



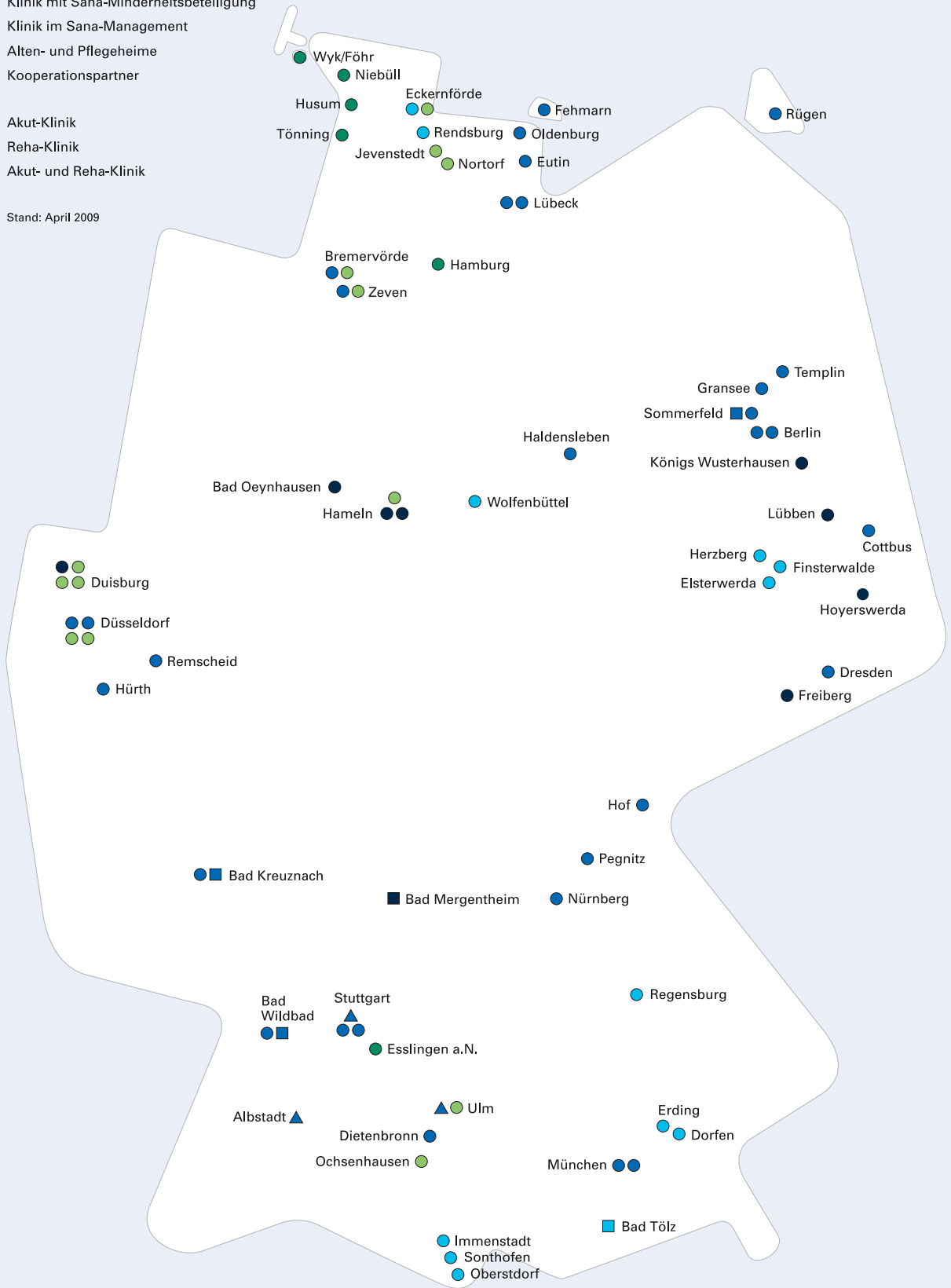
Sana Kliniken Bad Wildbad

Qualitätsbericht 2008

Sana Einrichtungen in Deutschland

- ■ ▲ Klinik in Sana-Trägerschaft
- ■ ▲ Klinik mit Sana-Minderheitsbeteiligung
- ■ ▲ Klinik im Sana-Management
- ■ ▲ Alten- und Pflegeheime
- ■ ▲ Kooperationspartner
- Akut-Klinik
- Reha-Klinik
- △ Akut- und Reha-Klinik

Stand: April 2009



Qualitätsbericht 2008

Sana Kliniken Bad Wildbad

INHALTSVERZEICHNIS



4	INHALTSVERZEICHNIS
6	MISSION UND VISION Leitbild der Sana Kliniken
8	SANA ETHIK-STATUT Die Menschenwürde und Autonomie jedes einzelnen Patienten haben Vor- rang vor allem Anderen
10	GRUSSWORT DES VORSTANDS DER SANA KLINIKEN AG Engagiert für vorbildliche Kliniken
12	EDITORIAL DER KLINIK Qualität im Dialog mit Patienten und niedergelassenen Ärzten
15	SANA KLINIKEN BAD WILDBAD GMBH Für die Gesundheit nach Bad Wildbad
16	DIE NEUEN SANA KLINIKEN BAD WILDBAD Spitzenmedizin durch Spezialisierung
18	DIE NEUEN SANA KLINIKEN BAD WILDBAD Modern, überschaubar, einladend
20	QUALITÄTSMANAGEMENT Qualität mit Auszeichnung: Unsere Klinik ist KTQ-zertifiziert
22	KUNDENZUFRIEDENHEIT: EINWEISER Gute Noten von niedergelassenen Ärzten

Strukturierter Qualitätsbericht nach § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V

- 24** KUNDENZUFRIEDENHEIT:
PATIENTEN
So beurteilen Patienten unsere Klinik

- 28** RISIKOMANAGEMENT
Patientensicherheit vorausschauend
planen

- 31** TEIL A
Struktur- und Leistungsdaten des
Krankenhauses

- 38** TEIL B
Struktur- und Leistungsdaten
der Organisationseinheiten/
Fachabteilungen

- 39** B-1
Klinik für Rheumatologie und Klinische
Immunologie

- 46** B-2
Klinik für Endoprothetik und
Gelenkchirurgie

- 54** B-3
Klinik für Innere Medizin

- 61** B-4
Klinik für Anästhesiologie

- 66** TEIL C
Qualitätssicherung

- 69** TEIL D
Qualitätsmanagement

Leitbild der Sana Kliniken

Unsere Mission Wir als Sana haben unsere Krankenhäuser in einem Verbund vereint. So können wir erfolgreicher unsere Häuser führen und besser die Ansprüche unserer Patienten und Kunden erfüllen. Das ist unsere Überzeugung. Wir sind ein Tochterunternehmen der führenden deutschen privaten Krankenversicherer und unterstützen deren sozial- und gesundheitspolitischen Ziele. Wir wollen für andere ein Vorbild sein und zeigen, dass medizinische und pflegerische Höchstleistungen mit wirtschaftlicher Betriebsführung vereinbar sind. Unseren Erfolg bauen wir langfristig auf mit den eigenen Krankenhäusern, unseren Dienstleistungstöchtern und mit Managementverträgen.

Unsere Vision Unser Kerngeschäft ist der Betrieb von Akutkrankenhäusern. Hier beanspruchen wir die Führungsrolle. Unsere Aktivitäten, Prozesse und Strukturen sind darauf ausgerichtet, unsere Leistungen fortlaufend zu verbessern. Unser Qualitätsanspruch orientiert sich nur an den Besten sowie an der Zufriedenheit unserer Patienten, Kunden und Mitarbeiter. Wir erwarten von jedem einzelnen – insbesondere von unseren Führungskräften – die Umsetzung unserer Unternehmenswerte. Wir sagen, was wir tun, und wir tun, was wir sagen. Bei uns geht Qualität vor Unternehmensgröße, auch wenn wir weiterhin wachsen wollen. Für diese Ziele arbeiten Medizin, Pflege und Management Hand in Hand.

Unternehmenswert Respekt Wir begegnen allen Menschen mit Respekt, Wertschätzung und Freundlichkeit, ganz gleich, ob sie unsere Patienten, Kunden, Mitarbeiter oder Partner sind.

Unternehmenswert Fortschritt Unsere wichtigsten Dienstleistungen sind Diagnostik, Therapie, Pflege und Krankenhausmanagement. Wir tun alles, um sie zum Wohle unserer Patienten jederzeit auf dem neuesten Stand von Wissenschaft und Technik wirtschaftlich erbringen zu können. Dafür müssen wir uns stetig weiter entwickeln und unsere Prozesse in allen Bereichen optimieren.

Unternehmenswert Motivation Wir wissen, dass nur motivierte Mitarbeiter exzellente Leistungen erbringen können. Deshalb fördern wir die Weiterbildung und übertragen jedem Mitarbeiter möglichst viel Verantwortung und Entscheidungskompetenz. Unsere Führungskräfte werden als Repräsentanten des ganzen Unternehmens wahrgenommen und sind sich dessen bewusst.

Unternehmenswert Wissenstransfer Unser Verbund fördert einen vertrauensvollen Austausch von Wissen und Erfahrungen. Gegenseitige Beratung und Information machen unseren Erfolg wiederholbar und helfen, Fehler zu vermeiden. Offene Kommunikation ermöglicht uns einen transparenten Wissenstransfer.

Unternehmenswert Ergebnisorientierung Wir setzen uns Ziele und messen deren Ergebnisse. Diese vergleichen wir mit denen von Partnern innerhalb und außerhalb des Verbundes. Somit lernen wir fortlaufend und nutzen die Erkenntnisse für Verbesserungen. Unsere Kooperationen führen zu Synergieeffekten, besonders im Verbund.

Unternehmenswert Wirtschaftlichkeit Nur wirtschaftlich geführte Krankenhäuser, Pflege- und Reha-Einrichtungen sowie Dienstleistungstöchter können eine qualifizierte Patientenversorgung bieten. Jede unserer Einrichtungen hat daran einen positiven Anteil und trägt so auch zu einer angemessenen Rendite des Gesellschafterkapitals bei.

Unternehmenswert Kommunikation Wir betreiben eine offene und systematische Informationspolitik. Dadurch lassen wir unser Umfeld und unsere Mitarbeiter am Erfolg des ganzen Unternehmens teilhaben.

Unternehmenswert Ressourcen Unsere Arbeit erfordert sehr viel Material und Energie. Durch rationales Handeln vermeiden wir Verschwendung und unnötigen Verbrauch an Ressourcen. Dies kommt auch unserer Umwelt zugute. Wo immer möglich, erarbeiten und aktualisieren wir dafür sinnvolle Standards und wenden diese an.

Die Menschenwürde und Autonomie jedes einzelnen Patienten haben Vorrang vor allem Anderen

Wir tun alles, um einem Patienten die Wahrnehmung seiner Eigenverantwortlichkeit und Souveränität zu ermöglichen. Dafür informieren wir ihn ausführlich und verständlich und respektieren seinen Willen und seine Entscheidungen. Es ist uns wichtig, gegenseitiges Vertrauen aufzubauen und aktiv zu fördern. Unser Handeln soll stets dem Wohl des Patienten dienen und ihm nicht schaden. Dabei haben auch wir das Recht bzw. die rechtliche oder ethische Pflicht, nicht jede vom Patienten gewünschte Leistung auszuführen. Wir betrachten unsere Patienten eingebettet in ihre sozialen Zusammenhänge. Soweit es dem Patienten ein Anliegen ist, beziehen wir seine Familie oder andere ihm nahestehende Menschen ein. Für den Fall, dass ein Patient selbst seine Entscheidung nicht treffen und formulieren kann, beachten wir seine zuvor getroffenen Verfügungen, z.B. in Form einer Patientenverfügung oder schriftliche oder mündliche Erklärungen. Auch das Wissen der Familie oder anderer nahe stehender Menschen ist dabei zu Rate zu ziehen. In Fällen, in denen der mutmaßliche Wille des Patienten nicht in Erfahrung gebracht werden kann, entscheiden wir uns für die Bewahrung des Lebens.

Wir sorgen für eine gerechte Behandlung aller unserer Patienten

In unseren Überlegungen und Entscheidungen bemühen wir uns um Gerechtigkeit und machen unsere Argumente im therapeutischen Team nachvollziehbar und transparent. Dabei ist uns bewusst, dass vollkommene Verteilungsgerechtigkeit nicht immer erreicht werden kann. Wir setzen uns aktiv für eine gerechte Behandlung aller unserer Patienten, unabhängig von Rasse, ethnischer Herkunft, Geschlecht, Alter und sexueller Identität ein. Wir respektieren die kulturellen, religiösen und weltanschaulichen Denkweisen unserer Patienten und beachten sie, soweit sie mit unseren ethischen und rechtlichen Grundsätzen vereinbar sind. Neues Leben begrüßen wir freudig und achtsam. Wir unterstützen die Eltern bei ihren ersten Schritten in der neuen Rolle. In enger Absprache mit den Eltern treffen wir Entscheidungen über das Therapiemaß bei Kindern, die krank, behindert oder wesentlich zu früh geboren werden. Wird ein Kind tot geboren oder verstirbt in unserer Einrichtung, geben wir der Trauer der Eltern Raum und unterstützen sie bei der Bewältigung des Verlustes.

Die aufmerksame, individuelle Begleitung unserer Patienten verstehen wir als unsere Aufgabe

In schwierigen Situationen lassen wir unsere Patienten und die ihnen nahestehenden Menschen nicht allein. Persönliche Nähe ist dabei ein wichtiges Element. Emotionale Probleme unserer Patienten nehmen wir wahr und reagieren darauf sorgsam. Der Ausnahmesituation unserer Patienten sind wir uns bewusst. Auf die Wahrung ihrer Persönlichkeitssphäre achten wir. Um den Krankheitsverlauf positiv zu beeinflussen informieren wir unsere Patienten fortlaufend und erklären ihnen die geplanten Maßnahmen, deren Ergebnis und ihren Zustand. Zu den Auswirkungen auf ihre künftigen Lebensumstände beraten wir sie individuell.

Wahrheit hat im Umgang mit dem Patienten Vorrang

Wir bemühen uns intensiv darum zu erkennen, in welchem Ausmaß der Patient sich aktuell mit seiner Situation auseinandersetzen möchte. Dabei beachten wir den Zustand des Patienten und sein Recht auf Nichtwissen.

Schmerzbehandlung ist ein wichtiger Beitrag zum Erhalt von Würde und Selbstbestimmung

Unter Berücksichtigung des individuellen Schmerzempfindens des Patienten versuchen wir, unnötige und ungewollte Schmerzen zu lindern. Aktiv unterstützen wir unsere Patienten im Umgang mit ihren Schmerzen. Unsere Therapie beruht auf einer Balance zwischen seinen Wünschen und unserem Wissen. Auch andere unangenehme Begleitscheinungen von Erkrankungen und Behandlungen wie Übelkeit und Luftnot versuchen wir zu vermeiden. Dies ist ein wichtiger Beitrag zur Aufrechterhaltung ihrer Würde, zur Stärkung ihres durch Krankheit oft ohnehin eingeschränkten Selbstwertgefühls und ihrer Autonomie.

Eine sorgfältige Festlegung der Therapieziele gewinnt am möglichen Ende des Lebens eine besondere Bedeutung

Der Übergang zwischen komplizierten Krankheitsverläufen und beginnender Sterbesituation stellt sich oft unklar dar. Den daraus resultierenden Konflikten stellen wir uns aktiv. Die Unabsehbarkeit der Krankheitsverläufe verlangt eine fortlaufende Überprüfung einmal getroffener Entscheidungen im Rahmen festgelegter Strukturen. Ergebnis des jeweiligen Diskussionsprozesses ist eine klare, dokumentierte Entscheidung, die in einem angemessenen Rahmen getroffen wird. In diese Entscheidung fließen die Empfindungen, Erfahrungen und das Wissen des therapeutischen Teams und bei Bedarf ethisch besonders geschulter weiterer Mitarbeiter ein. Dabei bemühen wir uns um einen Konsens aller Beteiligten.

Sterbebegleitung ist ein wichtiger Bestandteil unserer Arbeit

Sterbenden Patienten und ihnen nahe stehenden Menschen gestalten wir eine würdevolle, auf ihre individuellen Bedürfnisse abgestimmte Situation. Dabei respektieren wir Wünsche, die sich aus Lebensumständen, Konfession, Spiritualität, kulturellen Gewohnheiten und dem Wunsch nach menschlicher Nähe und Distanz ergeben.

Mit dem Körper des verstorbenen Patienten gehen wir jederzeit sorgsam um

Entsprechend den Regeln der verschiedenen Kulturkreise ermöglichen wir einen würdevollen Abschied von verstorbenen Patienten. Dazu gehört das zeitnahe Führen eines Abschlussgesprächs mit den Angehörigen und nahen Menschen. Mit dem Körper des verstorbenen Patienten gehen wir jederzeit sorgsam um. In Abwägung zwischen dem fachlichen Interesse an einer Bestätigung der Diagnose und Therapiewirksamkeit und dem Wunsch nach einem unversehrten Leichnam empfehlen wir – wo angemessen – den Angehörigen die Einwilligung in eine Obduktion. Organspende befürworten wir. Bei der individuellen Entscheidung zur Organentnahme beachten und respektieren wir den explizit geäußerten oder mutmaßlichen Willen des Patienten oder seiner Familie bzw. ihm nahestehender Menschen.

GRUSSWORT DES VORSTANDS DER SANA KLINIKEN AG

Engagiert für vorbildliche Kliniken




Dr. Michael Philippi

Die moderne Medizin hat in den letzten Jahren enorme Fortschritte gemacht. Bei vielen Erkrankungen können heute mit schonenden Verfahren hervorragende Heilungserfolge erzielt werden. Oft können Patienten deutlich früher wieder aus der Klinik nach Hause. Und es gelingt immer besser, durch medizinische Behandlungen die Lebensqualität zu erhalten - auch bei Menschen in immer höherem Alter.

Insgesamt besitzt die Gesundheitsversorgung in Deutschland also ein sehr hohes Qualitätsniveau. Dennoch lohnt es sich, die Frage nach der Qualität immer wieder zu stellen. Denn nur durch eine konsequente Qualitätspolitik, die sich um kontinuierliche Verbesserungen bemüht, können wir diesen Status erhalten. Die Sana Kliniken sind dabei eine der treibenden Kräfte. Durch die Orientierung an ehrgeizigen Qualitätszielen setzen wir Maßstäbe, die als Ansporn im Wettbewerb der Kliniken auch Wirkung auf andere zeigen.

So haben sich unsere Kliniken im Jahr 2008 erfolgreich der KTQ-Zertifizierung unterzogen. Damit ist die Qualität unserer Leistungen durch neutrale Prüfer unter die Lupe genommen und bestätigt worden. Wie zufrieden unsere Hauptansprechpartner, also Patienten und einweisende Ärzte, mit unserer Arbeit sind, ermitteln wir außerdem regelmäßig durch schriftliche Befragungen. Auch deren Ergebnisse bestätigen uns in unserem Qualitäts-Kurs. Und als ein Unternehmen, das die Privaten Krankenversicherungen als Eigner hat, engagieren wir uns in besonderer Weise für eine vorbildhafte Servicekultur und einen hohen Komfortstandard in unseren Kliniken. All dies zusammen macht die besondere Qualität aus, für die Sana heute steht.

Mit dem Qualitätsbericht 2008, der Ihnen hier vorliegt, möchten wir sowohl für Experten als auch für Laien transparent machen, wie Qualität in unseren Kliniken realisiert wird. Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre.



Dr. Michael Philippi
Vorstandsvorsitzender

EDITORIAL DER KLINIK

Qualität im Dialog mit Patienten und niedergelassenen Ärzten



Carsten Dürr
Geschäftsführer der Klinik



PD Dr. med. Armin Schnabel
Ärztlicher Direktor



Wolfgang Dröber
Pflegedirektor



Bernd Czerny
Kaufmännischer Leiter

Liebe Leserin, lieber Leser,

bereits zum dritten Mal stellt unsere Klinik den vom Gesetzgeber vorgesehenen umfassenden Qualitätsbericht vor. So finden Sie auf den folgenden Seiten zahlreiche Informationen, die Ihnen helfen sollen, das richtige Krankenhaus für Ihre individuellen Bedürfnisse auszuwählen. In der Vergangenheit ist viel über die Sinnhaftigkeit dieser stark formalisierten und auf Fachinformationen fokussierten Berichte diskutiert worden. Daher gehen wir mit unserem Informationsangebot deutlich über den geforderten Rahmen hinaus, um auch dem Laien ein verständliches Bild von der Arbeit unserer Klinik zu zeichnen. Durch ein übersichtliches Kurzprofil und redaktionelle Beiträge, die wir dem Zahlenteil voranstellen, können Sie sich leicht über die wichtigsten Kennzahlen und besondere qualitätsrelevante Maßnahmen unserer Klinik informieren.

Von unabhängiger Stelle wurde unserer Klinik ein hohes Qualitätsniveau bescheinigt. Im Jahr 2008 hat die Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen, KTQ, unser Qualitätsmanagement erfolgreich einer Prüfung unterzogen. Wir sind stolz auf das KTQ-Zertifikat, für das sich alle Mitarbeiter in unserem Haus mit großem Engagement eingesetzt haben.

Große Anstrengungen wurden in den letzten Jahren vor allem unternommen, um die Qualität der Patientenversorgung weiter zu verbessern. Unseren Patienten kommt dies zugute zum Beispiel durch die Einführung modernster, auf wissenschaftlicher Grundlage basierender und erprobter Behandlungsverfahren, der so genannten „evidenzbasierten Medizin“. Ein weiteres Beispiel ist die Etablierung des Joint Care® Programms in der Klinik für Endoprothetik und Gelenkchirurgie des Sana Gelenk- und Rheumazentrums Baden-Württemberg. Als dritte Klinik in Deutschland und als erste Sana-Einrichtung geht das Fachzentrum mit diesem Programm neue Behandlungswege für Patienten, die mit einem künstlichen Hüft- oder Kniegelenk versorgt werden.

Qualität ist letztlich, was den Patienten nützt. Daher freuen wir uns über Rückmeldungen, die wir von Patienten und einweisenden Ärzten erhalten – sei es als Unterstützung für neue Leistungsangebote, aber auch als Kritik, wenn unsere Bemühung um Qualität aus externer Sicht Defizite aufweist. In diesem Sinne verstehen wir diesen Bericht auch als Einladung zum Dialog, um gemeinsam mit Patienten, Angehörigen und niedergelassenen Ärzten das Qualitätsprofil unserer Klinik weiter zu verbessern.



SANA KLINIKEN BAD WILDBAD GMBH

Für die Gesundheit nach Bad Wildbad

Die Sana Kliniken Bad Wildbad sind eines der führenden Zentren für Endoprothetik und Gelenkchirurgie sowie für Rheumatologie mit einer einmaligen interdisziplinären Versorgungsstruktur. Zusammen mit der Sana Klinik für Innere Medizin, die den regionalen Versorgungsauftrag wahrnimmt und die Akutversorgung in Bad Wildbad sowie im Oberen Enztal sicherstellt, bietet das Zentrum fachliche Spezialisierung, hervorragende Prozessqualität und exzellenter Service in übersichtlichen Strukturen.

Die Klinik für Endoprothetik und Gelenkchirurgie firmiert - gemeinsam mit der Klinik für Rheumatologie und klinische Immunologie sowie der Klinik für Anästhesiologie - als Sana Gelenk- und Rheumazentrum Baden-Württemberg und hat einen überregionalen Versorgungsauftrag für Orthopädie und Rheumatologie. Durch das nahtlose Zusammenwirken von Ambulanzen, Tagesklinik, stationären Kliniken bis zur Anschlussheilbehandlung besteht eine durchgängige rheumatologische und gelenkmedizinische Versorgungskette, die in dieser Form nur in wenigen Zentren in Deutschland angeboten wird. Durch die Sana Klinik für Innere Medizin im gleichen Haus werden weitere interdisziplinäre Leistungsangebote möglich. Die Kompetenz in der Gefäßmedizin und die moderne Intensivtherapieeinheit kommen auch den Patienten des Gelenk- und Rheumazentrums zugute. Die fachliche Spezialisierung und langjährige Erfahrung des gesamten Teams ermögli-

chen eine umfassende, interdisziplinäre Behandlung, die weit über die medizinische Versorgung eines Allgemeinkrankenhauses hinausgeht. Eine moderne Diagnostik mit Labor, Sonographie, digitalem Röntgen und vielem mehr bildet die Grundlage für die hohe Versorgungsqualität. Abgerundet wird das Leistungsspektrum in den Sana Kliniken durch therapeutische Angebote wie zum Beispiel Ergotherapie und Physiotherapie.

Neben der kompetenten medizinischen Betreuung kennzeichnet unser überschaubares Haus eine individuelle, serviceorientierte Betreuung der Patienten und eine hohe Prozessqualität durch abgestimmte Abläufe, kurze Wege und übersichtliche Strukturen. Die Unterbringung erfolgt ausschließlich in 1-, 2- und 3 Bettzimmern mit Dusche und WC. Die Klinik liegt zentral im Herzen von Bad Wildbad und ist unmittelbar an den öffentlichen Nahverkehr angebunden.



DIE NEUEN SANA KLINIKEN BAD WILDBAD

Spitzenmedizin durch Spezialisierung

Die Fachärzte in den Kliniken des Sana Gelenk- und Rheumazentrums Baden-Württemberg und in der Sana Klinik für Innere Medizin Bad Wildbad zeichnen sich durch umfassende Erfahrung und Spezialisierung in ihrem jeweiligen medizinischen Fachgebiet aus. Die enge Kooperation der Kliniken, der tägliche Wissenstransfer in den interdisziplinären Teams und modernste diagnostische Möglichkeiten bilden die Grundlage für eine ausgezeichnete Leistungsqualität.

Die Klinik für Rheumatologie und Klinische Immunologie des Sana Gelenk- und Rheumazentrums Baden-Württemberg gehört zu den bundesweit wenigen Zentren, die sich intensiv mit dem ganzen Spektrum rheumatischer Erkrankungen befassen. Die Spezialisierungen der Klinik umfassen die unterschiedlichen Formen des entzündlichen Gelenkrheumatismus (zum Beispiel: Rheumatoide Arthritis, chronische Polyarthritis), sowie die der entzündlichen Systemerkrankungen (Kollagenosen, Systemische Vaskulitiden). Chefarzt Privatdozent Dr. med. Armin Schnabel gilt unter anderem als anerkannter Experte für Diagnostik und Therapie systemischer Vaskulitiden. Da rheumatische Erkrankungen weit über die Schädigung von Gelenken hinausgehen, ist eine sorgfältige Differentialdiagnostik besonders wichtig. Die Klinik für Rheumatologie und Klinische Immunologie bietet hier ausgewiesene Kompetenz. Zwei hoch spezialisierte Leistungsangebote für Rheumapatienten wurden entwickelt: Das Erste rich-

tet sich an Patienten, die von ihrem niedergelassenen Arzt zu einer weiterführenden Diagnostik in die Klinik überwiesen werden. Das zweite Konzept ist auf Patienten mit bekannter Diagnose ausgerichtet. Für sie wird ein intensives Therapieprogramm mit Anpassung der Medikation, Krankengymnastik und Ergotherapie angeboten, um einen akuten Erkrankungsschub zu lindern und das Fortschreiten der Erkrankung aufzuhalten. Für Patienten, die die spezialisierte Diagnostik und Therapie des Rheumazentrums benötigen, dabei aber nicht stationär aufgenommen werden müssen, ist die Tagesklinik das passende Angebot unseres Zentrums. Im ambulanten Therapiezentrum (ATZ) bieten wir ein breites Behandlungsspektrum, unter anderem mit Ergo- und Physiotherapie. Darüber hinaus erweitert die enge interdisziplinäre Zusammenarbeit mit den Spezialisten der Klinik für Endoprothetik und Gelenkchirurgie und der Sana Klinik für Innere Medizin Bad Wildbad die diagnostischen und therapeutischen Möglichkeiten in einmaliger Weise.

In der Klinik für Endoprothetik und Gelenkchirurgie des Sana Gelenk- und Rheumazentrums Baden-Württemberg arbeiten ausgewiesene Spezialisten für jedes Gelenk. Ob künstliches Knie-, Hüft- oder Schultergelenk, Gelenkersatz an Sprunggelenk, Ellenbogen, Hand oder Finger, für den Erfolg des Eingriffs sind Spezialwissen und Operationserfahrung mit dem jeweiligen Gelenk entscheidend. Um die Qualität solcher Eingriffe zu erhöhen,



werden in den medizinischen Fachgesellschaften Mindestmengen (= Mindestanzahl an durchgeführten Operationen) diskutiert. Unsere Klinik für Endoprothetik und Gelenkchirurgie übertrifft die geforderten Mindestmengen in allen Bereichen um ein Vielfaches. Jährlich werden über 1.800 Operationen am Bewegungsapparat durchgeführt, darunter über 230 Implantationen von Knieendoprothesen. Die ausgezeichnete Ergebnisqualität beruht auf der umfassenden Erfahrung unseres gesamten Fachärzteteams. Es konzentriert sich auf die Behandlung von Gelenkerkrankungen nach modernsten wissenschaftlichen Erkenntnissen. Das individuell ausgewählte, an die Besonderheiten des Patienten angepasste Implantat ist ein weiterer wichtiger Baustein des erzielten Behandlungserfolgs beim künstlichen Gelenkersatz. Zusätzlich hat unsere Einrichtung als eine der ersten Kliniken in Deutschland 2006 das patientenorientierte Joint Care Programm eingeführt. Kern des Programms ist eine ganzheitliche Versorgung auch vor und nach der operativen Behandlung. So werden die Patienten schneller wieder mobil als herkömmlich und das Behandlungsergebnis wird optimiert. Schonende OP-Verfahren, bei denen Muskeln nicht durchtrennt und Gewebe in nur sehr geringem Umfang geschädigt werden, sind bei uns Standard. Die Klinik für Endoprothetik und Gelenkchirurgie ist seit vielen Jahren Mitglied einer Forschungsgruppe, die an der Weiterentwicklung dieser schonenden Techniken arbeitet.

Die Klinik für Anästhesie betreut alle Patienten, die im Sana Gelenk- und Rheumazentrum Baden-Württemberg operiert werden - sowohl im stationären als auch im ambulanten Bereich. Die schmerztherapeutische Versorgung gehört ebenfalls zu ihren Aufgaben. Mit einer ausführlichen Beratung und Aufklärung in der Anästhesieambulanz von Chefarzt Dr. med. Helmut Neuhierl werden die Patienten auf den Operationstermin vorbereitet. Die Auswahl des Narkoseverfahrens erfolgt in sorgfältiger, individueller Abwägung. Sofern nicht zwingende medizinische Gründe ein bestimmtes Narkoseverfahren bedingen, orientiert sie sich an den Wünschen des Patienten.

Die Sana Klinik für Innere Medizin ist für die qualifizierte, breite internistische Grundversorgung der Bevölkerung in der Region verantwortlich. Behandlungsschwerpunkte bilden Herz- und Gefäßkrankheiten, Erkrankungen des Magen- und Darmtraktes sowie Stoffwechselerkrankungen wie der Diabetes mellitus. Geleitet wird die Klinik

von Chefarzt Dr. med. Frank Stammer, Internist mit der Zusatzbezeichnung Angiologie (Gefäßmedizin). Er legt einen Schwerpunkt auf die Diagnostik und Therapie akuter und chronischer Arterien- und Venenerkrankungen. Modernste Untersuchungsverfahren wie die farbkodierte Duplexsonographie und die Kernspinnangiographie stehen dafür zur Verfügung. Auch die weiteren Fachärzte besitzen anerkannte Zusatzqualifikationen auf den Gebieten der Diabetologie, Hypertonie (hoher Blutdruck), Notfall- und Palliativmedizin sowie dem Qualitätsmanagement. Für die Akutversorgung lebensbedrohlicher Erkrankungen steht der Klinik seit Mai 2009 eine Intensivmedizin-Einheit zur Verfügung. Umfangreiche Möglichkeiten zur invasiven und nicht-invasiven Überwachung der Vitalfunktionen und moderne Therapieverfahren, wie die nicht-invasive Beatmung (NIV), ermöglichen die Behandlung lebensbedrohlicher Krankheitsbilder mit einem hohen Standard. Ebenso steht die intensivmedizinische Betreuung bei Bedarf auch den orthopädischen Patienten zur Verfügung.

DIE NEUEN SANA KLINIKEN BAD WILDBAD

Modern, überschaubar, einladend

Der komfortable Neubau in Bad Wildbad beherbergt seit Mai 2009 unter einem Dach das Sana Gelenk- und Rheumazentrum Baden-Württemberg mit einem überregionalen und die Sana Klinik für Innere Medizin Bad Wildbad mit einem regionalem Versorgungsauftrag. Der Klinikneubau mit 103 vollstationäre Betten befindet sich in zentraler Lage Bad Wildbads am Ufer der Enz, umrahmt vom historischen Stadtkern. Hier findet Spitzenmedizin in einem mit großer Sorgfalt gestalteten Umfeld statt.

Die Arkaden mit Cafe und Geschäften im Eingangsbereich der Klinik leiten die Besucher von der verkehrsberuhigten Promenade in das helle, lichtdurchflutete Gebäude. Natürliche Materialien und freundliche Farben strahlen Wärme und Geborgenheit aus. Die 1-, 2- und 3-Bettzimmer mit Dusche und WC sind komfortabel eingerichtet. Ausgebildete Service-Mitarbeiter kümmern sich mit hoher Servicequalität um das Wohlbefinden unserer Patienten und Besucher. Eine individuelle und persönliche Betreuung sind für uns selbstverständlich. Wahlleistungspatienten stehen besonders attraktiv ausgestattete Ein- und Zweibettzimmer mit Balkonen und Dachterrasse zur Verfügung. Vom frei zugänglichen, begrünten Klinikdach her bietet sich ein beeindruckender Blick über den im Schwarzwaldtal gelegenen Kurort. Im Haus gibt es eine zentrale Patientenaufnahme und Terminkoordination, die über eine kostenlose Rufnummer erreichbar ist. Stationen und Behandlungsbereiche sind über kurze Wege miteinander verbunden. In übersichtlichen Strukturen wird eine hohe Prozessqualität durch abgestimmte Abläufe realisiert. Eine enge Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr macht das Sana Gelenk- und Rheumazentrum Baden-Württemberg und die Sana Klinik für Innere Medizin Bad Wildbad gut erreichbar. Die Haltestelle der Stadtbahn S6, von Pforzheim kommend, liegt bequem in Gehweite.



Darüber hinaus spiegelt sich die fachliche Kompetenz und umfassende Leistungsqualität in vielfacher Weise wider: Der Chefarzt der Klinik für Endoprothetik und Gelenkchirurgie des Sana Gelenk- und Rheumazentrums Baden-Württemberg, Professor Dr. med. Stefan Sell, wurde von einem renommierten Ärztemagazin als einer der 50 führenden Orthopäden und Unfallchirurgen Deutschlands ausgewählt. Er leitet regelmäßig international besuchte Operationskurse für Orthopäden. Im Mai 2008 erhielt die Klinik für Endoprothetik und Gelenkchirurgie die internationale Auszeichnung „European Centre of Excellence“ im Bereich des künstlichen Kniegelenkersatzes. Außerdem bietet sie seit 2006 mit dem Joint Care Programm einen innovativen Behandlungsweg für Patienten an, die mit einem künstlichen Hüft- oder Kniegelenk versorgt werden. Durch dieses Konzept werden eine besonders hohe Behandlungsqualität sowie schnelle Mobilisation und Rückkehr in den Alltag ermöglicht. Als Mitglied im Deutschen Netz Rauchfreier Krankenhäuser verpflichtet sich das ganze medizinische Zentrum, für eine rauchfreie

Umgebung für Patienten, Besucher und Mitarbeiter zu sorgen. Am 16.11.05 erhielten die Sana Kliniken in Bad Wildbad das Bronze Zertifikat als die erste Auszeichnung für ihre Bemühungen um ein „rauchfreies Krankenhaus“. Zudem werden unsere Mitarbeiter aller Bereiche hinsichtlich Patientenorientierung, Servicequalität und Teambildung geschult, um eine hohe Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit zu erreichen und den angestrebten medizinischen Behandlungserfolg zu sichern.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Qualität mit Auszeichnung: Unsere Klinik ist KTQ-zertifiziert

Als Haus im Sana-Verbund hat sich unsere Klinik verpflichtet, höchste Anforderungen an ihr Qualitätsmanagement (QM) zu erfüllen. Daher haben wir ein QM-System nach KTQ (Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen) eingeführt und uns erfolgreich der unabhängigen Überprüfung und KTQ-Zertifizierung gestellt.

Schon im Jahr 1998 hatte Sana ein Qualitätsmanagement nach EFQM (European Foundation for Quality Management) aufgebaut. Auch dieses Qualitätsmanagementsystem erfüllt den Anspruch des Gesetzgebers an den Nachweis qualitätssichernder Systeme im Krankenhaus. Aber die Ambition des Sana-Verbundes geht weiter: Alle Sana Kliniken sollten die Qualität ihrer Arbeit durch ein auf die besonderen Anforderungen von Krankenhäusern zugeschnittenes System sicherstellen. Daher stand auch für unser Haus im Jahr 2007/2008 die Zertifizierung nach dem KTQ-Modell auf dem Programm.

Mit einem übergreifenden Qualitätssystem spürbare Verbesserungen bewirken

Qualitätsmanagement ist heute vor dem Hintergrund großer Veränderungen im Gesundheitswesen und dem Anspruch optimaler Patientenbehandlung unverzichtbar geworden. Die KTQ-Zertifizierung unseres Hauses schafft sowohl intern, also für die Zusammenarbeit der Berufsgruppen in der Klinik, als auch für unsere Patienten und einweisenden Ärzte Transparenz hinsichtlich unserer gesamten Leistungen und Arbeitsabläufe und beweist ein besonderes Qualitätsbewusstsein.

Das KTQ-Verfahren

KTQ ist ein spezifisches Verfahren zur Zertifizierung von Krankenhäusern, das mit wissenschaftlicher Unterstützung erarbeitet wurde. Das Verfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung des Krankenhauses.

Überprüft werden dabei die Bereiche

- Patientenorientierung
- Mitarbeiterorientierung
- Sicherheit im Krankenhaus
- Informationswesen
- Krankenhausführung
- Qualitätsmanagement

Anders ausgedrückt: Das Krankenhaus hat sein Qualitätsziel nur dann erreicht, wenn die Patienten und Mitarbeiter zufrieden sind, die Sicherheit gewährleistet ist, die Informationen fließen und neben dem betriebswirtschaftlichen Konzept auch ein Qualitätskonzept existiert.

Besonders wichtig ist uns ein hoher Zufriedenheitsgrad von Patienten, Einweisern und Mitarbeitern. Mit unserer kontinuierlichen Arbeit zur gezielten Qualitätsverbesserung wollen wir ihr Vertrauen Tag für Tag verdienen und langfristig sichern. Auch den Kostenträgern gegenüber bedeutet die KTQ-Zertifizierung ein klares Signal, ein Zeichen für Qualität und Transparenz, mit dem die Sana Kliniken Maßstäbe setzen.

Wie läuft eine KTQ-Zertifizierung ab?

Die Selbstbewertung des Krankenhauses und die Fremdbewertung durch Visitoren sind die beiden Kernelemente des Verfahrens. Alle Ebenen der Krankenhausmitarbeiter werden am KTQ-Prozess beteiligt: von den Pflegekräften über das medizinisch-technische Personal bis zu den Ärzten, von der Hauswirtschaft bis zur Verwaltung – es geht nur, wenn alle gemeinsam handeln. In Krankenhäusern, die mit der KTQ-Arbeit beginnen, lässt sich deshalb schnell eine Intensivierung der abteilungs- und berufsgruppenübergreifenden Zusammenarbeit feststellen.

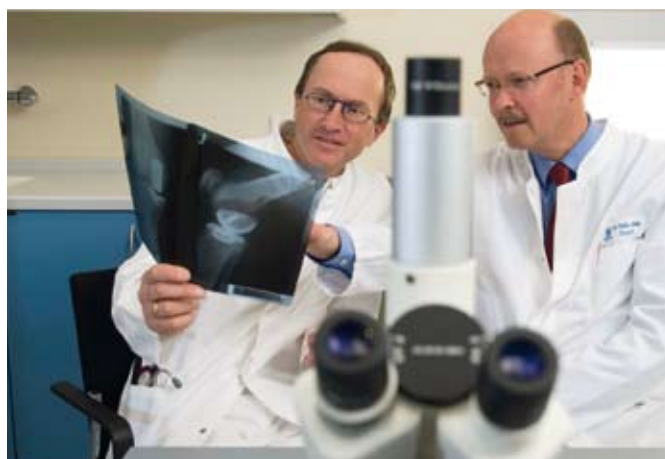
Der Erfolg: Zertifikat für drei Jahre

Um das KTQ-Zertifikat zu erhalten, muss ein Krankenhaus mindestens 55 Prozent der theoretisch möglichen KTQ-Punkte in jeder Kategorie erreichen. Vor Einleitung einer Zertifizierung prüfen die Zertifizierungsstellen die eingereichten Selbstbewertungen. Fällt das Ergebnis positiv aus, besucht ein Team von erfahrenen Visitoren (meist ein Arzt, eine Pflegekraft, ein Ökonom) das Haus und prüft, ob die Selbstbewertung mit den realen Regelungen und Abläufen in der Einrichtung übereinstimmt. Die Visitation dauert je nach Größe des Krankenhauses drei bis vier Tage. Anschließend erstellen die Visitoren ihren Visitationsbericht, der gleichzeitig die Grundlage der Zertifizierung ist.

Durch die gemeinsam geleistete Arbeit für Qualität hat unser Haus die unabhängigen Prüfer überzeugt. Der Lohn der Anstrengungen: die Vergabe des Zertifikats durch KTQ. Das Gütesiegel wird zunächst für drei Jahre verliehen, danach steht die Rezertifizierung an.

Qualität dauerhaft sichern

Drei Jahre bis zur Rezertifizierung sind eine lange Zeit. Um die Kontinuität in der Qualitätssicherung und -entwicklung, die durch die KTQ-Zertifizierung in unserer Klinik angestoßen wurde, weiterzuführen und zu etablieren, werden bis zur Rezertifizierung jährliche interne Audits durchgeführt. Dies schafft eine stabile Grundlage, um dauerhaft höchste Qualität für unser Haus zu erzielen.



KUNDENZUFRIEDENHEIT: EINWEISER

Gute Noten von niedergelassenen Ärzten

Die Zufriedenheit der einweisenden Ärzte ist ein guter Gradmesser für die Qualität der medizinischen Leistungen einer Klinik. Daher setzt Sana auf wissenschaftlich abgesicherte, regelmäßige Befragungen, um die Rückmeldungen der Niedergelassenen für die Analyse und Verbesserung der eigenen Arbeit zu nutzen. In der Betrachtung der Zeitreihen, die wir inzwischen auswerten können, werden die positiven Effekte sichtbar, die durch die fachkundigen Impulse unserer ärztlichen Partner initiiert wurden.

Das Einweiserverhalten ist vielschichtig. Nicht ein Grund allein ist für Präferenzen oder Vorbehalte von Ärzten gegenüber Krankenhäusern verantwortlich. Erst das Zusammenspiel vieler Faktoren führt im Urteil der medizinischen Experten zu einem Bild von der Leistungsfähigkeit einer Klinik. Primäre Aufgabe unserer Befragungen ist es daher, detailgenau diejenigen Faktoren zu ermitteln, die das Einweisungsverhalten in der Praxis beeinflussen.

Die Erfahrung aus den vorangegangenen Befragungen zeigt, dass niedergelassene Ärzte die Qualität einzelner Abteilungen sehr differenziert bewerten. Aus diesem Grund wurde den befragten Ärzten die Möglichkeit gegeben, Abteilungen getrennt voneinander zu bewerten. Um die tiefer reichenden Gründe für eine Bewertung erkennen zu können, sieht der eingesetzte Fragebogen zudem Bemerkungsfelder vor, in denen Ärzte frei formulierte Kommentare hinterlegen können.

Das in Zusammenarbeit mit dem Marktforschungsinstitut „Medical Research & Consult“ entwickelte Befragungsinstrument liefert den Sana Kliniken konkrete Ergebnisse,

- wie die niedergelassenen Ärzte die Leistungen der Sana Klinik derzeit wahrnehmen
- welches Image die Sana Klinik bei den Ärzten derzeit hat
- welche Probleme aus Sicht der Ärzte existieren
- wie gut die Ärzte über das Leistungsangebot informiert sind
- wo Verbesserungsbedarf besteht
- was sich die Ärzte von der Sana Klinik wünschen.

Die Ergebnisse der Befragungen stellen für uns die Grundlage für effiziente und zielgerichtete Maßnahmenplanungen im Rahmen eines permanenten Verbesserungsprozesses dar, um Probleme kurzfristig zu beseitigen und das Profil unserer Klinik langfristig zu stärken.

Transparenz setzt Impulse für steigende Qualität

Die regelmäßige Befragung der Einweiser im Rhythmus von zwei Jahren ist Bestandteil eines strategischen Gesamtkonzeptes der Sana Kliniken. Das klar formulierte Ziel lautet, nachweislich und messbar beste Qualität zu erzeugen. Dieses Engagement, so unsere Überzeugung, wird von unseren Patienten und allen sonstigen „Kunden“ honoriert. Denn die Herstellung von Transparenz ermöglicht es Patienten, Angehörigen und einweisenden Ärzten, exakt die Klinik für eine Behandlung auszuwählen, in der sie die bestmögliche Versorgung erhalten. Damit wirkt sie als Qualitätsmotor, weil sie einen Ansporn für die Kliniken im Wettbewerb schafft.

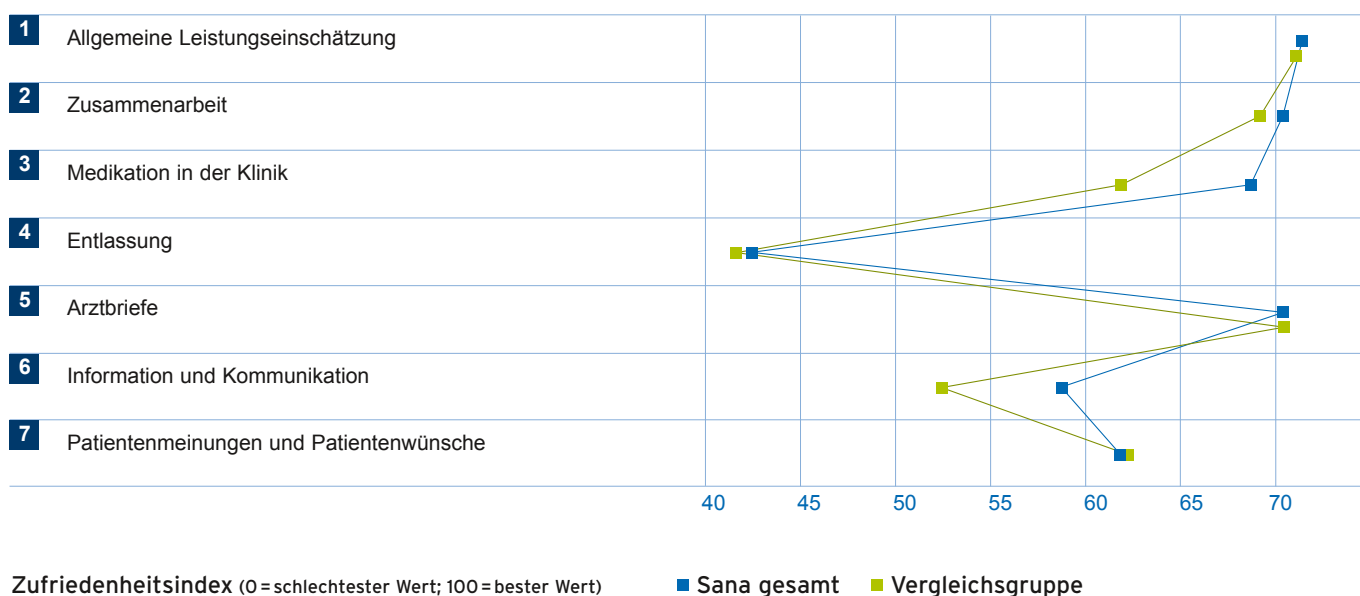
Ergebnisse der Einweiserbefragung

Das folgende Diagramm zeigt die Ergebnisse der Sana-Einweiserbefragung 2008 im Detail. Insgesamt liegt der Darstellung die Auswertung von 2.100 Fragebögen zu Grunde. Aus den Antworten auf die Fragen wird bei der Auswertung der Zufriedenheitsindex ermittelt. Je höher die entsprechenden Werte auf der Skala, desto besser schneiden die Kliniken in der jeweiligen Disziplin im Urteil der Niedergelassenen ab. Als Vergleichswert zeigt die

Grafik die Durchschnittswerte aller Sana-Kliniken, die an den Befragungen teilgenommen haben. Der Vergleich mit einer externen Vergleichsgruppe von Kliniken zeigt, dass die Sana-Häuser insgesamt besser bewertet werden als der Durchschnitt vergleichbarer Einrichtungen.

Signifikante Verbesserungen im Jahresvergleich

Die Sana Kliniken Bad Wildbad konnten sich in der zuletzt 2008 durchgeführten Befragung im Vergleich zur Befragung aus dem Jahr 2005/2006 in mehreren Bereichen deutlich verbessern. Insbesondere bei der Zufriedenheit mit den Veranstaltungen und Vorträgen zeigte sich ein um 18% höherer Wert. Die Zufriedenheit mit den Arztbriefen konnte um 8%, die Zufriedenheit mit dem Leistungsspektrum der Sana Kliniken Bad Wildbad um 9% gesteigert werden.



KUNDENZUFRIEDENHEIT: PATIENTEN

So beurteilen Patienten unsere Klinik

Damit sich Patienten in unserem Haus medizinisch gut behandelt und auch menschlich gut aufgehoben fühlen, engagieren sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Sana Kliniken Bad Wildbad jeden Tag aufs Neue. Um zu erfahren, wie erfolgreich wir mit diesem Einsatz sind, stellen wir unsere Arbeit regelmäßig auf den Prüfstand. Die zentrale Frage, die das Ergebnis aller Bemühungen zusammenfasst, lautet dabei: Wie zufrieden sind die Patienten mit ihrer Versorgung in unserem Krankenhaus?

In Interviews mit mehr als 20.000 Patienten hat das renommierte Picker-Institut ermittelt, was für die Zufriedenheit von Patienten wirklich zählt und welche Aspekte ihnen bei ihrem Krankenhausaufenthalt am wichtigsten sind. Auf diesen gesicherten Erkenntnissen gründet der Fragebogen, den wir für die Zufriedenheitsmessung in unserem Haus verwenden. Zu insgesamt 67 Fragen in fünf Themenbereichen können die Patienten ihre Beobachtungen und Bewertungen wiedergeben:

- zum Arzt-Patienten-Verhältnis
- zum Pflegepersonal-Patienten-Verhältnis
- zur Zimmerausstattung
- zum Erfolg der Behandlung
- zum Essen

Die Sana Kliniken sind der erste große Krankenhausbetreiber in Deutschland, der sich für diese wissenschaftlich fundierte Befragungsmethodik des Picker-Instituts entschieden hat. Inzwischen werden die Befragungen in Sana-Kliniken bereits im vierten Jahr durchgeführt. Damit können wir als Haus im Sana Verbund mehr als nur eine Momentaufnahme der Patientenzufriedenheit zeigen. Erst durch die regelmäßigen Befragungen wird der nachhaltige Erfolg unserer kontinuierlichen Qualitätsmaßnahmen transparent.



Patientenmeinungen als Motor für Verbesserungen

Die Methodik des Picker-Instituts gibt vor, dass die Patienten den Fragebogen zirka 14 Tage nach ihrer Entlassung aus der Klinik erhalten. Damit erfahren wir nicht nur, wie die Zeit im Krankenhaus erlebt wurde, sondern auch, ob die wichtige Phase rund um die Entlassung aus der Klinik positiv verlaufen ist. Mit der Befragung nach Abschluss des Klinikaufenthalts können Patienten außerdem offener und ohne emotionalen Druck oder übermäßige Dankbarkeit ihre Meinung äußern. Diese ehrlichen Antworten sind uns wichtig, um die Ergebnisse der Befragungen für die Verbesserung unserer Arbeit nutzen zu können.

Die Auswertung der Patientenantworten zeigt sowohl die Stärken als auch die aktuellen Verbesserungspotentiale in der Versorgungsqualität deutlich auf. Auf dieser Grundlage leiten wir gezielte Veränderungsmaßnahmen rasch ein und integrieren dabei Instrumente zur Qualitätsverbesserung, die sich in anderen Kliniken als erfolgreich erwiesen haben, in unsere Arbeit.



Sana Kliniken mit überdurchschnittlich guten Ergebnissen

Die positive Leistungseinschätzung, die die Befragungsergebnisse für die Sana Kliniken zeigen, steht auf einer soliden Datenbasis. Darin sind die Befragungsergebnisse aller Sana-Einrichtungen und der Picker-Vergleichsgruppe, die aus ca. 100 weiteren Kliniken besteht, verarbeitet. An der ersten Sana-Patientenbefragung im Jahr 2004 waren 12.000 Patienten aus 24 Krankenhäusern der Sana Kliniken beteiligt. In 2008 haben bereits 46 Kliniken des Sana-Verbunds mit fast 200 Fachabteilungen teilgenommen; in die Auswertung dieses Jahres sind die Äußerungen von ca. 50.000 Patienten eingegangen.

In nahezu allen Dimensionen schneiden die Sana-Kliniken besser ab als die Vergleichsgruppe. Einige Beispiele: Die Einschätzung der medizinischen Qualität durch die Patienten erreicht sehr gute Werte. Mit der Aufklärung vor operativen Eingriffen und der Erklärung von Testergebnissen sind Sana-Patienten zufriedener als Patienten der Vergleichshäuser. Auch der Umfang der Informationen, die ihre Angehörigen von der Klinik erhalten, wird signifikant positiver bewertet.

Neben der Qualität der medizinischen Betreuung legen Patienten vor allem großen Wert darauf, sich in dem ungewohnten klinischen Umfeld wohl zu fühlen. Die Qualität des Essens, die Sauberkeit in der Klinik und die Atmosphäre der Patientenzimmer erhält im Urteil der Befragten gute Noten. So zahlt es sich aus, dass Sana im vergangenen Jahr weiter in die Zimmerausstattung investiert hat. Auch künftig werden die Sana Kliniken den hohen baulichen Standard sowie Service und Komfortangebote weiterentwickeln, damit wir uns unseren Patienten als moderne Häuser mit wohltuender Atmosphäre präsentieren.

KUNDENZUFRIEDENHEIT: PATIENTEN

Erfolgreich mit Verbesserungen in zahlreichen Details

Die Sana Kliniken Bad Wildbad erreichen in der zuletzt durchgeführten Befragung im Jahr 2008 im Gesamtdurchschnitt ein sehr gutes Ergebnis. In 7 von 10 Kategorien schneiden sie besser als der bundesweite Sana-Durchschnitt und als Picker gesamt ab. Bei der Zufriedenheit mit der Behandlung beispielsweise zeigt sich eine Problemhäufigkeit von nur 4%. Beim Gesamtdurchschnitt aller vom Picker-Institut befragten Häuser im Bundesgebiet zeigte sich eine Problemhäufigkeit von 8%. Ein ähnliches Bild zeigt sich bei der Antwort auf die Frage, ob die Sana Kliniken Bad Wildbad weiterempfohlen werden. Gegenüber dem Gesamtdurchschnitt, wo 5% Problemhäufigkeit festzustellen war, erreichten die Sana Kliniken Bad Wildbad einen um 2 Punkte besseren Wert.

Einzig bei der Frage hinsichtlich der Zufriedenheit mit der Zimmerausstattung erreichten die Sana Kliniken Bad Wildbad einen deutlich schlechteren Wert als der Gesamtdurchschnitt. Aufgrund des unterdurchschnittlichen Unterbringungskomfort im alten Klinikgebäude sind diese Ergebnisse verständlich. Zum Zeitpunkt der Befragung im Januar 2008 waren die Patienten noch in dem alten Klinikgebäude in der Olgastrasse untergebracht. Der Zimmerstandard dort war nicht mehr zeitgemäß. Spätestens mit der Inbetriebnahme des neuen Klinikgebäudes im Mai

2009 ist hier mit einer deutlichen Zunahme der Zufriedenheit der Patienten zu rechnen.

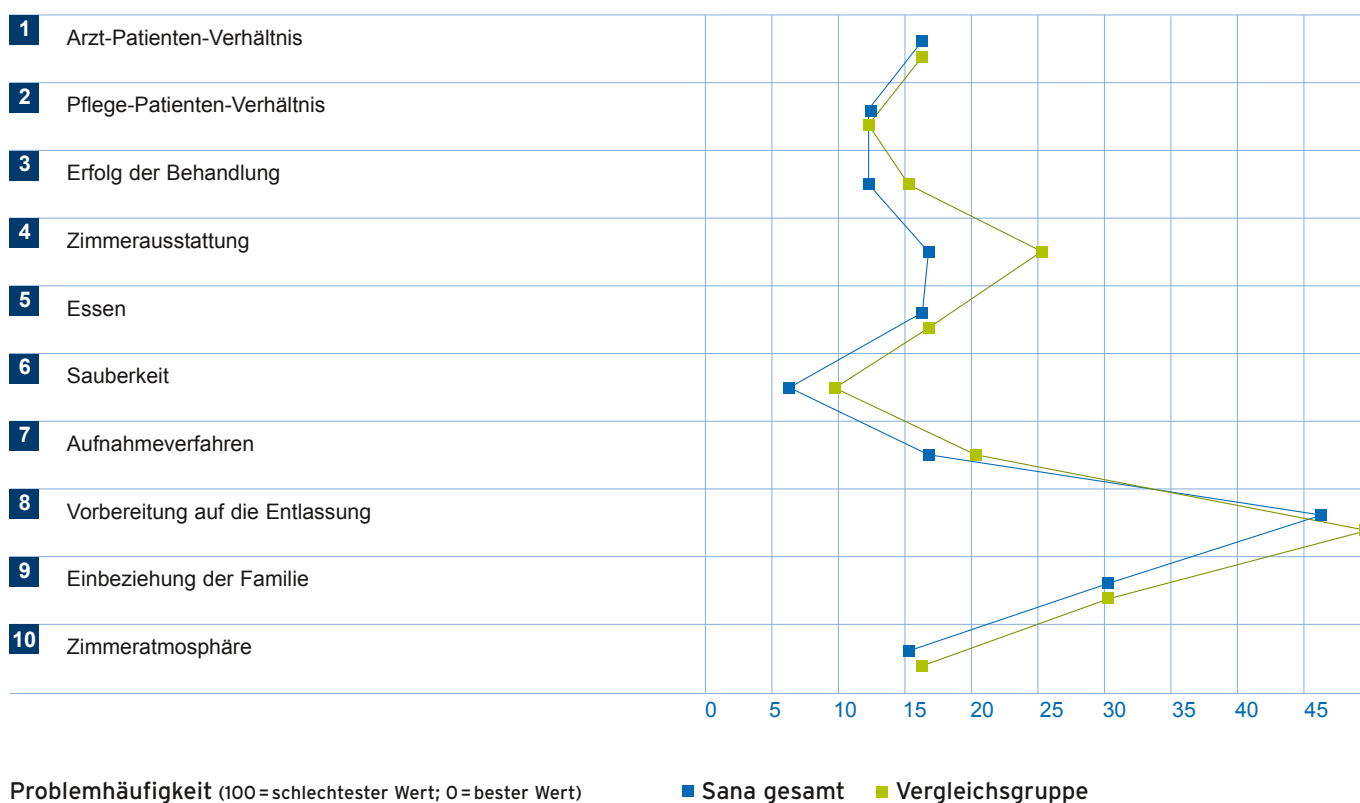
Um die Kommunikation zwischen Klinikpersonal und Patient weiter zu verbessern, wurden von Herbst 2008 bis März 2009 alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister in Bezug auf kundenorientiertes Verhalten in 1-tägigen Inhouse-Schulungen weitergebildet. Ziel dieser Maßnahme ist eine deutlich verbesserte Servicequalität. Noch im Jahr 2009 wird die DEHOGA-Zertifizierung „Servicequalität Baden-Württemberg“ als Nachweis für hohe Servicequalität und Kundenorientierung angestrebt.

Zur Vorbereitung auf die Inbetriebnahme des Neubaus wurden außerdem alle Mitarbeiter in der Zeit von November 2008 bis März 2009 hinsichtlich Teambildung und Prozessqualität geschult. Dies war aufgrund der neuen Abläufe und verbesserten Organisation und den damit verbundenen Neuzusammenstellungen der Teams im Neubau erforderlich. In 1 Tages-Workshops, durchgeführt mit Hilfe eines externen Partners, konnten die Mitarbeiter unter anderem lernen, was ein gut funktionierendes Team ausmacht. Mit individuellen Trainingsprogrammen wurden die Mitarbeiter intensiv auf die neuen Aufgaben und Herausforderungen vorbereitet.



Überdurchschnittlich gute Ergebnisse

Die Methodik der Picker-Befragung präsentiert in der Auswertung so genannte „Problemhäufigkeiten“. Damit sind Antworten gemeint, die auf eine nicht vollständige Zufriedenheit der Patienten schließen lassen. In der Grafik zeigen wir, wo sich die Sana Kliniken bundesweit im Vergleich mit der Gesamtgruppe der von Picker untersuchten Kliniken im Jahr 2008 platzieren konnte.



RISIKOMANAGEMENT

Patientensicherheit vorausschauend planen

Risikomanagement ist ein strategisches Konzept der Prävention, das die Sicherheit in der Klinik durch eine systematische Analyse aller Abläufe erhöht. Ziel eines Risikomanagements ist die frühzeitige Identifizierung von Situationen, die zu Fehlern in der täglichen Arbeit führen könnten. So können Maßnahmen getroffen werden, durch die eine sichere Konstellation erreicht wird.

Dabei ist neben der selbstkritischen Überprüfung eigener Abläufe auch die Auswertung der Erfahrungen in vergleichbaren Krankenhäusern von besonderer Bedeutung. Wenn es schon das ideale, fehlerfreie Krankenhaus nicht gibt, so liegt es doch in unserer Verantwortung, aus gemachten Fehlern zu lernen: Pro-aktives Risikomanagement erkennt Gefahrenpotentiale, bevor etwas passiert.

Aus dieser Grundüberzeugung heraus haben die Sana Kliniken im Jahr 2006 das klinische Risikomanagementsystem als Standard in allen Sana-Einrichtungen eingeführt. Seither wurden umfassende Maßnahmen zur Erkennung und Vermeidung von Risikopotentialen in den Kliniken umgesetzt. Als spezialisiertes Beratungsinstitut unterstützte die „GRB Gesellschaft für Risiko-Beratung mbH“, ein Tochterunternehmen der ECCLESIA Versicherungsdienst GmbH, alle Krankenhäuser der Sana Kliniken AG bei der Einführung und Umsetzung dieser Risikomanagement-Aktivitäten.

Empfehlungen durch unabhängige Experten

Grundlage für die Planung und Umsetzung von Verbesserungen sind die umfassenden klinischen Risiko-Audits, also Begehungen und Anhörungen, in allen Einrichtungen. Dabei werden die Prozesse der Patientenversorgung von den externen Experten sorgfältig durchleuchtet. Interviews mit Mitarbeitern der therapeutischen Teams geben zusätzliche Hinweise, in welchen Bereichen gegebenenfalls klinikspezifische Verbesserungspotentiale zu erwarten sind.

Als Ergebnis der umfassenden Analysen entsteht für jede Klinik ein individuelles Stärken- und Schwächen-Profil, aus dem konkrete Handlungsempfehlungen für Verbesserungen abgeleitet werden. Damit steht der Klinikleitung ein praxisnaher Leitfaden zur Verfügung, der die Ansatzpunkte für Optimierungen der Patientensicherheit transparent macht.

Nach einem Zeitraum von etwa einem halben Jahr stellen sich die Kliniken dann einer Projektevaluation, durchgeführt wiederum durch die neutralen Experten der GRB. So wird überprüft, ob die eingeleiteten Maßnahmen greifen, ob die Umsetzung von risikominimierenden Maßnahmen Wirkung zeigt.

Frühwarnsystem zur Schadensvermeidung

Als nächsten Schritt beginnen die Sana Kliniken nun, ein Fehlerkommunikationssystem (CIRS - Critical Incident Reporting System) einzuführen, mit dem sie das Präventionskonzept des Risikomanagements um ein weiteres Element ergänzen. Während üblicherweise Maßnahmen zur Schadensabwehr als Reaktion auf eingetretene Schäden ergriffen werden, setzt das CIRS wesentlich früher an. Es richtet das Augenmerk kontinuierlich auf kritische Situationen, die im Alltag der Kliniken immer wieder vorkommen, jedoch ohne Schaden bleiben. Auch wenn alles noch einmal gut gegangen ist, so lassen diese Ereignisse doch Schwachstellen erkennen.

Mit einem CIRS können diese Vorfälle strukturiert erfasst und aufgearbeitet werden. So wird verhindert, dass weiterhin Situationen auftreten, die bei einem ungünstigen Verlauf irgendwann einmal mit einer tatsächlichen Schädigung von Patienten oder Mitarbeitern enden. Risikomanagement und transparente Fehlerkommunikationssysteme sind daher für den Sana-Verbund eine sinnvolle Ergänzung zum Qualitätsmanagement.

Aktionsbündnis Patientensicherheit

Ergänzt wird das Engagement der Sana Kliniken für Qualität im Krankenhausalltag durch die Teilnahme am Aktionsbündnis Patientensicherheit e.V. (APS). Diese unabhängige Plattform setzt sich ein für eine sichere Gesundheitsversorgung in Deutschland. Durch die Zusammenarbeit können unsere Kliniken von anderen Einrichtungen auch außerhalb des Sana-Verbunds lernen und andere an den eigenen Lernprozessen teilhaben lassen. Die von dem Aktionsbündnis koordinierten Analysen fließen in die Arbeit ein und bilden die Grundlage vieler Empfehlungen zur praktischen Verbesserung der Patientensicherheit.





STRUKTURIERTER QUALITÄTSBERICHT
TEIL A

Struktur- und Leistungsdaten des Krankenhauses

A-1 Kontaktdaten

Name	Sana Kliniken Bad Wildbad GmbH
Zusatzbezeichnung	Sana Gelenk- und Rheumazentrum Baden-Württemberg und Klinik für Innere Medizin
Straße und Nummer	König-Karl-Straße 5
PLZ und Ort	75323 Bad Wildbad
Telefon	07081 179-0
Telefax	07081 179-109
E-Mail	info@sana-wildbad.de
Webadresse	www.sana-wildbad.de

A-2 Institutionskennzeichen des Krankenhauses

260822220

A-3 Standort(nummer)

01

A-4 Name und Art des Krankenhausträgers

Name	Sana Kliniken Bad Wildbad GmbH
Art	privat

A-5 Akademisches Lehrkrankenhaus

Akademisches Lehrkrankenhaus Nein

A-6 Organisationsstruktur des Krankenhauses

Abteilung/Organisationseinheit	Ansprechpartner/Kontakt
Klinik für Endoprothetik und Gelenkchirurgie	Chefarzt Prof. Dr. med. Stefan Sell Sekretariat: 07081 179-561 Als Orthopädische Fachklinik mit zusätzlicher Rheumatologischer Spezialisierung zuständig für den hoch technisierten operativen Teil im Sana Gelenk- und Rheumazentrum Baden-Württemberg.
Klinik für Rheumatologie und Klinische Immunologie	Chefarzt PD Dr. med. Armin Schnabel Sekretariat: 07081 179-541 Alle Krankheiten des rheumatischen Formenkreises werden in der Internistischen Fachklinik des Sana Gelenk- und Rheumazentrums Baden-Württemberg diagnostiziert und nicht-operativ behandelt.
Klinik für Anästhesie	Chefarzt Dr. med. Helmut Neuhierl Sekretariat: 07081 179-501 Die Klinik versorgt das gesamte operative Spektrum des Sana Gelenk- und Rheumazentrums Baden-Württemberg anästhesiologisch sowohl im stationären als auch im ambulanten Bereich.
Klinik für Innere Medizin	Chefarzt Dr. med. Frank Stammler Sekretariat: 07081 179-521 Die Klinik ist zuständig für die allgemein-internistische Akut- und Notfallversorgung im Oberen Enztal.

A-7 Regionale Versorgungsverpflichtung für die Psychiatrie

Nein

A-8 Fachabteilungsübergreifende Versorgungsschwerpunkte des Krankenhauses

Nr.	Fachabteilungsübergreifender Versorgungsschwerpunkt	Fachabteilungen, die an dem Versorgungsschwerpunkt beteiligt sind
VS00	Zentrum für Rheumatologie	Klinik für Endoprothetik und Gelenkchirurgie, Klinik für Rheumatologie und Klinische Immunologie, Klinik für Anästhesie Das Sana Gelenk- und Rheumazentrum Baden-Württemberg ist ein überregionales Zentrum für die Diagnose und Therapie rheumatischer Erkrankungen. Die hohe fachliche Spezialisierung unserer Kliniken sowie die langjährige Erfahrung des gesamten Teams ermöglichen eine umfassende Behandlung und individuelle Betreuung. Das spezialisierte Team besteht aus orthopädischen und internistischen Rheumatologen, im Umgang mit Rheumapatienten qualifizierten Therapeuten und erfahrenen Pflegekräften.

A-9 Fachabteilungsübergreifende medizinisch-pflegerische Leistungsangebote des Krankenhauses

Nr.	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot
MP07	Beratung/Betreuung durch Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen Der Sozialdienst arbeitet eng mit Ärzten, Pflegedienst und Therapeuten zusammen und bildet das Bindeglied zwischen Patient und sozialen Leistungsträgern.
MP14	Diät- und Ernährungsberatung Der Verlauf chronischer Entzündungen kann durch die Zusammensetzung der Kost positiv beeinflusst werden. Unsere Diätberatung vermittelt im Einzelgespräch und in Gruppenseminaren praktisches Wissen. Zudem wird gewährleistet, dass unsere Patienten geeignete Kost erhalten, wenn Erkrankungen wie Diabetes oder Fettstoffwechselerkrankungen vorliegen.
MP16	Ergotherapie/Arbeitstherapie Die Ergotherapie hilft bei der Verbesserung der Feinmotorik. Dies ist meist bei Erkrankungen der Hand- und Fingergelenke notwendig sowie nach Operationen. In Einzel- und Gruppentherapie werden Beweglichkeit, Kraft und Geschicklichkeit erreicht. Hier erfahren unsere Patienten, wie sie Fehlbelastungen, z. B. auch durch Hilfsmittel, vermeiden können. Spezielle Schienen (auch oft nach Operationen erforderlich) werden hier individuell hergestellt oder angepasst.
MP32	Physiotherapie/Krankengymnastik als Einzel- und/oder Gruppentherapie Das Angebot umfasst unter anderem aktive und passive Techniken der Krankengymnastik, Mobilisationstechniken sowie Gleichgewichts- und Koordinationsschulung.

A-10 Allgemeine nicht-medizinische Serviceangebote des Krankenhauses

Nr.	Serviceangebot
SA43	Abschiedsraum
SA01	Aufenthaltsräume Auf jeder Stationsebene befindet sich ein Aufenthaltsraum mit Balkon für Patienten und Besucher.
SA03	Ein-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle Auf unserer Wahlleistungsstation bieten wir unseren Patienten einen gehobenen Komfort. Insgesamt stehen hier 8 Ein-Bett-Zimmer zur Verfügung.
SA11	Zwei-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle Insgesamt stehen auf der Wahlleistungsstation 16 Zwei-Bettzimmer zur Verfügung.
SA12	Balkon/Terrasse Alle Zimmer der Wahlleistungsstation sind mit Balkon ausgestattet. Auf dem begrünten Klinikdach befindet sich der Patientengarten mit großzügiger Terrasse.
SA13	Elektrisch verstellbare Betten
SA14	Fernsehgerät am Bett/im Zimmer
SA15	Internetanschluss am Bett/im Zimmer
SA16	Kühlschrank Die komfortabel ausgestatteten Zimmer der Wahlleistungsstation sind alle mit Kühlschrank ausgestattet.
SA17	Rundfunkempfang am Bett
SA18	Telefon
SA21	Kostenlose Getränkebereitstellung Jede Stationsebene stellt kostenlos Mineralwasser und Tee zur Verfügung.
SA49	Fortbildungsangebote/Informationsveranstaltungen
SA34	Rauchfreies Krankenhaus Das Krankenhaus ist Mitglied im Deutschen Netz Rauchfreier Krankenhäuser.
SA54	Tageszeitungsangebot Die örtliche Tagespresse liegt an der Rezeption aus.
SA55	Beschwerdemanagement Es gibt ein umfassendes Beschwerdemanagementsystem, das jede Form der mündlichen und schriftlichen Beschwerde ermöglicht und die Abläufe der Bearbeitung für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelt.
SA42	Seelsorge
SA19	Wertfach/Tresor am Bett/im Zimmer

>>

>> **A-10**
Allgemeine nicht-medizinische Serviceangebote des Krankenhauses

Nr.	Serviceangebot
SA45	Frühstücks-/Abendbuffet Für unsere Patienten der Wahlleistungsstation wird ein qualitativ hochwertiges und ausgewogenes Frühstücks- und Abendbuffet zur Verfügung gestellt.
SA46	Getränkeautomat
SA23	Cafeteria Im Erdgeschoss befindet sich ein Cafe mit Kiosk.
SA27	Internetzugang
SA28	Kiosk/Einkaufsmöglichkeiten Im Erdgeschoss befinden sich mehrere Ladengeschäfte mit Cafe, Kiosk, Buchhandlung sowie das Touristikbüro Bad Wildbad. Weitere Einkaufsmöglichkeiten bestehen durch die zentrale Lage im Stadtzentrum.
SA38	Wäscheservice Dieser Service wird unseren Patienten auf der Wahlleistungsstation zur Verfügung gestellt.
SA57	Sozialdienst

A-12

Anzahl der Betten im gesamten Krankenhaus nach § 108/109 SGB V (Stichtag 31.12. des Berichtsjahres)

103

A-13

Fallzahlen des Krankenhauses

Gesamtzahl der im Berichtsjahr behandelten Fälle	
Vollstationäre Fallzahl	3.215
Ambulante Fallzahl	
Fallzählweise	7.500

A-14

Personal des Krankenhauses

A-14.1

Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	22,8 Vollkräfte
Davon Fachärzte und Fachärztinnen	17,1 Vollkräfte

A-14.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	33,2 Vollkräfte	3 Jahre
Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger und Gesundheits- und Kinderkrankenpflegerinnen	2,0 Vollkräfte	3 Jahre
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	10,9 Vollkräfte	1 Jahr

STRUKTURIERTER QUALITÄTSBERICHT
TEIL B

Struktur- und Leistungsdaten der Organisationseinheiten/Fachabteilungen

Datenschutzhinweis:

Aus Datenschutzgründen sind keine Fallzahlen ≤ 5 Fälle angegeben.

B-1 Klinik für Rheumatologie und Klinische Immunologie

B-1.1

Name der Organisationseinheit/Fachabteilung

Name der Fachabteilung	Klinik für Rheumatologie und Klinische Immunologie
-------------------------------	----------------------------------------------------

Kontaktdaten

Chefarzt / Chefärztin	Privatdozent Dr. med. Armin Schnabel
Straße und Nummer	König-Karl-Straße 5
PLZ und Ort	75323 Bad Wildbad
Telefon	07081 179-541
Telefax	07081 179-529
E-Mail	rheumazentrum@sana-wildbad.de
Webadresse	www.sana-rheumazentrum.de

Haupt-/Belegabteilung

Art der Abteilung	Hauptabteilung
--------------------------	----------------

KLINIK FÜR RHEUMATOLOGIE UND KLINISCHE IMMUNOLOGIE

B-1.2

Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/Fachabteilung

Nr.	Versorgungsschwerpunkte
VI17	Diagnostik und Therapie von rheumatologischen Erkrankungen
VI00	Diagnostik und Therapie entzündlicher Gelenkerkrankungen
VI00	Diagnostik und Therapie entzündlicher Wirbelsäulenerkrankungen
VI00	Diagnostik und Therapie entzündlicher Bindegewebserkrankungen
VI00	Diagnostik und Therapie systemischer Gefäßentzündungen
VI00	Diagnostik und Therapie kompliziert verlaufender Verschleißerkrankungen an Gelenken und Wirbelsäule
VI00	Diagnostik und Therapie generalisierter Schmerzsyndrome

B-1.3

Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote der Organisationseinheit/Fachabteilung

Nr.	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot
MP34	Psychologisches/psychotherapeutisches Leistungsangebot/Psychozialdienst
MP49	Wirbelsäulengymnastik
MP52	Zusammenarbeit mit/Kontakt zu Selbsthilfegruppen
MP00	wöchentliche Patientenseminare

B-1.4

Nicht-medizinische Serviceangebote der Organisationseinheit/Fachabteilung

Nr.	Serviceangebot
SA13	Elektrisch verstellbare Betten
SA41	Dolmetscherdienste

KLINIK FÜR RHEUMATOLOGIE UND KLINISCHE IMMUNOLOGIE

B-1.5

Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung

Vollstationäre Fallzahl	963
Teilstationäre Fallzahl	65

B-1.6

Diagnosen nach ICD

B-1.6.1

Hauptdiagnosen nach ICD

Rang	ICD-10 Ziffer*	Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	M05	206	Anhaltende (chronische) Entzündung mehrerer Gelenke mit im Blut nachweisbarem Rheumafaktor
2	M06	192	Sonstige anhaltende (chronische) Entzündung mehrerer Gelenke
3	M35	115	Sonstige entzündliche Krankheit, bei der das Immunsystem vor allem das Bindegewebe angreift
4	L40	66	Schuppenflechte - Psoriasis
5	M13	66	Sonstige Gelenkentzündung
6	M31	46	Sonstige entzündliche Krankheit, bei der das Immunsystem die Blutgefäße angreift - nekrotisierende Vaskulopathien
7	M45	43	Entzündung der Wirbelsäule und der Darm-Kreuzbeingelenke mit Schmerzen und Versteifung - Spondylitis ankylosans
8	M46	27	Sonstige Entzündung der Wirbelsäule
9	M34	20	Entzündliche Krankheit, bei der das Immunsystem vor allem das Bindegewebe angreift, mit Verhärtungen an Haut oder Organen - Systemische Sklerose
10	M79	17	Sonstige Krankheit des Weichteilgewebes

* Hauptdiagnose gemäß der jeweils geltenden Fassung der Deutschen Kodierrichtlinien

KLINIK FÜR RHEUMATOLOGIE UND KLINISCHE IMMUNOLOGIE

B-1.7

Prozeduren nach OPS

B-1.7.1

Durchgeführte Prozeduren nach OPS

Rang	OPS-Ziffer	Anzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	8-561	548	Funktionsorientierte körperliche Übungen und Anwendungen
2	8-983	207	Fachübergreifende Rheumabehandlung
3	8-020	129	Behandlung durch Einspritzen von Medikamenten in Organe bzw. Gewebe oder Entfernung von Ergüssen z.B. aus Gelenken
4	1-854	90	Untersuchung eines Gelenkes oder eines Schleimbeutels durch Flüssigkeits- oder Gewebeentnahme mit einer Nadel
5	8-158	83	Behandlung durch gezieltes Einstechen einer Nadel in ein Gelenk mit anschließender Gabe oder Entnahme von Substanzen, z.B. Flüssigkeit
6	1-650	53	Untersuchung des Dickdarms durch eine Spiegelung -Koloskopie
7	8-547	51	Sonstiges therapeutisches Verfahren zur Beeinflussung des Immunsystems
8	1-440	49	Entnahme einer Gewebeprobe (Biopsie) aus dem oberem Verdauungstrakt, den Gallengängen bzw. der Bauchspeicheldrüse bei einer Spiegelung
9	3-705	41	Bildgebendes Verfahren zur Darstellung des Muskel-Skelettsystems mittels radioaktiver Strahlung (Szintigraphie)
10	1-632	31	Untersuchung der Speiseröhre, des Magens und des Zwölffingerdarms durch eine Spiegelung

B-1.8

Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

	Art der Ambulanz	Bezeichnung der Ambulanz	Nr. der Leistung	Angeborene Leistung
AM00	Sonstiges Ambulantes Therapiezentrum	Ambulantes Therapiezentrum (ATZ) der Sana Kliniken Bad Wildbad GmbH	VI00	Physiotherapie, Ergotherapie, Schienenherstellung
	Es wird eine privat- oder vertragsärztliche Verordnung zu den Leistungen benötigt.			

>>

KLINIK FÜR RHEUMATOLOGIE UND KLINISCHE IMMUNOLOGIE

>> **B-1.8**
Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

	Art der Ambulanz	Bezeichnung der Ambulanz	Nr. der Leistung	Angebote Leistung
AM04	Ermächtigungsambulanz nach § 116 SGB V	Internistisch-rheumatologische Ambulanz, PD Dr. A. Schnabel	VI00	Komplette Diagnostik rheumatologischer Erkrankungen und Therapieempfehlung
	Persönliche Ermächtigung des Chefarztes zur Konsiliaruntersuchung auf Überweisung von Vertragsärzten			
AM11	Vor- und nachstationäre Leistungen nach § 115a SGB V	Internistische Rheumatologie	VI00	Ambulante Untersuchung und Behandlung vor oder nach einer stationären Behandlung
	Die ambulante Untersuchung und Behandlung steht in kurzem zeitlichen Zusammenhang mit einem stationären Aufenthalt. Entweder wird die Notwendigkeit eines stationären Aufenthalts zuvor abgeklärt oder es erfolgt eine Behandlung zur Nachsorge. Grundlage ist jeweils eine vorangegangene Einweisung zum stationären Klinikaufenthalt durch einen Vertragsarzt.			

B-1.9
Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

Trifft nicht zu

B-1.10
Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Nicht vorhanden

KLINIK FÜR RHEUMATOLOGIE UND KLINISCHE IMMUNOLOGIE

B-1.11

Apparative Ausstattung

Nr.	Vorhandene Geräte	Umgangssprachliche Bezeichnung	24h-Notfallverfügbarkeit
AA12	Gastroenterologisches Endoskop	Gerät zur Magen-Darm-Spiegelung	✓
AA49	Kapillarmikroskop	Mikroskop für die Sichtung der Beschaffenheit kleinster Blutgefäße	
AA27	Röntgengerät/Durchleuchtungsgerät		✓
AA29	Sonographiegerät/Dopplersonographiegerät/ Duplexsonographiegerät	Ultraschallgerät/mit Nutzung des Dopplereffekts/ farbkodierter Ultraschall	✓
AA00	Knochendichtemessung/Osteodensometrie		
AA00	Computergestütztes Speziallabor		

B-1.12

Personelle Ausstattung

B-1.12.1

Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	5,2 Vollkräfte
Davon Fachärzte und Fachärztinnen	5,2 Vollkräfte

Fachexpertise der Abteilung

Nr.	Facharztqualifikation
AQ23	Innere Medizin
AQ31	Innere Medizin und SP Rheumatologie

KLINIK FÜR RHEUMATOLOGIE UND KLINISCHE IMMUNOLOGIE

B-1.12.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	7,5 Vollkräfte	3 Jahre
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	4,6 Vollkräfte	1 Jahr

B-1.12.3 Spezielles therapeutisches Personal

Nr.	Spezielles therapeutisches Personal
SP05	Ergotherapeut und Ergotherapeutin/Arbeits- und Beschäftigungstherapeut und Arbeits- und Beschäftigungstherapeutin
SP21	Physiotherapeut und Physiotherapeutin
SP23	Psychologe und Psychologin

B-2 Klinik für Endoprothetik und Gelenkchirurgie

B-2.1

Name der Organisationseinheit/Fachabteilung

Name der Fachabteilung	Klinik für Endoprothetik und Gelenkchirurgie
-------------------------------	----------------------------------------------

Kontaktdaten

Chefarzt / Chefärztin	Professor Dr. med. Stefan Sell
Straße und Nummer	König-Karl-Straße 5
PLZ und Ort	75323 Bad Wildbad
Telefon	07081 179-561
Telefax	07081 179-569
E-Mail	gelenkzentrum@sana-wildbad.de
Webadresse	www.sana-gelenkzentrum.de

Haupt-/Belegabteilung

Art der Abteilung	Hauptabteilung
--------------------------	----------------

KLINIK FÜR ENDOPROTHETIK UND GELENKCHIRURGIE

B-2.2

Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/Fachabteilung

Nr.	Versorgungsschwerpunkte
VO01	Diagnostik und Therapie von Arthropathien Offen chirurgische oder arthroskopische Gelenkoperationen einschließlich Endoprothetik (Kunstgelenke) an allen Gelenken der oberen und unteren Gliedmaßen
VO07	Diagnostik und Therapie von Krankheiten der Synovialis und der Sehnen Eingriffe an Sehnen und Sehnengleitgeweben
VO08	Diagnostik und Therapie von sonstigen Krankheiten des Weichteilgewebes Eingriffe an Muskeln, Muskel- und sonstigen Faszien, Bändern und Kapselgeweben sowie Nerven und Gefäßen (Schwerpunkt an Hand und Fuß)
VO09	Diagnostik und Therapie von Osteopathien und Chondropathien Eingriffe an Knochen- und Knorpelgewebe
VO15	Fußchirurgie Moderne Fußchirurgie mit Korrektur sämtlicher Fehlstellungen (auch als ambulantes Behandlungsangebot)
VO16	Handchirurgie Umfassende moderne Handchirurgie einschließlich mikrochirurgischer Operationen an Nerven und Gefäßen, auch als ambulante Eingriffe (Spezialsprechstunde)
VO19	Schulterchirurgie Alle Eingriffe der modernen Schulterchirurgie, arthroskopisch und offen chirurgisch

B-2.3

Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote der Organisationseinheit/Fachabteilung

Nr.	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot
MP47	Versorgung mit Hilfsmitteln/Orthopädietechnik
MP52	Zusammenarbeit mit/Kontakt zu Selbsthilfegruppen Es besteht eine enge Zusammenarbeit mit der Rheumaliga
MP00	Joint Care Programm Das Joint Care Programm ist ein modernes gruppenspezifisches Frühmobilisierungskonzept für stationäre Patienten, die mit einem künstlichen Hüft- oder Kniegelenk versorgt wurden. Das Konzept wird seit Januar 2007 in unserer Klinik angewendet.

KLINIK FÜR ENDOPROTHETIK UND GELENKCHIRURGIE

B-2.5

Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung

Vollstationäre Fallzahl	1.384
-------------------------	-------

B-2.6

Diagnosen nach ICD

B-2.6.1

Hauptdiagnosen nach ICD

Rang	ICD-10 Ziffer*	Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	M20	232	Nicht angeborene Verformungen von Fingern bzw. Zehen
2	M17	223	Gelenkverschleiß (Arthrose) des Kniegelenkes
3	M06	200	Sonstige anhaltende (chronische) Entzündung mehrerer Gelenke
4	M16	123	Gelenkverschleiß (Arthrose) des Hüftgelenkes
5	M75	86	Schulterverletzung
6	M19	59	Sonstige Form des Gelenkverschleißes (Arthrose)
7	T84	57	Komplikationen durch künstliche Gelenke, Metallteile oder durch Verpflanzung von Gewebe in Knochen, Sehnen, Muskeln bzw. Gelenken
8	M18	45	Gelenkverschleiß (Arthrose) des Daumensattelgelenkes
9	M72	31	Gutartige Geschwulstbildung des Bindegewebes
10	G56	29	Funktionsstörung eines Nervs am Arm bzw. an der Hand

* Hauptdiagnose gemäß der jeweils geltenden Fassung der Deutschen Kodierrichtlinien

KLINIK FÜR ENDOPROTHETIK UND GELENKCHIRURGIE

B-2.7

Prozeduren nach OPS

B-2.7.1

Durchgeführte Prozeduren nach OPS

Rang	OPS-Ziffer	Anzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	5-788	804	Operation an den Fußknochen
2	5-800	487	Erneute operative Begutachtung und Behandlung nach einer Gelenkoperation
3	5-786	453	Operative Befestigung von Knochenteilen z.B. bei Brüchen mit Hilfsmitteln wie Schrauben oder Platten
4	5-822	231	Operatives Einsetzen eines künstlichen Kniegelenks
5	5-807	218	Wiederherstellende Operation an Sehnen bzw. Bändern sonstiger Gelenke
6	5-811	205	Operation an der Gelenkinnenhaut durch eine Spiegelung
7	5-851	201	Durchtrennung von Muskeln, Sehnen bzw. deren Bindegewebshüllen
8	5-854	195	Wiederherstellende Operation an Sehnen
9	5-810	191	Erneute Operation eines Gelenks durch eine Spiegelung
10	5-820	125	Operatives Einsetzen eines künstlichen Hüftgelenks

KLINIK FÜR ENDOPROTHETIK UND GELENKCHIRURGIE

B-2.8

Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

	Art der Ambulanz	Bezeichnung der Ambulanz	Nr. der Leistung	Angebotene Leistung
AM04	Ermächtigungsambulanz nach § 116 SGB V	Orthopädische Ambulanz Prof. Dr. med. S. Sell	VO00	Konsiliaruntersuchungen einschl. Röntgendiagnostik zu allen therapeutischen Fragen im Fachgebiet Orthopädie, Unfallchirurgie und Rheumatologie Ermächtigung zu Konsiliaruntersuchungen, Grundlage ist eine Überweisung durch Orthopäden, Unfallchirurgen und Rheumatologen
AM07	Privatambulanz	Privatärztliche Ambulanz Prof. Dr. S. Sell	VO00	Alle Untersuchungen und Behandlungen im Fachgebiet Orthopädie und Rheumatologie Für Selbstzahler oder PKV-Versicherte
AM00	Sonstiges Institutsambulanz des Krankenhauses im Rahmen des Ambulanten Operierens nach § 115b SGB V nach Überweisung durch einen Facharzt	Spezialsprechstunde GKV Hand, Fuß, Schulter und Endoprothetik	VO00	Untersuchungen und Beratungen zur OP-Indikation durch Spezialisten im Fachgebiet
AM11	Vor- und nachstationäre Leistungen nach § 115a SGB V	Vor- und nachstationäre Behandlung	VO00	Ambulante Behandlung vor oder nach einer stationären Behandlung zur Abklärung oder Nachsorge Die ambulante Behandlung erfolgt in Verbindung mit einem tatsächlichen oder geplanten stationären Aufenthalt auf Grundlage einer Einweisung durch einen Vertragsarzt. Zudem wird diese Behandlung vom Medizinischen Dienst der Krankenkassen z.B. für alle ambulant durchzuführenden Vorbereitungsmaßnahmen zu einer planbaren Operation eingefordert.

KLINIK FÜR ENDOPROTHETIK UND GELENKCHIRURGIE

B-2.9

Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

Rang	OPS-Ziffer	Anzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	5-788	92	Operation an den Fußknochen
2	5-984	67	Operation unter Verwendung optischer Vergrößerungshilfen, z.B. Lupenbrille, Operationsmikroskop
3	5-056	51	Operation zur Lösung von Verwachsungen um einen Nerv bzw. zur Druckentlastung des Nervs oder zur Aufhebung der Nervenfunktion
4	5-786	50	Operative Befestigung von Knochenteilen z.B. bei Brüchen mit Hilfsmitteln wie Schrauben oder Platten
5	5-841	50	Operation an den Bändern der Hand
6	5-812	41	Operation am Gelenkknorpel bzw. an den knorpeligen Zwischenscheiben (Menisken) durch eine Spiegelung
7	5-807	32	Wiederherstellende Operation an Sehnen bzw. Bändern sonstiger Gelenke
8	5-851	30	Durchtrennung von Muskeln, Sehnen bzw. deren Bindegewebshüllen
9	5-840	27	Operation an den Sehnen der Hand
10	5-787	27	Entfernung von Hilfsmitteln, die zur Befestigung von Knochenteilen z.B. bei Brüchen verwendet wurden

B-2.10

Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Nicht vorhanden

KLINIK FÜR ENDOPROTHETIK UND GELENKCHIRURGIE

B-2.11 Apparative Ausstattung

Nr.	Vorhandene Geräte	Umgangssprachliche Bezeichnung	24h-Notfallverfügbarkeit
AA37	Arthroskop	Gelenksspiegelung	✓
AA04	Bewegungsanalysesystem		
AA07	Cell Saver	Eigenblutauflbereitungsgerät	✓
AA40	Defibrillator	Gerät zur Behandlung von lebensbedrohlichen Herzrhythmusstörungen	✓
AA24	OP-Navigationsgerät		
AA27	Röntgengerät/Durchleuchtungsgerät		✓
AA29	Sonographiegerät/Dopplersonographiegerät/ Duplexsonographiegerät	Ultraschallgerät/mit Nutzung des Dopplereffekts/ farbkodierter Ultraschall	✓
AA00	Operationsmikroskop und mikrochirurgisches Instrumentarium		✓
AA00	Geräte zur arthroskopischen Gelenksoperation		

B-2.12 Personelle Ausstattung

B-2.12.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	9,8 Vollkräfte
Davon Fachärzte und Fachärztinnen	6,4 Vollkräfte

Fachexpertise der Abteilung

Nr.	Facharztqualifikation
AQ61	Orthopädie
AQ10	Orthopädie und Unfallchirurgie

>>

KLINIK FÜR ENDOPROTHETIK UND GELENKCHIRURGIE

>> B-2.12.1 Ärzte und Ärztinnen

Nr.	Zusatzweiterbildung (fakultativ)
ZF12	Handchirurgie
ZF00	Chirotherapie
ZF32	Physikalische und Rehabilitative Medizin
ZF37	Rehabilitationswesen
ZF44	Sportmedizin
ZF19	Kinder-Orthopädie
ZF29	Orthopädische Rheumatologie
ZF38	Röntgendiagnostik
ZF41	Spezielle Orthopädische Chirurgie

B-2.12.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	11,8 Vollkräfte	3 Jahre
Gesundheits- und Kinderkrankenpfleger und Gesundheits- und Kinderkrankenpflegerinnen	1,0 Vollkraft	3 Jahre
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	3,7 Vollkräfte	1 Jahr

B-2.12.3 Spezielles therapeutisches Personal

Nr.	Spezielles therapeutisches Personal
SP21	Physiotherapeuten
SP25	Sozialarbeiter
SP05	Ergotherapeuten

B-3 Klinik für Innere Medizin

B-3.1

Name der Organisationseinheit/Fachabteilung

Name der Fachabteilung	Sana Klinik für Innere Medizin
-------------------------------	--------------------------------

Kontaktdaten

Chefarzt / Chefärztin	Dr. med. Frank Stammler
Straße und Nummer	König-Karl-Straße 5
PLZ und Ort	75323 Bad Wildbad
Telefon	07081 179-521
Telefax	07081 179-529
E-Mail	info@sana-wildbad.de
Webadresse	www.sana-wildbad.de

Haupt-/Belegabteilung

Art der Abteilung	Hauptabteilung
--------------------------	----------------

KLINIK FÜR INNERE MEDIZIN

B-3.2

Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/Fachabteilung

Nr.	Versorgungsschwerpunkte
VI01	Diagnostik und Therapie von ischämischen Herzkrankheiten
VI03	Diagnostik und Therapie von sonstigen Formen der Herzkrankheit
VI04	Diagnostik und Therapie von Krankheiten der Arterien, Arteriolen und Kapillaren
VI05	Diagnostik und Therapie von Krankheiten der Venen, der Lymphgefäße und der Lymphknoten
VI06	Diagnostik und Therapie von zerebrovaskulären Krankheiten
VI07	Diagnostik und Therapie der Hypertonie (Hochdruckkrankheit)
VI10	Diagnostik und Therapie von endokrinen Ernährungs- und Stoffwechselkrankheiten
VI11	Diagnostik und Therapie von Erkrankungen des Magen-Darm-Traktes
VI20	Intensivmedizin

B-3.3

Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote der Organisationseinheit/Fachabteilung

Nr.	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot
MP04	Atemgymnastik/-therapie Angebot im Rahmen der Physiotherapie, z.B. bei Erkrankungen der Lunge und der Bronchien
MP51	Wundmanagement Behandlung chronischer Wunden, z.B. bei Durchblutungsstörungen und Blutzuckererkrankung
MP52	Zusammenarbeit mit/Kontakt zu Selbsthilfegruppen Dem gefäßmedizinischen Schwerpunkt entsprechend bestehen gute Kontakte und persönliches Engagement zur Mitarbeit in der lokalen Gefäß- und Koronarsportgruppe.

KLINIK FÜR INNERE MEDIZIN

B-3.5

Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung

Vollstationäre Fallzahl	868
-------------------------	-----

B-3.6

Diagnosen nach ICD

B-3.6.1

Hauptdiagnosen nach ICD

Rang	ICD-10 Ziffer*	Fallzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	I50	93	Herzschwäche
2	J18	38	Lungenentzündung, Krankheitserreger vom Arzt nicht näher bezeichnet
3	I20	31	Anfallsartige Enge und Schmerzen in der Brust - Angina pectoris
4	A09	30	Durchfallkrankheit bzw. Magen-Darm-Grippe, wahrscheinlich ausgelöst durch Bakterien, Viren oder andere Krankheitserreger
5	J44	25	Sonstige anhaltende (chronische) Lungenkrankheit mit Verengung der Atemwege - COPD
6	I48	24	Herzrhythmusstörung, ausgehend von den Vorhöfen des Herzens
7	K29	23	Schleimhautentzündung des Magens bzw. des Zwölffingerdarms
8	A41	23	Sonstige Blutvergiftung (Sepsis)
9	E11	23	Zuckerkrankheit, die nicht zwingend mit Insulin behandelt werden muss - Diabetes Typ-2
10	M54	20	Rückenschmerzen

* Hauptdiagnose gemäß der jeweils geltenden Fassung der Deutschen Kodierrichtlinien

KLINIK FÜR INNERE MEDIZIN

B-3.7**Prozeduren nach OPS****B-3.7.1****Durchgeführte Prozeduren nach OPS**

Rang	OPS-Ziffer	Anzahl	Umgangssprachliche Bezeichnung
1	8-930	602	Intensivmedizinische Überwachung von Atmung, Herz und Kreislauf ohne Messung des Drucks in der Lungenschlagader und im rechten Vorhof des Herzens
2	1-440	93	Entnahme einer Gewebeprobe (Biopsie) aus dem oberen Verdauungstrakt, den Gallengängen bzw. der Bauchspeicheldrüse bei einer Spiegelung
3	1-650	85	Untersuchung des Dickdarms durch eine Spiegelung - Koloskopie
4	1-630	85	Untersuchung der Speiseröhre durch eine Spiegelung
5	8-800	61	Übertragung (Transfusion) von Blut, roten Blutkörperchen bzw. Blutplättchen eines Spenders auf einen Empfänger
6	8-121	56	Darmspülung
7	3-200	47	Computertomographie (CT) des Schädels ohne Kontrastmittel
8	1-632	46	Untersuchung der Speiseröhre, des Magens und des Zwölffingerdarms durch eine Spiegelung
9	1-444	37	Entnahme einer Gewebeprobe (Biopsie) aus dem unteren Verdauungstrakt bei einer Spiegelung
10	5-893	36	Operative Entfernung von abgestorbenem Gewebe im Bereich einer Wunde bzw. von erkranktem Gewebe an Haut oder Unterhaut

KLINIK FÜR INNERE MEDIZIN

B-3.8

Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

	Art der Ambulanz	Bezeichnung der Ambulanz	Nr. der Leistung	Angebote Leistung
AM07	Privatambulanz	Privatsprechstunde Dr. med. F. Stammler	VI00	Alle Untersuchungen und Behandlungen im Fachgebiet innere Medizin und Gefäßmedizin
	Für Selbstzahler oder PKV-Versicherte			
AM11	Vor- und nachstationäre Leistungen nach § 115a SGB V Die ambulante Untersuchung und Behandlung steht in kurzem zeitlichen Zusammenhang mit einem stationären Aufenthalt. Entweder wird die Notwendigkeit eines stationären Aufenthalts (auch notfallmäßig) zuvor abgeklärt oder es erfolgt eine Behandlung zur Nachsorge. Grundlage ist jeweils eine vorangegangene Einweisung zum stationären Klinikaufenthalt durch einen Vertragsarzt.	Vor- und nachstationäre Behandlung Innere Medizin	VI00	Ambulante Untersuchung und Behandlung vor oder nach einer stationären Behandlung

B-3.9

Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

Trifft nicht zu

B-3.10

Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Nicht vorhanden

KLINIK FÜR INNERE MEDIZIN

B-3.11
Apparative Ausstattung

Nr.	Vorhandene Geräte	Umgangssprachliche Bezeichnung	24h-Notfallverfügbarkeit
AA38	Beatmungsgeräte/CPAP-Geräte	Maskenbeatmungsgerät mit dauerhaft positivem Beatmungsdruck	✓
AA03	Belastungs-EKG/Ergometrie	Belastungstest mit Herzstrommessung	✓
AA39	Bronchoskop	Gerät zur Luftröhren- und Bronchienspiegelung	✓
AA40	Defibrillator	Gerät zur Behandlung von lebensbedrohlichen Herzrhythmusstörungen	✓
AA10	Elektroenzephalographiegerät (EEG)	Hirnstrommessung	
AA12	Gastroenterologisches Endoskop	Gerät zur Magen-Darm-Spiegelung	✓
AA49	Kapillarmikroskop	Mikroskop für die Sichtung der Beschaffenheit kleinster Blutgefäße	
AA19	Kipptisch	Gerät zur Messung des Verhaltens der Kenngrößen des Blutkreislaufs bei Lageänderung	✓
AA52	Laboranalyseautomaten für Hämatologie, klinische Chemie, Gerinnung und Mikrobiologie	Laborgeräte zur Messung von Blutwerten bei Blutkrankheiten, Stoffwechselleiden, Gerinnungsleiden und Infektionen	
AA27	Röntgengerät/Durchleuchtungsgerät		✓
AA29	Sonographiegerät/Dopplersonographiegerät/Duplexsonographiegerät	Ultraschallgerät/mit Nutzung des Dopplereffekts/farbkodierter Ultraschall	✓
AA31	Spirometrie/Lungenfunktionsprüfung		✓
AA58	24h-Blutdruck-Messung		✓
AA59	24h-EKG-Messung		✓
AA62	3-D/4-D-Ultraschallgerät		✓

KLINIK FÜR INNERE MEDIZIN

B-3.12 Personelle Ausstattung

B-3.12.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	5,1 Vollkräfte
Davon Fachärzte und Fachärztinnen	4,0 Vollkräfte

Fachexpertise der Abteilung

Nr.	Facharztqualifikation
AQ24	Innere Medizin und SP Angiologie
AQ26	Innere Medizin und SP Gastroenterologie

B-3.12.2 Pflegepersonal

	Anzahl	Ausbildungsdauer
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	14,7 Vollkräfte	3 Jahre
Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen	2,1 Vollkräfte	1 Jahr

B-3.12.3 Spezielles therapeutisches Personal

Nr.	Spezielles therapeutisches Personal
SP25	Sozialarbeiter
SP21	Physiotherapeuten

B-4 Klinik für Anästhesiologie

B-4.1

Name der Organisationseinheit/Fachabteilung

Name der Fachabteilung	Klinik für Anästhesiologie
-------------------------------	----------------------------

Kontaktdaten

Chefarzt / Chefärztin	Dr. med. Helmut Neuhierl
Straße und Nummer	König-Karl-Straße 5
PLZ und Ort	75323 Bad Wildbad
Telefon	07081 179-501
Telefax	07081 179-569
E-Mail	info@sana-wildbad.de
Webadresse	www.sana-wildbad.de

Haupt-/Belegabteilung

Art der Abteilung	Nicht bettenführend/sonstige Organisationseinheit
--------------------------	---------------------------------------------------

KLINIK FÜR ANÄSTHESIOLOGIE

B-4.2

Versorgungsschwerpunkte der Organisationseinheit/Fachabteilung

Nr.	Versorgungsschwerpunkte
VX00	Anästhesiologische Betreuung Alle operativ behandelten Patienten werden individuell anästhesiologisch mit Aufklärungsgespräch, Prämedikation, Narkose oder Regionalanästhesie, Angst- und Schmerzbehandlung im OP und Aufwachraum betreut.
VX00	OP und Aufwachraum Die Abteilung betreut 2 Operationssäle und den Aufwachraum mit 7 Plätzen.

B-4.3

Medizinisch-pflegerische Leistungsangebote der Organisationseinheit/Fachabteilung

Nr.	Medizinisch-pflegerisches Leistungsangebot
MP37	Schmerztherapie/-management Das perioperative Schmerzmanagement beginnt mit der Auswahl der in Frage kommenden Verfahren (z.B. Schmerzkatheter) schon vor der Operation beim Aufklärungsgespräch und der Prämedikation und wird bereits intraoperativ in die Wege geleitet, postoperativ im Aufwachraum fortgesetzt und auf der Allgemeinstation durch die bettenführenden Abteilungen unter Supervision der Anästhesie fortgesetzt.

B-4.5

Fallzahlen der Organisationseinheit/Fachabteilung

Vollstationäre Fallzahl	0
-------------------------	---

B-4.6

Diagnosen nach ICD

Trifft nicht zu

B-4.7

Prozeduren nach OPS

Trifft nicht zu

KLINIK FÜR ANÄSTHESIOLOGIE

B-4.8

Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

	Art der Ambulanz	Bezeichnung der Ambulanz	Nr. der Leistung	Angebote Leistung
AM00	Sonstiges Prämedikationsambulanz im Rahmen des Ambulanten Operie- rens des Krankenhauses nach § 115b SGB V Ambulante Operationen werden von der Klinik für Endoprothetik und Gelenkchirurgie angeboten.		VX00	Anästhesiologische Betreuung der Patienten vor, während und nach ambulanten Operationen

B-4.9

Ambulante Operationen nach § 115b SGB V

Siehe Klinik für Endoprothetik

B-4.10

Zulassung zum Durchgangs-Arztverfahren der Berufsgenossenschaft

Nicht vorhanden

B-4.11

Apparative Ausstattung

Nr.	Vorhandene Geräte	Umgangssprachliche Bezeichnung	24h-Notfallverfügbarkeit
AA07	Cell Saver	Eigenblutaufbereitung Bei Operationen mit größeren Blutverlusten wird im Operationssaal sowie im Aufwachraum das Verfahren der maschinellen Autotransfusion (MAT) eingesetzt. Dabei wird während und nach der Operation mittels eines speziellen Autotransfusionsgerätes das Blut eines Patienten gesammelt und nach Wiederaufbereitung retransfundiert. Auf diese Weise kann häufig auf Fremdblutgabe verzichtet werden.	

KLINIK FÜR ANÄSTHESIOLOGIE

B-4.12 Personelle Ausstattung

B-4.12.1 Ärzte und Ärztinnen

	Anzahl	
Ärzte und Ärztinnen insgesamt (außer Belegärzte und Belegärztinnen)	2	Vollkräfte
Davon Fachärzte und Fachärztinnen	2	Vollkräfte

Fachexpertise der Abteilung

Nr.	Facharztqualifikation
AQ01	Anästhesiologie

B-4.12.2 Pflegepersonal

	Anzahl		Ausbildungsdauer
Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen	4	Vollkräfte	3 Jahre



STRUKTURIERTER QUALITÄTSBERICHT
TEIL C

Qualitätssicherung

C-1

Die Daten zur externen vergleichenden Qualitätssicherung nach § 137 SGB V werden bis zum 31.12. direkt an die Annahmestelle übermittelt.

C-2

Externe Qualitätssicherung nach Landesrecht gemäß § 112 SGB V

Über § 137 SGB V hinaus ist auf Landesebene eine verpflichtende Qualitätssicherung vereinbart. Gemäß seinem Leistungsspektrum nimmt das Krankenhaus an folgenden Qualitätssicherungsmaßnahmen (Leistungsbereiche) teil:

Leistungsbereich
Neonatalerhebung Trifft für die Klinik nicht zu.
Schlaganfall Die Daten zur Qualitätssicherung nach Landesrecht gemäß § 112 SGB V wurden im Krankenhaus zeitnah und vollständig erfasst.

C-3

Qualitätssicherung bei Teilnahme an Disease-Management-Programmen (DMP) nach § 137f SGB V

Gemäß seinem Leistungsspektrum nimmt das Krankenhaus an folgenden DMP teil:

DMP
Diabetes mellitus Typ 1
Diabetes mellitus Typ 2

QUALITÄTSSICHERUNG

C-4

Teilnahme an sonstigen Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung

Teilnahme am BQS-Verfahren

Die Bundesgeschäftsstelle Qualitätssicherung gGmbH (BQS) ermittelt seit 2001 systematisch die medizinische und pflegerische Behandlungsqualität der Krankenhäuser in Deutschland.

Dazu werden jährlich die anonymisiert und elektronisch übermittelten Daten der Krankenhäuser nach einer einheitlichen Systematik ausgewertet. Jedes Krankenhaus ist per Gesetz verpflichtet, seine Daten an die BQS zu übermitteln. Dies ermöglicht die Vergleichbarkeit der Auswertungsergebnisse. Sie beschreiben medizinische und pflegerische Qualitätsindikatoren der Einrichtungen. Die Qualität einer gesamten Behandlung wird mit mehreren, aufeinander abgestimmten Qualitätsindikatoren gemessen. Sowohl die Krankenhäuser, als auch die Öffentlichkeit erhalten durch das BQS-Verfahren eine Orientierungshilfe bei der Bewertung der erreichten Behandlungsqualität. Seit 2007 werden diese Daten in den Krankenhaus-Qualitätsberichten für 2006 einheitlich veröffentlicht.

Den Qualitätsbericht der Sana Kliniken Bad Wildbad finden Sie unter www.bqs-online.com.

C-5

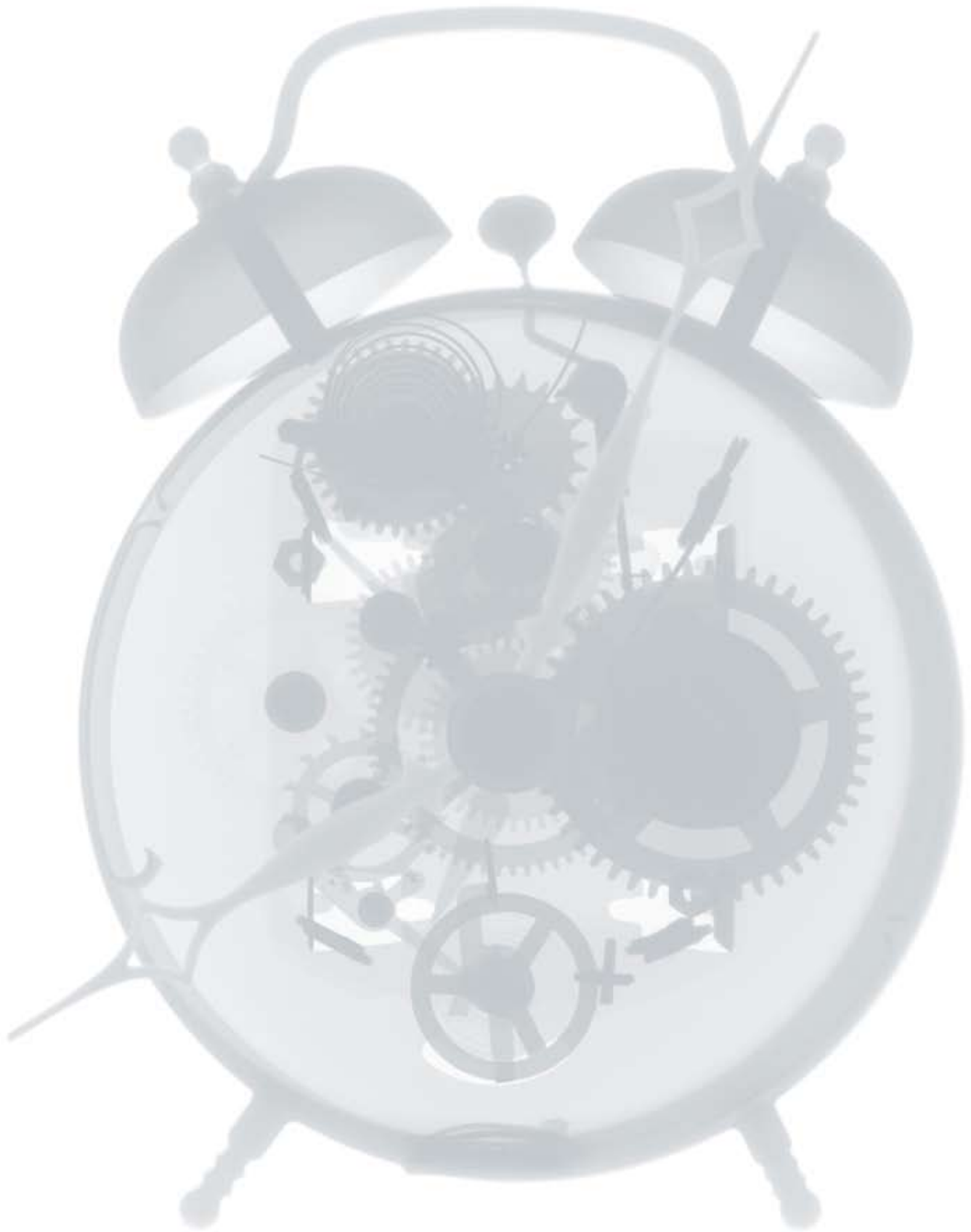
Umsetzung der Mindestmengenvereinbarung nach § 137 SGB V

Leistungsbereich	Mindestmenge	Erbrachte Menge	Ausnahmetatbestand
Knie-TEP	50	230	MM05/Kein Ausnahmetatbestand

C-6

Umsetzung von Beschlüssen des Gemeinsamen Bundesausschusses zur Qualitätssicherung nach § 137 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 SGB V [neue Fassung] („Strukturqualitätsvereinbarung“)

Trifft nicht zu



STRUKTURIERTER QUALITÄTSBERICHT
TEIL D

Qualitätsmanagement

D-1 Qualitätspolitik

Optimale Ergebnisqualität

Das Qualitätsziel der Sana Kliniken Bad Wildbad GmbH sind optimale Resultate in der Behandlung unserer Patienten, die insbesondere auch der Langzeitbeobachtung nach wissenschaftlichen Kriterien standhalten. Unsere Strategie, dies zu erreichen, basiert auf den drei Grundsätzen Analyse, Reaktion und Transparenz.

Spezialisierung und Teamarbeit

Die vergangenen Jahre waren geprägt durch die Zusammenführung der historisch bedingt sehr unterschiedlich strukturierten Akutkliniken, die sich auch noch zum Ende des Berichtsjahrs 2008 an mehreren Standorten in Bad Wildbad befanden. Mit Blick auf den Klinikneubau im Ortskern, dessen Inbetriebnahme näher rückte, blieben die Anstrengungen auch weiterhin konsequent darauf ausgerichtet, Prozesse zu vereinfachen, Synergien zu nutzen, Wege - nun auch baulich - zu verkürzen und die Zusammenarbeit zwischen allen Fachbereichen zu fördern. Im Zuge der strukturellen Veränderung, die die Zusammenlegung der Klinikstandorte des Sana Gelenk- und Rheumazentrums Baden-Württemberg und der Sana Klinik für Innere Medizin bedeuten, wollen wir beständig die Qualität unserer Leistungen erhalten und durch die sich neu eröffnenden Möglichkeiten verbessern. Dabei setzen wir mit hohem Qualitätsanspruch auf Spezialisierung und Teamarbeit.

Vision und Werte der Sana Kliniken Bad Wildbad

Basierend auf den Unternehmenswerten der Sana, formuliert in Mission und Vision, verfolgen die Kliniken des Sana-Verbundes in Bad Wildbad folgende Vision für den Standort:

Die Sana Kliniken Bad Wildbad sind eines der führenden Zentren für Rheumatologie und neurologische Rehabilitation in Deutschland; führend in Bezug auf evidenzbasierte medizinische Verfahren unter Einsatz neuer Methoden in Diagnostik und Therapie, Patientensicherheit und Patientenzufriedenheit sowie Effizienz in der Leistungserbringung. Unsere Vision wird durch eine internistische Akutversorgung abgesichert und erweitert. Dazu gehört auch eine individuelle und sehr persönliche Betreuung der Patienten in übersichtlichen und effizienten Strukturen. Mit dieser Vision wollen wir eine klare und eindeutige Vorstellung dessen vermitteln, was unser Handeln verbindlich prägt.

QUALITÄTSMANAGEMENT

EFQM als Verbindungselement und Werkzeug zur Unternehmensentwicklung

Die Sana in Bad Wildbad schloss sich schon 1999 dem „European Foundation of Quality Management“ (EFQM) -Modell für Excellence an, das durch Einbindung aller Mitarbeiter in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess die Erzielung besserer Ergebnisse fördert. Nach diesem Modell führen wir eine permanente Selbstbewertung durch.

Die Umsetzung des Modells erwies sich in den vergangenen Jahren zunehmend als Triebfeder und Motor für die Unternehmensentwicklung, die in den erfolgreichen Aufbau des heutigen Sana Gelenk- und Rheumazentrums führte, das einen überregionalen rheumatologischen Versorgungsauftrag wahrnimmt. Eine große Aufgabe in der Unternehmenspolitik war dabei, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der zuvor getrennt arbeitenden Bereiche operative Rheumabehandlung und Internistische Rheumatologie zusammen zu führen.

Die Klinik für Innere Medizin mit ihrem zusätzlichen, speziell angiologischen (die Gefäßkrankungen betreffenden) Schwerpunkt gewährleistet die regionale internistische Akut- und Notfallversorgung im Oberen Enztal und ergänzt die spezielle Rheumakompetenz als weiterer Baustein im Gefüge der Sana Kliniken Bad Wildbad GmbH.

Das Neurologische Rehabilitationszentrum Quellenhof in Bad Wildbad GmbH ist zwar eigenständig, seit seiner Eröffnung 1996 aber nicht nur durch die Personalunion in der Geschäftsführung und Verwaltung, sondern auch sonst durch vielfältige Verbindungen mit den beiden Akuthäusern eng verbunden.

Hervorragend ergänzen sich inzwischen die spezialisierten Ärzte und Fachkräfte des Akut- und Rehabereichs auf allen Ebenen. Mit zu dieser Teamfähigkeit beigetragen hat auch unsere gemeinsame Qualitätspolitik in Bezug auf die Strukturen und die interdisziplinären Aufgabenstellungen des Qualitätsmanagements. Die Sana Kliniken Bad Wildbad mit dem Sana Gelenk- und Rheumazentrum Baden-Württemberg, der Sana Klinik für Innere Medizin und dem Quellenhof als Neurologisches und inzwischen auch Orthopädisch und Internistisch-rheumatologisches Rehabilitationszentrum bilden in unserer und für unsere Qualitätspolitik eine große Einheit. Der engen Zusammenarbeit und Teambildung wird damit Rechnung getragen: Miteinander sind wir das starke Spezialisten-Team.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Über die Anwendung des EFQM-Modells hinaus führen wir Analysen medizinischer und pflegerischer Indikatoren nach neuesten Erkenntnissen der Fachgesellschaften durch. Weitere Benchmarking-Indikatoren erarbeitet unsere Muttergesellschaft Sana Kliniken AG im Vergleich mit anderen Häusern des Verbundes. Eine regelmäßige interne Qualitätsberichterstattung kommuniziert alle Ergebnisse an die Führungsebene und einzelnen Fachbereiche der Sana Kliniken Bad Wildbad. Identifizierte Verbesserungsansätze werden in unserem mit flachen Hierarchien versehenen Haus in berufsübergreifenden Projektgruppen umgesetzt, die regelmäßig an die Krankenhausleitung berichten. Beratungsangebote von Seiten des Sana-Verbundes oder von extern werden in Anspruch genommen.

Als Informationsquelle über Qualitätsindikatoren, medizinisch wie nicht-medizinisch, steht der interessierten Öffentlichkeit insbesondere der Qualitätsbericht nach §137 Abs. 1 SGB V zur Verfügung, der im Internet eingesehen oder in Schriftform bei uns angefordert werden kann. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben über hausinterne Medien, wie zum Beispiel das Intranet oder die Unterrichtung durch die Abteilungsverantwortlichen, freien Zugang zu den Informationen über die Qualitätspolitik, laufende Qualitätsprojekte, deren Ergebnisse und Umsetzung im Klinikalltag, beschrieben in verbindlichen Verfahrensanweisungen. Auf der Grundlage unserer Qualitätspolitik wird ein stetiger Verbesserungsprozess erreicht, der die Anpassung an sich verändernde Erfordernisse in allen Bereichen ermöglicht, alle Beteiligten einbezieht, Fehler vermeiden hilft und der gleichzeitig das Gebot der Wirtschaftlichkeit berücksichtigt. Im Fokus aller Anstrengungen steht dabei das Wohl unserer Patienten, gemessen an der medizinischen Leistungsqualität und der Zufriedenheit dieser Menschen, die sich uns anvertrauen.

QUALITÄTSMANAGEMENT

D-2 Qualitätsziele

Qualitätsmanagement ist Führungsaufgabe

Oberstes Ziel ist und bleibt die Exzellenz der Medizin. Die Qualitätsziele orientieren sich am medizinischen Leistungsspektrum, unserem Leitbild und den Grundsätzen der Sana Kliniken AG. Während Leitbild und Grundsätze unsere visionäre Grundorientierung ausdrücken, sind die Qualitätsziele konkret formulierte Vorgaben für die praktische Umsetzung. Durch die Veröffentlichung der erreichten Ergebnisse sind diese für Patienten, Angehörige, Mitarbeiter und Krankenhausleitung messbar.

Weitere Zielgruppen im Fokus unserer Bemühungen sind gesetzliche und private Krankenkassen, Eigentümer/Gesellschafter unserer Einrichtungen sowie andere Finanzgeber. Die unterschiedlichen Bedürfnisse und Erwartungen dieser Interessengruppen sind im Wesentlichen darauf ausgerichtet, eine hohe medizinische Versorgungsqualität, eine zeitgemäße Unterbringung und gesunde Verpflegung, angemessene Zuwendung, eine langfristige Perspektive für die Existenz des Betriebs und dessen Arbeitsplätze sowie eine leistungsgerechte Vergütung zu erhalten. Diese Bedürfnisse und Erwartungen immer wieder bestmöglich zu erfüllen, ist motivierendes Ziel in unserer alltäglichen Arbeit auf allen Ebenen. Entsprechend dieser Zielsetzung existiert bereits seit 1996 (Neurologische Rehabilitationszentrum Quellenhof) bzw. 1999 (Sana Kliniken Bad Wildbad GmbH) eine Konzeption für die Ausrichtung der Kliniken auf medizinische Kernkompetenzen: Rheumatologie und Neurologie. Die Entwicklung dieser Konzeption erfolgte gemeinsam mit allen Chefarzten und der Pflegedienstleitung. Sie wurde mit dem Sozialministerium als zuständige Planungs- und Genehmigungsbehörde sowie den Krankenkassen abgestimmt und schriftlich niedergelegt.

In dieser Konzeption ist festgelegt, welchen Leistungen eine beständige Zukunftsperspektive beigemessen wird und welche Produkte künftig neu angeboten werden sollen, um die Wettbewerbsfähigkeit des gesamten Portfolios zu erhalten und es den sich ändernden Bedürfnissen anzupassen.

Um zum Beispiel die Wettbewerbsfähigkeit und die Strategie der rheumatologischen Schwerpunktbildung zu optimieren, sind wir Mitglied im Verband der rheumatologischen Akutkliniken (VRA), zu dem etwa 28 Rheumazentren gehören. Dort finden Leistungs- und Kostenvergleiche statt. Außerdem werden gemeinsame Aktivitäten zur besseren Bewertung rheumatologischer Leistungen im DRG-System abgestimmt. In Bad Wildbad erfolgt einmal jährlich auf Vorschlag der Qualitätskommission, in der die wichtigsten Führungskräfte und Betriebsräte vertreten sind, die Festlegung der kurz- und mittelfristigen Unternehmensziele sowie die Definition von Verbesserungsprojekten unter Berücksichtigung von vorhandenen Kapazitäten und die Vereinbarung von Prioritäten durch die Klinikleitung.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Im Berichtsjahr haben die Sana Kliniken Bad Wildbad vor allem folgende Qualitätsziele angestrebt:

- Planmäßige Fertigstellung des Klinikneubaus einschließlich der Vorbereitungen auf den Umzug und die neue Prozessorganisation
- Strategische Neupositionierung
- Verbesserung der Servicequalität auf allen Mitarbeiterebenen
- Fortführung des ständigen Verbesserungsprozesses

Die konkreten Projekte hierfür leiteten sich unter anderem aus sämtlichen hausinternen und konzernweiten Befragungsergebnissen ab sowie aus den Erkenntnissen des KTQ-Zertifizierungsprozesses in 2006 und 2007. Über die angestrebten Prozessneudefinitionen hinaus, die der Neubau erforderlich, vor allem aber möglich machen würde, kamen weitere Qualitätsziele aus der Konzernebene hinzu.

Wir, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sana Kliniken Bad Wildbad, versorgen und unterstützen Patientinnen und Patienten mit rheumatologischen, orthopädischen und internistischen Problemstellungen, und zwar unter Würdigung ihrer jeweiligen Lebensziele und -umstände. Der menschliche, respektvolle Umgang miteinander und die individuelle Betreuung sind wichtige Bestandteile unseres Qualitätsverständnisses. Neben moderner Geräteausstattung, fortschrittlichen Behandlungskonzepten und einer komfortablen Unterbringung legen wir besonderen Wert auf eine gute menschliche Vertrauensbasis zwischen unseren Patienten und den Mitarbeitern unserer fachübergreifenden Teams.

QUALITÄTSMANAGEMENT

D-3 Aufbau des einrichtungswinteren Qualitätsmanagements

Selbstbewertung, Motivation, Information

Unser Qualitätsmanagement lebt von qualitätsorientierten Mitarbeitern und der Schaffung von Strukturen, in denen die Qualität weiter entwickelt werden kann. Für ein handlungsfähiges und wirkungsvolles Qualitätsmanagement haben wir ein Fundament geschaffen, das aus systematischer Datenerhebung und -analyse sowie einer Reihe von Gremien besteht, die alle wichtigen Klinikbereiche einbeziehen.

Gemeinsame Qualitätskommission für die Akut- und Reha-Kliniken - Dreh- und Angelpunkt unseres Qualitätsmanagement

Im Jahr 2003 hat die Geschäftsführung der Sana Kliniken in Bad Wildbad nach Vorarbeit einer Sonderprojektgruppe eine gemeinsame Qualitätskommission und eine Stabsstelle QM-Beauftragte für die Sana Kliniken Bad Wildbad GmbH und das Neurologische Rehabilitationszentrum Quellenhof in Bad Wildbad GmbH berufen. Neben der Geschäftsführung, der Klinikleitung, allen Chefärzten und wichtigen sonstigen Abteilungsleitern gehören auch Vertreter beider Betriebsräte dieser Qualitätskommission an. Diese Zusammensetzung unterstützt die Einbeziehung aller Sichtweisen und Erfahrungshintergründe in Entscheidungen und die Information aller Gruppen und Hierarchieebenen über Ziele, Projekte und Probleme sowie deren Kommunikation. Sie ist oberstes Gremium im Qualitätsmanagement der Gesamtorganisation und berät das jeweilige Krankenhausdirektorium bei allen Fragen der Organisations- und Qualitätsentwicklung. Sie stellt auch das wichtigste Element zur Verzahnung der verschiedenen Maßnahmen und Projekte in den Kliniken und für das Unternehmen als Ganzes dar.

Alle Aufgaben übernimmt sie im Auftrag der Klinikleitung. Sie gibt ausschließlich Empfehlungen ab, die beratenden Charakter haben. Ihre Aufgaben sind laut Geschäftsordnung:

- Beratung und Information der Geschäftsführung und Krankenhausbetriebsleitung in Fragen der Qualitätsentwicklung und des Qualitätsmanagements
- Unterstützung und Koordination der Aktivitäten bei der Einrichtung und Aufrechterhaltung des umfassenden Qualitätsmanagement-Systems (EFQM) in der Organisation des Unternehmens
- Priorisierung der Qualitätsverbesserungsprojekte, Beauftragung und Verabschiedung eines aktuellen Qualitätsentwicklungsplanes

QUALITÄTSMANAGEMENT

- Koordination und Unterstützung der Projektgruppen und Qualitätszirkel (z.B. durch Projektpatenschaften)
- Information der Mitarbeiter durch die Mitglieder der Kommission und Kommunikation hinsichtlich des umfassenden Qualitätsmanagements an alle Bereiche der Sana Kliniken Bad Wildbad
- Prüfung der von den Projektgruppen erarbeiteten Vorschläge und Abgabe einer Beschlussempfehlung an die Klinikleitung

Die Qualitätskommission tagt halbjährlich.

Darüber hinaus existieren folgende weitere Gremien, die sich in unterschiedlichen Abständen treffen und sich jeweils einer besonderen Aufgabe angenommen haben:

- Arzneimittelkommission (jährlich): Ärztlicher Direktor, Kaufmännischer Leiter, Pflegedirektor, Apotheker
- Ethik-Kommission (jährlich): Ethikbeauftragter Chefarzt, Pflegedienst
- Hygienekommission (halbjährlich): Hygiene, Pflegedienstleitung
- Qualitätszirkel Wundmanagement (vierteljährlich): Wundexperte Pflegedienst, Arzt
- Transfusionskommission (jährlich): Kaufmännischer Leiter, Pflegedirektor, Transfusionsbeauftragter
- Arbeitskreise med. Dokumentation und DRG-Benchmark (monatlich, vierteljährlich)
- dezentraler Risiko-Management-Ausschuss (halbjährlich)

QM Stabstelle

Die QM-Stabsstelle besteht aus drei Beauftragten, die aus dem ärztlichen, pflegerischen und dem Verwaltungsbereich kommen. Eine ihrer Aufgaben besteht in der Vor- und Nachbereitung der Sitzungen der oben genannten Qualitätskommission. Darüber hinaus koordiniert sie die QM-Arbeit und begleitet bei Bedarf die Arbeit der Projektgruppen und Qualitätszirkel.

QUALITÄTSMANAGEMENT

D-4 Instrumente des Qualitätsmanagements

Erhebung, Analyse, Benchmark, Reflektion

Unternehmenssteuerung und Qualitätsmanagement sind in den Sana Kliniken Bad Wildbad eng miteinander verknüpft. Die Führungskräfte aller medizinischen und nicht-medizinischen Bereiche fördern den Einsatz der Instrumente des Qualitätsmanagements aktiv. Das Streben nach Erhaltung und Verbesserung der Qualität hat dadurch bei allen in unserer Klinik vertretenen Berufsbildern einen hohen Stellenwert erreicht.

Die vier Säulen des Qualitätsmanagements bilden das Patientenbeschwerdemanagement, das in Planung befindliche Ideenmanagement, Risikomanagement und Projektmanagement. Unterstützt durch das äußerst effektive Instrument interner Audits soll die Verzahnung der Managementsysteme sichergestellt werden. Konzernweit werden in den Bereichen Hygiene, Wundmanagement, Risiko- und Qualitätsmanagement jährliche gegenseitige Audits von hoch qualifizierten Auditoren durchgeführt.

Elemente der Unternehmenssteuerung

Um die Unternehmensvision und die Unternehmensziele zu erreichen, hat die Geschäftsführung der Sana Kliniken Bad Wildbad GmbH einen Unternehmensaufbau gewählt, der ein zielgerichtetes und effizientes Handeln im Sinne der Zielsetzung ermöglicht und sicherstellt, dass Informationen und Entscheidungen zügig und kompetent in die Handlungsabläufe einfließen. Hierzu existiert ein Organigramm, das mindestens jährlich überprüft und aktualisiert wird. Ergänzend werden von der Geschäftsführung, Klinikleitung oder den Chefärzten Organisationsanweisungen erlassen.

Die Klinikleitung - bestehend aus Ärztlichem Direktor, Pflegedirektor, Kaufmännischem Leiter und Geschäftsführer - trifft sich monatlich, um sämtliche Aufgaben und Entscheidungen zur Unternehmenssteuerung der Kliniken in dem o.g. Sinne zu gewährleisten. Hierzu erhalten alle Chefärzte und Abteilungsleiter der Verwaltung die Einladung mit Tagesordnung und das Protokoll, um sich an den Entscheidungsprozessen zu beteiligen und eine Umsetzung zu erreichen. Bei Bedarf finden unter Beteiligung der verantwortlichen Abteilungsleiter Sondersitzungen statt. Führung und Organisation der einzelnen Klinik obliegt den jeweiligen Chefärzten, die einmal jährlich im Rahmen eines Jahresgespräches mit der Geschäftsführung rückblickend den Zielerreichungsgrad feststellen und qualitative sowie quantitative Ziele für die Zukunft vereinbaren. Dabei wird auch die Effizienz der jeweiligen Klinik überprüft und Optimierungsmaßnahmen festgelegt. Dieses Instrument der Mitarbeitergespräche wird auch in der Personalführung der Pflege und der Verwaltung angewandt.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Eine Abstimmung zu verschiedenen Themen einschließlich der aktuellen Unternehmensentwicklung findet monatlich mit den Arbeitnehmervertretern (Betriebsräte) statt, mit denen gemeinsam mehrmals jährlich die Belegschaft in Betriebsversammlungen über die Geschäftsentwicklung, aktuelle Fragestellungen und die Ausrichtung der künftigen Unternehmensplanung informiert wird.

Prozesse der Wertschöpfung

Der Kern unserer Wertschöpfung besteht in der Lieferung von Gesundheitsdienstleistungen an Kunden/Patienten in der vollstationären Behandlung. Das wesentliche Messkriterium dafür ist die Anzahl der Patienten und der Schweregrad des Krankheitsbildes. Letzteres wird seit 2003 in Relativgewichten je Fall (DRG-System) ausgedrückt. Hierzu gibt es zu Beginn eines jeden Jahres eine klinikbezogene Planung der Leistungsziele, die mit dem jeweiligen Chefarzt vereinbart werden. Maßgebliche Kriterien sind: Fallzahl, Verweildauer, durchschnittliches Fallgewicht (CMI), Auslastung, Dokumentationsqualität, Zu- und Abschläge wegen Unter- oder Überschreiten der Grenzverweildauer. Jeder Chefarzt erhält monatlich einen schriftlichen Soll-/Ist-Vergleich mit Abweichungsanalyse, der ihm eine zielgerichtete Steuerung des Leistungsgeschehens ermöglicht. Die mit dem einzelnen Chefarzt vereinbarten Leistungszahlen sind Basis für die jährlichen Budgetverhandlungen mit den gesetzlichen Krankenkassen, mit denen eine Vereinbarung über das gesamte Leistungs- und Preisspektrum aller Kliniken getroffen wird.

Jede Klinik hat die wesentlichen Prozesse, insbesondere zu den häufigsten Indikationen, festgelegt und damit standardisiert. Für unser Leistungsspektrum gibt es jeweils einen schriftlich niedergelegten, evidenzbasierten Behandlungsablauf für die Endoprothetik des Hüftgelenks, den Schlaganfall, Dekubitus- und Sturzprophylaxe sowie postoperative Schmerztherapie, die konzernweit unter Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse und -erwartungen entwickelt wurden. Darüber hinaus gelten unter anderem umfassende Regelungen zum Wundmanagement, mit dem sich einer der Qualitätszirkel intensiv befasst. Ein weiteres Beispiel: Eine Organisationsregelung zum OP-Ablauf optimiert unter anderem das Einhalten geplanter OP-Zeiten und vermindert Wartezeiten im Gesamtablauf.

Permanente Patientenbefragung

In allen unseren Kliniken führen wir seit Jahren eine permanente Befragung unserer Patienten am vorletzten Tag der stationären Behandlung durch mithilfe eines ausführlichen Fragebogens, der anonym ausgefüllt werden kann. Der Fragebogen wird bereits bei der administrativen Aufnahme ausgehändigt, zusammen mit einem erläuternden Begleitbrief. Dieser weist ausdrücklich auch auf die Möglichkeiten einer Beschwerdeübermittlung hin. Eine Rückgabe des Fragebogens ist nicht verpflichtend.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Die monatlichen Auswertungen geben uns Auskunft über die Zufriedenheit mit den relevanten Leistungsprozessen, wobei der darin enthaltene Soll-/Ist-Vergleich die Möglichkeit bietet, Prozessoptimierungen abzuleiten. Die Auswertungsergebnisse werden an die Abteilungen gegeben, damit die Mitarbeiter selbst konkrete Erkenntnisse, Verbesserungsvorschläge und -maßnahmen ableiten und initiieren. Darüber hinaus sollen sehr gute Patientenbewertungen auch ermöglichen, die vorhandenen Stärken zu erkennen, um daraus Motivation und Bestätigung für das zukünftige Handeln zu schöpfen.

Beschwerdemanagement

Nach Maßgabe eines konzernweiten Konzepts wurde noch im Jahr 2006 mit der Einführung und Umsetzung eines Beschwerdemanagementsystems begonnen, in das die etablierte permanente Patientenbefragung integriert wurde. Zu diesem Zeitpunkt waren bereits die geforderten Briefkästen in den Klinikgebäuden installiert, in die Beschwerdeträger ihre Anliegen schriftlich und anonym an die Klinik bzw. den Beschwerdemanager richten können. Durch eine ausdrücklich benannte Telefonnummer (Beschwerdehotline), einen formellen Beschwerdeerfassungsbogen, einen einheitlichen Informationsbrief für Kunden (Patienten, Angehörige, Besucher) und Musterschreiben für Beschwerdebestätigungen oder Zwischenbescheid an den Beschwerdeträger wurde das langjährig bestehende System in Bad Wildbad erweitert. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden zur Vorgehensweise informiert und geschult. Eine detaillierte Verfahrensanweisung beschreibt nunmehr die Schritte im direkten sowie indirekten Beschwerdemanagement-Prozess, ein Beschwerdekönigge gibt weiterführende Hilfestellung im Umgang mit Unzufriedenheit oder Verärgerung.

Qualitätsindikatoren sind:

- 100% der registrierten Beschwerden sind an Wochentagen innerhalb von 24h, an Feiertagen spätestens am darauf folgenden Arbeitstag bestätigt.
- 90% der Beschwerden werden innerhalb von 1 Woche bearbeitet.
- Weitere 5 % der Beschwerden werden innerhalb von 1 Monat bearbeitet.
- Nach 1 Jahr sind 100% der Beschwerden bearbeitet.
- 1x monatlich erfolgt eine Auswertung der Beschwerden.
- 1x monatlich wird die Beschwerdeauswertung auf Abteilungsebene bewertet und ggf. Verbesserungsaktivitäten abgeleitet.
- 2x jährlich wird die Beschwerdeauswertung auf Krankensebene bewertet und werden ggf. Verbesserungsaktivitäten abgeleitet.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Konzernweite Befragungen/Audits

Über die konzernweite Patienten- und Einweiserbefragung wurde im einführenden Kapitel bereits berichtet. Als weiteres Instrument des Qualitätsmanagements hat der Konzern Ende 2005 eine regelmäßige Risiko-Berichterstattung für alle Einrichtungen eingeführt und im Sommer des 2006 haben wir durch die Gesellschaft für Risiko-Beratung mbH ein erstes Audit in unseren Kliniken durchführen lassen. Das Reaudit erfolgte Anfang 2008 mit im Konzernvergleich hervorragender Bewertung. Das Risikomanagement umfasst eine Vielzahl von Kontrollmechanismen, die durch ein verbindlich zu nutzendes Handbuch und eine spezielle Software unterstützt werden. Ein einheitliches Vorgehen und Verständnis sind dadurch gewährleistet.

Entlassmanagement

Ziel des Entlassmanagements ist es, aus medizinischer Sicht geplante Verweildauern zu gewährleisten, Wiedereinweisungen zu verhindern und die Patienten- und Angehörigenzufriedenheit mit dem Entlassungsmanagement durch die Erhöhung der Versorgungskontinuität zu verbessern. Die extern durchgeführte und ausgewertete Patientenbefragung (Picker-Befragung, Seite 24 –27) wird nach der Entlassung verschickt. Daher liefert sie uns die Informationsgrundlage hinsichtlich der Zufriedenheit mit der Vorbereitung auf die Zeit nach dem stationären Aufenthalt, die von der intern durchgeführten Patientenbefragung nur in Teilen erfasst werden kann.

Engagement zum Wohl des Patienten und des Unternehmens

Wie in den Vorjahren waren auch 2008 eine große Zahl von Kleingruppen aus allen Bereichen der Kliniken in Arbeitskreisen, Qualitätszirkeln und Projektgruppen aktiv, um Verbesserungsideen einzubringen, Prozesse zu gestalten und an zukünftigen Strukturen mitzuarbeiten. Auf den nachfolgenden Seiten wird darüber berichtet.

QUALITÄTSMANAGEMENT

D-5 Qualitätsmanagement- Projekte

Die eigene Organisation ständig verbessern

Durch Korrekturmaßnahmen (Projekte) werden Ursachen für unzureichende Prozesse und Fehler ermittelt und Maßnahmen ergriffen, um deren Funktionieren zu verbessern und ein erneutes Auftreten von Fehlern zu verhindern. Koordinierend und kontrollierend dient hierfür ein wirksames Projektmanagementsystem.

„Multidisziplinär ist besser“

Weil wir davon überzeugt sind, setzen wir unsere Projektgruppen dementsprechend zusammen. Folgende Projekte zur Qualitätsverbesserung sind im Berichtsjahr 2008 in der Sana Kliniken Bad Wildbad GmbH, abgestimmt mit der gemeinsamen Qualitätskommission für den Akut- und Rehabilitationsbereich, durchgeführt worden:

Planmäßiger Fortgang der Neubaumaßnahmen

2008 war vor allem durch die Neubaumaßnahmen geprägt, die in der Vorbereitung alle Arbeitsbereiche einbezogen haben. Bis zum Fertigstellungstermin des Klinikneubaus fand eine enorme Vielzahl an vorbereitenden Projekten statt. Ein speziell eingerichteter Arbeitskreis koordinierte die notwendigen Aktivitäten und glich in kurzen zeitlichen Abständen die Soll-/Ist-Situation ab. Kernprojekt war einerseits die Organisation des Umzugs, der in einem möglichst kleinen Zeitfenster stattfinden musste, so dass die Klinikabläufe für die Patienten reibungslos weitergeführt werden konnten. Entsprechend war das damit verknüpfte zweite Kernprojekt die Gewährleistung einer sich nahtlos anschließenden Inbetriebnahme in den neuen Strukturen. Die Eröffnung fand Anfang Mai 2009 statt.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Strategische Neupositionierung

Bereits in der frühen Planungsphase des Klinikneubaus fiel die Entscheidung, diesen bevorstehenden neuen Abschnitt in der Unternehmensentwicklung bestmöglich zu nutzen, auch für eine klare Profilierung, nach innen wie nach außen. Eine fachübergreifende Arbeitsgruppe wurde gegründet, die mit Hilfe externer Beratung zunächst analysierte, welche Erwartung an das neue medizinische Zentrum gerichtet sein und welche Stärken und Potentiale vorhanden sein würden, sowie welche Prozess- und Servicequalität erreicht werden soll. Orientiert an durch Befragungen bekannten Kundenbedürfnissen und den Erfahrungswerten aus dem Klinikalltag entstand ein Konzept, das die Zusammenarbeit der Kliniken der Sana in Bad Wildbad beschreibt, die Kernkompetenzen der Fachbereiche formuliert, ebenso wie den Qualitätsanspruch an Prozesse und Serviceleistungen. Darüber hinaus wurden weitere Qualitätsprojekte definiert, abgestimmt auf die Erwartungen des Umfelds und die zu erwartenden Bedingungen im und durch den Klinikneubau.

Servicequalität und Teambildung

Im Rahmen der oben beschriebenen Analysen wurde ein Schulungsprogramm für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abgeleitet, der einen gleichmäßig hoch ausgeprägten Servicegedanken über alle Ebenen und Fachbereiche gewährleisten soll. Als externer Partner für die Seminare „Kundenorientiertes Verhalten“ und „Servicequalität Baden-Württemberg“ wurde die DEHOGA Akademie hinzugezogen, die im Gastgewerbe und Dienstleistungsbetrieben aktiv ist. Vorbereitend für die Gütesiegel-Initiative „Servicequalität Baden-Württemberg“ wurden ausgewählte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, zumeist Teamleiter ihrer Bereiche, zum Qualitätscoach geschult. In dieser Funktion werden kontinuierlich Projekte geleitet und im Team gemeinsam umgesetzt, die die Verbesserung servicerelevanter Prozesse zum Ziel haben. Die Schulungen begannen im November 2008, die Terminierung erstreckte sich bis ins Frühjahr 2009. Parallel fanden ab Oktober 2008 Workshops zur „Teambildung“ mit Unterstützung des Anbieters faszinatur statt. Diese teilweise im Freien durchgeführten Trainings hatten zum Ziel, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, wie sie nach der neu aufgebauten Struktur im Klinikneubau im Team arbeiten würden, bereits vor dem Umzug untereinander vertraut zu machen. Die Termine reichten bis Februar 2009. Weitere Projekte im Rahmen der laufenden und geplanten Service- und Prozessoptimierung waren unter anderem die Definition der Stationsabläufe einschließlich Visiten für den Neubau sowie die OP-Reorganisation.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Zentrales Belegungsmanagement (ZBM) und Patientenmanagementservicezentrum (PMSC)

Die Einführung dieser Strukturen ist ein Projekt, das konzernweit angelegt ist und in Bad Wildbad schrittweise zur Umsetzung kommt. Da die Akutkliniken bis zum Umzug in das neue gemeinsame Gebäude noch räumlich getrennt bleiben würden, konnte die zentrale Anlaufstelle für alle ambulanten und stationären Patienten in 2008 nicht mehr realisiert werden. Allerdings wurden alle notwendigen Vorbereitungen getroffen, um folgende Ziele erreichen zu können:

- eine Anlaufstelle für alle Patienten
- zentrale administrative Aufnahme
- zentrale Terminvereinbarung
- zentrales Belegungsmanagement
- optimierte Patientenlenkung
- Verringerung von Wartezeiten und verkürzte Wege
- Fachärztliche Untersuchung und Festlegung Behandlungspfad vor Zimmerbezug
- Zentrale Abrechnung aller ambulanten und stationären Leistungen
- Zielgerichtete Vorbereitung auf Ausrichtung im Neubau

Als erste Fachabteilung begann die Klinik für Endoprothetik und Gelenkchirurgie bereits im Oktober 2008 mit den notwendigen Struktur- und Ablaufveränderungen.

Lokale Dokumentationsassistenten und vernetztes Forderungsmanagement

Seit 25.03.2008 arbeitet eine lokale Kodierfachkraft - nach erfolgter Schulung in der Akademie der Kreiskliniken Reutlingen (September 2007 bis März 2008) - bei den Sana Kliniken Bad Wildbad. Die Mitarbeiterin wurde intensiv eingearbeitet und von den bis dahin alleinig kodierenden Ärzten in dieser Zeit unterstützt. Ziel war, dass die Mitarbeiterin ab August 2008 für alle drei Kliniken in Wildbad selbständig und korrekt kodiert. Die Kontrolle und Freigabe der Fälle erfolgt wie zuvor durch die DRG-Beauftragten (Oberärzte). Das Ziel des Projektes, den Kodier- und Dokumentationsprozess zu optimieren, die Klinikerlöse zu sichern und die Ärzte zu entlasten, wird mittel- und langfristig durch die Implementierung einer Kodierfachkraft erreicht. Das zeigen die Auswertungen der letzten Monate des Berichtsjahres.

QUALITÄTSMANAGEMENT

Weitere Projekte

Konzernweite Audits zu den Themen Dokumentenlenkung und Patienten-Beschwerdemanagement fanden im Dezember 2008 statt, wobei die Sana Kliniken Bad Wildbad den ersten Platz belegten. Aufgrund bestehender Verbesserungsbereiche wurde der Einsatz EDV-gestützter Systeme zur Koordination und Bearbeitung von Patientenbeschwerden eingeführt. Ende 2008 etablierte sich eine Expertengruppe zur Umsetzung der mannigfaltigen Aufgaben des Qualitätsmanagements. Zur Gewährleistung einer modernen Wundbehandlung wurde eine Gruppe von speziell ausgebildeten Mitarbeitern ins Leben gerufen. Das Wundmanagement wurde konzernweit geregelt und stellt eine große Expertise sicher. Zur Vermeidung bzw. Reduktion der im Krankenhaus erworbenen Infektionen wurde die Organisation der Hygiene konzernweit geregelt und durch speziell geschulte Mitarbeiter in den Sana Kliniken Bad Wildbad umgesetzt.

QUALITÄTSMANAGEMENT

D-6 Bewertung des Qualitätsmanagements

Die Zahlen immer im Blick

Eines ist uns jederzeit bewusst: „Über die Qualität entscheidet nur der Kunde“. Die Verwirklichung und Verbesserung der Ergebnisqualität im Sinne unserer Patienten/ Kunden und Kooperationspartner ist das Ziel aller im Unternehmen tätigen Mitarbeiter. Diese beteiligen sich konsequent und permanent am ständigen Prozess der Evaluation von Struktur- und Prozessqualität. Übergeordnet, als Garant für eine kundenorientierte Umsetzung, steht ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem.

Die im Folgenden aufgeführten Bewertungsverfahren und die jeweilige Bedeutung der Prüf- und Befragungsergebnisse haben wir im Verlauf des Berichts an entsprechender Stelle beschrieben. Zusammenfassend hat sich das Krankenhaus im Berichtszeitraum an folgenden Maßnahmen zur Bewertung der Qualität oder des Qualitätsmanagements beteiligt:

- kontinuierliche interne Patientenbefragung am Ende des stationären Aufenthalts
- konzernweite Patientenbefragung nach Beendigung des stationären Aufenthalts (Fa. Picker)
- konzernweite Einweiserbefragung (Fa. Medical research & consult)
- externe Risiko-Audits (Fa. Gesellschaft für Risiko-Beratung, GRB)
- Zertifizierung nach KTQ (www.ktq.de)
- Teilnahme am BQS-Verfahren (Bundesgeschäftsstelle Qualitätssicherung gGmbH, www.bqs-online.com)

Wir haben uns bemüht, Ihnen mit dem gesamten Qualitätsbericht einen übersichtlichen Überblick über unsere Aktivitäten zu geben, wahrheitsgemäß und den Fakten entsprechend. Die Datenflut aus allen Projekten, intern wie extern erhoben, ist jedoch so groß, dass jede Auswahl nur subjektiv sein kann. Ob wir unserem hohen Qualitätsanspruch aus Ihrer Sicht gerecht werden können, zeigt sich ohnehin nicht mithilfe eines Berichts, sondern letztlich nur vor Ort durch die Arbeit in unseren Kliniken.

Bitte haben Sie deshalb Verständnis dafür, dass wir die Bewertung unseres Qualitätsmanagements an dieser Stelle nicht selbst vornehmen, sondern schlussendlich Ihnen überlassen wollen. Das bedeutet auch, dass wir Ihre Fragen, die dieser Bericht eventuell offen lässt, jederzeit gern beantworten möchten.

Wir bedanken uns für Ihr Interesse an den Sana Kliniken Bad Wildbad.

Impressum

Sana Kliniken Bad Wildbad GmbH
Sana Gelenk- und Rheumazentrum Baden-Württemberg und
Sana Klinik für Innere Medizin Bad Wildbad

Geschäftsführer

Carsten Dürr

König-Karl-Straße 5
75323 Bad Wildbad

Telefon 07081 179-0
Telefax 07081 179-109
www.sana-wildbad.de

Realisation

Amedick & Sommer GmbH Stuttgart
www.amedick-sommer.de

Sana Kliniken Bad Wildbad GmbH
Sana Gelenk- und Rheumazentrum Baden-Württemberg und
Sana Klinik für Innere Medizin Bad Wildbad

König-Karl-Straße 5 | 75323 Bad Wildbad | Telefon 07081 179-0 | Telefax 07081 179-109
info@sana-wildbad.de | www.sana-wildbad.de