



Schussental-Klinik



KTQ[®]

Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2.0 für Rehabilitationseinrichtungen

Rehabilitationseinrichtung:	Rehabilitationsklinik für Internistische Psychosomatik und Psychotherapie der Schussental-Klinik
Institutionskennzeichen:	510843361
Anschrift:	Safranmoosstraße 5 88326 Aulendorf
Ist zertifiziert nach KTQ[®] mit der Zertifikatnummer:	2018-0052 RH
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	SAMA Cert GmbH, Stuttgart
Gültig vom:	07.08.2018
 bis:	06.08.2021
Zertifiziert seit:	22.08.2012

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kategorien	7
1. Rehabilitandenorientierung	8
2. Mitarbeiterorientierung	11
3. Sicherheit - Risikomanagement	12
4. Informations- und Kommunikationswesen	15
5. Unternehmensführung	16
6. Qualitätsmanagement	17

Vorwort der KTQ[®]

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren ist ein spezifisches Zertifizierungsverfahren des Gesundheitswesens für die Bereiche Rehabilitationseinrichtungen, Krankenhaus, Arztpraxen, MVZ, Pathologische Institute, Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize, alternative Wohnformen und Rettungsdiensteinrichtungen.

Gesellschafter der KTQ[®] sind die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG) und der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR).

Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

Die Verfahrensinhalte, insbesondere der KTQ-Katalog, wurde hierarchie-, und berufsgruppenübergreifend in konstruktiver Zusammenarbeit zwischen der KTQ-GmbH und Praktikern aus dem Gesundheitswesen entwickelt und erprobt. Im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden die Kataloge entsprechend weiterentwickelt.

Mit dem freiwilligen Zertifizierungsverfahren und dem damit verbundenen KTQ-Qualitätsbericht bietet die KTQ[®] somit Instrumente an, die die Sicherung und stetige Verbesserung der Qualität in Einrichtungen des Gesundheitswesens für die Öffentlichkeit darstellen.

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung nach spezifischen Kriterien, die sich auf

- die Rehabilitandenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- Sicherheit - Risikomanagement,
- das Informations- und Kommunikationswesen,
- die Unternehmensführung
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich die Rehabilitationseinrichtung zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch ein mit Experten aus Rehabilitationseinrichtungen besetztes Visitorenteam eine externe Prüfung der Rehabilitationseinrichtung – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

Im Rahmen der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte von den KTQ-Visitoren[®] gezielt hinterfragt und durch Begehungen verschiedener Bereiche der Einrichtung überprüft.

Auf Grund des positiven Ergebnisses der Fremdbewertung wurde der Rehabilitationseinrichtung das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

Mit dem KTQ-Qualitätsbericht werden umfangreiche, durch die Fremdbewertung validierte, Informationen über die betreffende Einrichtung in standardisierter Form veröffentlicht.

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung, die Strukturdaten sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 52 Kriterien des KTQ-Kataloges 2.0.

Wir freuen uns, dass die **Rehabilitationsklinik für Internistische Psychosomatik und Psychotherapie der Schussental-Klinik** mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Rehabilitanden und ihren Angehörigen – einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

Die Qualitätsberichte aller zertifizierten Einrichtungen sind auch auf der KTQ-Homepage unter www.ktq.de abrufbar.

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die Deutsche Krankenhausgesellschaft

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

F. Wagner

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung

Die Schussental-Klinik gGmbH in Aulendorf umfasst ein Fachkrankenhaus für Psychosomatische Medizin mit 78 Betten und eine Psychosomatische Rehabilitationsklinik mit 99 Betten. Alleingesellschafter der Schussental-Klinik ist das Zentrum für Psychiatrie Südwürttemberg, das einen mit den SINOVA Kliniken für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie eigenen psychosomatischen Geschäftsbereich mit Standorten in der Region zwischen Friedrichshafen und Stuttgart betreibt. Die Schussental-Klinik ist eng vernetzt mit den Angeboten des Trägers und hat unter diesen als größte Psychosomatische Klinik mit einem eigenen Rehabilitationsbereich ein Alleinstellungsmerkmal als Psychosomatisches Kompetenzzentrum.

Die Behandlung in der Schussental-Klinik erfolgt auf der Grundlage eines psychodynamischen, multimodalen Therapiekonzeptes, das neben tiefenpsychologisch fundierter auch verhaltens- und gesprächstherapeutische Einzel- und Gruppenmethoden integriert. Psychosomatische Bezugspflege, Spezialtherapien, Physiotherapie und pharmakologische Therapie ergänzen das therapeutische Angebot.

Die Patient/innen und Rehabilitand/innen werden nach einem ganzheitlichen Ansatz beraten und therapiert, der neben der psychotherapeutischen und somatischen Behandlung auch die Einbeziehung der Familie und/oder des häuslichen Umfelds umfasst.

Die Schussental-Klinik ist als Weiterbildungsstätte für das Gebiet Psychosomatische Medizin und Psychotherapie anerkannt.

Das Behandlungsteam der Schussental-Klinik setzt sich aus ärztlichen und psychologischen Therapeuten, Ärzten, Spezialtherapeuten, psychosomatisch ausgebildeten Pflegekräften, Sozialarbeitern, Physiotherapeuten und Ernährungsberatern zusammen. Rund 1600 Menschen versorgt das Team jährlich, davon mehr als 700 Patient/innen im Krankenhausbereich und knapp 900 Rehabilitand/innen in der Rehabilitation. Es werden Rehabilitand/innen aus allen Indikationsbereichen der psychosomatischen Akutmedizin und Rehabilitation behandelt. Schwerpunkt der Rehabilitationsklinik ist berufsbezogene psychosomatische Rehabilitation, besonders auch bei depressiven Störungen und Stresserkrankungen wie Burnout mit besonderem Berufsbezug. Im Fachkrankenhaus werden erwachsene Patient/innen aus dem gesamten Fachgebiet der Psychosomatischen Medizin und Psychotherapie behandelt, wobei besondere Schwerpunkte für Patient/innen mit Chronischen Schmerzstörungen, Somatisierungsstörungen, Essstörungen, Angst- und Zwangsstörungen, Alternspsychosomatik und für Junge Erwachsene bestehen. Die Klinik widmet sich auch Patient/innen, die Probleme mit der Bewältigung akuter und chronischer somatischer Erkrankungen haben. In einer vorstationären Ambulanz wird ein Beratungs- Betreuungsangebot vorgehalten.

Das Einzugsgebiet hat im Fachkrankenhaus einen regionalen Schwerpunkt, jedoch stehen stationäre Angebote auch einem weiter angelegten Einzugsgebiet offen. Die Zuweisung in die Rehabilitationsklinik erfolgt durch den jeweiligen Kostenträger und das Einzugsgebiet umfasst entsprechend das gesamte Bundesgebiet.

Die somatisch ärztliche Betreuung erfolgt durch qualifizierte Ärzte für Innere Medizin, Diabetologie, Allgemeinmedizin, Psychiatrie, Neurologie und Suchtmedizin. Ergänzend steht ein breites Spektrum an therapeutischen Angeboten zur Verfügung. Einzelgespräche und Gruppenpsychotherapie, verschiedene Formen der Kunst-, Gestaltungs-, Ergo- und konzentrativen bzw. integrativen Bewegungstherapie, Ernährungsberatung, Sport- und Physiotherapie und Entspannungsverfahren, Ausdauertraining sowie individuelles Krafttraining werden zu individuellen Behandlungsplänen kombiniert. Die Therapie wird jeweils unter fachärztlicher Leitung von multiprofessionellen Behandlungsteams durchgeführt, die für die jeweilige Patientengruppe zuständig und verantwortlich sind. Soweit möglich bleibt diese Patientengruppe in den verschiedenen psychotherapeutischen Therapieangeboten zusammen. Dies fördert die Behandlungsintensität und fokussiert die Arbeit der therapeutischen Mitarbeitenden der verschiedenen Berufsgruppen. Die Unterbringung der Patient/innen und Rehabilitand/innen erfolgt ausschließlich in hochwertig ausgestatteten Einzelzimmern in dem 2009 generalsanierten Gebäude. Für die Behandlung in der Einzel- oder Gruppentherapie stehen moderne, funktional eingerichtete Räumlichkeiten zur Verfügung. Die Bewegungs- und Sporttherapie, Ernährungstherapie, Kunsttherapie sowie die Ergotherapie erfolgen in großzügigen Therapieräumen. In unmittelbarer Nachbarschaft zur Schussental-Klinik befindet sich ein Thermalbad, das von Rehabilitand/innen und Patient/innen genutzt werden kann.

Die Schussental-Klinik hat mit den Kostenträgern für das Fachkrankenhaus einen Versorgungsvertrag nach §109 SGB V geschlossen und wird in der Krankenhausplanung des Landes Baden-Württemberg mit 78 Betten geführt. In der Rehabilitationsklinik wird auf der Grundlage eines Belegungsvertrags mit der Deutschen Rentenversicherung Bund nach §111 SGB V behandelt.

Die KTQ-Kategorien

1. Rehabilitandenorientierung

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

In der Schussental-Klinik erfolgen die Prozesse Anmeldung und Aufnahme von Rehabilitanden systematisch und strukturiert. Wünsche der Rehabilitanden, von Zuweisern und Kostenträgern werden weitgehend berücksichtigt. Zur Vorbereitung werden externe Unterlagen und Vorbefunde genutzt; bei Bedarf findet eine telefonische Abstimmung mit Rehabilitanden, Angehörigen und Zuweisern statt. Im Internet besteht die Möglichkeit zur Information über das Leistungsspektrum. Die Klinik bietet ausreichende Parkplätze und einen Abholservice vom örtlichen Bahnhof an.

Leitlinien und Standards

Die Schussental-Klinik hält ein rehaspezifisches Einrichtungskonzept vor. Die nationalen und internationalen Leitlinien / Expertenstandards der wissenschaftlichen Fachgesellschaften werden in die tägliche Arbeit integriert. Pflege- und Hygienestandards wurden erarbeitet; deren Umsetzung erfolgt strukturiert. Die Vermittlung von aktuellen Leitlinien und Verfahrensanweisungen erfolgt durch regelmäßige Fort- und Weiterbildungen und systematisch bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter. Durch regelmäßige Visiten und Teambesprechungen wird die Wirksamkeit der Maßnahmen kontinuierlich überprüft und im Bedarfsfall modifiziert.

Information und Beteiligung des Rehabilitanden

Vorgaben aus dem Patientenrechtegesetz (z.B. Behandlungsvertrag, Informations- und Aufklärungspflichten, Einsichtsrecht in die Rehabilitandenakte) werden in der Schussental-Klinik umgesetzt. Patientenverfügungen werden auf Wunsch des Rehabilitanden zu den Akten genommen. Grundsätzliche Informationen zu Inhalt und Ablauf der medizinischen Rehabilitation erhalten die Rehabilitanden zu Beginn ihres Aufenthaltes in der Einführungsveranstaltung Psychosomatik, bei der Eingangsvisite Oberarzt, in den Aufnahmegesprächen beim Therapeut, beim Arzt und bei der Pflege und in den Therapieplanbesprechungen. Die Einbeziehung des Rehabilitanden ist zentraler Bestandteil der psychosomatischen / psychotherapeutischen Behandlung. Die Einbeziehung der Rehabilitanden in die Behandlung und die damit verbundene Eigenverantwortung wird grundsätzlich in allen Einzel- und Gruppentherapien sowie in der Veranstaltung Einführung Psychosomatik, im wöchentlichen Plenum und in der Therapieplanbesprechung thematisiert und realisiert.

Ernährung und Service

Die Absprache der geeigneten Kostform erfolgt bei der Aufnahme durch Abstimmung individueller Wünsche und Besonderheiten mit medizinischer Notwendigkeit. Die Mahlzeiten werden im Speisesaal eingenommen. Jeder Rehabilitand erhält zu Beginn der Rehabilitation eine individuelle Einführung ins Buffetsystem. Bei erforderlichen Diäten oder Nahrungsmittelallergien erfolgt eine Beratung durch eine Diätassistentin. Bei Bedarf kann das Essen im Zimmer eingenommen werden. Die Essenszeiten sind festgelegt und im Behandlungsprozess berücksichtigt. Alle Rehabilitandenzimmer sind Einzelzimmer und behindertenfreundlich ausgestattet und ermöglichen eine hochwertige und angenehme Unterbringung. Die Inneneinrichtung und Gestaltung der gesamten Klinik wurde einheitlich und unter Berücksichtigung der speziellen Erfordernisse eines psychosomatischen Behandlungsmilieus in Zusammenarbeit mit einer Innenarchitektin konzipiert (Farbkonzept, Beleuchtung, Bepflanzung, Dekoration,...). Dabei wurde u.a. auf die angemessene

Ausstattung der Behandlungsräume und die ausreichende Bereitstellung von Rückzugsmöglichkeiten geachtet.

Maßnahmen der Erstdiagnostik und Erstversorgung

In der Schussental-Klinik wird keine Notfallaufnahme vorgehalten. Rehabilitanden werden prinzipiell geplant und nach entsprechender Vorbereitung aufgenommen.

Ambulante / teilstationäre Diagnostik und Behandlung

Die Schussental-Klinik bietet bei entsprechender Indikationsstellung durch den Kostenträger eine ganztägig ambulante psychosomatische Rehabilitationsmaßnahme an. Ambulante Rehabilitanden sind konzeptionell vollumfänglich in den bestehenden tagesbezogenen therapeutischen Rehabilitationsablauf integriert und absolvieren an den Wochentagen ein Behandlungsprogramm, das dem Standard einer vollstationären Behandlung entspricht. Weiterhin besteht die Möglichkeit der ambulanten, intensivierten Rehabilitationsnachsorge (IRENA) entsprechend den konzeptionellen Vorgaben der Deutschen Renten Versicherung (DRV).

Stationäre Diagnostik, Interdisziplinarität und Behandlung

Die Diagnostik und Behandlung erfolgt standardisiert auf der Grundlage des Einrichtungskonzepts sowie verbindlich geregelt durch Prozessbeschreibungen (Aufnahme, Diagnostik, Therapie, Entlassung), Standards, Richtlinien und Leitlinien. Die Behandlung erfolgt grundsätzlich im multiprofessionellen Team. Die Aufgaben der einzelnen Berufsgruppen sind im Einrichtungskonzept beschrieben. Sie werden bei Bedarf dem aktuellen medizinischen Wissensstand angepasst und orientieren sich an den kostenträgerbezogenen Leistungsvorgaben. Individuelle Lebensumstände und Begleiterkrankungen des Rehabilitanden finden dabei Berücksichtigung. Die von den Kostenträgern (Rentenversicherer) und ggf. den Vorbehandlern im Vorfeld der Rehabilitation zugesandten medizinischen Unterlagen (Vorbefunde) ermöglichen bereits vor der Aufnahme die Zuteilung des Rehabilitanden zu einem Behandlungsteam. Die Abstimmung der Diagnostik und Behandlung der Rehabilitanden sowohl innerhalb der einzelnen Berufsgruppen als auch berufsgruppenübergreifend wird in der wöchentlichen Kurvenvisite sichergestellt.

Therapeutische Prozesse

Der gesamte rehabilitative Prozess in der Schussental-Klinik ist im Klinikkonzept und in Prozessbeschreibungen dargelegt. Die Rehabilitationsbehandlung beginnt mit einer umfassenden, ganzheitlichen Befunderhebung, auf deren Grundlage Diagnosen gestellt, Rehabilitationsziele vereinbart und entsprechende Behandlungsmaßnahmen abgeleitet werden. Wesentlich ist, dass individuelle Rehabilitationsziele gemeinsam mit dem Rehabilitanden zu Beginn der Behandlung festgelegt werden. Diese Rehabilitationsziele werden im interdisziplinären Reha-Team kommuniziert, im Rehabilitationsverlauf überprüft und daraus resultierend fortlaufend entsprechende Behandlungsmaßnahmen angepasst sowie am Ende der Behandlung evaluiert.

Spezielle rehabilitative Prozesse

Zu Beginn der Rehabilitation werden individuelle Rehabilitationsziele in partnerschaftlicher Therapeuten-Rehabilitanden-Kommunikation vereinbart und im interdisziplinären Reha-Team abgestimmt. Diese Rehabilitationsziele sind dynamische Ziele, d.h. es findet fortlaufend über den gesamten Rehabilitationsprozess eine Überprüfung der Therapiezielerreichung statt, und es besteht die Möglichkeit, gemeinsam mit dem Rehabilitanden die benannten Ziele zu präzisieren.

ren, anzupassen oder zu verändern. Der Erreichungsgrad der gemeinsam definierten Rehabilitationsziele wird zu Rehabilitationseende von den Behandlern gemeinsam mit dem Rehabilitanden als ein Maß des Rehabilitationserfolges bewertet und im Entlassungsbericht dokumentiert. Alle in der Schussental-Klinik vorgehaltenen Behandlungsprogramme sind teilhabeorientiert konzipiert und enthalten sowohl Bausteine, die die allgemeine Gesundheitsbildung der Rehabilitanden fördern sollen, als auch störungsspezifische Behandlungsmodule. Die Behandlung erfolgt im multi-professionellen Team. Die Schussental-Klinik hält neben ärztlichen und psychotherapeutischen Berufsgruppen eine Reihe spezialtherapeutischer Behandlungsverfahren vor, die von fachlich geleiteten Teams durchgeführt werden und ein modulares Behandlungskonzept ermöglichen, z.B. Arbeits- und Ergotherapie, Musik-, Kunst- und Körperzentrierte Therapie, Sport-, Bewegungs- und Physiotherapie, Diät- und Ernährungsberatung sowie rehabilitationsspezifische Pflege.

Visite

Innerhalb von 24 Stunden nach der Aufnahme des Rehabilitanden findet eine Facharztvisite statt. Thematisiert werden aktuelle Beschwerden, mögliche Ursachen und Vorbehandlungen sowie auffällige Krisensituationen und akute Komplikationen. Im weiteren Rehabilitationsverlauf sind die wöchentlichen Kurvenvisiten im Team fester Bestandteil der Behandlung.

Entlassungsprozess

Der Prozess der Entlassung vom Festlegen des Entlassungstermins über die Entlassungsvorbereitungen, Abschlussuntersuchungen, Gestaltung des Abreisetages bis hin zur Erstellung des ausführlichen Entlassungsberichtes, der Zusammenfassung aller Unterlagen und deren Archivierung ist in einer Prozessbeschreibung dargelegt. Die erforderliche Weiterversorgung mit Medikamenten und ggf. Heil- und Hilfsmitteln wird im Rahmen der Abschluss- / Entlassungsgespräche thematisiert und in die Wege geleitet. Über den Sozialdienst besteht die Möglichkeit, Informationen z.B. zur Beantragung eines GdB (Grad der Behinderung) oder zur stufenweisen Wiedereingliederung, Adressen von Psychotherapeuten und Informationen zu Selbsthilfegruppen zu erhalten. Die sozialmedizinische Beurteilung erfolgt spätestens eine Woche vor Entlassung des Rehabilitanden im Rahmen der fachärztlich geleiteten Kurvenvisite, an der alle an der Behandlung Beteiligten teilnehmen.

Umgang mit Verstorbenen

In der Schussental-Klinik werden Rehabilitanden mit bekanntermaßen malignen und in Kürze zum Tod führenden Erkrankungen nicht behandelt. Diese Personen sind bereits im Vorfeld einer Aufnahme als in der Schussental-Klinik nicht behandlungs- bzw. rehabilitationsfähig einzustufen, d.h. eine Aufnahme ist nicht möglich. Sollte sich im Verlauf der Rehabilitation eine maligne oder zum Tod führende Erkrankung manifestieren, würde zeitnah in gemeinsamer Entscheidung mit dem Rehabilitanden und ggf. der Angehörigen / gesetzlichen Betreuer eine Verlegung in eine geeignete Einrichtung oder ins häusliche Umfeld erfolgen. Für den Fall, dass ein Rehabilitand in der Schussental-Klinik unvorhersehbar akut verstirbt, sind Vorgaben und Verantwortlichkeiten für die einzelnen Berufsgruppen beschrieben.

2. Mitarbeiterorientierung

Personalbedarf

Die Planung des Personalbedarfs erfolgt jährlich in der Budgetplanung, u.a. anhand der geplanten Belegung unter Sicherstellung einer qualifizierten medizinischen Versorgung, der Patienten- und Rehabilitandenzufriedenheit und Vorgaben der Deutschen Rentenversicherung (DRV) für die Rehabilitationsklinik und dem OPS-Katalog für das Fachkrankenhaus. Daraus resultierende Stellenpläne werden fortlaufend und bei Veränderung der Arbeitsabläufe und Strukturveränderungen aktualisiert. Erfahrungen und Bewertungen der Mitarbeiter werden berücksichtigt. Die Facharztquoten (Psychiatrie / Psychosomatik / Psychotherapie) nach den aktuellen Vorgaben (DRV und OPS) werden voll erfüllt.

Personalentwicklung

Die Personalentwicklung zielt darauf, dass alle Stellen qualifiziert besetzt sind und jeder Mitarbeiter hierzu nach seinen Fähigkeiten gefördert wird. Für die systematische Personalentwicklung ist die Klinikleitung verantwortlich. Eine Betriebsvereinbarung regelt den strukturierten Prozess der Bildungsbedarfsanalyse und daraus abgeleiteter Fort- und Weiterbildungsplanung. Die Verantwortung für die Durchführung der Fort- und Weiterbildungsplanung ist in der Betriebsvereinbarung geregelt und entsprechende Zielsetzungen wurden in Führungsleitlinien für die Bereichsleitungen definiert. Die Zufriedenheit der Mitarbeiter wird im Rahmen von regelmäßigen Mitarbeiterbefragungen überprüft. In allen Bereichen finden partnerschaftliche Mitarbeitergespräche statt. Für leitende Mitarbeiter gibt es spezielle Personalentwicklungsangebote von den Trägern.

Einarbeitung

Neue Mitarbeiter werden nach einem strukturierten Einarbeitungskonzept anhand schriftlicher Einarbeitungsschecklisten durch qualifizierte Kollegen systematisch und zielgerichtet auf ihre Tätigkeit vorbereitet. Regelmäßige Gespräche mit erfahrenen Mitarbeitern fördern eine schnelle Einarbeitung. Diese Gespräche dienen der Reflektion des Einarbeitungsprozesses. Alle für den Einarbeitungsprozess notwendigen Unterlagen sind im Dokumentenmanagementsystem hinterlegt und dort von jedem EDV-Arbeitsplatz abrufbar. Neuen Mitarbeitern wird ein Exemplar in Papierform ausgehändigt.

Ausbildung, Fort- und Weiterbildung

Die Motivation und Fachqualifikation der Mitarbeiter wird durch systematische Fort- und Weiterbildungen gefördert. Entsprechend gesetzlicher Vorgaben, den Anforderungen an die Bereiche und den Wünschen der Mitarbeiter wird ein Jahresplan erstellt, der alle Pflichtfortbildungen (z.B. Reanimationstraining), sowie fachliche Fortbildungen enthält (z.B. zertifizierte ärztliche Qualitätszirkel). Eine Betriebsvereinbarung regelt den gesamten Planungsprozess. Darüber hinaus bieten das Fortbildungsinstitut des Trägers vielfältige Weiterbildungsmöglichkeiten. Facharzt- und Zusatzbezeichnungen können erworben werden.

Arbeitszeiten / Work-Life-Balance

Die Arbeitszeit ist tarifvertraglich geregelt. Für die einzelnen Bereiche liegen praxisbezogene Arbeitszeitmodelle und Dienstpläne vor. Familienfreundliche bzw. individuelle Belange sind nach Möglichkeit berücksichtigt. Es existiert ein Erfassungssystem. Geplante Arbeitszeiten werden mit den tatsächlich erfassten Zeiten abgeglichen und ggf. reguliert. Verantwortlich für die

Einhaltung der Arbeitszeiten sind die Bereichsleitungen. Arbeitszeitgesetzliche Vorgaben werden eingehalten.

Ideenmanagement

Rückmeldungen der Mitarbeiter (Ideen, Wünsche, Beschwerden) sind erwünscht und entsprechen einem mitarbeiterorientierten, kooperativen Führungsstil. Mitarbeiter können in Besprechungen, im Rahmen des partnerschaftlichen Mitarbeitergespräches oder jederzeit schriftlich Anregungen und Rückmeldungen äußern. Die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit dem Verfahren wird in der Mitarbeiterbefragung überprüft. Die Mitarbeiterbefragung enthält die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge zu formulieren. Die Auswertung erfolgt in einer Arbeitsgruppe. Der Mitarbeiter wird über den Stand und eventuell getroffene Entscheidungen informiert. Auch über den Betriebsrat können Ideen, Wünsche und Beschwerden geäußert werden.

3. Sicherheit - Risikomanagement

Methoden des klinischen Risikomanagements und Fehlermanagements

In der Schussental-Klinik werden klinische Risiken in einem strukturierten Prozess erfasst und nach Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadensausmaß bewertet und entsprechende Risikostrategien festgelegt. Das grundsätzliche Vorgehen im klinischen Risikomanagement ist in einer Prozessbeschreibung dargelegt. Eine von der Geschäftsführung benannte Risikomanagerin steuert den gesamten Prozess.

Eigen- und Fremdgefährdung

Risiken hinsichtlich einer möglichen Eigen- und Fremdgefährdung werden bereits im Rahmen des Anmeldeverfahrens thematisiert. Im Verlauf der Aufnahme erfolgt standardisiert die Abklärung von Suizidalität und anderer Gefährdungsrisiken. Mit den Rehabilitanden werden im Bedarfsfall individuelle Behandlungsvereinbarungen (z.B. Non-Suizid-Vertrag, Alkoholabstinenzvertrag) abgeschlossen. Technische Risiken sind in das Risikoinventar aufgenommen und werden jährlich neu bewertet.

Konzept zum medizinischen Notfallmanagement

Das medizinische Notfallmanagement der Schussental-Klinik ist in einem differenzierten Konzept beschrieben und in einem Flussdiagramm, das an allen wichtigen Stellen in der Klinik hängt, dargestellt. Alle Mitarbeiter nehmen regelmäßig an den Pflichtschulungen zum medizinischen Notfallmanagement teil. Notfallrucksäcke sind in ausreichender Anzahl an strategisch wichtigen Punkten vorhanden. Auf allen Telefonen ist die interne Notfallnummer gut lesbar angebracht.

Hygiene

Alle Regelungen zur Hygiene und die damit verbundenen Zuständigkeiten, die in der Schussental-Klinik gelten, sind im Hygieneplan schriftlich fixiert. Der Hygieneplan wird von der Hygienebeauftragten Ärztin in Kooperation mit der Hygienefachkraft und dem Facharzt für Hygiene, jährlich aktualisiert; neue Empfehlungen und gesetzliche Vorgaben werden eingearbeitet. Regelungen und Standards werden in der regelmäßig stattfindenden Hygienekommissionssitzung verabschiedet. Standards und Leitlinien werden den Mitarbeitern zur Kenntnis gebracht und stehen

im Klinikdokma Dokumentenmanagementsystem der Klinik abrufbereit zur Verfügung. Regelmäßig finden protokollierte Hygienebegehungen in den Arbeitsbereichen statt.

Hygienerelevante Daten, Infektionsmanagement

Hygienerelevante Daten werden erfasst und mit verfügbaren Referenzdaten abgeglichen. Eine Bewertung erfolgt in der Hygienekommission, bei Abweichungen werden entsprechende Maßnahmen ergriffen. Die Hygienestandards der Schussental-Klinik enthalten dezidierte Anweisungen zum Umgang mit Patienten und Rehabilitanden, die mit bestimmten Infektionserregern infiziert sind (z.B. MRSA, HIV,...) sowie auch über Maßnahmen bei Nadelstichverletzungen. Mitarbeiter werden regelmäßig durch theoretische und praktische Unterweisungen im Rahmen von internen Fortbildungen durch den Hygienebeauftragten oder die Hygienefachkraft geschult und auch über ergänzende oder neue Maßnahmen informiert.

Arzneimittel

Die Arzneimittelversorgung und die Belieferung mit medizinischem Sachbedarf sind über externe spezialisierte Dienstleister organisiert und gewährleistet. Eine Bestellmöglichkeit zwei Mal pro Woche stellt die regelmäßige Versorgung sicher. Bei Bedarf sind Sonderlieferungen nach Rücksprache möglich. Die Anwendung von Arzneimitteln erfolgt nach schriftlicher Verordnung des ärztlichen Dienstes. Rehabilitanden werden vom Arzt über Wirkungen, mögliche unerwünschte Wirkungen und eventuelle Wechselwirkungen mit anderen Medikamenten informiert. Es erfolgt eine lückenlose Dokumentation der Medikamentenverordnung und Medikamentenausgabe in der Rehabilitandenakte. Die Einhaltung der Verfahrensregelung wird regelmäßig durch interne und externe Audits überprüft. Blut bzw. Blutprodukte kommen aufgrund des Leistungsspektrums der Schussental-Klinik nicht zur Anwendung.

Medizinprodukte

Die Umsetzung der Medizinprodukte-Betreiber-Verordnung ist geregelt. Das Bestandsverzeichnis und die Medizinprodukte-Bücher werden aktuell geführt. Sicherheits- und messtechnische Kontrollen, Eichprüfungen und BGV-A2-Prüfungen werden fristgerecht veranlasst und durchgeführt. Bei neuen Geräten erfolgt die Einweisung über den Hersteller, bei vorhandenen Geräten über geschulte und erfahrene Mitarbeiter. Überprüfungen der Medizingeräte sowie Wartungs- und Reparaturarbeiten werden von externen Dienstleistern ausgeführt und hausintern kontrolliert.

Arbeitsschutz

Der Arbeitsschutz ist strukturiert organisiert. Regelmäßig finden Arbeitsplatzbegehungen, Gefährdungsbeurteilungen und protokollierte Arbeitssicherheits-Ausschuss-Sitzungen statt. Arbeitsschutzregelungen und Betriebsanweisungen stehen im Dokumentenmanagementsystem der Klinik zur Verfügung. Die Verfahren zum Arbeitsschutz, sowie die Versorgungs- und Meldewege bei Arbeitsunfällen sind bekannt. Ein Betriebsarzt ist, neben den gesetzlich vorgeschriebenen Untersuchungen, für Unfälle und medizinische Arbeitsplatzprobleme ansprechbar. Beim Einkauf wird auf die Vermeidung von Gefahrenstoffen geachtet.

Brandschutz

Es liegen ein umfassendes Brandschutzkonzept und eine Brandschutzordnung vor. In der Schussental-Klinik ist eine Brandmeldeanlage installiert. Flucht- und Rettungswegepläne sind erstellt und hängen aus. Sammelstellen sind definiert. Die Anfahrtswege für die Feuerwehr und den Ret-

tungsdienst sind im Feuerwehrplan ausgewiesen. Informationen zum Brandschutz und zum Verhalten im Brandfall sind verfügbar. In der Brandmeldezentrale (Rezeption) werden alle für die Feuerwehr erforderlichen Informationen vorgehalten. Ein Brandschutzbeauftragter (externer Dienstleister) ist bestellt; ihm obliegen die Durchführung von Brandschutzbegehungen, Brandschutzaudits und Brandschutzschulungen. Alle relevanten Sicherheitssysteme werden intern sowie extern überprüft / gewartet. Mitarbeiter werden regelmäßig im Rahmen von Pflichtveranstaltungen geschult. Brandschutzhelfer werden ausgebildet.

Datenschutz

Die umfassende Berücksichtigung des Datenschutzes ist während des gesamten Rehabilitationsprozesses / Behandlungsprozesses auf der Grundlage eines Datenschutzkonzeptes geregelt. Die Rehabilitandenakten werden während des gesamten Aufenthaltes und anschließend im Archiv entsprechend der schriftlich niedergelegten Archivordnung so aufbewahrt, dass eine Einsicht durch Unberechtigte unmöglich ist. Alle Mitarbeiter werden bereits bei ihrer Einarbeitung und im Rahmen von Pflichtschulungen für die Berücksichtigung des Datenschutzes sensibilisiert.

Umweltschutz

Für das Abfall- und Wertstoffmanagement ist eine Betriebsbeauftragte für Abfall bestellt, die über die erforderliche Qualifikation verfügt. In einem umfangreichen Abfallkonzept sind die betriebliche Situation, die Planung und Umsetzung von Maßnahmen im Bereich des Abfall- und Wertstoffmanagements und deren Überprüfung beschrieben. Der Verbrauch von Wasser, Wärme und Strom wird monatlich erfasst; auffällige Abweichungen werden der Verwaltungsleitung gemeldet um ggf. zeitnah Korrekturmaßnahmen ergreifen zu können.

Katastrophenschutz

In der Schussental-Klinik, die nicht in den Katastrophenschutzplan des Landkreises Ravensburg eingebunden ist, ist das Vorgehen in nichtmedizinischen Notfall- und Katastrophensituationen geregelt. Tagesaktuelle Belegungslisten ermöglichen im Evakuierungsfall die Überprüfung, ob alle Anwesenden tatsächlich das Gebäude verlassen und sich an den definierten Sammelplätzen eingefunden haben. In einer Alarmierungsliste sind alle für den Notfall wichtigen internen und externen Telefonnummern aufgeführt und die Zusammenarbeit mit den anderen Einrichtungen, die im gleichen Gebäude untergebracht sind, beschrieben.

Ausfall von Systemen

Dem Ausfall von Systemen (z.B. Telefon, IT, Schwesternnotruf, Telefon, Strom, Wasser) wird durch die regelmäßige Überprüfung und Wartung der technischen Anlagen vorgebeugt. Sollte es dennoch zu Ausfällen kommen, kommen situationsspezifische Notfallpläne zum Einsatz. Der technische Dienst ist über einen verbindlichen Bereitschaftsdienst jederzeit erreichbar.

4. Informations- und Kommunikationswesen

Netzwerkstruktur und Datensysteme

Im Haus besteht eine flächendeckende EDV-Vernetzung. Jeder Mitarbeiter hat einen Zugang zum Netz mit genau definierten Rechten. Somit ist ein schneller Zugriff auf alle relevanten Daten bei Berechtigung jederzeit möglich. Organisationsunterstützende Programme wie digitale Therapieplanung werden genutzt. Die Einweisung neuer Mitarbeiter erfolgt im Rahmen der Einarbeitung am Arbeitsplatz. Bei Bedarf werden zentrale EDV-Schulungen durchgeführt. Die IT Systeme werden im 7/24 Modus betrieben. Um Ausfälle zu minimieren gibt es ein Notfallkonzept, das den Zugriff auf wichtige Daten der elektronischen Patientenakte sicherstellt.

Klinische Dokumentation

Der gesamte Rehabilitationsverlauf, vom Aufnahmebefund bis hin zum Entlassungsgespräch und der Erstellung des Entlassungsberichtes, wird in der Schussental-Klinik zeitnah in der elektronischen Rehabilitandenakte dokumentiert. Ergänzt wird die elektronische Rehabilitandenakte durch eine Papierakte. Die an der Rehabilitation Beteiligten haben über ein differenziertes, passwortgeschütztes Berechtigungssystem Zugriff auf die elektronische Rehabilitandenakte. Die Papierakte wird im Dienstzimmer der Pflege aufbewahrt. Die Verpflichtung, zeitnah, verständlich und korrekt zu dokumentieren wird bereits im Rahmen der Einarbeitung thematisiert; Schulungen werden angeboten.

Verfügbarkeit und Archivierung

Der Zugriff auf die Patienten- / Rehabilitandenakten ist durch ein datenschutzkonformes Berechtigungskonzept sichergestellt. Bei der Führung der Patienten- bzw. Rehabilitandendokumentation ist jeder Bereich bzw. jedes Mitglied eines medizinischen, therapeutischen, diagnostischen oder pflegerischen Bereichs für die Vollständigkeit und Nutzbarkeit der Dokumentation verantwortlich und orientiert sich an festgelegten Regelungen. Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten sind geregelt. Die Archivierung der Patienten- / Rehabilitandenakte nach Abschluss der Behandlung in der Schussental-Klinik erfolgt entsprechend der vorliegenden Archivordnung in der Abläufe und Verantwortlichkeiten geregelt sind.

Information der Unternehmensleitung

Die Unternehmensleitung wird im Rahmen eines differenzierten Konferenz- und Gremienwesens und über ein System von Fachkommissionen zeitnah über relevante interne und externe Ereignisse informiert. Dabei werden gesetzliche und behördliche Anforderungen umfänglich erfüllt. Mitarbeiter werden regelmäßig in Mitarbeiterversammlungen und Organisationsbesprechungen über wichtige Entwicklungen der Klinik informiert.

Informationsweitergabe, Telefonzentrale und Empfang

Die Rezeption am Haupteingang dient als zentrale Auskunftsstelle für Patienten, Rehabilitanden, Angehörige und Besucher. Eine Informationsweitergabe erfolgt stets unter Beachtung des Datenschutzes. Um Wartezeiten zu verkürzen ist der Empfang an den Hauptaufnahmetagen zu den Hauptgeschäftszeiten doppelt besetzt. Für allgemeine Anfragen existiert eine zentrale E-Mail-Adresse und Telefonnummer, diese ist über die Homepage der Schussental-Klinik ersichtlich.

5. Unternehmensführung

Philosophie / Teilhabeorientiertes Leitbild

In der Schussental-Klinik existiert ein an den Werthaltungen des Trägers orientiertes Leitbild. Eine berufsgruppenübergreifende Projektgruppe entwickelte in konstruktiven Dialogen die wesentlichen Aspekte und Ziele der Schussental-Klinik in Form eines Leitbildes. Die soziale und menschliche Grundeinstellung, die sowohl von den Führungskräften als auch von den Mitarbeitern gelebt wird, stellt den Rehabilitanden/den Patienten aber auch den Mitarbeiter und seine Bedürfnisse in den Mittelpunkt.

Führungskompetenz, vertrauensbildende Maßnahmen

Im Leitbild sind wichtige Grundsätze für ein vertrauensvolles Miteinander benannt. Diese werden in den Führungsgrundsätzen weiter konkretisiert und finden in der täglichen Arbeit in vertrauensvollem Miteinander und offener und sachlicher Diskussion ihren Niederschlag. Es finden regelmäßig partnerschaftliche Mitarbeitergespräche und Mitarbeiterbefragungen statt.

Ethische, kulturelle und weltanschauliche Verantwortung

Unter Berücksichtigung unseres Leitbildes werden folgende ethische Problemstellungen beachtet: menschlicher Umgang mit Patienten und Rehabilitanden und deren Angehörigen, Kooperation der verschiedenen Berufsgruppen untereinander und die Begleitung von Mitarbeitern in Grenzsituationen. Ein internes Gremium nimmt sich bei Bedarf ethischer Problemstellungen an. Das zentrale Ethikkomitee des ZfP Südwürttemberg ist der Schussental-Klinik über die Geschäftsführung zugänglich.

Marketing, Kommunikation, Krisenmanagement

Die Schussental-Klinik wird bei Marketing- und Kommunikationsaufgaben durch die zentrale Abteilung Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation des ZfP Südwürttemberg unterstützt. Es stehen eine regelmäßig aktualisierte Webseite (www.Schussental-Klinik.de) und Flyer und Broschüren über das Leistungsspektrum der Rehabilitationsklinik und des Fachkrankenhauses zur Verfügung. Das Vorgehen und die Kommunikation sowohl in medizinischen als auch in nichtmedizinischen Krisensituationen sind in Richtlinien und Dienstanweisungen festgeschrieben Strategie und Zielplanung.

Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung

Gesundheitspolitische Rahmenbedingungen, medizinischer Fortschritt, Vereinbarungen mit den Kostenträgern, die Integration in das ZfP Südwürttemberg sowie wirtschaftliche Notwendigkeit bilden die Grundlagen für eine strukturierte Zielplanung. Die Klinikleitung nimmt aktiv am Prozess der strategischen Planung des Trägers teil. Die Entwicklung der Zielplanung ist Thema in den regelmäßigen Sitzungen der Klinikleitung, die bei Bedarf Projekte und Arbeitsgruppen initiiert.

Wirtschaftliches Handeln, kaufmännisches Risikomanagement

In der Schussental-Klinik ist ein umfassendes Risikomanagement für kaufmännische und medizinische Risiken etabliert, das von einer von der Geschäftsführung benannten Risikomanagerin gesteuert wird. Mögliche Risiken werden von Risikopaten regelmäßig nach Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadensausmaß bewertet; die aktuellen Bewertungen werden von der Risikomanagerin zusammengefasst und der Geschäftsführung und der Klinikleitung zur Verfügung gestellt.

Die Auswertung der Ergebnisse erfolgt in der Klinikleitung, ggf. werden Maßnahmen zur Risikoreduzierung abgeleitet und festgelegt.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Die Schussental-Klinik versteht sich als Psychosomatisches Kompetenzzentrum. Es bestehen Kooperationen und Partnerschaften, die der Verbesserung der Versorgungsstrukturen für Rehabilitanden und Patienten dienen. Die Zusammenarbeit mit Kooperationspartner hat immer zum Ziel Behandlungsangebote zu optimieren und die Stellung der Schussental-Klinik in der Versorgungsregion zu festigen. Dabei werden gezielt Kooperationspartner angesprochen, die bei der Optimierung der Versorgung von psychisch kranken Menschen unterstützen, unsere im Leitbild dargelegten Werte teilen und unsere Qualitätsziele mittragen.

Organisationsstruktur und Arbeitsweise der Führungsgremien

Ein strukturiertes, verbindliches und überprüfbares Besprechungswesen sichert den Informationsaustausch und die Kommunikation in der gesamten Klinik. Die Regelbesprechungen der Führungsgremien und der einzelnen Fachbereiche wie auch die berufsgruppen- und hierarchieübergreifenden Besprechungen sind in der Konferenz- und Gremienstruktur dargelegt. Für die wesentlichen Gremien liegen Geschäftsordnungen vor. Einladungen mit Tagesordnung und Protokolle sorgen für einen einheitlichen Informationsstand.

Innovation und Wissensmanagement

Innovation und Wissensmanagement sind wichtige Aspekte der Organisationsentwicklung in der Schussental-Klinik. Ziel ist einerseits den individuellen Bedürfnissen von Patienten und Rehabilitanden gerecht zu werden andererseits eine an wissenschaftlichen Leitlinien und evidenzbasierten Standards orientierte Behandlung und Rehabilitation sicherzustellen. Dazu wird regelmäßig der Bildungsbedarf der Mitarbeiter bereichs- und berufsgruppenbezogen erhoben und in einem Bildungsbedarfsplan zusammengeführt, aus dem konkrete interne und externe Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen abgeleitet werden. Mitarbeitern der Schussental-Klinik steht in der Klinik eine Präsenzbibliothek zur Verfügung. Darüber hinaus haben sie die Möglichkeit webbasierte Informationssysteme (Wissenschaftliche Bibliothek des ZfP Südwürttemberg, Fachzeitschriften online, Webseite der Arbeitsgemeinschaft der Wissenschaftlichen Medizinischen Fachgesellschaften) zu nutzen.

6. Qualitätsmanagement

Organisation, Aufgabenprofil des Qualitätsmanagements

Qualitätsmanagement wird als Führungsaufgabe in Verantwortung der Geschäftsführung, verstanden. Die Qualitätsmanagementstruktur in der Schussental-Klinik besteht aus einer Steuerungs- und einer Ausführungsebene. Die Steuerung übernimmt die QM-Steuergruppe, bestehend aus der Geschäftsführung und den Qualitätsmanagementbeauftragten. Konkrete Maßnahmen zur Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung werden geplant und zur Bearbeitung an Qualitätszirkel, Projektgruppen, Kommissionen, Ausschüsse, ... gegeben. Das Qualitätsmanagement hat zur Aufgabe, das kontinuierliche Verbessern der Qualität in der Schussental-Klinik zum selbstverständlichen Bestandteil der Arbeit eines jeden Mitarbeiters zu machen, und den Qualitätsgedanken als einen wesentlichen Bestandteil der Unternehmensphilosophie sicherzustellen. Jährlich wird ein Qualitätsentwicklungsplan für die Schussental-Klinik erstellt, in dem geplante Projekte

einschließlich der Verantwortlichkeiten und einer Zeitschiene in einheitlichen Projektsteckbriefen beschrieben sind.

Vernetzung, Prozessgestaltung und -optimierung

Die Identifikation der wesentlichen Prozesse und deren kontinuierliche Überwachung, Fortschreibung und Optimierung hat zum Ziel, ein qualitativ hochwertiges und bedarfsgerechtes Angebot der psychosomatischen Behandlung und Rehabilitation sicherzustellen. Verantwortlich für die Prozessentwicklung und -optimierung sowie der Erarbeitung und Fortschreibung von Behandlungsangeboten und dem erforderlichen Schnittstellenmanagement sind die leitenden Mitarbeiter.

Befragungen - Rehabilitanden, externe Kooperationspartner, Kunden

Die Zufriedenheit der Rehabilitanden und Patienten steht im Zentrum der Bemühungen um eine bestmögliche Rehabilitation und Behandlung. Die regelmäßig durchgeführten Befragungen stellen einen wichtigen Beitrag zur internen Qualitätssicherung dar. Neben den kontinuierlich durchgeführten Rehabilitandenbefragungen besteht für die Rehabilitanden jederzeit die Möglichkeit, Wünsche, Anregungen und Beschwerden im Rahmen des internen Beschwerdemanagements und in den Abteilungsversammlungen zu äußern. Alle Mitarbeiter sind über Arbeits- und Projektgruppen sowie die Gremienstruktur in die Auswertung der Ergebnisse eingebunden.

Mitarbeiterbefragung

Rückmeldungen der Mitarbeiter (Ideen, Wünsche, Beschwerden) sind erwünscht und entsprechen einem mitarbeiterorientierten, kooperativen Führungsstil. Mitarbeiter können in Besprechungen, im Rahmen des partnerschaftlichen Mitarbeitergespräches oder jederzeit schriftlich Anregungen und Rückmeldungen äußern. Die Mitarbeiterbefragung wird im Abstand von drei bis vier Jahren durchgeführt. Abgefragt werden unter anderem die Themenbereiche Information, Führung, Fort- und Weiterbildung, Arbeitsatmosphäre und Prävention und Gesundheitsvorsorge. Die Ergebnisse werden den Mitarbeitern zeitnah präsentiert. Auch über den Betriebsrat können Ideen, Wünsche und Beschwerden geäußert werden.

Beschwerdemanagement: Lob und Beschwerden von Mitarbeitern, Rehabilitanden und weiteren Externen

Es besteht ein systematisches Beschwerdemanagement. Anregungen, Beschwerden und Lob sind als konstruktive Kritik erwünscht. Die Rückmeldungen der Rehabilitanden und Patienten werden als Chance für die Einleitung von Verbesserungsmaßnahmen gesehen. Zusätzlich haben die Rehabilitanden bei den kontinuierlich stattfindenden Befragungen die Möglichkeit, Wünsche und Beschwerden, aber auch Lob und Anerkennung zum Ausdruck zu bringen. Alle schriftlichen Beschwerden und Anregungen werden zentral erfasst, regelmäßig ausgewertet und in der Klinikleitung analysiert. Rückmeldungen der Mitarbeiter (Ideen, Wünsche, Beschwerden) sind erwünscht und können in Besprechungen, im Rahmen des partnerschaftlichen Mitarbeitergespräches, der Mitarbeiterbefragung oder jederzeit schriftlich geäußert werden.

Qualitätsrelevante Daten interner / externer Verfahren

Die Schussental-Klinik beteiligt sich an den externen Qualitätssicherungsverfahren der Kostenträger. Intern erfolgt die Erhebung qualitätsrelevanter Daten z.B. im Rahmen der kontinuierlichen Rehabilitandenbefragung, des Beschwerdemanagements, der Hygiene- und Arbeitssicherheitsbegehungen und der internen Audits. Ergebnisse der externen und internen Qualitätssicherung werden dokumentiert, in den Gremien thematisiert und wo angezeigt, werden Verbesserungsmaßnahmen in die Wege geleitet.