

Kliniken Neutrauchburg
Argentalklinik

Fachklinik für Konservative Orthopädie und
Rheumatologie, Orthopädische Schmerzlinik



WALDBURG-ZEIL
KLINIKEN

Qualitätsprofil

Berichtszeitraum 2009

*„Wer aufhört, besser zu werden,
hat aufgehört, gut zu sein.“*

Philip Rosenthal

Individuell behandelt 

Verantwortlich für das Qualitätsprofil:
Geschäftsbereich Produkt/Qualität
Telefon +49 (0) 7562 71-1011
Fax +49 (0) 7562 71-1190

■ Inhaltsverzeichnis

Vorwort	IV
Leitbild und Behandlungsschwerpunkte.....	1
Unser Leitbild.....	1
Indikationsspektrum – der medizinische Schwerpunkt.....	1
Abteilungsübergreifende Konzepte	2
Besondere Betreuungsschwerpunkte.....	2
ZDF – Zahlen, Daten, Fakten.....	3
Anschrift.....	3
Allgemeine Informationen	3
Personelle Ausstattung und Leistungsspektrum.....	3
Qualitätsziele und Qualitätsmanagement	6
Qualitätsziele.....	6
Qualitätsmanagement	6
Qualitätsmanagementprojekte.....	7
Ergebnisse der internen Qualitätsmessung	9
Patientenzufriedenheit	9
Zufriedenheit der Stammgäste.....	18
Zufriedenheit der Zuweiser.....	20
Reaktionszeit auf Patientenbeschwerden	25
Die Laufzeit der Entlassungsberichte.....	25
Ergebnisse der externen Qualitätsmessung.....	26
Rehabilitandenbefragung 2007/2008.....	26
Peer Review – Experten bewerten den Rehabilitationsprozess.....	29
Leistungen der rehabilitativen Behandlung.....	32
Ergänzende wichtige Informationen.....	34
Qualifizierung des Personals durch Fort- und Weiterbildung	34
Vermittlung von Wissen in der Öffentlichkeit.....	34
Teilnahme an besonderen Versorgungs- und Vernetzungsformen.....	35
Verantwortliche für den Qualitätsbericht	36

■ Vorwort



Mit dem vorliegenden Qualitätsprofil möchten wir Ihnen einen schnellen und aussagekräftigen Überblick über die Qualität der medizinischen und nichtmedizinischen Leistungen der Argentaklinik geben. Ein besonderer Schwerpunkt liegt in der Darstellung der Ergebnisse der Patientenbefragungen, welche die Zufriedenheit der Patienten und auch den Erfolg der Behandlung widerspiegeln. Außerdem können Sie sich darüber informieren, wie Experten die Argentaklinik beurteilen (Peer Review).

Der Patient hat einen Anspruch auf höchste Qualität. Damit Sie eine wirkliche Vergleichsmöglichkeit mit anderen Rehabilitationskliniken erhalten, wollen wir mit diesem Qualitätsüberblick eine Hilfestellung geben, sich im Bereich des Gesundheitswesens zu orientieren. Selbstverständlich stellen wir alle Ergebnisse vollständig dar – auch die verbesserungswürdigen.

Wenn Sie Details zur Lage der Klinik, ihrer Umgebung oder der Ausstattung der Zimmer lesen möchten, dann werden Sie diese Informationen in unserer Patientenbroschüre finden. Diese können Sie über die angegebene Kontaktadresse auf der letzten Seite anfordern.

Wir freuen uns sehr, dass Sie sich für das Qualitätsprofil interessieren und wünschen Ihnen eine aufschlussreiche Lektüre.

A handwritten signature in black ink that reads "Ellio Schneider". The script is fluid and cursive.

Ellio Schneider
Geschäftsführer
Waldburg-Zeil Kliniken

■ Leitbild und Behandlungsschwerpunkte

Unser Leitbild

Als Fach- und Rehabilitationsklinik für Orthopädie und Rheumatologie werden in der Argentalklinik Anschlussheilbehandlungen nach operativen Eingriffen sowie Heilverfahren durchgeführt. Dabei kann die Argentalklinik auf eine Erfahrung von über 30 Jahren zurückgreifen. Innerhalb ihres Tätigkeitsfeldes sind besondere Schwerpunkte die Rehabilitation nach unfallchirurgischen Eingriffen und Gelenkersatzoperationen, die Therapie der Wirbelsäule nach operativen Eingriffen oder bei chronischen Schmerzzuständen und die somatisch und psychologisch umfassende Schmerztherapie. Seit 2009 ist unsere Klinik ein osteologisches Schwerpunktzentrum.

In unserer Klinik verfolgen wir ein klares Ziel: Jeder Mensch, der zu uns kommt, soll durch das therapeutische Angebot erfahren, dass Veränderung im Sinne spürbarer Verbesserung seines gesundheitlichen Zustandes möglich ist. Dazu ist die Wertschätzung des Patienten sowie ein geeignetes und nachdrückliches Angebot, seine Fähigkeiten zu erweitern Voraussetzung. Dies soll in wechselseitiger Transparenz geschehen mit dem Ziel, wirklichkeitsnahe Anliegen des Patienten zu erfassen und verbindlich umzusetzen.

Patientenorientierung

Viele Patienten wählen unsere Klinik, manche werde zu uns geschickt. In jedem Fall wollen wir das gegenseitige Vertrauen rechtfertigen oder schaffen, das Grundlage einer erfolgreichen therapeutischen Beziehung ist. Unsere Mitarbeiter sind sich bewusst, dass eine selbstkritische Reflektion der Wirksamkeit der therapeutischen Maßnahmen wie der eigenen Kommunikationsgewohnheiten

Voraussetzung dafür ist, dem Patienten hilfreich begegnen zu können. Für unsere Mitarbeiter ist es wesentlich, auf dem Boden ihrer spezifischen Qualifikation, das jeweils individuelle Fähigkeitenpotential der Patienten so anzusprechen, dass es sich spürbar und nachhaltig gut entwickeln kann. Auf Patienten- wie auf Mitarbeiterseite setzen wir so verantwortungsbewusste Menschen voraus, die ihren Beitrag zum Gelingen der jeweiligen Aufgabe leisten.

Patient in der Rehabilitation zu sein heißt immer auch, Wege zu suchen und zu finden, besser mit den Anforderungen des Alltags oder des Berufs zurechtzukommen. In diesem Zusammenhang sehen wir unsere Aufgabe, die auf engst mit der Integration in Gesellschaft und Beruf verbunden ist, als gesellschaftspolitische Aufgabe.

Mitarbeiterorientierung

Um unsere Aufgaben am und mit dem Patienten lösen zu können, brauchen wir Mitarbeiter, denen Eigenverantwortung und Teambezug in der Ausübung ihres Berufes wichtig sind.

Angesichts des raschen Wechsels des Erkenntnisstandes in der medizinischen Welt ist ständige Weiterbildung unverzichtbar. Dafür stellt unser Unternehmen die notwendigen Mittel zur Verfügung. Es ist uns klar, dass Mitarbeiter nur dann ihre Fähigkeiten in vollem Umfang einsetzen, wenn die tägliche Arbeit in einem Klima des Vertrauens und gegenseitigen Wohlwollens geschieht.

Die Leitung der Klinik sieht einen wesentlichen Beitrag zu diesem Anliegen darin, ein realistisches Ausmaß an Sicherheit und Verlässlichkeit den Mitarbeitern zu bieten. Dabei ist sie sich

bewusst, dass Transparenz, Gerechtigkeit und Fairness leitende Werte sind. Im Sinne des Zusammenhaltes der Mitarbeitergemeinschaft und deren interessierter Teilnahme an den gemeinsamen Aufgaben, ist Einüben in kritische und konstruktive Kommunikation ständige Aufgabe.

Jeder neue Mitarbeiter in unserem Haus beginnt seine Tätigkeit in einer Klinik, die einen außerordentlich guten Ruf hat. Diese Reputation ist das Ergebnis vieler Mitarbeiter, die mit ihrem Engagement einen Beitrag dazu geleistet haben oder es immer noch tun. In diesem Engagement liegt die Achtung vor vielem Bewahrenswertem wie der Wunsch und der Mut, neue Arbeitsfelder sich zu erschließen. Wir wissen und fühlen uns dieser Geschichte des Engagements verpflichtet.

Unser Leitbild gibt den Rahmen für tägliches Handeln und Verhalten aller Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in der Argentalklinik. Wir möchten diesem Leitbild nahe kommen.

Indikationsspektrum – der medizinische Schwerpunkt

Unsere Klinik ist eine **Fachklinik für Konservative Orthopädie und Rheumatologie** sowie eine anerkannte **Orthopädische Schmerzlinik**.

Unsere Spezialgebiete und Schwerpunkte sind:

- Bewegungs- und Belastungseinschränkungen des Achsenorgans Wirbelsäule, chronische Schmerzzustände im Bereich der Wirbelsäule, Nachbehandlung bei Wirbelsäulen-Operationen
- Komplexe Nachbehandlung nach Wiederherstellungs-Operationen am

Schultergelenk (frühfunktionelle Behandlung)

- Nachbehandlung bei endoprothetisch versorgten Hüft- und Knie- und Schultergelenken
- Behandlung komplexer Funktionsstörungen, u. a. auch beim älteren Patienten, mit fachübergreifender orthopädisch- internistischer Kompetenz
- Zertifizierte orthopädische Schmerz- klinik mit besonderer manual- und psychotherapeutischer (verhaltens- therapeutisch-hypno-systemischer Ansatz) Kompetenz
- Osteologisches Schwerpunktzentrum (z.B. Diagnostik und Therapie der Osteoporose)
- Skoliosebehandlung des Erwachsenen (auch nach operativen Eingriffen)
- Entzündlich-rheumatische Erkrankungen mit fachinternistischer und fach- orthopädischer Kompetenz

Abteilungsübergreifende Konzepte

Seit über 30 Jahren besteht eine sehr enge Kooperation zwischen der Deutschen Gesellschaft für Manuelle Medizin (DGMM-MWE). In diesen Jahren wurden viele Ärzte und Krankengymnasten in den spezifischen Behandlungsmöglichkeiten der Manuellen Medizin unterrichtet. Sie ihrerseits haben den Ruf der Argentalklinik als einer hervorragenden Ausbildungsstätte in ganz Deutschland bekannt gemacht.

Enge Kooperationen, die über die Grenzen unserer Klinik hinausgehen, spielen bei uns eine überaus wichtige Rolle. Zum einen arbeiten wir intensiv mit zwei **nahe gelegenen Rehabilitationskliniken** mit internistischer, onkologischer und kardiologischer bzw. psychosomatischer

Spezialisierung zusammen. Bei ärztlich festgestellter Notwendigkeit steht der fachspezifische Standard der jeweiligen Klinik jedem Patienten zur Verfügung. Durch das angegliederte Therapeutische Bewegungszentrum kommt unsere Behandlungsqualität auch Patienten im Rahmen einer ambulanten und teilstationären Rehabilitation zugute. Zum anderen pflegen wir im Rahmen der Behandlung von Patienten mit Gliedmaßenverlusten auch eine intensive **Zusammenarbeit mit qualifizierten Orthopädietechnikern.**

Unser Fachmann für Prothesenversorgung hat mit dem Konzept der „Interimsprothesenversorgung“ in Bayern ein Modell entwickelt, das schon bald bundesweit zum Nutzen der betroffenen Patienten umgesetzt wird.

Besondere Betreuungsschwerpunkte

Seit 2002 ist die Argentalklinik anerkannte „Orthopädische Schmerzlinik“. Sie ist darüber hinaus von der Ärztekammer als Ausbildungsklinik in „Spezieller Schmerztherapie“ anerkannt. Diese Anerkennung haben wir uns in erster Linie durch unseren umfassenden, wirklichkeitsgerechten Ansatz in der Behandlung orthopädischer Schmerzpatienten verdient.



Es ist selbstverständlich, dass in unserer Klinik sämtliche interventionellen schmerztherapeutischen Verfahren zur Verfügung stehen und unsere Ärzte die heute anerkannten medikamentösen Therapieverfahren beherrschen. Patien-

ten mit chronischem Schmerzsyndrom benötigen jedoch ein erweitertes therapeutisches Konzept. Die rein körperliche, auf Rezeptorenschmerz konzentrierte Behandlung ist hier erfahrungsgemäß alleine nicht ausreichend. Auch wir können nicht jeden Schmerz beseitigen. Deshalb liegt unser größtes Augenmerk darauf, unseren Patienten den Umgang mit dem verbleibenden Schmerz zu ermöglichen und zu erleichtern.

Seit 2009 ist die Argentalklinik anerkanntes „klinisches osteologisches Schwerpunktzentrum“ (nach DVO). Dies bedeutet, dass die Klinik in besonderem Maße befähigt ist, alle Erkrankungen, die das knöcherne System betreffen (z.B. Osteoporose, entzündliche Erkrankungen des Knochens, tumoröse Erkrankungen) kompetent, diagnostisch und therapeutisch zu behandeln.

■ ZDF – Zahlen, Daten, Fakten

Anschrift:

Argentalklinik
Fachklinik für Konservative
Orthopädie und Rheumatologie
Orthopädische Schmerzlinik
Dengeltshofen 1
88316 Isny-Neutrauchburg

Institutskennzeichen: 260 841 381

Kaufmännischer Leiter:
Herr Horst Veile-Reiter



Chefarzt: Herr Dr. med. Zwack



Service-Nr: 0800 8 83 16 00
Telefon: +49 (0) 756271-1604
Fax: +49 (0) 756271-1695

Internet:
www.argentalklinik.de
www.wz-kliniken.de

E-Mail: info@argentalklinik.de

Besonderheit:

Therapeutisches Bewegungszentrum,
Rehabilitationsklinik für Innere Medizin
sowie Fachklinik für Psychotherapeutische
Medizin und Psychosomatik gleicher
Trägerschaft am Ort

Allgemeine Informationen

Anzahl Betten: 376

Gesamtzahl entlassener Patienten in
2009: 5.523

Belegungsvertrag mit der Deutschen
Rentenversicherung

Versorgungsvertrag mit allen gesetzli-
chen Krankenversicherungen (nach § 111
Abs. 2 SGB V)

Beihilfefähigkeit:

Die stationäre Behandlung in der Argen-
talklinik ist gemäß den gesetzlichen
Bestimmungen beihilfefähig

Privatpatienten:

Die Aufnahme von privat Krankenversi-
cherten und Selbstzahlern ist möglich.

Ambulante Angebote

- Ambulante Rehabilitation der Deut-
schen Rentenversicherung Bund
(ehemals BfA)
- Erweiterte Ambulante Physiotherapie
(EAP) der Berufsgenossenschaften

- Ambulante Ergo- und Physiotherapie
nach § 124 SGB V
- AOK Sports': Ambulante Physiothera-
pie nach Sportverletzungen

RAL Gütezeichen „Kompetenz richtig Essen – Speisenvielfalt & Diäten“

Die Gütegemeinschaft Ernährungs-
Kompetenz e.V. (GEK) hat unserer Klinik
das RAL Gütezeichen „Kompetenz richtig
Essen – Speisenvielfalt & Diäten“ für
ausgezeichnete Speisen- und Beratungs-
qualität verliehen. Wir erfüllen auch die
Kriterien einer fach- und sachgerechten
Beratung zu unterschiedlichen Kostfor-
men und Diäten.



Personelle Ausstattung und Leistungsspektrum

Ärzte team

In unserer Klinik liegt die ärztlichen
Betreuung in den Händen eines qualifi-
zierten, medizinisch erfahrenen Teams
aus Ärztinnen und Ärzten für:

- Orthopädie und Unfallchirurgie/Rheu-
matologie/Physikalische und Rehabili-
tative Medizin
- Innere Medizin

Zusatzqualifikationen:

- Spezielle Schmerztherapie
- Psychotherapie
- Sportmedizin
- Chirotherapie

- Physikalische Therapie
- Rehabilitationswesen
- Sozialmedizin
- Akupunktur

Leistungen:

- Durchführung der medizinischen Funktions- und Leistungsdiagnostik
- Entwicklung der jeweils individuellen Behandlungspläne – unter Mitwirkung der gesamten therapeutischen Teams
- Koordination aller therapeutischen Maßnahmen
- Zentraler Ansprechpartner für Patient und Therapeut
- Verantwortung für das patientenspezifische Nachsorgeprogramm
- Sozialmedizinische Betreuung
- Versorgung der Patienten wird durch einen 24-Stunden-Dienst sowie eine Oberarzt-Hintergrundbereitschaft sichergestellt.

Pflegedienst

Der Aufgabenbereich des Pflegedienstes umfasst folgende Aspekte:

- Erleichterung der körperlichen, seelischen sowie geistigen Belastungssituation
- Unterstützung bei der Krankheitsverarbeitung und Hilfestellung bei der Entwicklung von Strategien zur Krankheitsbewältigung (Coping) sowie Herstellung der größtmöglichen Selbstständigkeit des Patienten

Leistungen:

- Grund- und Behandlungspflege
- Frühmobilisation
- Therapeutische Integration in den Prozess der neuro-orthopädischen Rehabilitation
- Dekubitus-Prophylaxe und -Pflege
- Stumpfversorgung
- Wundversorgung
- Aufklärung über die Krankheit und den Umgang damit

Rehabilitationsteam

Unser kompetentes Rehabilitationsteam setzt sich zusammen aus:

- Physiotherapeuten
- Sport- und Bewegungstherapeuten
- Ergotherapeuten
- approbierten klinischen Psychologen
- examinierten Masseuren mit Zusatzqualifikationen wie manuelle Lymphdrainage, Akupunktmassage
- medizinischen Bademeistern
- einer diplomierten Sozialarbeiterin
- Ernährungsberatern
- einem Orthopädietechniker
- einem Orthopädienschuhmacher

Wir erarbeiten einen individuellen Therapieplan, der sich auf sieben wesentliche Säulen stützt:

In der **Physiotherapie der Sport- und Bewegungstherapie** arbeiten wir gemeinsam daran, durch ein schonendes, wohl dosiertes Training Schmerzen zu lindern, Muskeln, Bänder und Gelenke zu stärken und die Patienten körperlich wieder leistungsfähiger zu machen. Ganz wichtig ist es uns auch, den Patienten zu zeigen, wie sie sich in Zukunft „richtig“ bewegen und verhalten. In unserer Therapie spielt schon von jeher die Manuelle Medizin eine große Rolle. Das heißt: wir legen buchstäblich Hand an, um behutsam aber sehr effektiv zu korrigieren und zu lindern. Zur Therapie gehören außerdem gymnastische Übungen „trocken“ und im angenehm warmen Wasser, spezielle Massagen und gezielte Entspannungsprogramme.

Die **Ergotherapie** hat das Ziel, gestörte oder vielleicht sogar schon verloren geglaubte körperliche und geistige Fähigkeiten zu erhalten. Mit Maßnahmen wie angepassten Ausdauer- und Muskeltrainings, Koordinationsschulungen oder

Konzentrationsübungen bereiten wir die Patienten darauf vor, wieder selbstständig leben und auch arbeiten zu können. Zur Ergotherapie gehört es außerdem, den sicheren Umgang mit Hilfsmitteln wie Schienen, Gehhilfen oder dem Rollstuhl zu lernen, wenn dies notwendig ist.

Wenn man krank ist, sind fast immer **Körper, Geist und Seele** betroffen. Weil dieses ganzheitliche Denken unserer Therapie zu Grunde liegt, betreuen wir die Patienten hier bei uns auch psychologisch. In Gesprächen und mit verschiedenen praktischen Trainings helfen wir Ihnen, mit Ihrer Krankheit umzugehen, Schmerzen zu kontrollieren und Belastungen zu bewältigen. Besonders wichtig ist es uns, eine Fülle von Anregungen zu geben, wie die Patienten künftig gesundheitsbewusst leben und Risikofaktoren ausschalten können.

Sehr hilfreich für die Zeit nach der Entlassung aus unserer Klinik ist die **sozialmedizinische Betreuung**. Wir zeigen den Patienten von Anfang an genau auf, welche Möglichkeiten es für sie gibt, in ihr privates und berufliches Umfeld zurückzukehren. Wir beraten in allen Fragen zur beruflichen Wiedereingliederung und Berufsförderung, zu Renten und Sozialleistungen, zur häuslichen Versorgung etc. Und wir stehen bei Bedarf auch in organisatorischen Belangen zur Seite. Diese frühe, sehr umfassende Unterstützung gibt Sicherheit, macht den Kopf frei und verbessert damit auch die Erfolgchancen in der Therapie.

Falsche Ernährung ist oftmals eine Mitursache von Erkrankungen. **Diätetik und Ernährungsberatung** spielen bei uns deshalb eine wichtige Rolle. Zum einen erhalten die Patienten natürlich in unserer Klinik die Kostform, die ihre Therapie sinnvoll unterstützt. Zum ande-

ren beraten wir sie, wie sie sich auch weiterhin bewusst und gesund ernähren können. Dafür bieten wir u. a. persönliche Beratungsgespräche, anschauliche Vorträge und praktische Schulungen in unserer Lehrküche an.

Um das Therapieziel zu erreichen, müssen für Patienten unter Umständen Gehhilfen, ein Rollstuhl, eine Prothese oder andere orthopädische Hilfsmittel bereitgestellt oder angefertigt werden. Dafür gibt es in unserem Haus eine eigene **Orthopädiewerkstatt**. Mit viel Erfahrung und großem Einfühlungsvermögen werden wir dort zunächst die richtige Lösung festlegen und anschließend sofort umsetzen.

Wie die Leistungen des Rehabilitationsteams im Einzelnen verteilt sind, lesen Sie bitte im Kapitel Leistungen der rehabilitativen Behandlung.

Um die **interdisziplinäre Zusammenarbeit** zwischen den verschiedenen an der Rehabilitation beteiligten Fachgruppen zu sichern, findet regelmäßig einmal pro Woche eine gemeinsame Besprechung zwischen ärztlichem Personal, dem Personal der Physiotherapeutischen Abteilung und der Ergotherapeutischen Abteilung statt. Hinter jedem dieser

sieben Therapie-„Bausteine“ stehen eigene Maßnahmenpakete und Ziele. Für den Therapieplan werden die Bausteine individuell kombiniert: Aus jedem Bereich wählen wir die Maßnahmen aus, die in dem speziellen Fall notwendig und sinnvoll sind. Dabei denken wir immer ganzheitlich – beziehen also Körper, Geist und Seele gleichermaßen ein – und nachhaltig, um Erfolge auf lange Sicht zu sichern. Bei aller Erfahrung und Professionalität legen wir größten Wert darauf, dass der Patient dieses Programm verstehen und nachvollziehen kann.

Die zehn häufigsten Hauptdiagnosen in der Argentalklinik in 2009

Rang	ICD-10 Nummer	Text	Fallzahl
1	M17	Gonarthrose (Arthrose des Kniegelenkes)	754
2	M16	Koxarthrose (Arthrose des Hüftgelenkes)	752
3	M51	Sonstige Bandscheibenschäden	733
4	M53	Sonstige Krankheiten der Wirbelsäule und des Rückens	678
5	M54	Rückenschmerzen	641
6	M75	Schulterläsionen	438
7	M48	Sonstige Spondylopathien	193
8	M50	Zervikale Bandscheibenschäden	163
9	S72	Fraktur des Femurs	128
10	M41	Skoliose	124

■ Qualitätsziele und Qualitätsmanagement

Qualitätsziele

Das Leitmotiv „Individuell behandelt“ ist für uns ein Auftrag, unseren erfolgreichen Qualitätsweg konsequent weiter zu beschreiten. Die Waldburg-Zeil Kliniken formulieren einen bewusst hohen Anspruch an sich selbst. Ziel ist es, da zu sein, wann immer Menschen die besondere Art der Dienstleistung benötigen.

Die Qualität der Gesundheitsdienstleistung wird zum einen durch Diagnose, Behandlung und Therapie sowie deren objektiven Erfolg bestimmt, zum anderen durch die Serviceleistungen, wie z. B. Freundlichkeit, Versorgung und die subjektive Patientenzufriedenheit.

Maßstab für unser Handeln ist der medizinische Erfolg und die Zufriedenheit unserer Patienten.

Wie wir die Erreichung dieser Qualitätsziele messen, lesen Sie bitte im Kapitel Qualitätsmanagement:

Qualitätsmanagement

Umsetzung von Leitlinien

Leitlinien sind von wissenschaftlich-medizinischen Fachgesellschaften erarbeitete Behandlungs- und Therapieempfehlungen, die dem aktuellen und gesicherten Erkenntnisstand entsprechen. Um die Behandlung entsprechend diesen aktuellen wissenschaftlich-medizinischen Erkenntnissen zu gestalten, verfügen sämtliche Abteilungen über verbindliche Regelungen zur Fortbildung und Weiterbildung. Details hierzu lesen Sie bitte im Kapitel Qualifizierung des Personals durch Fort- und Weiterbildung.

Da ungefähr die Hälfte unserer Patienten im Rahmen einer Anschlussrehabilitation behandelt werden – also nach einem Aufenthalt in einem Akut-Krankenhaus – leiden sie häufiger an Begleiterkrankungen. Deshalb werden selbstverständlich auch Leitlinien aus angrenzenden Fachgebieten berücksichtigt z. B. Therapie mit TNF-alpha-Inhibitoren, leitliniengerechte Therapie der Bein- und Beckenvenenthrombose, Leitlinien der Reanimation nach den Empfehlungen des International Resuscitation Council.

Die Umsetzung von Leitlinien ist auch Grundlage für unsere klinischen Behandlungspfade. Durch klinische Behandlungspfade werden für ein Krankheitsbild eines Patienten – individuell nach Leistungsfähigkeit – alle notwendigen Tätigkeiten und Entscheidungen (Arzt, Pflege, Therapeuten und Verwaltung) im Detail dargestellt. Der Patient erhält dadurch die Sicherheit, eine qualitativ hochwertige Behandlung zu erhalten, da alle an der Behandlung Beteiligten wirkungsvoll zusammenarbeiten und die Zeit und Ressourcen, die für die Rehabilitation zur Verfügung stehen, auch optimal genutzt werden.

Das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem

Um die hohe Qualität der Behandlung in unserer Klinik sicherzustellen und zu verbessern, verfügt die Argentalklinik über ein Qualitätsmanagementsystem. Das bedeutet, dass wir in allen Bereichen unserer Klinik ein zuverlässiges Verfahren anwenden, um ständig zu überprüfen, ob wir unsere selbst gesetzten hohen Qualitätsansprüche erfüllen.

Für dieses Qualitätsmanagementsystem haben wir das Zertifikat „EQR Exzellente

Qualität in der Rehabilitation“ (IQMP-Reha) erhalten, d. h. eine unabhängige Einrichtung hat uns bescheinigt, dass unser Qualitätsmanagementsystem festgelegten Anforderungen entspricht.



Um ein Zertifikat zu erhalten, erwartet man von der Klinik die selbstkritische Betrachtung genauso wie die Bereitschaft, bestehende Strukturen zu verändern. Die Fragen, die dabei beantwortet werden müssen, gehen dabei weit über medizinische und pflegerische Aspekte hinaus.

Um eine Zertifizierung erfolgreich zu bestehen, wird u. a. bewertet,

- ob unser Qualitätsmanagement auf die Bedürfnisse von Patienten abgestimmt ist,
- wie Verantwortlichkeiten in der Klinikleitung geregelt sind,
- wie die Klinikabläufe und die Informationsweitergabe organisiert sind,
- wie Mitarbeiter gefördert werden und auf ihre Belange eingegangen wird und
- ob wir an einer ständigen Verbesserung unserer Leistungen arbeiten.

Im Folgenden sehen Sie die Ergebnisse der Bewertung durch die unabhängige Zertifizierungsstelle.

Bewertung des QM-Systems nach IQMP-Reha 2010

Kriterium	Bewertungs- ergebnis	Faktor	Gewichtete Bewertung
Führung	7,3	x 1,0	7,3
Politik und Strategie	6,3	x 0,8	5,0
Mitarbeiter	7,2	x 0,9	6,3
Partnerschaften und Ressourcen	6,9	x 0,9	6,2
Prozesse	6,8	x 1,4	9,5
Gesamtbewertung			6,9

Die Kriterien werden hinsichtlich ihrer Nachweise für die Dimensionen Planung, Umsetzung, Messung und Verbesserung bewertet. Dabei gelten folgende **Qualitätsstufen**:

Nachweise					
Keine	Wenige	Einige	Vorhanden	Klare	Umfassende
0	1 2	3 4	5 6	7 8	9 10

Die dem Bewertungsschema zu Grunde liegenden Gewichtungsfaktoren stellen das Ergebnis eines europaweiten Abstimmungsvorgangs dar und sollen der zentralen Bedeutung der Prozesse in der Gesundheitsversorgung Rechnung tragen.

Dass diese Zertifizierung letztendlich dem Patienten zugute kommt, lässt sich in den beiden folgenden Kapiteln nachlesen, in denen dargestellt wird, wie die Ergebnisse der internen und externen Qualitätsmessungen ausgefallen sind.

Qualitätsmanagement-Projekte

In der Argentalklinik wird laufend eine Vielzahl von Projekten bearbeitet. Im Folgenden eine Auswahl wichtiger Qualitätsmanagementprojekte, die im Berichtszeitraum durchgeführt wurden.

Beschwerdemanagement

Einführung eines strukturierten Beschwerdemanagements für Patienten mit anschließender jährlicher Auswertung. Die Leitung Patientenservice ist für die Aufnahme, Bearbeitung und Auswertung der Patientenbeschwerden verantwortlich.

Mitarbeiterbefragungen

Die Einführung einer Mitarbeiterbefragung sowie deren inhaltlicher Aufbau wurde 2007 durch den zentralen Geschäftsbereich Personal in Zusammenarbeit mit den

Universität St. Gallen initiiert. Seit der Erstbefragung in 2007 befasst sich eine Arbeitsgruppe mit der Umsetzung von Maßnahmen zur Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit.

Einführung Pflegestandards

Die Einführung und Nutzung von anerkannten Pflegestandards dient der Strukturierung von pflegerischen Maßnahmen und der Verbesserung der Pflegedokumentation. Eine Projektgruppe der Pflegeabteilung hat in enger Kooperation mit der ärztlichen Leitung klinikrelevante Standards ausgewählt und implementiert und die Pflegedokumentation entsprechend angepasst.

Ideenmanagement

Die Einführung eines strukturierten Ideenmanagements verfolgt das Ziel einer ständigen Verbesserung von Arbeitsprozessen, Dienstleistungen und des Arbeitsumfeldes. Die Mitarbeiter sollen ermutigt werden, Ideen und Verbesserungsvorschläge einzubringen, um somit die Wettbewerbsfähigkeit zu steigern. Inzwischen sind bereits mehrere Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitern angenommen, umgesetzt und honoriert worden.

Erfüllung der Reha-Therapiestandards (Leitlinie) Chronischer Rückenschmerz

Die von der Deutschen Rentenversicherung Bund für diese Patientengruppen definierten Therapiemodule wurden in einem klinikinternen Projekt zusammengestellt, inhaltlich überarbeitet und für die Argentalklinik umgesetzt. Ziel ist es, eine an den Fähigkeiten der Patienten ausgerichtete Therapie zu ermöglichen, eine Kostenträgerbindung und somit eine Belegungssicherung zu realisieren.

Einführung eines neuen Klinikinformationssystems (KIS)

Das neue EDV-Patientenmanagementsystem wurde eingeführt, um die Verwaltungsdaten der Patienten sowie die notwendige und umfassende medizinische Dokumentation in einer Anwendung abzubilden. Die Systemeinführung wurde durch den zentralen Geschäftsbereich IT-Services und dem Softwarehersteller begleitet.

Einführung einer EDV-gestützten Therapieplanung

Auf Basis des neuen KIS ist parallel mit der Einführung einer EDV-gestützten Therapieplanung unter Einbeziehung aller medizinischen Berufsgruppen begonnen und abgeschlossen worden.

Osteologisches Schwerpunktzentrum

Diagnostik und Behandlung der Osteoporose sind ein wichtiger Teilaspekt der Osteologie. Zur Etablierung eines osteologischen Schwerpunktzentrums in der Argentalklinik wurden in 2008 strukturelle und personelle Voraussetzungen in Zusammenarbeit zwischen Geschäftsführung, Klinikleitung und Oberärzten geschaffen. Die Argentalklinik ist inzwischen von der Dt. Gesellschaft für Osteologie e. V. im April 2009 als Osteologisches Schwerpunktzentrum erfolgreich zertifiziert worden.

Neuanschaffung der Diätlehrküche

Um einer größeren Anzahl an Patienten die Teilnahme am Diätlehrkochen zu ermöglichen ist die Lehrküche der Argentalklinik vollständig erneuert worden. Bis zu acht Personen können nun mit der Diätassistentin gemeinsam ein gesundes, vollwertiges Essen zubereiten. Damit kommt die Klinik einer Empfehlung der Deutschen Rentenversicherung Bund nach.

Neustrukturierung des Freizeitangebotes im Zuge der Umstrukturierung der Kliniken Neutrauchburg

Im Zuge der Neustrukturierung der Kliniken Neutrauchburg ist die Freizeitgestaltung der drei Rehaeinrichtungen in einen einheitlichen Zuständigkeitsbereich übergegangen. Ziel ist es, ein abwechslungsreicheres Angebot an Freizeitaktivitäten für alle Patienten anzubieten.

■ Ergebnisse der internen Qualitätsmessung

Im Folgenden können Sie im Detail sehen, woran wir die Qualität unserer Arbeit messen. Die Daten sind jeweils für Argentalklinik 1 und 2 getrennt dargestellt.

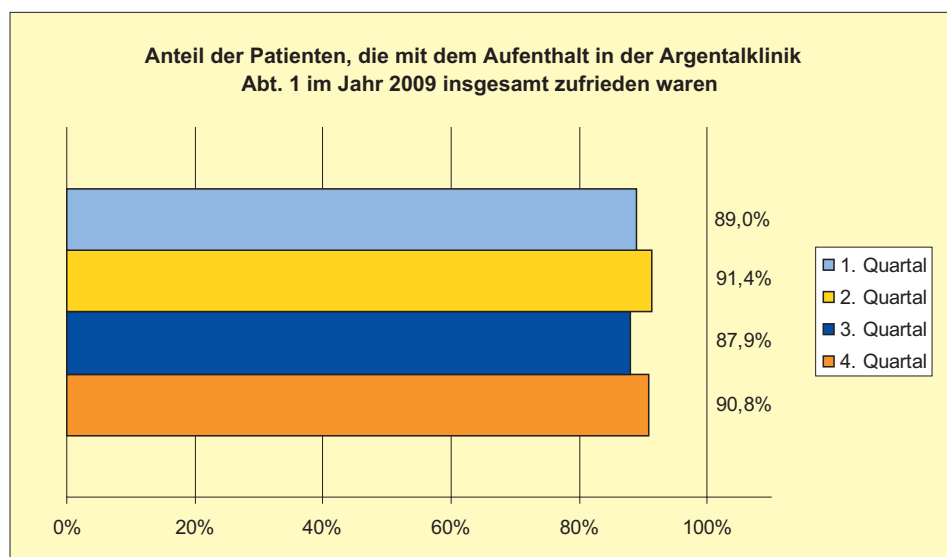
Patientenzufriedenheit

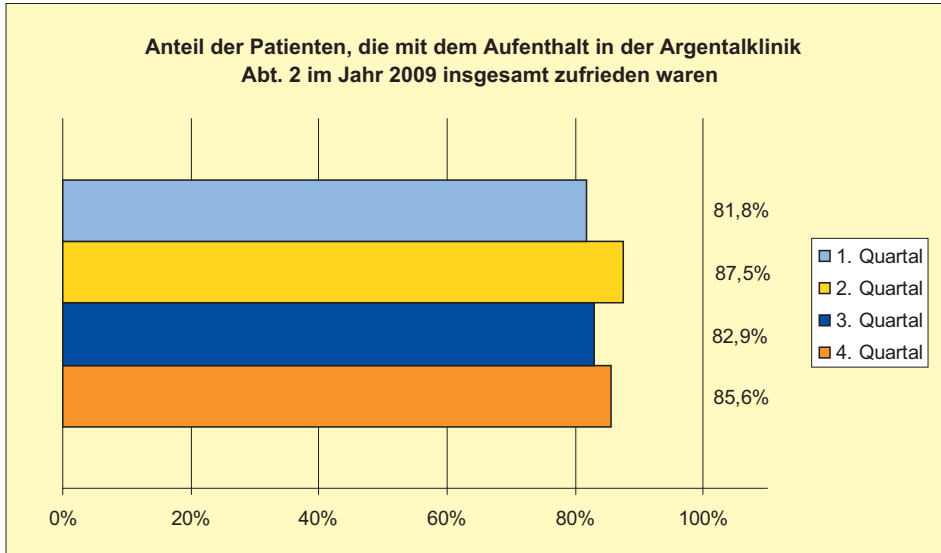
Die Patientenzufriedenheit spielt in unserem Qualitätsmanagement neben dem medizinischen Behandlungserfolg eine große Rolle. Um die Zufriedenheit zu messen, führen wir einmal pro Quartal eine interne Patientenbefragung in allen Waldburg-Zeil Kliniken durch, bei der unsere Patienten auch ihre Wünsche, Anregungen und Kritik anonym äußern. Die Ergebnisse der Befragungen dienen unserem kontinuierlichen Verbesserungsprozess und dem internen Benchmarking.

Das Ziel der viermal pro Jahr in allen Rehabilitationskliniken parallel stattfindenden Patientenbefragung ist es, Erfahrungen von Patienten als wichtige Quelle der Bewertung und der Qualitätssicherung in der medizinischen Versorgung zu sammeln.

Die schriftliche Befragung umfasst 45 Fragen, die von einem interdisziplinären Team entwickelt wurden und u. a. die Bereiche Service, Abläufe/Organisation und Medizinische Behandlung/Therapien abdecken. Des Weiteren haben die befragten Patienten in Form von offenen Fragen die Möglichkeit, Lob und besondere Anerkennung sowie Verbesserungsvorschläge und Kritikpunkte anzubringen. Die zusätzliche Erfassung demografischer Daten dient der Beschreibung der Stichprobe.

Die Patientenzufriedenheit bemisst sich in den folgenden Grafiken wie folgt: Ein Patient gilt als „zufrieden“, wenn er mit „hervorragend“ oder „gut“ urteilt. Weitere Antwortmöglichkeiten sind „teils, teils“ sowie „schlecht“.

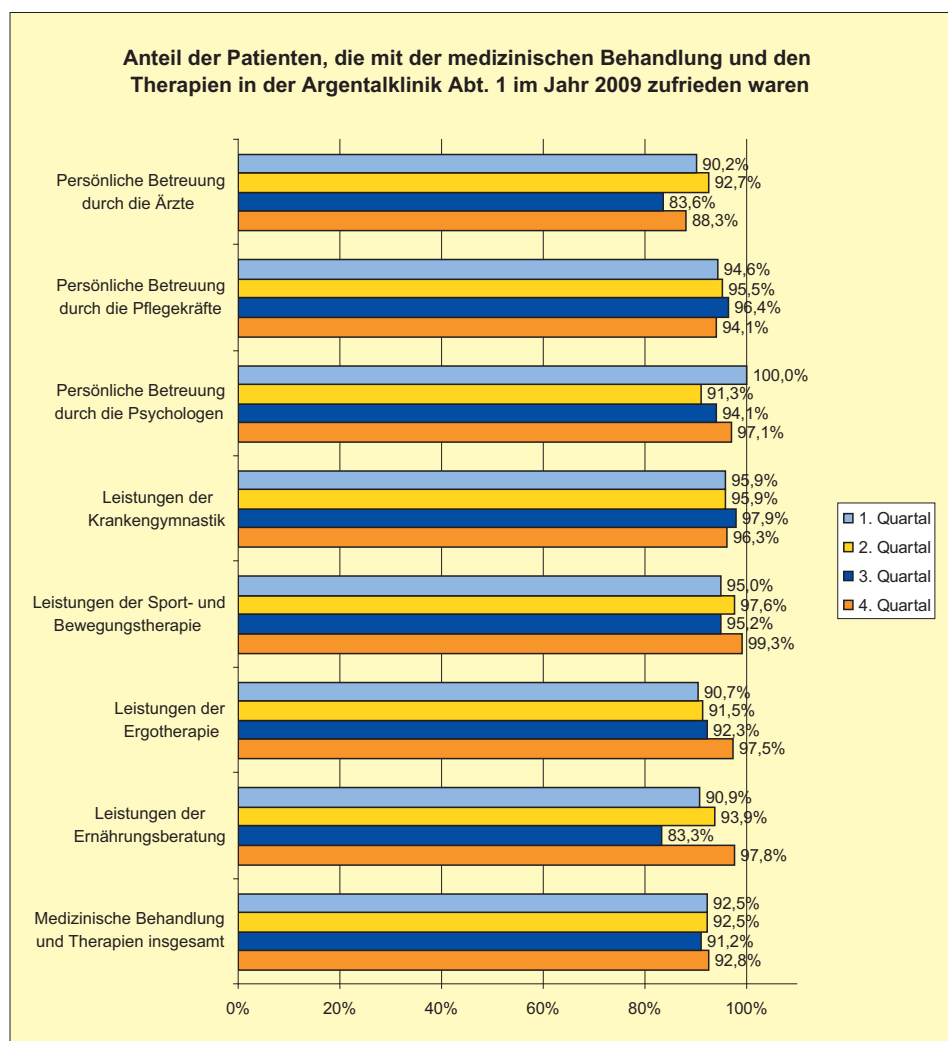




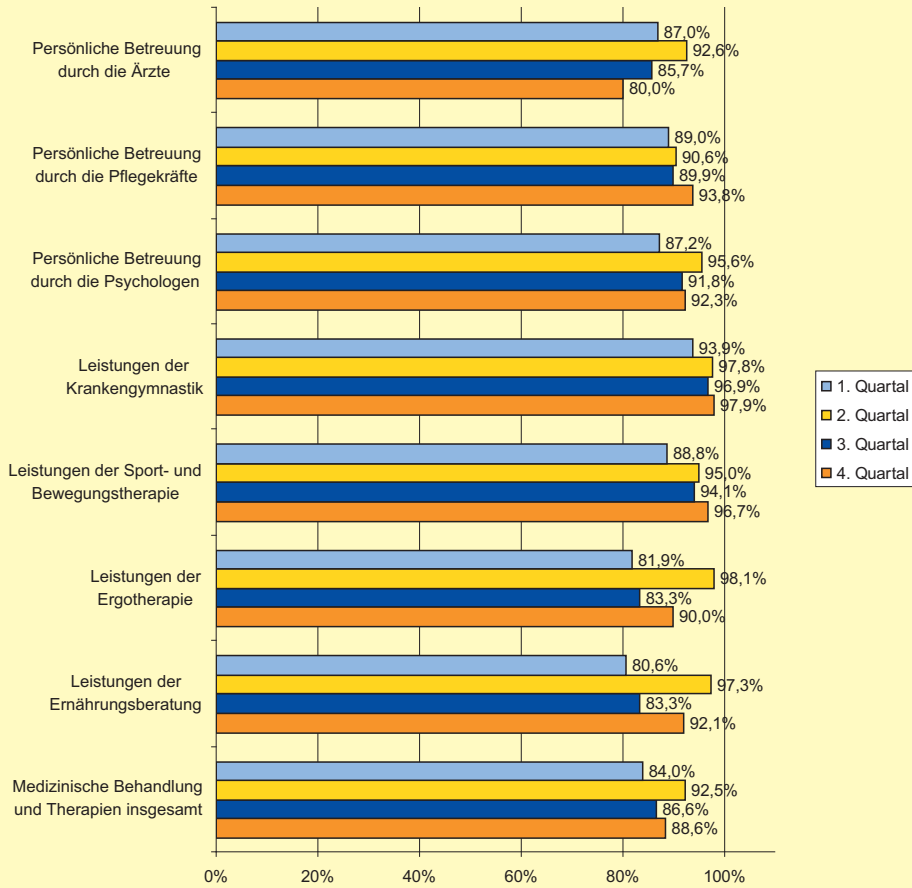
Im Durchschnitt waren 89,8 Prozent unserer Patienten in 2009 mit ihrem Aufenthalt in der Argentalklinik 1 und 84,5 Prozent in der Argentalklinik 2 insgesamt zufrieden.

Medizinische Kompetenz überzeugt

Der Fragebogen geht sehr detailliert auf die einzelnen Teile des medizinischen Leistungsspektrums ein. Die folgende Abbildung illustriert einzelne Ergebnisse der Patientenbewertung sowie die Gesamtzufriedenheit für den Bereich Medizinische Behandlung/Therapien:



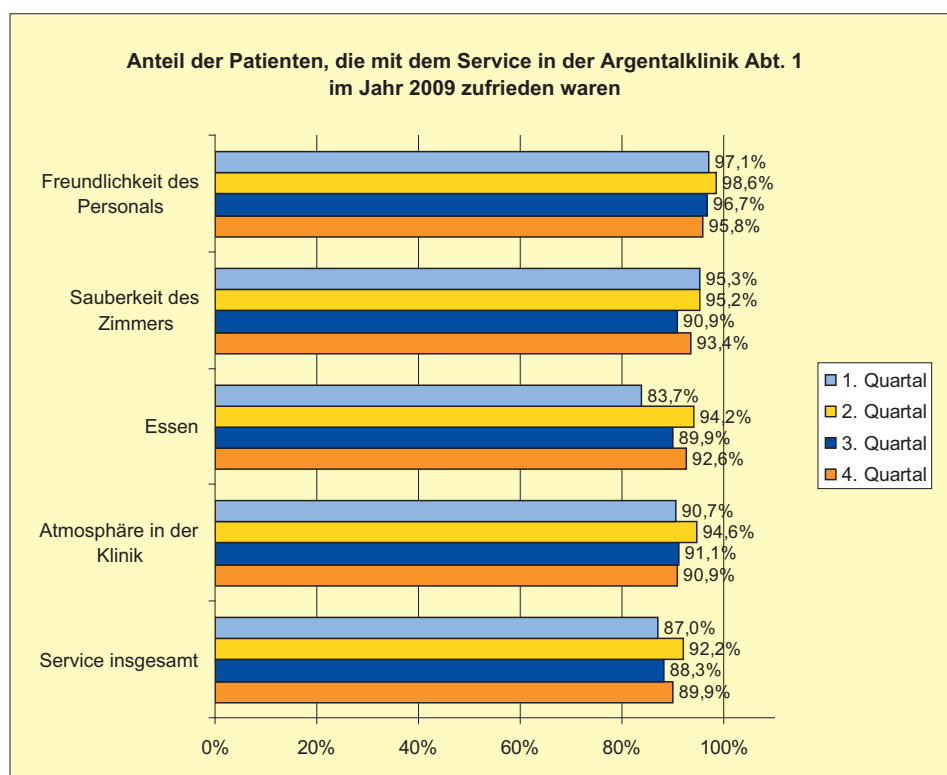
Anteil der Patienten, die mit der medizinischen Behandlung und den Therapien in der Argentalklinik Abt. 2 im Jahr 2009 zufrieden waren

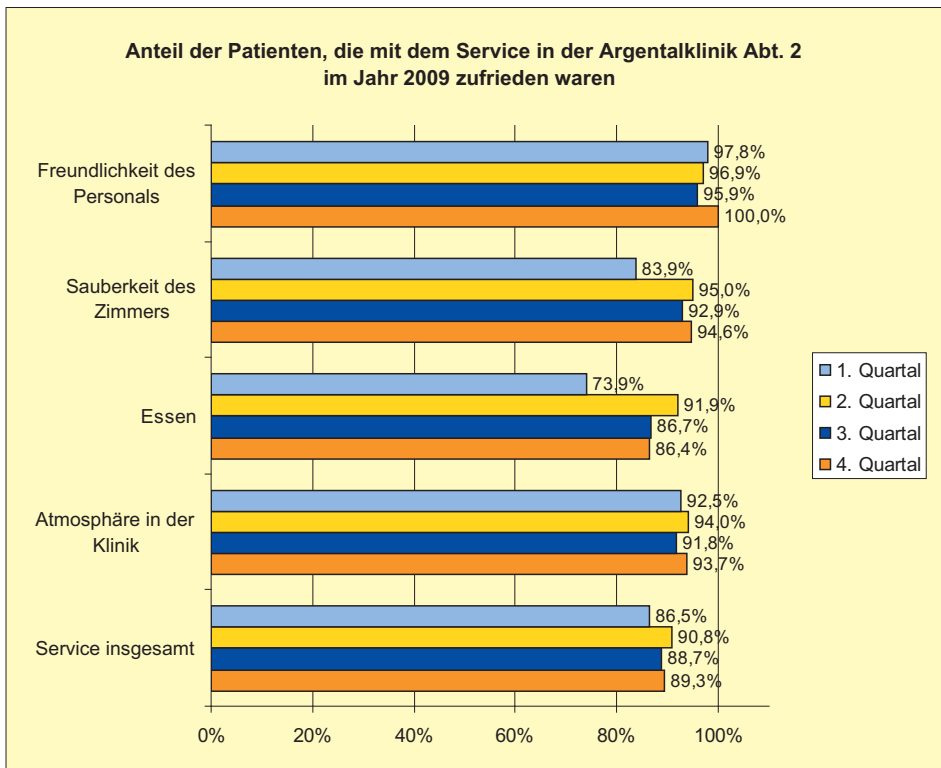


Im Durchschnitt waren 92,3 Prozent unserer Patienten in 2009 mit der medizinischen Behandlung und den Therapien in der Argentalklinik Abt. 1 und 87,9 Prozent in der Argentalklinik Abt. 2 zufrieden – ein Beweis für die hohe medizinische Kompetenz unserer Klinik.

Bei uns sind die Patienten gut aufgehoben

Ein erfolgreicher Aufenthalt hängt entscheidend davon ab, ob sich unsere Gäste wohl fühlen und ob sie mit unserem Service zufrieden sind. Dazu zählen Faktoren wie Freundlichkeit des Personals, Sauberkeit des Zimmers, Essen und Atmosphäre in der Klinik. Das folgende Diagramm zeigt die Beurteilung dieser Faktoren aus Sicht der Patienten:

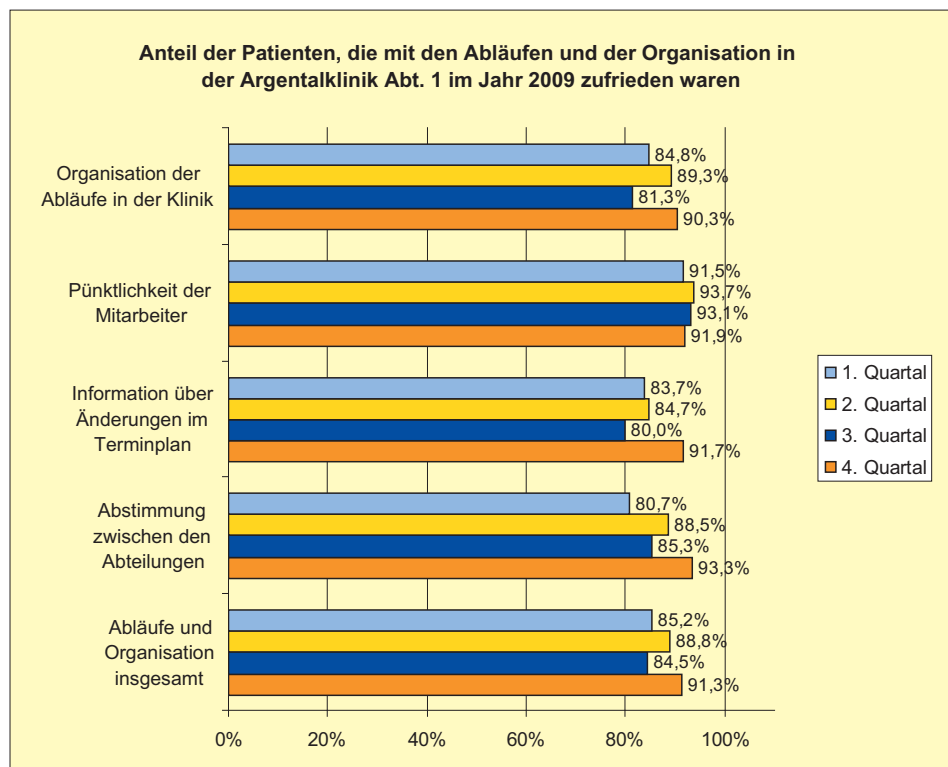




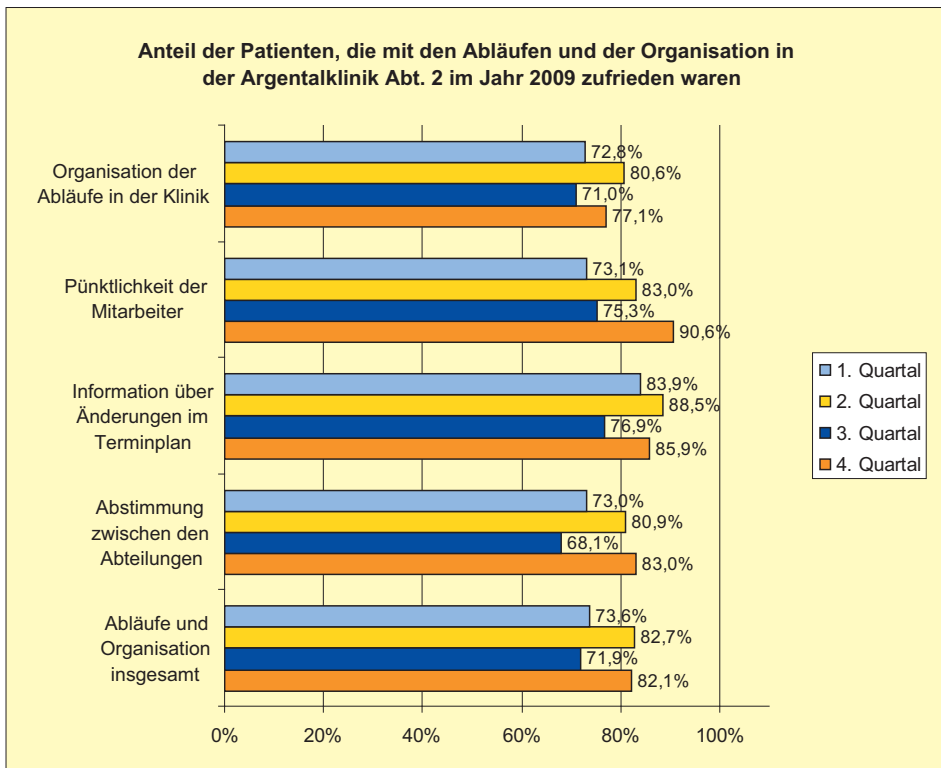
Im Durchschnitt waren 89,4 Prozent unserer Patienten in 2009 mit dem Service in der Argentalklinik Abt. 1 und 88,8 Prozent in der Argentalklinik Abt. 2 zufrieden. Ganz besonders hervor sticht hierbei die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit unseres Personals, die bei nahezu 100 Prozent liegt.

Strukturierte Abläufe in unserer Klinik

Um unseren Gästen optimale Bedingungen für einen erholsamen Aufenthalt zu bieten, legen wir besonderes Augenmerk auf eine funktionierende Klinikorganisation. Die Zufriedenheit der Patienten in diesem Bereich ist der folgenden Darstellung zu entnehmen:



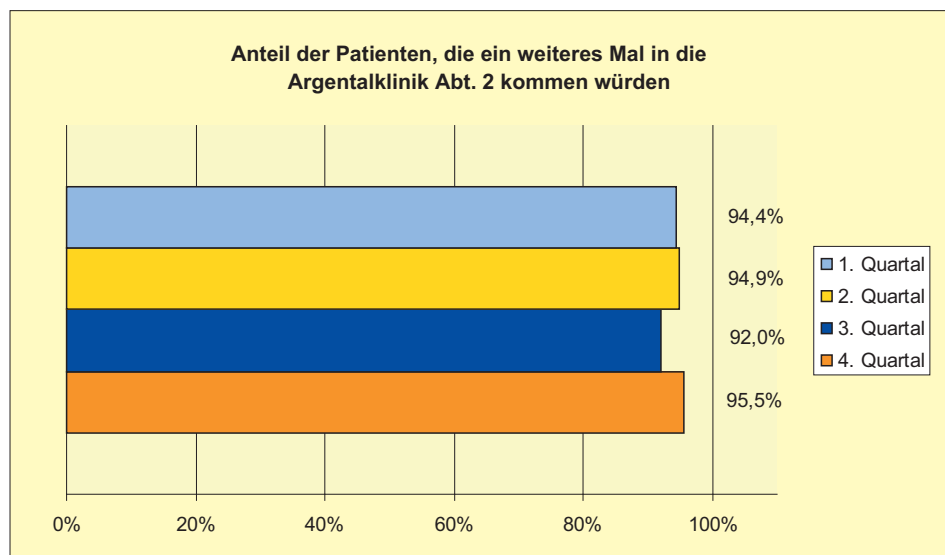
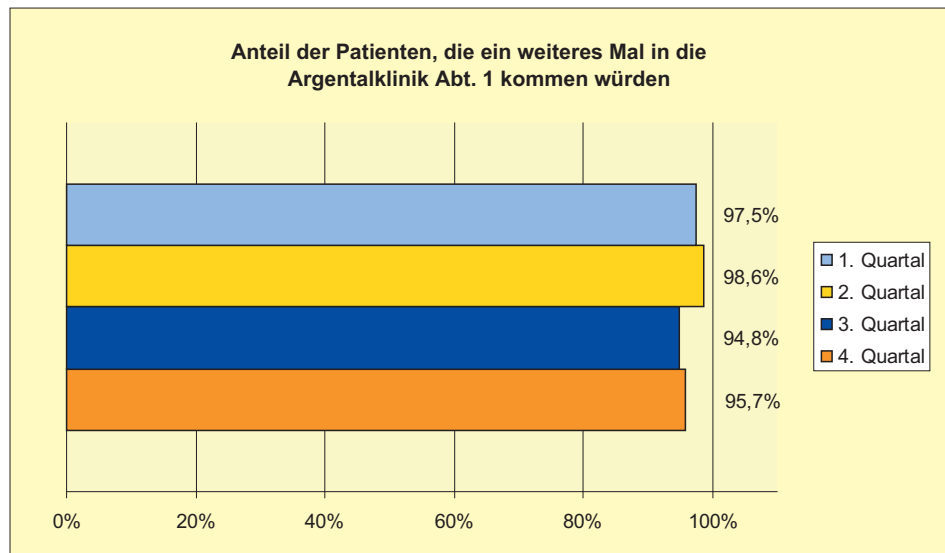
Im Durchschnitt waren 87,5 Prozent unserer Patienten in 2009 mit dem Service in der Argentalklinik Abt. 1 zufrieden. Dabei fällt vor allem die hohe Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit unserer Mitarbeiter auf.



Im Durchschnitt waren 77,6 Prozent unserer Patienten in 2009 mit dem Service in der Argentalklinik Abt. 2 zufrieden. Dieses Ergebnis spornt uns zu Verbesserungsmaßnahmen in diesem Bereich an.

Patienten kommen gerne wieder

Ein ganz entscheidendes Kriterium im Zuge der Ermittlung der Zufriedenheit ist für uns, ob unsere Patienten die Argentalklinik ein weiteres Mal aufsuchen würden.



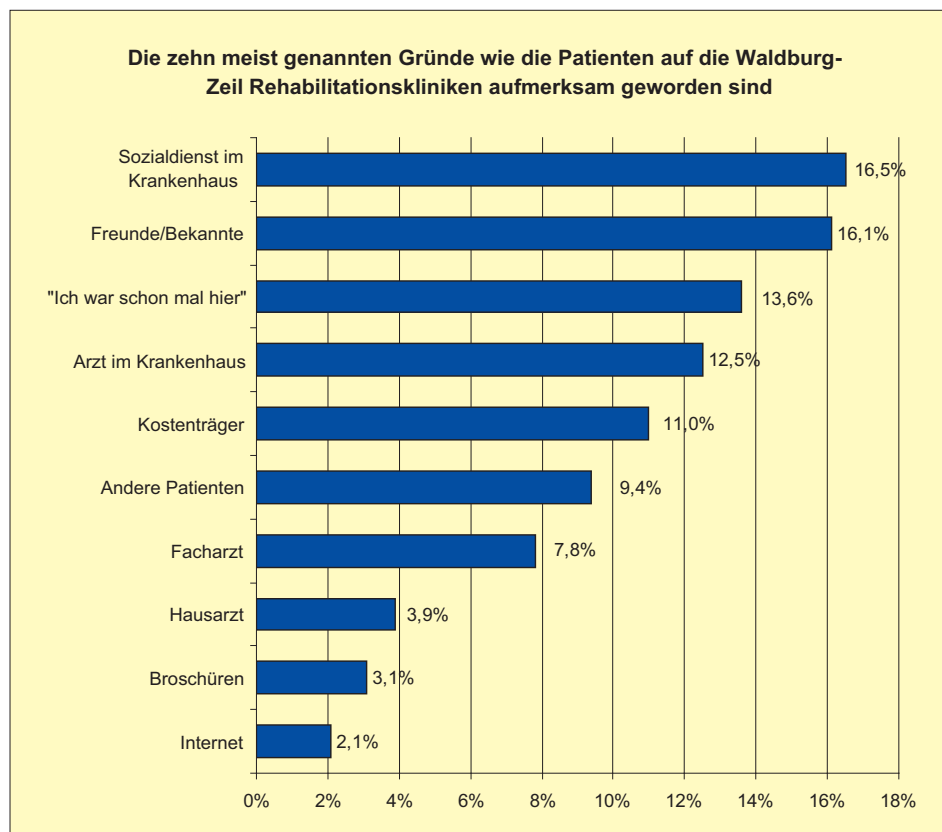
94 – 97 Prozent der Befragten im Jahr 2009 würden sich wieder für eine Rehabilitationsmaßnahme in der Argentalklinik entscheiden. Dieses Ergebnis sehen wir als Bestätigung für die Qualität unserer Leistungen und als Vertrauensbeweis, wofür wir uns bei unseren Patienten herzlich bedanken!

Zufriedenheit der Stammgäste

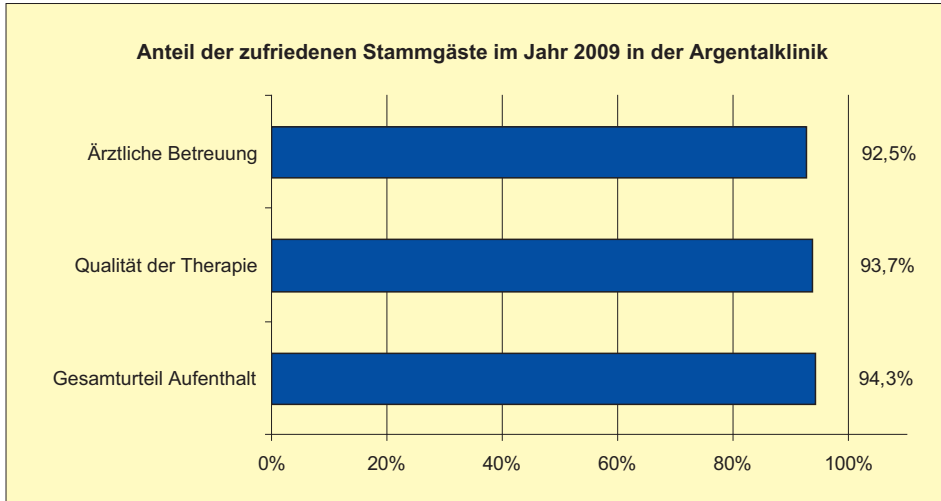
Im Jahr 2009 haben wir zum dritten Mal nach 2004 und 2006 unsere Stammgäste bezüglich ihrer Zufriedenheit befragt. Das Ziel dieser Umfrage ist es, Erfahrungen von Patienten und Gästen als wichtige Quelle der Qualitätssicherung in der medizinischen Versorgung zu sammeln und in unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess einfließen zu lassen.

Im Rahmen dieser branchenweit nahezu einzigartigen Umfrage wurden mehr als 3.000 Fragebögen an Patienten und Nutzer von Gesundheitsangeboten, die den Waldburg-Zeil Kliniken die Treue gehalten haben, verschickt. Fast die Hälfte unserer Stammgäste (1.439) sandte einen ausgefüllten Fragebogen zurück, wodurch eine hervorragende Beteiligung von 46,7 Prozent erreicht und die Repräsentativität der Befragung gesichert wurde.

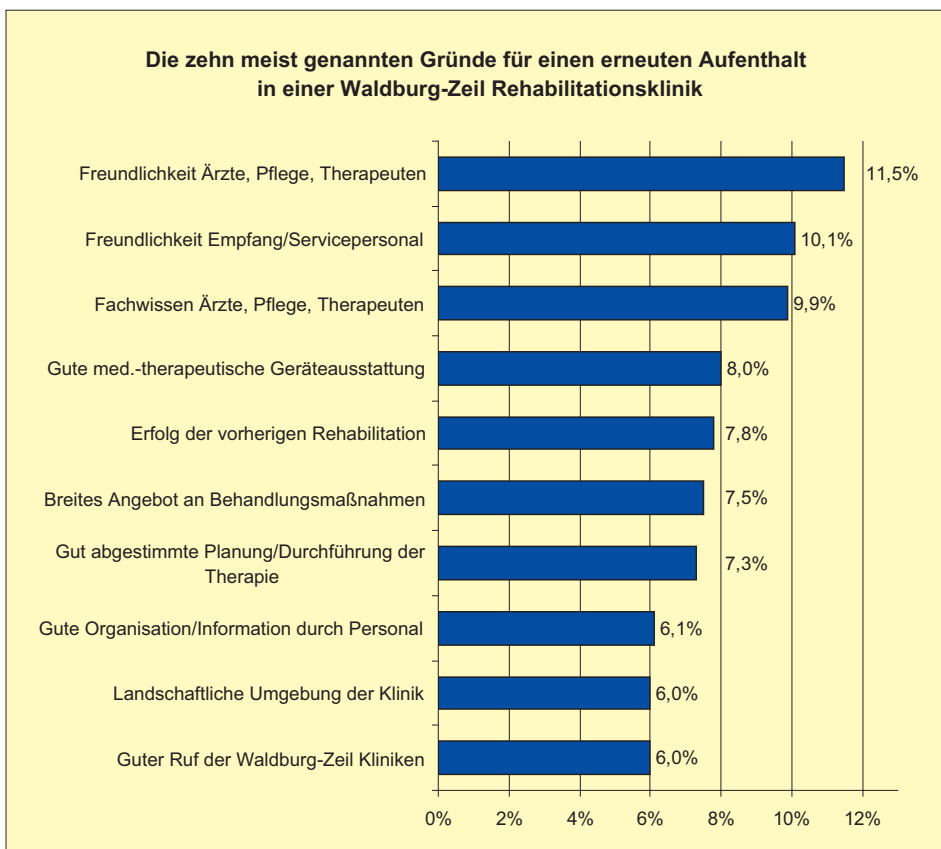
Die folgenden Abbildungen zeigen, wie unsere Stammgäste auf die Waldburg-Zeil Rehabilitationskliniken aufmerksam geworden sind, wie zufrieden sie mit ihrem dortigen Aufenthalt waren und was sie dazu bewogen hat, die Klinik ihrer Wahl ein weiteres Mal aufzusuchen.



Hauptsächlich sind die Patienten durch den Sozialdienst im Akutkrankenhaus und durch Freunde bzw. Bekannte auf die Waldburg-Zeil Rehabilitationskliniken aufmerksam geworden.



92,5 Prozent der Stammgäste waren mit der ärztlichen Betreuung, 93,7 Prozent mit der Qualität der Therapien und 94,3 Prozent mit dem Aufenthalt im Gesamten in der Argentalklinik zufrieden.



Die am häufigsten genannten Gründe unserer Stammgäste für einen erneuten Aufenthalt in einer unserer Rehabilitationskliniken waren die Freundlichkeit des Personals sowie das Fachwissen der Ärzte, Pflege und Therapeuten.

Zufriedenheit der Zuweiser

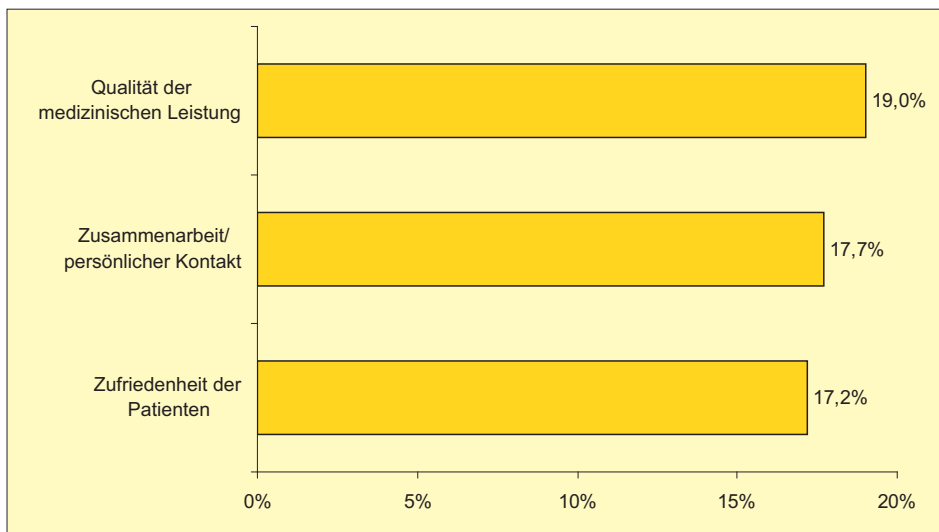
Die Zufriedenheit der Kunden mit den Waldburg-Zeil Kliniken spielt eine wichtige Rolle im zunehmenden Wettbewerb am Gesundheitsmarkt, denn nur wenn wir die Bedürfnisse unserer Kunden kennen, können wir vorausschauend handeln.

Es ist uns deshalb wichtig, die Wünsche und Anregungen unserer Zuweiser zu erfahren und bei Unzufriedenheit in bestimmten Bereichen Verbesserungspotenziale aufzudecken und diese zu nutzen.

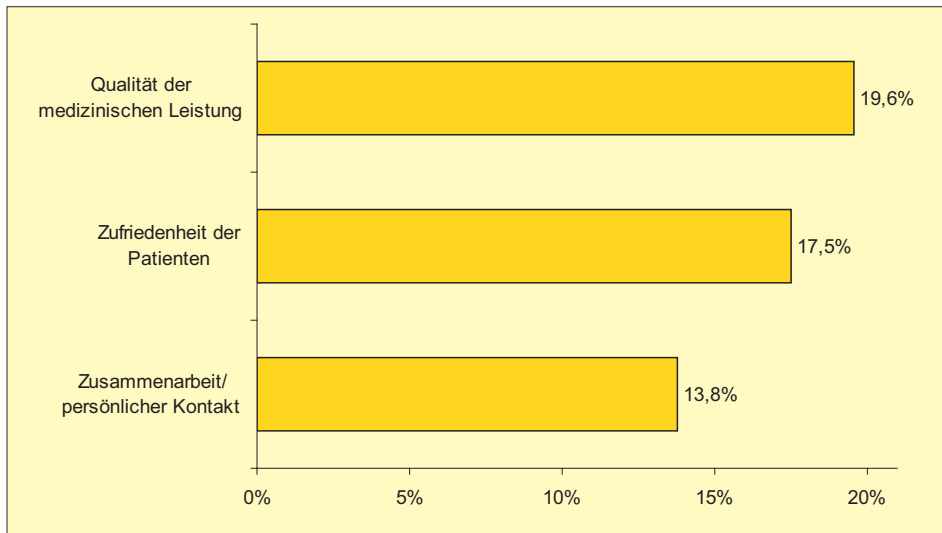
Zum Jahreswechsel 2009/2010 wurde die dritte Zuweiserbefragung, die sich in die Zielgruppen Ärzte im Akutkrankenhaus, niedergelassene Ärzte und Sozialdienste aufteilt, durchgeführt.

Die Top-3 Hauptkriterien für die Zuweisung in die Waldburg-Zeil Kliniken, sind ...

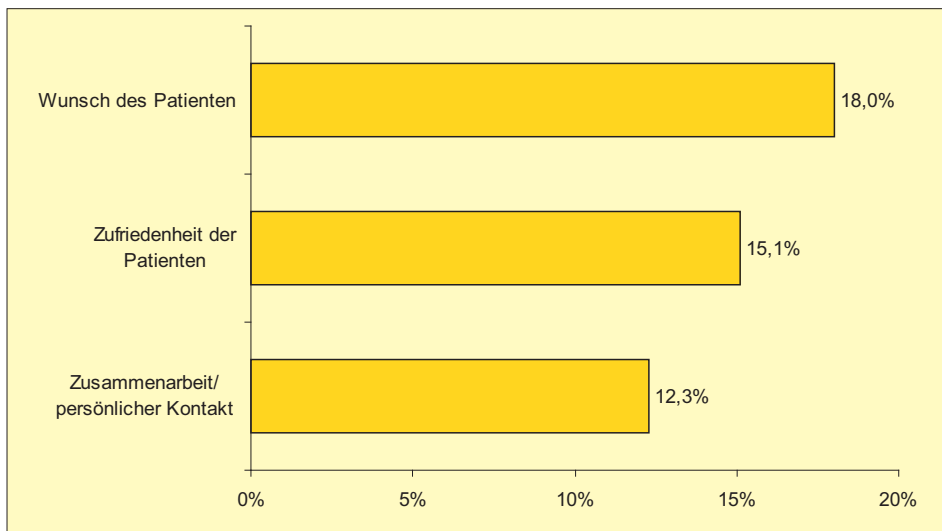
... für die Ärzte im Akutkrankenhaus:



... für die niedergelassenen Ärzte:



... für die Sozialdienste:



Das wichtigste Kriterium für die Ärzte, sowohl im Akut- als auch im niedergelassen Bereich, ist die Qualität der medizinischen Leistungen, die von den Waldburg-Zeil Kliniken erbracht werden. Außerdem ist hervorzuheben, dass den Ärzten neben der Patientenzufriedenheit die gute Zusammenarbeit und der persönliche Kontakt zu den einzelnen Kliniken sehr wichtig sind. Die Sozialdienste legen besonders starken Wert auf die Patientenwünsche. Darüber hinaus sind auch für die Sozialdienste die Zufriedenheit der Patienten sowie die gute Zusammenarbeit und der persönliche Kontakt zu den einzelnen Kliniken entscheidende Kriterien.

Beurteilung der Waldburg-Zeil Kliniken unter Organisationsgesichtspunkten

Ärzte im Akutkrankenhaus	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit Terminvergabe/ Terminverschiebung bei Anfrage	93,0 % Zufriedenheit	84,3 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Weiterleitung an den richtigen Ansprechpartner bei Fragen	94,3 % Zufriedenheit	93,9 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bei Rückverlegungen und Wiederaufnahmen	88,9 % Zufriedenheit	82,4 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Service/der Zuverlässigkeit	100,0 % Zufriedenheit	97,9 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Fortbildungsangebot	79,1 % Zufriedenheit	67,6 % Zufriedenheit

Niedergelassene Ärzte	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit Terminvergabe/ Terminverschiebung bei Anfrage	88,2 % Zufriedenheit	85,4 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Weiterleitung an den richtigen Ansprechpartner bei Fragen	84,8 % Zufriedenheit	85,0 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bei Rückverlegungen und Wiederaufnahmen	73,5 % Zufriedenheit	87,8 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Service/der Zuverlässigkeit	96,0 % Zufriedenheit	92,7 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Fortbildungsangebot	75,8 % Zufriedenheit	84,1 % Zufriedenheit

Sozialdienste	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit Terminvergabe/ Terminverschiebung bei Anfrage	91,0 % Zufriedenheit	88,0 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Weiterleitung an den richtigen Ansprechpartner bei Fragen	99,5 % Zufriedenheit	99,0 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bei Rückverlegungen und Wiederaufnahmen	93,0 % Zufriedenheit	95,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Service/der Zuverlässigkeit	100,0 % Zufriedenheit	100,0 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Fortbildungsangebot	Kein Vergleich möglich	85,9 % Zufriedenheit

Die Zufriedenheit der Zuweiser mit den Waldburg-Zeil Kliniken beträgt bei nahezu allen Organisationsgesichtspunkten mehr als 80 Prozent. Lediglich das Fortbildungsangebot aus Sicht der Ärzte in den Akuthäusern weist mit 67,6 Prozent eine vergleichsweise geringe Zufriedenheit auf. Positiv ist besonders hervorzuheben, dass fast alle Zuweiser (95,9 Prozent) mit dem Service und der Zuverlässigkeit der Waldburg-Zeil Kliniken zufrieden sind.

Beurteilung der Waldburg-Zeil Kliniken unter Kooperationsgesichtspunkten

Ärzte im Akutkrankenhaus	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit den Absprachen bzgl. der aktuellen Befunde	92,3 % Zufriedenheit	87,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Miteinbeziehung bei wichtigen Entscheidungen	83,9 % Zufriedenheit	69,6 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bzgl. Rückmeldungen (Behandlungsergebnis, Anschlusstherapie)	88,7 % Zufriedenheit	87,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit Umgang mit Beschwerden	86,8 % Zufriedenheit	89,5 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Personals	88,9 % Zufriedenheit	97,8 % Zufriedenheit

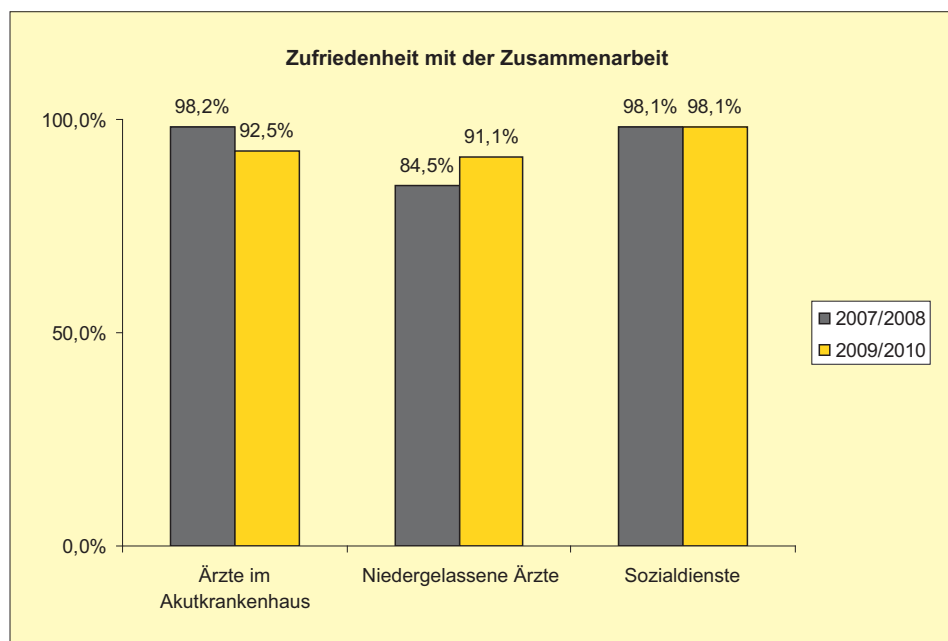
Niedergelassene Ärzte	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit den Absprachen bzgl. der aktuellen Befunde	75,6 % Zufriedenheit	76,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Miteinbeziehung bei wichtigen Entscheidungen	48,2 % Zufriedenheit	63,5 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bzgl. Rückmeldungen (Behandlungsergebnis, Anschlusstherapie)	66,7 % Zufriedenheit	73,4 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit Umgang mit Beschwerden	61,0 % Zufriedenheit	73,0 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Personals	99,5 % Zufriedenheit	90,2 % Zufriedenheit

Sozialdienste	2007/2008	2009/2010
Zufriedenheit mit den Absprachen bzgl. der aktuellen Befunde	Kein Vergleich möglich	95,7 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Miteinbeziehung bei wichtigen Entscheidungen	93,3 % Zufriedenheit	77,6 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit dem Verhalten bzgl. Rückmeldungen (Behandlungsergebnis, Anschlusstherapie)	Kein Vergleich möglich	66,7 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit Umgang mit Beschwerden	97,3 % Zufriedenheit	90,2 % Zufriedenheit
Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Personals	98,5 % Zufriedenheit	97,5 % Zufriedenheit

Die Ärzte in den Akuthäusern und die Sozialdienste sind vor allem mit den Befundabsprachen und dem Umgang mit Beschwerden zufrieden. Des Weiteren herrscht über alle Zuweisergruppen hinweg große Zufriedenheit mit der Freundlichkeit unseres Personals.

Verbessern werden wir das Verhalten bzgl. Rückmeldungen und insbesondere die Miteinbeziehung der Zuweiser bei wichtigen Entscheidungen. Darüber hinaus fällt auf, dass die niedergelassenen Ärzte die Waldburg-Zeil Kliniken unter Kooperationsgesichtspunkten erneut kritischer bewertet haben, als die anderen Zuweisergruppen.

Beurteilung der Zusammenarbeit im Allgemeinen



Insgesamt waren 93,7 Prozent der Zuweiser mit der Zusammenarbeit mit den Waldburg-Zeil Kliniken zufrieden.

Zusammenfassend sind die Stärken der Waldburg-Zeil Kliniken nach Angaben der Zuweiser die hervorragende Fachkompetenz, die gute Behandlungsqualität der Kliniken, deren Spezialisierung sowie der persönliche Kontakt zu den Einrichtungen. Als Schwäche wird aufgezeigt, dass die Wartezeiten auf einen Rehabilitationsplatz gelegentlich zu lange sind.

Erfreulich ist, dass fast 100 Prozent der Zuweiser die Waldburg-Zeil Kliniken weiterempfehlen würden.

Reaktionszeit auf Patientenbeschwerden

In der Argentaklinik ist ein funktionierendes Beschwerdemanagement etabliert. Zentrale Anlaufstelle für Beschwerden ist die Leitung Patientenservice. Unsere Patienten können sich sicher sein, dass die von ihnen geäußerten Beschwerden zügig beantwortet werden und die Ursache der Beschwerde nach Möglichkeit behoben wird. Für uns sind Patientenbeschwerden wichtig, um Schwachpunkte in unserer Klinik zu erkennen und Verbesserungen einzuführen.

Beschwerdemanagement	2008	2009
Anzahl der Beschwerden pro Jahr	11	8
Durchschnittliche Reaktionszeit (Tage)	6,2	6,4

Die Laufzeit der Entlassungsberichte

Der ärztliche Entlassungsbericht der Rentenversicherung wird für jeden Rehabilitanden der Rehabilitationsklinik erstellt und informiert die Deutsche Rentenversicherung Bund, den weiterbehandelnden Arzt und andere Sozialleistungsträger über den Behandlungsprozess. Zudem dokumentiert und bewertet er die Rehabilitation und das Behandlungsergebnis aus sozialmedizinischer Sicht. Entlassungsberichte sind somit nicht nur Entscheidungsgrundlagen bei der Prüfung nachfolgender Leistungen, sondern auch eine wichtige Informationsbasis für die weitergehende ärztliche Behandlung. Nur eine zeitnahe Weiterverarbeitung kann eine optimale Versorgung der Versicherten ermöglichen.

Laufzeit der Entlassungsberichte	2008	2009
Durchschnittliche Dauer (Tage)	12,2	10,7

Von der Deutschen Rentenversicherung wird die Laufzeit der Entlassungsberichte d. h. der Zeitraum von Entlassungstag bis zum Eingang des Entlassungsberichts bei der Deutschen Rentenversicherung als ein wichtiges Qualitätsmerkmal der Rehabilitationseinrichtungen angesehen. Als Zielgröße für die Laufzeit der Entlassungsberichte hat die Deutsche Rentenversicherung einen Zeitraum von 14 Tagen vorgegeben.

■ Ergebnisse des externen Qualitätsmessung

Die Argentalklinik beteiligt sich an dem Reha-Qualitätssicherungsprogramm der Rentenversicherung. Das Qualitätssicherungsprogramm dient der Gewährleistung einer bedarfsgerechten, qualitativ hochwertigen Versorgung der Versicherten. Die für die Qualitätssicherung benötigten Daten werden durch wissenschaftliche Auswertungsstellen beim Verband Deutscher Rentenversicherungsträger (VDR) und der Deutschen Rentenversicherung Bund (ehemals BfA) ausgewertet. Die Berichterstattung an die Kliniken erfolgt regelmäßig in Form von umfassenden Qualitätsberichten. Darin werden jeder Rehabilitationseinrichtung ihre individuellen Auswertungsergebnisse im Vergleich zu den Ergebnissen von allen anderen Rehakliniken, die ähnliche Patientengruppen behandeln, mitgeteilt.

Im Folgenden können Sie sich anhand der Ergebnisse dieses Qualitätsberichtes ein Bild von der Qualität unserer Leistungen machen

Rehabilitandenbefragung 2007/2008

Für die einzelne Rehabilitationsklinik und für den Träger der Rehabilitation ist es wichtig zu wissen, wie die Patienten ihre Rehabilitation bewerten. Zufriedenheit und Akzeptanz des Angebots sind wesentliche Qualitätsmerkmale. Patientenbefragungen geben den Rehabilitanden die Möglichkeit, ihre Einschätzung zu verschiedenen Aspekten ihrer Rehabilitation zu äußern und sich damit an der Qualitätssicherung zu beteiligen. Rehabilitationseinrichtungen und Träger nutzen die Ergebnisse zur Verbesserung ihres Leistungsangebotes.

Im Rahmen des Reha-Qualitätssicherungsprogramms führt die Rentenversicherung kontinuierlich Patientenbefragungen durch. Das Urteil der Patienten ist zu folgenden Aspekten der Rehabilitation gefragt: Zufriedenheit mit der Behandlung, Betreuung und Unterbringung, subjektiver Rehabilitationserfolg – Besserung des Gesundheitszustandes, Gesamturteil und Auswahl der richtigen Rehabilitationsklinik. Da die Zufriedenheit neben individuellen Erwartungen und der Motivation auch durch persönliche Merkmale (Alter, Geschlecht, Schweregrad der Erkrankung, Wohnort, vorausgegangener Rentenantrag u. a.) beeinflusst wird, sind diese bei der Auswertung der Befragungsergebnisse in geeigneter Weise berücksichtigt.

Zufriedenheit mit der Rehabilitation aus Patientensicht in der Argentalklinik

Abteilung 1 Orthopädie – Gemittelte Skalenwerte von 1 (sehr gut) bis 5 (schlecht)

Zufrieden mit...	Argentalklinik Abt. 1	Vergleichsgruppe
... der ärztlichen Betreuung	1,8	2,0
... der psychologischen Betreuung	1,9	1,8
... der pflegerischen Betreuung	1,7	1,6
... den Einrichtungsangeboten	1,7	1,8
... Gesundheitsbildung und -training	2,1	2,1
... den durchgeführten Behandlungen	1,7	1,8
... den in Anspruch genommenen Beratungen	2,0	2,3
... der Abstimmung über Reha-Plan und -Ziele	2,7	2,8
... der Vorbereitung auf die Zeit danach	2,4	2,6
... der Reha insgesamt	1,8	2,1
Rehabilitandenzufriedenheit	1,99	2,13

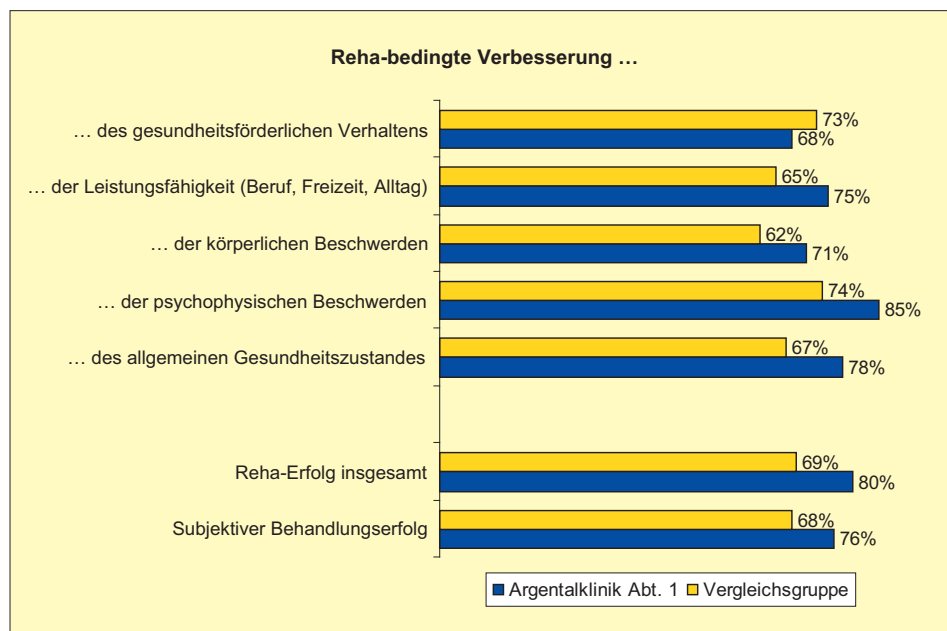
Abteilung 2 Verhaltensmedizinische Orthopädie – Gemittelte Skalenwerte von 1 (sehr gut) bis 5 (schlecht)

Zufrieden mit...	Argentalklinik Abt. 2	Vergleichsgruppe
... der ärztlichen Betreuung	2,1	2,0
... der psychologischen Betreuung	1,8	1,8
... der pflegerischen Betreuung	1,8	1,6
... den Einrichtungsangeboten	1,8	1,8
... Gesundheitsbildung und -training	2,0	2,1
... den durchgeführten Behandlungen	1,9	1,8
... den in Anspruch genommenen Beratungen	2,5	2,3
... der Abstimmung über Reha-Plan und -Ziele	2,5	2,8
... der Vorbereitung auf die Zeit danach	2,5	2,6
... der Reha insgesamt	2,0	2,1
Rehabilitandenzufriedenheit	2,09	2,13

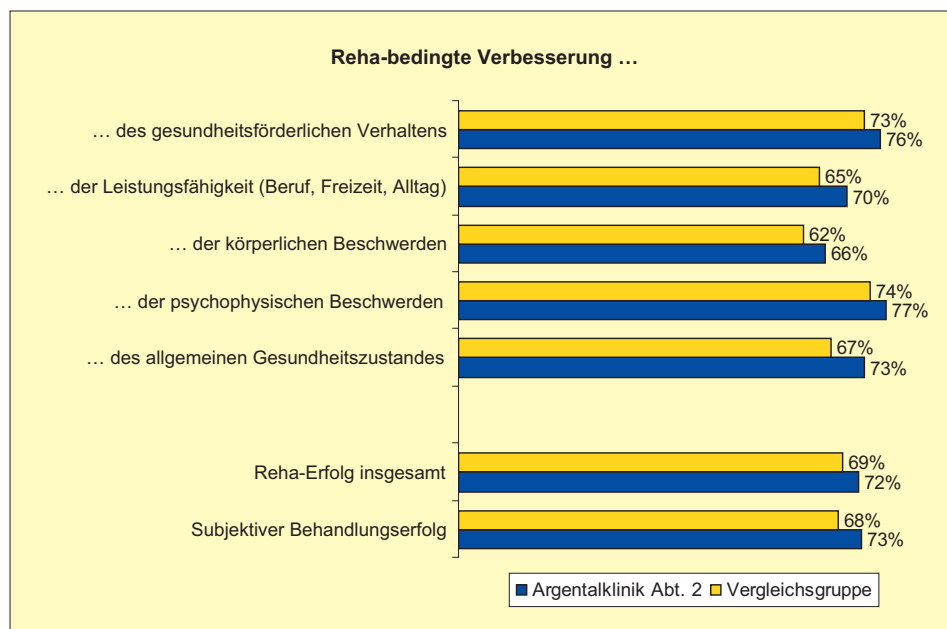
Sehr erfreulich ist für uns, dass der überwiegende Teil der Patienten sehr zufrieden mit dem Rehabilitationsaufenthalt ist. Vor allem bei der Gegenüberstellung mit der Vergleichsgruppe werden in fast allen Bereichen überdurchschnittlich gute Ergebnisse erzielt.

Behandlungserfolg im Patientenurteil in der Argentalklinik

Abteilung 1 Orthopädie



Abteilung 2 Verhaltensmedizinische Orthopädie



Sowohl in der Argentalklinik 1, als auch in der Argentalklinik 2 empfinden die Patienten einen vergleichsweise hohen Behandlungserfolg – für uns eine Bestätigung der Qualität der Rehabilitation. Besonders die Verbesserungen der psychophysischen Beschwerden und des allgemeinen Gesundheitszustandes sind in der Argentalklinik vergleichsweise hoch.

Peer Review – Experten bewerten den Rehabilitationsprozess

Das Peer Review-Verfahren ist ein aussagekräftiges Instrument für die Bewertung und Verbesserung der Prozessqualität. Hierbei wird die Qualität der individuellen Rehabilitationsprozesse anhand anonymisierter Entlassungsberichte durch erfahrene, klinisch tätige Rehabilitationsmediziner des jeweiligen Fachgebietes (Peers) bewertet.

Die kritische Begutachtung umfasst alle Bereiche des Rehabilitationsprozesses: Anamnese (Erfassung der Vorgeschichte des Patienten), Diagnostik, Therapieziele und Therapie, Klinische Beurteilung, Sozialmedizinische Stellungnahme und Nachsorgekonzept. Dabei werden 54 qualitätsrelevante Prozessmerkmale mittels einer standardisierten Checkliste und einem dazugehörigen Manual von den Fachkollegen bewertet.

Die folgenden Ergebnisse stammen aus dem aktuellen Peer Review-Verfahren 2009/2010.

Prozentuale Verteilung der Mängelkategorien in der Argentalklinik

Abteilung 1 Orthopädie

Bereich	Keine Mängel		Leichte Mängel		Deutliche Mängel		Gravierende Mängel		Abweichung zur Gruppe
	Abt. 1	Gruppe	Abt. 1	Gruppe	Abt. 1	Gruppe	Abt. 1	Gruppe	
Anamnese	39 %	29 %	56 %	53%	6 %	16 %	0 %	3 %	n. s.
Diagnostik	42 %	31 %	53 %	52%	0 %	15 %	5 %	2 %	n. s.
Therapieziele und Therapie	33 %	31 %	44 %	52%	11 %	14 %	11 %	3 %	n. s.
Klinische Epikrise ¹	53 %	49 %	37 %	38%	5 %	10 %	5 %	3 %	n. s.
Sozialmedizinische Epikrise ²	42 %	39 %	37 %	41%	21 %	14 %	0 %	6 %	n. s.
Weiterführende Maßnahmen	47 %	54 %	47 %	33%	5 %	10 %	0 %	2 %	n. s.
Gesamter Reha-Prozess	26 %	17 %	58 %	61%	11 %	20 %	5 %	3 %	n. s.

Gruppe = Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund

Die vorliegenden Ergebnisse bestätigen der Argentalklinik Abt. 1 in allen Bereichen des Rehabilitationsprozesses gute Qualität auf dem Niveau der Referenzkliniken.

Abteilung 2 Verhaltensmedizinische Orthopädie

Bereich	Keine Mängel		Leichte Mängel		Deutliche Mängel		Gravierende Mängel		Abweichung zur Gruppe
	Abt. 2	Gruppe	Abt. 2	Gruppe	Abt. 2	Gruppe	Abt. 2	Gruppe	
Anamnese	50 %	29 %	50 %	53%	0 %	16 %	0 %	3 %	↗ *
Diagnostik	67 %	31 %	33 %	52%	0 %	15 %	0 %	2 %	↗ **
Therapieziele und Therapie	53 %	31 %	40 %	52%	7 %	14 %	0 %	3 %	↗ +
Klinische Epikrise ¹	71 %	49 %	29 %	38%	0 %	10 %	0 %	3 %	↗ +
Sozialmedizinische Epikrise ²	71 %	39 %	21 %	41%	7 %	14 %	0 %	6 %	↗ *
Weiterführende Maßnahmen	67 %	54 %	27 %	33%	7 %	10 %	0 %	2 %	n. s.
Gesamter Reha-Prozess	33 %	17 %	67 %	61%	0 %	20 %	0 %	3 %	↗ *

Gruppe = Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund

Die vorliegenden Ergebnisse bestätigen der Argentalklinik Abt. 2 verglichen mit den Referenzkliniken beste Qualität in nahezu allen Bereichen des Rehabilitationsprozesses, vor allem im Bereich der Diagnostik fallen die Ergebnisse deutlich besser aus.

¹ Die klinische Beurteilung beschreibt den gesamten Verlauf des Krankheitsbilds des Patienten.

² Die sozialmedizinische Stellungnahme bewertet die festgestellten Krankheitsfolgen in ihren Auswirkungen auf die Leistungsfähigkeit in Alltag und Beruf.

Um bei Vergleichen zwischen zufälligen und nicht zufälligen Abweichungen unterscheiden zu können, wird die statistische Sicherheit eines Unterschieds bestimmt. Die ermittelten Unterschiede werden mit folgenden Symbolen für die Richtung und Bedeutsamkeit der Abweichung gekennzeichnet:

Symbol	Bedeutung
↗	Die Bewertungen der Einrichtung fallen besser aus
↘	Die Bewertungen der Einrichtung fallen schlechter aus
n. s.	Nicht signifikant
**	Hoch signifikant (mindestens 99 % statistische Sicherheit)
*	Signifikant (mindestens 95 % statistische Sicherheit)
+	Der Tendenz nach signifikant (mindestens 90% statistische Sicherheit)
-	Es konnte keine Vergleichsberechnung durchgeführt werden

Die folgende Tabelle gibt ergänzend einen Überblick über die Bewertungen nach Qualitätspunkten.

Mittel der Bewertungen der Argentaklinik nach Qualitätspunkten von 0 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut)

Bereich	2005/2006			2009/2010		
	Abt. 1	Abt. 2	Gruppe	Abt. 1	Abt. 2	Gruppe
Anamnese	7,5	7,2	7,4	8,1	8,1	7,5
Diagnostik	7,8	7,4	7,3	8,2	8,8	7,5
Therapieziele und Therapie	7,4	8,1	7,3	7,4	8,4	7,5
Klinische Epikrise	7,2	7,8	7,7	8,4	8,9	7,9
Sozialmedizinische Epikrise	8,5	7,7	7,5	7,8	8,6	7,4
Weiterführende Maßnahmen	9,2	7,8	7,9	8,5	8,9	8,0
Gesamter Reha-Prozess	7,6	7,2	7,1	7,6	8,1	7,2

Gruppe = Vergleichsgruppe der Deutschen Rentenversicherung Bund

In dieser Darstellung liegt die Qualitätsbewertung der einzelnen Rehabilitationsprozesse der Argentaklinik zum Teil deutlich über dem Durchschnitt der untersuchten Referenzkliniken – ein weiterer Beweis für unser funktionierendes Qualitätsmanagement.

Leistungen der rehabilitativen Behandlung

Für die Umsetzung der Qualitätssicherung ist eine Nachvollziehbarkeit der erbrachten Versorgungsleistungen von großer Bedeutung. Außerdem können wir so rehabilitative Konzepte und qualitätssichernde Maßnahmen weiterentwickeln. Die Deutsche Rentenversicherung Bund hat die „Klassifikation therapeutischer Leistungen (KTL)“ erarbeitet, wodurch Art, Menge und Dauer aller therapeutischen Maßnahmen, die ein Patient während seines Aufenthaltes in unserer Klinik erhält, festgehalten werden.

Die nachfolgende Übersicht gibt Auskunft über die Kennzahlen zur Leistungsmenge, Leistungsdauer und Leistungsverteilung:

- Durchschnittliche Leistungsmenge (Leistungen pro Rehabilitand und Woche)
- Durchschnittliche Leistungsdauer (Stunden pro Rehabilitand pro Woche)
- Leistungsverteilung: durchschnittliche Anzahl KTL-Kapitel, aus denen Leistungen erbracht wurden

Zusammenfassung der KTL-Leistungen der Argentalklinik

Abteilung 1 Orthopädie	2007
Durchschnittliche Leistungsmenge (Leistungen pro Woche)	26,3
Durchschnittliche Leistungsdauer (Stunden pro Woche)	14,8
Leistungsverteilung (Leistungen aus KTL-Kapiteln)	5,8

Abteilung 2 Verhaltensmedizinische Orthopädie	2007
Durchschnittliche Leistungsmenge (Leistungen pro Woche)	25,7
Durchschnittliche Leistungsdauer (Stunden pro Woche)	16,6
Leistungsverteilung (Leistungen aus KTL-Kapiteln)	6,4

Die folgende Übersicht informiert Sie, wie viele therapeutische Leistungen ein Patient durchschnittlich in der Argentalklinik je Woche erhält. Selbstverständlich variieren diese Zahlen von Rehabilitand zu Rehabilitand, da wir großen Wert darauf legen, den Therapieplan gemeinsam mit unseren Patienten und abgestimmt auf die individuellen Wünsche und Bedürfnisse zu gestalten.

Leistungsinhalte nach KTL in der Argentalklinik

Abteilung 1 Orthopädie

KTL-Kapitel	Anteil Rehabilitanden mit mind. einer Leistung	Leistungen pro Rehabilitand pro Woche
A: Sport- und Bewegungstherapie	92 %	5,5
B: Physiotherapie	100 %	10,6
C: Information, Motivation, Schulung	100 %	5,9
D: Klinische Sozialarbeit, Sozialtherapie	38 %	1,2
E: Ergotherapie, Arbeitstherapie und andere funktionelle Therapien	74 %	1,2
F: Klinische Psychologie, Neuropsychologie	48 %	2,3
G: Psychotherapie	3 %	0,6
H: Reha-Pflege	24 %	3,9
K: Physikalische Therapie	87 %	3,6
L: Rekreationstherapie	14 %	1,0
M: Ernährung	72 %	19,2
Insgesamt	100 %	42,2

Abteilung 2 Verhaltensmedizinische Orthopädie

KTL-Kapitel	Anteil Rehabilitanden mit mind. einer Leistung	Leistungen pro Rehabilitand pro Woche
A: Sport- und Bewegungstherapie	94 %	5,3
B: Physiotherapie	100 %	8,6
C: Information, Motivation, Schulung	100 %	4,8
D: Klinische Sozialarbeit, Sozialtherapie	68 %	1,3
E: Ergotherapie, Arbeitstherapie und andere funktionelle Therapien	83 %	1,1
F: Klinische Psychologie, Neuropsychologie	78 %	3,9
G: Psychotherapie	3 %	0,7
H: Reha-Pflege	9 %	2,9
K: Physikalische Therapie	88 %	2,8
L: Rekreationstherapie	17 %	1,1
M: Ernährung	77 %	19,4
Insgesamt	100 %	41,2

■ Ergänzende wichtige Informationen

Qualifizierung des Personals durch Fort- und Weiterbildung

Interne Fortbildung/Schulung

- In der Argentalklinik wird durch kontinuierliche **ärztliche Fortbildungen** (verantwortlich Chefarzt der Klinik) zu festen Terminen und relevanten Themen mindestens einmal wöchentlich sichergestellt, dass der Behandlungsprozess auf aktuellen wissenschaftlichen Kenntnissen beruht.
- Einmal wöchentlich wird in der **sozialmedizinischen Besprechung** ein Fall von ärztlicher und psychologischer Seite vorgestellt (Teilnehmer Ärzte, Psychologen und Sozialarbeiter).
- Regelmäßig finden **gemeinsame Fortbildungen** für Ärzte und Physio-/Ergotherapeuten auch mit externen Operateuren statt. Die Überprüfung des Rehaergebnisses erfolgt durch direkten persönlichen Kontakt mit den Operateuren.
- Ein **Schmerzkolloquium**, an dem niedergelassene Kollegen, Ärzte der umgebenden und einweisenden Kliniken sowie interne Ärzte und Physio-/Ergotherapeuten teilnehmen können, wurde etabliert. Die Fortbildung ist durch die Landesärztekammer Baden-Württemberg zertifiziert.

Externe Fortbildung/Schulung

Der Chefarzt verfügt über zehn Tage, Oberärzte können acht Tage Fortbildungsurlaub in Anspruch nehmen, Stationsärzte und Psychologen verfügen über fünf Tage im Jahr. Des Weiteren gibt es seit 2000 in der Physikalischen Abteilung

ein Konzept zur Regelung von externen Fortbildungsmaßnahmen.

Vermittlung von Wissen in der Öffentlichkeit

Die Klinik ist Veranstalter verschiedener **Vorträge und Schulungen** sowohl für die Öffentlichkeit als auch für Fachpublikum und unterstützt die Beratung von Selbsthilfeorganisationen.

Öffentliche Vorträge

Seit dem Jahr 2004 veranstalten die Waldburg-Zeil Einrichtungen in Isny-Neutrauchburg und Wangen regelmäßig die **Vortragsreihe „Mittwochs bei den Waldburg-Zeil Kliniken – Treffpunkt: Gesundheit“**. Die fünf Einrichtungen referieren einmal pro Monat abwechselnd über fachspezifische Themen z. B. „Osteoporose – erfolgreich vorbeugen und gezielt behandeln“, „Gesundheit im Alter“, „Herz-Kreislauf-Prävention“ und „Rehabilitation älterer Menschen“ etc. Die Vorträge sind öffentlich und kostenlos.

Fachsymposien

2007 hat erstmals ein Fachsymposium zum Thema „Chronischer Schmerz – ein unmusikalischer Ohrwurm“ stattgefunden. Fachärzte, Therapeuten und Wissenschaftler sind Gedankenaustausch nach Neutrauchburg gekommen. Für 2011 ist ein Symposium zum Thema Osteoporose geplant.

Veranstalter fachspezifischer Fortbildungsveranstaltungen

- Die Argentalklinik ist seit Jahrzehnten **Ausbildungszentrum** für Manuelle Medizin für Ärzte und für Physiothe-

rapeuten. Die Kursleiter sind Mitglieder in der Deutsche Gesellschaft für manuelle Medizin e. V. Alle medizinischen Führungskräfte der Klinik sind zertifizierte Fachlehrer, leiten Kurse und besitzen die Prüfungsberechtigung. Die Qualität der Kurse wird über die Prüfungsergebnisse hinaus durch Teilnehmerbefragungen gesichert und mit den Ergebnissen anderer Lehrstätten im Bundesgebiet verglichen.

- Der Chefarzt der Argentalklinik veröffentlicht mehrfach im Jahr eigene **Beiträge** in der Zeitschrift „Manuelle Medizin“ (Zeitschrift der Deutschen Gesellschaft für Manuelle Medizin).
- Im Rahmen des Erwerbs der ärztlichen Zusatzbezeichnung „Physikalische Therapie“ führen Ärzte und Physiotherapeuten zweimal im Jahr einen **einwöchigen Fortbildungskurs** für auswärtige Ärzte durch. Gleichzeitig können Ärzte der Argentalklinik an diesen Kursen teilnehmen und sich weiterqualifizieren.
- Die Argentalklinik führt seit September 2005 in 3-monatigem Abstand einen Kommunikationskreis **„Schmerz“** für ärztliche, psychologische und physiotherapeutische Kollegen durch.
- Ein neues Konzept entwickelt durch den Chefarzt der Klinik besteht darin, auf fachbezogenen **Fortbildungsforen** (z. B. unfallchirurgisch tätige Chefärzte bieten für ihre ärztlichen Kollegen Fortbildungen an) die besondere Sichtweise der orthopädischen Rehabilitationsfachklinik zu dem angesprochenen Thema darzustellen. Die Argentalklinik ist dabei durch ihren Leiter oder einen Oberarzt zusammen mit einem Physiotherapeuten vertreten.

- Der Chefarzt der Argentalklinik ist an **nationalen und internationalen Fortbildungsveranstaltungen** beteiligt (z. B. Sozialakademie der Deutschen Rentenversicherung Bund in Berlin, Expertengruppen des Rentenversicherungsträgers in Zusammenarbeit mit universitären Forschungseinrichtungen)
 - Der Chefarzt der Argentalklinik ist als Fachbuchmitautor tätig (z. B. Praxis der Orthopädie Thieme Verlag; Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation und Teilhabe, Kapitel zum Stütz- und Bewegungsapparat)
- deswehrkrankenhaus Ulm genannt. Darin geregelt sind u. a. die Zusammenarbeit in der Patientenversorgung und die Zusammenarbeit in Forschung und Lehre. Verträge bestehen zwischen dem Vincentius Krankenhaus in Konstanz, dem Klinikum Friedrichshafen, dem Ostalbklinikum Aalen, der Klinik am Eichert in Göppingen und dem Klinikum Stuttgart

Teilnahme an besonderen Versorgungs- und Vernetzungsformen

Über integrierte **Versorgungsverträge** ist die Vernetzung zwischen Krankenkassen, Akutkrankenhäusern, niedergelassenen Ärzten und Rehabilitationskliniken vertraglich geregelt.

Als Beispiel sei der Vertrag zur Integrierten Versorgung zwischen der BARMER Ersatzkasse (Landesgeschäftsstelle Baden-Württemberg) des Bundeswehrkrankenhauses Ulm sowie den Rehabilitationseinrichtungen der Waldburg-Zeil Kliniken GmbH & Co. KG und dem Gesundheitsnetz Südwürttemberg genannt.

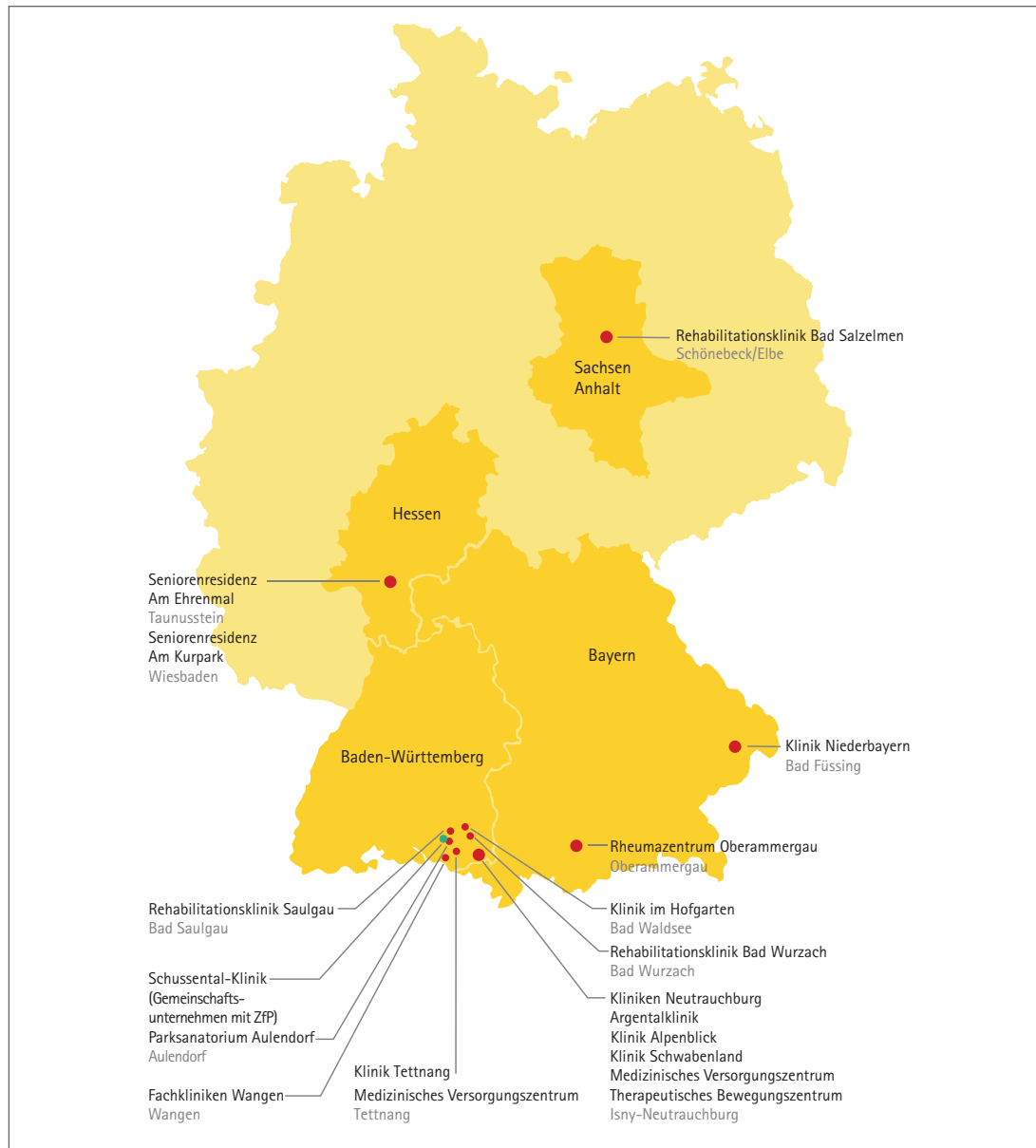
Im Rahmen der Integrierten Versorgung wurde ein Konzept zur nachhaltigen Verhinderung der Chronifizierung von Rückenschmerzen entwickelt, u. a. mit Beteiligung eines niedergelassenen Neuro-Chirurgen aus der Region. Als Beispiel sei ebenso die Kooperationsvereinbarung zwischen der Waldburg-Zeil Kliniken GmbH & Co. KG mit dem Bun-

■ Verantwortliche für den Qualitätsbericht

Herr Ellio Schneider
Geschäftsführer
Waldburg-Zeil Kliniken

Herr Horst Veile-Reiter
Kaufmännischer Leiter

Herr Dr. med. Ludwig Zwack
Chefarzt



**Kliniken Neutrauchburg
Argentalklinik**

Anschrift: Dengeltshofen 1 · 88316 Isny-Neutrauchburg
Telefon: +49 (0) 7562 71-1604 Telefax: +49 (0) 7562 71-1695
Service-Nr.: 0800 8831600 (Anruf kostenfrei)
E-Mail: info@argentalklinik.de
Internet: www.argentalklinik.de · www.wz-kliniken.de