



Sonnenberg Klinik
Fachklinik für
analytische Psychotherapie
gGmbH



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2009/2 für Krankenhäuser

Krankenhaus:	Sonnenberg Klinik
Institutionskennzeichen:	260810306
Anschrift:	Christian-Belser-Straße 79 70597 Stuttgart
Ist zertifiziert nach KTQ[®] mit der Zertifikatnummer:	2015-0033 KH
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	LGA InterCert GmbH, Nürnberg
Gültig vom:	23.04.2015
bis:	22.04.2018

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	2
Vorwort der Einrichtung	4
Die Kategorien	7
1 Patientenorientierung	8
2 Mitarbeiterorientierung	11
3 Sicherheit	13
4 Informations- und Kommunikationswesen	15
5 Führung	17
6 Qualitätsmanagement	19

Vorwort der KTQ®

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

Gesellschafter der KTQ® sind die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹, 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 Patientenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- die Sicherheit,
- das Kommunikations- und Informationswesen,
- die Führung des Krankenhauses und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich das Krankenhaus zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch ein mit Krankenhausexperten besetztes Visitorenteam eine externe Prüfung des Krankenhauses – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

¹zu diesen zählen: Verband der Ersatzkassen e. V., AOK-Bundesverband, BKK-Dachverband, Spitzenverband der landwirtschaftlichen Sozialversicherung, Knappschaft.

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 dem Krankenhaus das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 63 Kriterien des KTQ-Kataloges 2009/2. Darüber hinaus sind die Krankenhäuser verpflichtet einen strukturierten Qualitätsbericht nach § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V zu veröffentlichen. Dieser strukturierte Qualitätsbericht wird ebenfalls im Rahmen einer KTQ-Zertifizierung auf der KTQ-Homepage veröffentlicht. Hier sind alle diagnostischen und therapeutischen Leistungen, insbesondere aufwändige medizinische Leistungen, einschließlich Mindestanforderungen an die Struktur- und Ergebnisqualität beschrieben.

Wir freuen uns, dass die **Sonnenberg Klinik** mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Patienten 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. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

S. Wöhrmann

Für die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

A. Westerfellhaus

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung



Die Sonnenberg Klinik stellt als Fachkrankenhaus für „Psychosomatische Medizin und Psychotherapie“ mit 102 Betten im Krankenhausbedarfsplan das größte Kontingent vollstationärer psychosomatischer Behandlungsplätze im Land Baden-Württemberg. Ursprünglich in der Trägerschaft des Vereins "Psychotherapeutisches Zentrum e.V." gegründet, ist sie heute als Tochterunternehmen des ZfP Südwürttemberg wesentlicher Bestandteil des SINOVA Kliniken-Verbundes, ein vom ZfP Südwürttemberg organisiertes Netzwerk psychosomatischer Abteilungen und Krankenhäuser.

Neben privaten Spendern war die Unterstützung durch die Stadt Stuttgart sowie durch Fördermittel des Landes Baden-Württemberg und der Bundesrepublik Deutschland die Grundlage dafür, dass die Klinik 1967 eröffnet werden konnte. Gefördert wurde die Sonnenberg Klinik vor allem wegen ihres damaligen Modellcharakters, der in der Durchführung stationärer Therapien bei psychisch schwer erkrankten Menschen durch langjährig erfahrene analytische Psychotherapeuten verschiedener Schulrichtungen bestand. Lange Jahre mit dieser „Sonderfunktion“ im Krankenhausbedarfsplan des Landes Baden-Württemberg der „Psychiatrie“ ausgewiesen, wurde die Sonnenberg Klinik Mitte der Neunziger Jahre dem damals neuen Fachgebiet der „Psychosomatischen Medizin und Psychotherapie“ zugeordnet.

50 % der insgesamt 102 Planbetten der Sonnenberg Klinik sind heute der regionalen, die andere Hälfte der Betten bzw. Behandlungsplätze der überregionalen, d.h. vor allem der Baden-Württemberg-weiten Versorgung zugeordnet. In die Sonnenberg Klinik können als Plankrankenhaus nach §108 SGB Versicherte aller gesetzlichen Krankenkassen bzw. aller privaten Krankenversicherungen eingewiesen werden.

Eine Behandlung in der Sonnenberg Klinik erfolgt heute im Wesentlichen auf der Grundlage einer psychodynamisch orientierten, eine Vielzahl von Therapiemodalitäten integrierenden Psychotherapie. Als ätiologisch orientierte Behandlung setzt eine Therapie in der Sonnenberg Klinik an den Krankheitsursachen an: einerseits an ungelösten Konflikten (und daraus resultierenden maladaptiven Mustern des Erlebens und Verhaltens), andererseits an traumatischen Erfahrungen sowie vor allem auch an sogenannten „strukturellen Defiziten“, begründet durch Belastungen in der Persönlichkeitsentwicklung eines Individuums.

Um solchen Defiziten entgegenzuwirken bzw. neue und konstruktive Lösungen für „alte“ Konflikte zu finden, bedarf es einerseits ihrer Bewusstwerdung, andererseits korrigierender emotionaler Erfahrungen bzw. des Einübens neuer adäquater Verhaltensweisen. Verinnerlichte Beziehungskonflikte können in therapeutischen Beziehungen aktualisiert, erkannt, bewusst erlebt, bzw. bearbeitet und schließlich angemessener bewältigt werden. Dieses einsichts- und erfahrungsorientierte Konzept wird im Sinne einer integrierten stationären Psychotherapie durch bewältigungsorientierte Therapiebausteine ergänzt, die sich an bewährten verhaltenstherapeutischen Ansätzen orientieren. Bewältigungsorientierte Ansätze haben sich vor allem in der Behandlung von Krankheits- oder Störungsbildern bewährt, bei denen sich eine Symptomatik von zugrunde liegenden Konflikten durch Lernprozesse gelöst und damit mehr oder weniger verselbstständigt hat. Ohne eine gezielte Bewältigung von Symptomen bzw. das Erlernen von Strategien, wie mit verschiedensten Symptomen adäquater umgegangen werden kann, wäre eine Therapie schwerer Störungsbilder heute nicht mehr denkbar.

Auf diese Weise werden in einer Behandlung in der Sonnenberg Klinik psychodynamische Psychotherapie, verhaltenstherapeutische Interventionen, Sozialtherapie, Kreativtherapien, Körper- und Bewegungstherapie, psychosomatische Bezugspflege und somatische Medizin in einem engmaschigen Behandlungsnetzwerk zusammengefügt, das gleichzeitig genug Raum für Besinnung und Reflexion der Betroffenen lässt. Die an der Behandlung einer Patientin oder eines Patienten beteiligten Mitarbeiter der verschiedenen Berufsgruppen kooperieren jeweils in einem Behandlungsteam, in dem die in den unterschiedlichen therapeutischen Beziehungen auftauchenden Aspekte der (vielfach unbewussten) Konflikte unserer Patienten zusammengeführt werden können. Dies ermöglicht auf Seiten der Patienten die Integration konflikthafter Impulse und abgespaltenen Gefühle in die Persönlichkeit und eine Neuorientierung im Hinblick auf die eigene weitere Entwicklung bzw. auf wichtige soziale Beziehungen.

Die Sonnenberg Klinik verfügt insgesamt über ein Raumangebot, das die Unterbringung unserer Patienten für den überwiegenden Teil der Behandlung in Einzelzimmern (82 Einzelzimmer, 10 Doppelzimmer) gestattet. Eine andere Besonderheit der Klinik ist ihre Lage: mitten im Grünen und doch in der Stadt. So können Patienten Ruhe und die Gelegenheit, zu sich zu kommen, ebenso genießen, wie die reichhaltigen Anregungen durch das kulturelle Unterhaltungsangebot einer Landeshauptstadt. Von der Klinik aus ist das Zentrum von Stuttgart in kurzer Zeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen.

Bezüglich ihrer medizinisch-therapeutischen Aufgaben wie auch im Hinblick auf ihre Organisationsstruktur bzw. ihre Vernetzung mit anderen Leistungserbringern im Gesundheitssystem hat die Sonneberg Klinik in den letzten 15 Jahren einen erheblichen Wandel durchgemacht: Die ehemals traditionell psychoanalytisch ausgerichtete Klinik mit durchschnittlich mehr als 150 Tagen Verweildauer, behandelt heute nicht nur störungsspezifisch und deutlich kürzer (bis hin zur Entwicklung eines derzeit in Erprobung befindlichen 28-Tage-Konzeptes), die Klinik betreibt auch eine umfangreiche Ambulanz, in der mit verschiedenen Kooperationspartnern innovative kurzzeittherapeutische Projekte durchgeführt und evaluiert werden. Sie hat ferner durch die Entwicklung von „Psychosomatischen Sprechstunden im Betrieb“ die Psychosomatische Medizin gewissermaßen „vor Ort“ dorthin transportiert, wo Menschen krank bzw. mit psychosomatischen Erkrankungen auffällig werden, und damit Menschen einen Zugang zu einer psychosomatischen Behandlung erschlossen, für die dieser sonst eher erschwert ist (z.B. Schichtarbeiter mit Migrationshintergrund). Nicht zuletzt hat die Klinik durch eine systematische Qualitätsarbeit ihre Behandlungsmodalitäten ständig überprüft und verbessert, so dass eine Zertifizierung nach KTQ jetzt als Maßnahme der externen Qualitätssicherung einen logischen nächsten Schritt darstellt.



Die KTQ-Kategorien

Patientenorientierung

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Die Klinik hat spezifische Angebote für die Psychotherapie von Spätadoleszenten und jungen Erwachsenen (18-25 Jahre), für Patienten mit Angststörungen, Depressionen, posttraumatische Belastungsstörungen und Somatoformen (Schmerz-) Störungen, für Patienten in der zweiten Lebenshälfte, Musiker-Psychotherapie und für Patienten mit Essstörungen. Daneben hält die Klinik drei Behandler teams für allgemeine Psychosomatik und Psychotherapie vor.

Informationen über das Leistungsangebot der Sonnenberg Klinik sind auf der Homepage ausführlich beschrieben. Zusätzlich steht eine Informationsbroschüre zur Verfügung. Der Ablauf des Anmeldeverfahrens vom Erstkontakt eines zukünftigen Patienten oder eines Einweisers mit der Sonnenberg Klinik bis hin zur verbindlichen Festlegung des Aufnahmetermins ist in einer Prozessbeschreibung festgehalten.

Anfahrtsbeschreibungen sind auf der Klinik-Homepage hinterlegt. Die Sonnenberg Klinik ist mit dem PKW und öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar, die Zufahrt ist beschildert.

Leitlinien

Die Durchführung der Behandlung in der Sonnenberg Klinik orientiert sich an wissenschaftlich begründeten Leitlinien und evidenzbasierten Standards. Die Sonnenberg Klinik hält sich dabei an die Vorgabe des ZfP Südwürttemberg, dessen strategische Planung vorsieht, dass für alle wesentlichen Krankheitsbilder Konzepte auf der Grundlage von nationalen und internationalen Leitlinien und Pflegestandards erstellt werden.

Information und Beteiligung des Patienten

Ein wesentlicher Schwerpunkt in der Behandlung ist die kontinuierliche Einbeziehung und Information der Patienten, um Motivation und Eigenverantwortung zu fördern. Dabei werden die Vorgaben des Patientenrechtegesetzes und andere relevante gesetzliche Vorgaben erfüllt.

Angehörige werden auf Wunsch des Patienten unter Beachtung des Datenschutzes einbezogen.

Service, Essen und Trinken

Alle Patientenzimmer verfügen über einen Sanitärbereich, Telefonanschluss, ein Wertschließfach und sind mit dem Notrufsystem verbunden. Mehrheitlich haben die Zimmer eine Terrasse oder einen Balkon. In den Doppelzimmern sind zur Wahrung der Privatsphäre der Patienten textile Raumteiler angebracht.

Das Konzept der Sonnenberg Klinik sieht vor, dass Patienten die Mahlzeiten im Speisesaal zu festgelegten Zeiten einnehmen. Es gibt einen wöchentlichen Menüplan, der auch kulturelle und religiöse Aspekte berücksichtigt, Diäten werden speziell verordnet. Patienten wählen ihr Essen frei nach Wunsch direkt aus dem Angebot an der Theke im Speisesaal aus.

Tageszeitungen, Zeitschriften und Fernsehen sowie Internetanschluss und eine Bibliothek werden für Patienten an allgemein zugänglichen Plätzen und Räumen kostenfrei vorgehalten.

Kooperationen

Die Behandlung erfolgt in der Sonnenberg Klinik integrativ, d.h. psychodynamische Psychotherapie, Sozialtherapie, Spezialtherapie, psychosomatische Bezugspflege und somatische Medizin bilden ein Behandlungsnetzwerk. Diese enge Kooperation aller Berufsgruppen im Sinne eines multiprofessionellen Teams ist für eine adäquate Patientenversorgung notwendig, um eine koordinierte und effiziente Behandlung von der Anmeldung bis hin zur Entlassung, einschließlich der Organisation einer sinnvollen nachstationären Weiterversorgung, zu gewährleisten.

Zum Zwecke einer hochspezialisierten Versorgung der Patienten und entsprechend ihrem überregionalen Behandlungsauftrag kooperiert die Sonnenberg Klinik eng mit einer Vielzahl von Einrichtungen (z.B. Marienhospital, Furtbach Krankenhaus, Diakonie Klinikum) und Firmen (z.B. Daimler AG, Bosch GmbH, Allianz AG) und ist in verschiedenen Arbeitskreisen und Qualitätszirkeln vertreten (z.B. Arbeitskreis Essstörungen Stuttgart, Arbeitskreis Psychosomatik und Psychotherapie in der zweiten Lebenshälfte).

Erstdiagnostik und Erstversorgung

Die Sonnenberg Klinik hält keine Notfallaufnahme vor.

Ambulante Diagnostik und Behandlung

Die Sonnenberg Klinik unterhält eine Aufnahmeambulanz sowie eine Ambulanz für betriebliche Gesundheit (BGM-Ambulanz).

Die Organisation in den Ambulanzen erfolgt durch das Ambulanzsekretariat und das Aufnahmesekretariat, die für Terminvergabe, Anfragen von Patienten oder Einweisern innerhalb der üblichen Dienstzeiten zuständig sind. Anfragen per Mail sind jederzeit möglich und werden zeitnah bearbeitet. Für Anfragen von Ärzten und Therapeuten steht ein fachärztlich betreutes Ambulanztelefon zur Verfügung.

Aufgaben der Aufnahmeambulanz sind die Klärung der Behandlungsindikation, in der Regel mittels eines ambulanten Vorgesprüches und ggf. die Vorbereitung der stationären Aufnahme, bzw. die Beratung der Patienten, ggf. der Angehörigen und der Einweiser.

Ambulante Operationen

In der Sonnenberg Klinik werden keine ambulanten Operationen durchgeführt.

Stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung

Die Diagnostik und Behandlung erfolgt nach den in der Krankenhausbetriebsleitung verabschiedeten Behandlungskonzepten, Prozessbeschreibungen, Standards, Richtlinien und Leitlinien, die den klinisch tätigen Mitarbeitern zugänglich sind. Die Leitlinien der Arbeitsgemeinschaft der Wissenschaftlichen Fachgesellschaften finden Berücksichtigung und sind in die für die Klinik geltenden Behandlungskonzepte eingearbeitet.

Die wesentlichen Behandlungsschritte werden mit den Patienten in Einzelgesprächen, Gruppentherapien und in den Visiten besprochen. Die Behandlungsplanung liegt in ärztlich/therapeutischer Verantwortung, erfolgt jedoch unter Beteiligung aller an der Behandlung Beteiligter durch berufsgruppenübergreifende Übergaben, wöchentliche Besprechungen und Fallsupervisionen.

Therapeutische Prozesse

Die Behandlung in der Sonnenberg Klinik orientiert sich an wissenschaftlich begründeten Leitlinien und evidenzbasierten Standards. Zur Umsetzung der Nationalen Expertenstandards in der Pflege wurden Pflegestandards entwickelt, die die fachspezifischen Besonderheiten der Sonnenberg Klinik berücksichtigen.

Gemeinsam mit dem Patienten erfolgt die Behandlungssteuerung in Einzelgesprächen mit dem Bezugstherapeuten bzw. in den Chefarztvisiten auf der Grundlage der zuvor in den Behandler Teams erörterten Gesichtspunkte.

Als Besonderheit der Sonnenberg Klinik kann gewertet werden, dass auch an Wochenenden Therapie in Form von regelmäßigen Bedarfsgruppen stattfindet, an Feiertagen ergänzt durch zusätzliche freie spezialtherapeutische Angebote.

Operative Verfahren

In der Sonnenberg Klinik werden keine operativen Verfahren angewandt.

Visite

Die Visiten dienen der Koordination und fortlaufenden Planung der Behandlung, der Informationsweitergabe an Patienten und der Verlaufskontrolle mit Erfassung und Bewertung des aktuellen Therapieverlaufes. In der Sonnenberg Klinik wird differenziert zwischen Zimmervisite (Chefarztvisite), psychosomatischer Gruppervisite, Kardex bzw. Kurvenvisite und der Pflegeprozessbesprechung. Verantwortlich für die Durchführung sind die dualen Abteilungsleitungen.

Teilstationär, Prästationär, Poststationär

Die Sonnenberg Klinik hält eine durch eine approbierte Psychologin geleitete Ambulanz vor. In dieser können allerdings nur unter bestimmten Voraussetzungen – in der Regel über Direktverträge mit den beteiligten Kassen – Patienten ambulant beraten, untersucht und behandelt werden.

Da die Sonnenberg Klinik über keine eigene teilstationäre Abteilung verfügt, wurde vor Jahren eine Kooperation mit dem Diakonie-Klinikum Stuttgart vereinbart, was eine fachlich abgestimmte Inanspruchnahme der dortigen tagesklinischen Behandlungsoptionen ermöglicht.

Die Abstimmung der poststationären Versorgung findet bedarfsorientiert während der Behandlung und im Rahmen der Entlassungsvorbereitung durch die Therapeuten und die Sozialtherapeuten statt. Das Angebot reicht von Information und Beratung bis ggf. zur Begleitung durch die Sozialtherapeuten.

In einzelnen Fällen kann ein Patient auch in einer der beiden Ermächtigungsambulanzen weiterbehandelt werden.

Entlassung

Ziel der Entlassungsplanung ist die Sicherstellung einer oft notwendigen Weiterversorgung (Sicherstellung der Medikation und kontinuierlichen Weiterbehandlung) und ggf. die Vorbereitung von indizierten Wiederaufnahmen im Sinne einer Intervalltherapie, sowie die Vermeidung von Behandlungsabbrüchen.

Vorgaben für die Entlassung und deren Vorbereitung sind im „Prozess Entlassung“ und im „Standard Entlassung“ beschrieben. Die Verantwortung für die Entlassungsplanung obliegt dem behandelnden Arzt/Therapeuten in Abstimmung mit allen an der Behandlung des Patienten beteiligten Mitarbeitern und unter Berücksichtigung der Wünsche des Patienten.

Kontinuierliche Weiterbetreuung

Im Rahmen der Behandlung und Entlassungsvorbereitung wird immer auch die Notwendigkeit einer kontinuierlichen Weiterbehandlung nach dem stationären Aufenthalt thematisiert. Die Notwendigkeit einer sich anschließenden Weiterbehandlung soll möglichst früh im Behandlungsverlauf erkannt werden, um zeitgerecht die erforderlichen Maßnahmen in die Wege leiten zu können.

Umgang mit sterbenden Patienten

Aufgrund der fachlichen Ausrichtung der Sonnenberg Klinik sind sterbende Patienten in der Sonnenberg Klinik nur in extremen Ausnahmesituationen denkbar.

Bei akuten somatischen Komplikationen (und damit natürlich selbstverständlich auch in lebensbedrohlichen Situationen) erfolgt die Verlegung in ein Allgemeinkrankenhaus. Das Vorgehen ist in der „Richtlinie Verlegung“ verbindlich festgelegt. In Notfallsituationen wird der Patient bis zum Eintreffen des Rettungsdienstes von Ärzten und Pflegekräften betreut.

Umgang mit Verstorbenen

Der Umgang mit Verstorbenen in der Klinik selbst stellt einen extrem seltenen Vorgang dar, ein Todesfall ist in den letzten 25 Jahren als solches nicht vorgekommen. Ziel in einem solchen Ausnahmefall wäre, dass alle erforderlichen Schritte koordiniert und unter Berücksichtigung der Würde des Verstorbenen bzw. seiner Angehörigen und unter Einbezug seines kulturellen und religiösen Hintergrundes durchgeführt werden. Die Richtlinie „Handlungsablauf bei einem Todesfall“ regelt für alle beteiligten Mitarbeiter der Klinik das verbindliche Vorgehen.

Mitarbeiterorientierung

Planung des Personalbedarfs

Ziel des Personalmanagements in der Sonnenberg Klinik ist alle zur Verfügung stehenden Stellen kontinuierlich mit qualifizierten Mitarbeitern zu besetzen. Die Personalbedarfsplanung erfolgt individuell für jede Berufsgruppe auf der Grundlage der therapeutischen Konzepte und der für die Klinik geltenden Kennzahlen. Monatlich wird in der Krankenhausbetriebsleitung über den Ist-Stand und die jahresbezogene Hochrechnung

informiert. So ist gewährleistet, dass auf Veränderungen kurzfristig reagiert werden kann.

Personalentwicklung / Qualifizierung

Die Festlegung berufsgruppenspezifischer Qualifizierungsmaßnahmen erfolgt in der Krankenhausbetriebsleitung. Im jährlichen Mitarbeitergespräch werden individuelle Personalentwicklungsmaßnahmen thematisiert und mit den Unternehmenszielen abgestimmt. Bei Übereinstimmung der betrieblichen Anforderungen mit den individuellen Fortbildungswünschen der Mitarbeiter werden, im Rahmen des zur Verfügung stehenden Budgets, Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen umgesetzt.

Einarbeitung von Mitarbeitern

Für die verschiedenen Berufsgruppen existiert ein schriftliches Konzept zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter, in dem Prozeduren und Zuständigkeiten klar geregelt sind. Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter erfolgt strukturiert und wird durch einen Einarbeitungsordner mit Checklisten, unterteilt in einen allgemeinen, berufsgruppenübergreifenden und einen berufsgruppenspezifischen Teil, unterstützt. Regelmäßige Gespräche mit erfahrenen Kollegen, sowie ein Zwischen- und Abschlussgespräch im Rahmen des Einarbeitungsprozesses fördern eine schnelle und zielgerichtete Orientierung in der Sonnenberg Klinik. Ergebnisse dieser Gespräche fließen in die Arbeit einer Projektgruppe ein, die sich jährlich mit der Weiterentwicklung des Einarbeitungsprozesses beschäftigt.

Ausbildung

Die Sonnenberg Klinik ist keine anerkannte eigenständige Ausbildungsstätte.

Fort- und Weiterbildung

Die Mitarbeiter der Sonnenberg Klinik werden in ihrer Fach-, Sozial- und Methodenkompetenz gefördert. Anhand des in den jährlichen Mitarbeitergesprächen erhobenen Bedarfs werden Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen angeboten. Zwei benannte Fortbildungsbeauftragte sind im Auftrag der Geschäftsleitung für die Organisation der Fort- und Weiterbildung zuständig. Im Jahresfortbildungsplan finden sowohl allgemeine Pflichtfortbildungen (Brandschutz, Hygiene, Datenschutz, Arbeitssicherheit, Notfallmanagement, Reanimationstraining) als auch berufsgruppenspezifische und berufsgruppenübergreifende Angebote Berücksichtigung.

Mitarbeiterorientierter Führungsstil

Die Grundprinzipien des in der Sonnenberg Klinik praktizierten mitarbeiterorientierten Führungsstils sind in einem berufsgruppenübergreifend erarbeiteten Leitbild beschrieben. Die Umsetzung der niedergelegten Grundsätze zur Führung von Mitarbeitern ist für alle Führungskräfte verbindlich und dient allen Mitarbeitern als Handlungsgrundlage für das alltägliche Handeln. Über den Gesellschafter ZfP Südwürttemberg, der sich ebenfalls an einem mitarbeiterorientierten, kooperativen Führungsstil orientiert, stehen den Führungskräften Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten im Bereich der Führungskräfte-schulung an der Akademie Südwest (Fort- und Weiterbildungsinstitut des ZfP Südwürttemberg) offen.

Geplante und gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeit

Ziel der Arbeitszeitregelungen in der Sonnenberg Klinik ist, alle gesetzlichen und tariflichen Regelungen zur Arbeitszeit umzusetzen und gleichzeitig durch die Dienstplangestaltung eine gute Versorgung der Patienten sicherzustellen. Wünsche und Bedürfnisse der Mitarbeiter werden im Rahmen der gesetzlichen und tariflichen Vorgaben und unter Berücksichtigung dienstlicher Belange durch flexible Dienstplangestaltung berücksichtigt.

Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden

Ziel ist, dass Mitarbeiter ihre Ideen, Beschwerden und Wünsche im Sinne der Weiterentwicklung der Sonnenberg Klinik einbringen. Rückmeldungen von Mitarbeitern sind erwünscht und entsprechen dem mitarbeiterorientierten, kooperativen Führungsstil. Daher werden in Konferenzen und Besprechungen Mitarbeiterwünsche, -ideen und -anregungen systematisch erfragt. Darüber hinaus bietet das jährliche Mitarbeitergespräch einen vertrauensvollen Raum für Wünsche, Anregungen und Beschwerden der Mitarbeiter.

Sicherheit

Arbeitsschutz

Die Organisation des Arbeitsschutzes in der Sonnenberg Klinik stellt sicher, dass gültige gesetzliche Vorgaben erfüllt, die Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeiter gewährleistet und Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und umgesetzt werden. Für die Sicherstellung des Arbeitsschutzes ist die Geschäftsführung verantwortlich. Beraten und unterstützt wird sie vom Betriebsarzt, der Fachkraft für Arbeitssicherheit und dem Arbeitsschutzausschuss. Die Mitarbeiter werden regelmäßig in wichtigen Arbeitsschutzthemen unterwiesen.

Brandschutz

In der Brandschutzordnung der Sonnenberg Klinik sind Regelungen, Verhaltensweisen und Verantwortlichkeiten zum Brandschutz beschrieben. Die geltenden Vorgaben haben sowohl den vorbeugenden Brandschutz, die unverzügliche und vollständige Alarmierung als auch die wirkungsvolle Brandbekämpfung zum Ziel. In der Richtlinie „Umgang bei Alarm durch die Brandmeldeanlage“ sind die Meldewege beschrieben; wer ist in welcher Reihenfolge bei welchem Ereignis zu informieren. Die Zufahrtswege für die Hilfsorganisationen (Feuerwehr, Rettungsdienst, Polizei) sowie die Standorte der Hydranten sind im Feuerwehrplan festgelegt.

Umweltschutz

Die Sonnenberg Klinik hat den Anspruch möglichst schonend mit den vorhandenen Ressourcen umzugehen. Einspar- und Optimierungsmöglichkeiten im Hinblick auf den Verbrauch von Wasser und Energie und Möglichkeiten der Abfallvermeidung werden genutzt. Die Mitarbeiter werden durch das Leitbild schon im Rahmen ihrer Einarbeitung für ökologische Themen sensibilisiert.

Bei der Beschaffung wird darauf geachtet, dass die Produkte schadstoffarm und möglichst recyclingfähig sind.

Im Bereich der Müllentsorgung finden die Vorgaben der Stadt Stuttgart Anwendung.

Katastrophenschutz

Die Sonnenberg Klinik ist nicht in den Katastrophenschutzplan der Stadt Stuttgart einbezogen.

Nichtmedizinische Notfallsituationen

Zur Vermeidung und ggf. Bewältigung von nichtmedizinischen Notfallsituationen sind umfassende Regelungen in einem Notfallplan getroffen worden. Die Pflege und Aktualisierung des Notfallplanes obliegt der Verwaltungsleitung und dem technischen Leiter. Sollte es zu einem Stromausfall kommen, sind Vorkehrungen für wichtige Bereiche getroffen. Die EDV Anlage ist durch eine USV-Pufferbatterie abgesichert. Die Notbeleuchtung ist über Einzel-Akkus und die Brandmeldeanlage durch eigene Batterien abgesichert. Bei Ausfall des externen Telefonnetzes wird vom Telefonanbieter automatisch eine Notleitung aktiviert. Für den Brandfall existiert ein Einsatzplan.

Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung

Vorgaben zur Gewährleistung der allgemeinen Patientensicherheit sind berufsgruppenübergreifend festgelegt. So finden spezielle Richtlinien zum Umgang mit Suizidalität, Umgang mit selbstverletzendem Verhalten usw. Anwendung. Organisatorische und personelle Maßnahmen wie zum Beispiel die permanente Personalpräsenz mit ärztlichem Bereitschaftsdienst und pflegerischer Anwesenheit und ein modernes Notrufsystem unterstützen die Sicherheit der Patienten.

Medizinisches Notfallmanagement

In der Sonnenberg Klinik ist ein umfassendes medizinisches Notfallkonzept etabliert. Über das hausinterne Notrufsystem kann im Notfall jederzeit qualifizierte Hilfe angefordert werden. An festgelegten Standorten stehen Notfalldepots mit Notfallrucksäcken und automatisierten externen Defibrillatoren zur Verfügung. Die Mitarbeiter werden regelmäßig in der Anwendung von Maßnahmen in medizinischen Notfallsituationen geschult.

Hygienemanagement

Regelungen zur Hygiene und die damit verbundenen Verantwortlichkeiten sind in der Geschäftsordnung der Hygienekommission beschrieben. In Verantwortung der Geschäftsführung ist die Hygienekommission das Gremium, in dem alle hygienerlevanten Themen geprüft, besprochen und Maßnahmen und Handlungsanweisungen beschlossen werden. Diese Beschlüsse sind für alle Mitarbeiter verbindlich. Begleitet wird die Kommission von einem externen Facharzt für Hygiene und einer externen Hygienefachkraft. Sowohl im Einarbeitungsprozess als auch im Rahmen regelmäßiger Schulungen werden die geltenden Hygieneregeln thematisiert.

Hygienerelevante Daten

Hygienerelevante Daten werden in der Sonnenberg Klinik im Rahmen der Aufnahme- diagnostik und im weiteren Verlauf der Behandlung erhoben. Das Vorgehen ist im Hygienehandbuch der Sonnenberg Klinik verbindlich beschrieben. Hygienerelevante Daten werden mindestens einmal jährlich in der Hygienekommission thematisiert. Gegebenenfalls werden Maßnahmen und Handlungsanweisungen beschlossen.

Infektionsmanagement

Regelungen zur Hygiene und die damit verbundenen Verantwortlichkeiten sind in der Geschäftsordnung der Hygienekommission beschrieben. Für die gängigen Infektionserkrankungen liegen standardisierte Handlungsanweisungen / Behandlungsstandards vor. Den Mitarbeitern stehen Hygienehandbücher mit den relevanten Hygiene- und Desinfektionsplänen sowie verbindlichen Handlungsanweisungen zur Verfügung. Sowohl im Einarbeitungsprozess als auch im Rahmen regelmäßiger Schulungen werden die geltenden Hygieneregeln thematisiert.

Arzneimittel

Um eine sichere und lückenlose Medikamentenversorgung der Patienten der Sonnenberg Klinik zu gewährleisten, sind verbindliche Regelungen zur Arzneimittelversorgung schriftlich fixiert. Es besteht ein Kooperationsvertrag mit der Apotheke des Marienhospitals Stuttgart. Neue Mitarbeiter werden im Rahmen des Einarbeitungsprozesses in die geltenden Regelungen eingewiesen. Patienten werden bei der Verordnung von Medikamenten vom behandelnden Arzt regelhaft über die Wirkung und mögliche Neben- und Wechselwirkungen aufgeklärt.

Blutkomponenten und Plasmaderivate

In der Sonnenberg Klinik kommen keine Blutkomponenten und Plasmaderivate zur Anwendung.

Medizinprodukte

In der Sonnenberg Klinik liegen schriftliche Regelungen zur Umsetzung der Anforderungen des Medizinproduktegesetzes (MPG) und der Medizinprodukte-Betreiberverordnung (MPBetreibV) in Form einer Dienstanweisung vor. Ziel ist die Sicherstellung der Versorgung der Patienten mit den individuell erforderlichen Medizinprodukten. Benannte Medizinprodukteverantwortliche und Medizinproduktebeauftragte sind für das gesamte Management der Medizinprodukte verantwortlich.

Informations- und Kommunikationswesen

Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie

Die Sonnenberg Klinik ist in die zentrale IT des ZfP Südwürttemberg integriert. Im ZfP Südwürttemberg wird ein eigenes IT-Rechenzentrum bereitgehalten, das eine Optimierung der IT-Prozesse vornimmt.

Die IT-Strategie der Sonnenberg Klinik zielt darauf ab, die damit bereits vorhandene flächendeckende Vernetzung im IT-Bereich laufend den sich verändernden Gegebenheiten anzupassen und eine möglichst uneingeschränkte Nutzung der IT durch alle berechtigten Mitarbeiter sicher zu stellen.

Neue Mitarbeiter werden im Rahmen ihrer Einarbeitung mit den bestehenden IT-Strukturen vertraut gemacht und bei Bedarf geschult.

Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Ziel in der Sonnenberg Klinik ist, eine zeitnahe, vollständige, verständliche und korrekte Dokumentation durch alle am Behandlungsprozess beteiligten Berufsgruppen zu gewährleisten. Hierzu wird die elektronische Patientenakte als zentrales Dokumentations- und Planungssystem eingesetzt, ergänzt durch eine Handakte in Papierform. Vorgaben zur Dokumentation sind schriftlich dargelegt, Regelungen zur Archivierung sind in der Archivordnung beschrieben.

Verfügbarkeit von Patientendaten

Die elektronische Patientenakte, als auch die Handakte sind nur durch berechtigte Mitarbeiter einsehbar, dies aber jederzeit. Die am Behandlungsprozess beteiligten Mitarbeiter dokumentieren zeitnah die behandlungsrelevanten Informationen und Maßnahmen. Dadurch ist ein einheitlicher und aktueller Informationsstand aller an der Behandlung beteiligten Mitarbeiter gewährleistet, was aber die Diskussion dieser Daten und die inhaltliche Bewertung in den Teambesprechungen auf keinen Fall ersetzen kann.

Information der Krankenhausleitung

Die Geschäftsführung, die Krankenhausbetriebsleitung und die Klinische Leitung werden regelmäßig über alle wichtigen Entwicklungen und Vorgänge, die auf den Betrieb der Sonnenberg Klinik Auswirkung haben, in Kenntnis gesetzt.

Externe Informationen stehen über die Teilnahme an Tagungen, die Mitgliedschaft in Verbänden und Qualitätszirkeln, durch den Bezug von Fachliteratur und durch die Teilnahme an ZfP-weiten Besprechungen und Konferenzen zur Verfügung.

Intern werden die Leitungsgremien über ein System von Fachkommissionen (Hygiene, Arbeitsschutz, Datenschutz...) informiert; betriebswirtschaftliche Informationen stellt die Verwaltung zur Verfügung.

Informationsweitergabe (intern/extern)

Informationen werden in der Sonnenberg Klinik durch ein strukturiertes Besprechungswesen, entsprechend der Konferenz- und Gremienstruktur, weitergegeben. Technisch ist die zeitnahe und umfassende Informationsweitergabe dadurch gesichert, dass den Mitarbeitern die jeweils benötigten Kommunikationsmittel zur Verfügung stehen. Für verschiedene Zielgruppen (Fachpublikum, Betroffene, Kooperationspartner...) werden regelmäßig Informationen in Form von Veranstaltungen und Veröffentlichungen bereitgestellt.

Organisation und Service

Die Infozentrale der Sonnenberg Klinik ist täglich in der Zeit von 07.30 Uhr bis 22:00 Uhr besetzt. Damit ist sie für Patienten, Besucher und Angehörige erste Anlaufstelle in der Klinik. Außerhalb der Öffnungszeiten erfolgt eine Rufweiterleitung an den Pflegedienst. Dadurch ist gewährleistet, dass die Klinik jederzeit telefonisch erreichbar ist.

Regelungen zum Datenschutz

Im Datenschutzkonzept der Sonnenberg Klinik sind Ziele, Maßnahmen und Verantwortlichkeiten beschrieben, die personenbezogene Daten der Patienten und Mitarbeiter vor dem unberechtigten Zugriff Dritter schützen und die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen gewährleisten. Der Datenschutzbeauftragte ist in Form einer Stabsstelle direkt dem kaufmännischen Geschäftsführer zugeordnet und für die laufende Beratung der Geschäftsleitung zu Datenschutzthemen zuständig. Für die eingesetzte Software besteht ein differenziertes Benutzer- und Berechtigungskonzept.

Führung

Vision, Philosophie und Leitbild

Als Tochterunternehmen des ZfP Südwürttemberg und damit integriert in den SINOVA Kliniken-Verbund orientiert sich die Sonnenberg Klinik an den vom ZfP formulierten Grundsätzen in Bezug auf Vision und Mission. Das Leitbild wurde von einer hierarchie- und berufsgruppenübergreifenden Arbeitsgruppe erarbeitet. Es ist an zentralen Plätzen in der Klinik einsehbar und wird auf diese Weise den Patienten gegenüber kommuniziert.

Durchführung vertrauensbildender und -fördernder Maßnahmen

Das Vorleben des Leitbildes durch die Führungskräfte ist die Grundlage für alle Maßnahmen, die zur Förderung des gegenseitigen Vertrauens und gegenseitigen Respekts ergriffen werden. Die Klinik versucht, den Themen der Work-Life-Balance bzw. der Vereinbarkeit von Familie und Beruf gerecht zu werden. Die Sonnenberg Klinik präsentiert sich gezielt als fairer, kommunikativer Arbeitgeber, um im Wettbewerb engagierte und qualifizierte Mitarbeiter zu bestehen.

Ethische und kulturelle Aufgaben sowie weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse

Ethische Fragestellungen gehören zum Kerngeschäft der Psychosomatik und werden im klinischen Alltag immer wieder in Form von Teamsitzungen, Visiten, Fallkonferenzen, Supervisionen sowie bei Bedarf in problembezogenen zusammengestellten Besprechungen thematisiert. Die Ethikkommission des ZfP Südwürttemberg, an die sich die Teams bzw. Mitarbeiter der Sonnenberg Klinik als Tochterunternehmen des ZfP jederzeit wenden können, bietet bei besonders schwierigen patientenbezogenen Entscheidungen Unterstützung.

Entwicklung, Vermittlung, Umsetzung

Die Planungen im Hinblick auf Strategie und Ziele des Unternehmens orientieren sich an den im SINOVA Kliniken-Verbund (und damit dem ZfP Südwürttemberg) diesbezüglich formulierten Vorstellungen. Mission, Vision und Core Values wurden unter Einbeziehung des Trägers des ZfP Südwürttemberg entwickelt und allen Planungen zugrunde gelegt. Die Strategien der Sonnenberg Klinik sind ansonsten angelehnt an die von der überregionalen Facharbeitsgruppe „Psychosomatische Medizin und Psychotherapie“ formulierten Grundsätze. Das Leitbild wurde unter Einbeziehung der Mitarbeiter der Sonnenberg Klinik als Konkretisierung von Mission, Vision und Core Values bzw. dieser Strategien entwickelt.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Die Sonnenberg Klinik strebt eine möglichst niedrigschwellige, ganzheitliche und am Bedarf des Patienten orientierte Behandlung an. In Bereichen, in denen eine solche Versorgung nicht durch eigene Möglichkeiten gewährleistet werden kann, nutzen wir die Kompetenzen von Partnern, um für die Patienten möglichst gute Ergebnisse zu erzielen. Möglich sind alle Formen von losen Vereinbarungen bis hin zu formalen Kooperationsverträgen.

Festlegung einer Organisationsstruktur

Die Organisationsstruktur der Sonnenberg Klinik ist durch flache Hierarchien gekennzeichnet. Diese Organisationsstruktur wird von der Geschäftsführung bzw. der Krankenhausbetriebsleitung unter Einbeziehung leitender Mitarbeiter aus verschiedenen Ebenen und ggf. des Betriebsrates regelmäßig an aktuelle Bedürfnisse eines sich verändernden Umfeldes angepasst, von der Gesellschafterversammlung bestätigt und in einem Organigramm dargestellt.

Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien

Ziel ist die Sicherstellung einer effizienten und effektiven Arbeitsweise in der Krankenhausführung. Die verschiedenen Geschäftsordnungen enthalten klare Aufgaben-, Verantwortlichkeits- und Kompetenzzuordnungen, um möglichst reibungslose und effiziente Abläufe in der Organisation der Klinik bzw. der Patientenversorgung sicherzustellen. In der Sonnenberg Klinik ist ein entsprechend den Organisationsstrukturen gegliedertes Besprechungswesen eingerichtet.

Innovation und Wissensmanagement

Innovation und Wissensmanagement sind wesentliche Aspekte für die Organisationsentwicklung der Sonnenberg Klinik, um auf sich verändernde Rahmenbedingungen zu reagieren.

Ziel der Sonnenberg Klinik ist, für jeden Patienten die bestmögliche Behandlung und Versorgung zur Verfügung zu stellen, die einerseits den individuellen Bedürfnissen eines Patienten entspricht, die sich andererseits an wissenschaftlichen Leitlinien und evidenzbasierten Standards orientiert. Dabei erfolgt eine enge Zusammenarbeit mit dem „Zentralen Bereich Forschung und Lehre“ des ZfP Südwürttemberg und der Abteilung „Psychosomatik und Psychotherapie“ der Universität Ulm.

Externe Kommunikation

Wesentliches Medium der Öffentlichkeitsarbeit ist das Internet, in dem die Sonnenberg Klinik eine regelmäßig aktualisierte Homepage unterhält, auf der die Struktur der Klinik, Behandlungsmöglichkeiten und auch verantwortliche Personen verzeichnet sind. Ansonsten erfolgt die Kommunikation nach extern u.a. über öffentliche Informationsabende, bei denen die Klinikleitung über Behandlungsmöglichkeiten informiert und Fragen von Interessenten beantwortet.

Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagementsystems

Die Sonnenberg Klinik betreibt Risikomanagement im medizinischen wie auch im nicht-medizinischen Bereich. Therapeutische, strategische, finanzielle und andere relevante Risiken werden erfasst, regelmäßig bewertet und Maßnahmen überdacht. Die Verantwortung für die Ermittlung wesentlicher betrieblicher Risiken liegt bei der Geschäftsführung, der Krankenhausbetriebsleitung, den Dualen Leitungen sowie der Verwaltungsleitung.

Prozesse und beteiligte Personen sind in einem Handbuch „Risikomanagement“ festgehalten, das sich an der vom Land Baden Württemberg verabschiedeten „Corporate Governance“ orientiert.

Qualitätsmanagement

Organisation

Die Geschäftsführung ist zusammen mit der Krankenhausbetriebsleitung für das Qualitätsmanagement verantwortlich. Wesentliches Ziel des internen Qualitätsmanagements ist es, die kontinuierliche Verbesserung der Qualität zur selbstverständlichen Aufgabe eines jeden Mitarbeiters zu machen. Ein berufsgruppenübergreifend zusammengesetzter Lenkungsausschuss ist das oberste Beratungs- und Steuergremium des internen Qualitätsmanagements. Durch die enge Zusammenarbeit mit dem ZfP Südwürttemberg ist die gemeinsame Ausrichtung innerhalb der strategischen Planung sichergestellt.

Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung

Die detaillierte Beschreibung der wesentlichen Prozesse der Sonnenberg Klinik hat u.a. zum Ziel, eine qualitativ hochwertige, bedarfsgerechte Versorgung für Menschen mit Störungen im Fachgebiet der „Psychosomatischen Medizin und Psychotherapie“ zu gewährleisten. Der Kernprozess ist die „Behandlung“ von Menschen mit Erkrankungen, für deren Verursachung und Aufrechterhaltung psychosoziale Faktoren maßgeblich verantwortlich sind. Dies umfasst eine zielgerichtete psychosomatische Psychotherapie, Sozialtherapie, Spezialtherapie, psychosomatische Bezugspflege und somatische Medizin. Diese Angebote sollen bedarfsgerecht, in möglichst guter Qualität, orientiert an den in der psychosomatischen Medizin geltenden Standards, vorgehalten werden. Unterstützende Prozesse sind in analoger Weise in den jeweiligen Bereichen definiert.

Patientenbefragung

Patientenbefragungen dienen in der Sonnenberg Klinik als Instrument der Qualitätssicherung, mit dem u.a. eine Bewertung v.a. des Erfolges der durchgeführten Behandlung

ermöglicht wird. Die schriftliche Patientenbefragung findet kontinuierlich im Rahmen der Basisdokumentation statt. Die Ergebnisse der in jährlichen Intervallen erfolgten Auswertung werden den Führungskräften wie auch den Mitgliedern der Behandler Teams rückgemeldet und mit ihnen diskutiert. Notwendige Verbesserungsmaßnahmen werden beschlossen und in die Wege geleitet.

Befragung externer Einrichtungen

Die Befragung externer Einrichtungen und Partner dient dazu, Verbesserungspotentiale und Stärken in der Zusammenarbeit zu erkennen. Die Ergebnisse werden in der Sonnenberg Klinik diskutiert und mögliche Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet.

Mitarbeiterbefragung

Mitarbeiterbefragungen stellen einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung innerhalb der Klinik dar. Sie finden im Rahmen des jährlichen Mitarbeitergesprächs, in Teambesprechungen und im Austausch zwischen Mitarbeiter und direktem Vorgesetzten statt. Die Ergebnisse werden in der Krankenhausbetriebsleitung thematisiert und ggf. zur Einleitung qualitätsverbessernder Maßnahmen herangezogen.

Umgang mit Wünschen und Beschwerden

Wünsche und Beschwerden der Patienten werden in der Sonnenberg Klinik im Sinne der angestrebten kontinuierlichen Verbesserung berücksichtigt. Ein Beschwerdemanagement ist etabliert. Die Patienten werden im Rahmen des Aufnahmeprozesses über die Möglichkeit, Wünsche, Beschwerden, Anregungen und Lob zu äußern, informiert. Eingegangene Rückmeldungen werden von den für das Beschwerdemanagement Verantwortlichen zeitnah bearbeitet, die entsprechenden Patienten erhalten eine Rückmeldung.

Unsystematisch eingehende Briefe von Patienten und Angehörigen z. B. an die Medizinische Geschäftsführung, in denen Wünsche oder Beschwerden geäußert werden, werden an die zuständigen dualen Leitungen bzw. die Verwaltungsleitung zur Bewertung und Bearbeitung weiter geleitet.

Erhebung und Nutzung von qualitätsrelevanten Daten

Unter Berücksichtigung der Unternehmensziele und –grundsätze werden in der Sonnenberg Klinik qualitätsrelevante Daten systematisch erhoben und die Auswertungsergebnisse zur Entwicklung qualitätsverbessernder Maßnahmen herangezogen. Ziel ist dabei, diese Daten möglichst aus der Routedokumentation zu generieren. Ergebnisse und daraus abzuleitende Maßnahmen werden mit den Mitarbeitern auf jährlichen Strukturtagen diskutiert.

Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung

Die gesetzlich geforderten Daten zur externen Qualitätssicherung werden erhoben und der erfassenden Stelle (GeQik) fristgerecht zur Verfügung gestellt. Innerhalb des SINOVA Kliniken-Verbandes erfolgt externe Qualitätssicherung durch ein umfassendes Benchmarking anhand der im Rahmen der Basisdokumentation erfassten Daten.