung im Schwimmbadbereich positiv aus.

Wasserverbrauch der Dörenberg-Klinik in m³



Die sichtbarste Umweltauswirkung ist die anfallende Menge an Abfällen. Darum arbeiten wir ständig an der Verbesserung unserer Abfall- und Werkstofftrennkonzeppte mit dem Ziel, die Abfallmenge zu reduzieren.

„ Der beste Abfall ist der, der nicht anfällt. „

Schon beim Einkauf wird durch Rücknahmeregelungen von Verpackungsmaterial auf das Abfallaufkommen Einfluss genommen.

Ein klinikweites Trennkonzzept und die regelmässige Aufklärungsarbeit des Abfallbeauftragten motiviert nicht nur uns, sondern auch unsere Patienten zur Trennung von Abfall und Wertstoffen.

Die in unserer Klinik anfallenden Abfälle werden im Hinblick auf sichere Handhabung und ordnungsgemäße Entsorgung in verschiedene Abfallgruppen unterteilt und gemäß den LAGA-Richtlinien sowie internen Arbeitsanweisungen entsorgt.

Abfallaufkommen in der Dörenberg-Klinik in t

