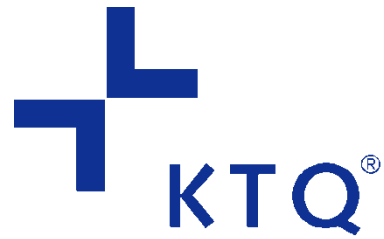




Sonnenberg Klinik
Fachklinik für
analytische Psychotherapie
gGmbH



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog Version 2015 für Krankenhäuser

Krankenhaus:	Sonnenberg Klinik
Institutionskennzeichen:	260810306
Anschrift:	Christian-Belser-Straße 79 70597 Stuttgart
Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:	2018-0035 KH
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	SAMA Cert GmbH, Stuttgart
Gültig vom:	23.04.2018
bis:	22.04.2021
Zertifiziert seit:	23.04.2015

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kategorien	8
1. Patientenorientierung	9
2. Mitarbeiterorientierung	12
3. Sicherheit - Risikomanagement	14
4. Informations- und Kommunikationswesen	17
5. Unternehmensführung	19
6. Qualitätsmanagement	21

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 Rettungsdienstleistungen.

Gesellschafter der KTQ® sind die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG) und der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR). Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

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

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

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

- die Patientenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- Sicherheit - Risikomanagement,
- das Kommunikations- und Informationswesen,
- die Unternehmensführung 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.

Während 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.

Dieser KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 55 Kriterien des KTQ-Kataloges Version 2015.

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 gGmbH** 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

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

F. Wagner

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung



Die Sonnenberg Klinik stellt als Fachkrankenhaus für „Psychosomatische Medizin und Psychotherapie“ mit insgesamt 105 Behandlungsplätzen (102 Betten plus 3 tagesklinische Plätze) im Krankenhausbedarfsplan das größte Kontingent psychosomatischer Behandlungsoptionen 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, einem vom ZfP Südwürttemberg organisierten Netzwerk psychosomatischer Abteilungen und Krankenhäuser.

Neben privaten Spendern war die Unterstützung durch die Stadt Stuttgart sowie 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 analytisch orientierte Psychotherapeuten verschiedener Schulrichtungen bestand. Lange Jahre mit dieser „Sonderfunktion“ im Krankenhausbedarfsplan des Landes Baden-Württemberg der „Psychiatrie“ zugewiesen, wurde die Sonnenberg Klinik Mitte der Neunziger Jahre dem damals neuen Fachgebiet der „Psychosomatischen Medizin und Psychotherapie“ zugeordnet.

50 % der insgesamt 102 Planbetten wie auch die drei tagesklinischen Behandlungsplätze der Sonnenberg Klinik sind heute der regionalen, die andere Hälfte der 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 bzw. -struktur eines Individuums.

Um solchen Defiziten entgegenzuwirken bzw. neue und konstruktive Lösungen für „alte“ (und durch gegenwärtige Belastungen re-aktualisierte) Konflikte zu finden, bedarf es einerseits ihrer Bewusstwerdung, andererseits korrigierender emotionaler Erfahrungen bzw. des Einübens neuer adäquaterer Verhaltensweisen. Verinnerlichte Beziehungskonflikte werden in therapeutischen Beziehungen verlebendigt („übertragen“), bewusst erlebt und können deswegen bearbeitet und schließlich angemessener bewältigt werden. Dieses einsichts- und beziehungsorientierte Behandlungskonzept 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 zugrundeliegenden 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 von insgesamt 12 Behandlungsteams, 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 abgespaltener 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 gestattet (82 Einzelzimmer, 10 Doppelzimmer). 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 Sonnenberg Klinik in den letzten 20 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 Patienten einen Zugang zu einer psychosomatischen Behandlung erschlossen, für die dieser sonst eher erschwert wäre (z.B. Schichtarbeiter mit Migrationshintergrund). Nicht zuletzt hat die Klinik durch eine systematische Qualitätsarbeit ihre Behandlungsmodalitäten ständig überprüft und verbessert, so dass eine Re-Zertifizierung nach KTQ jetzt als Maßnahme der externen Qualitätssicherung einen logischen nächsten Schritt darstellt.



Die KTQ-Kategorien

1. Patientenorientierung

1.1.1 Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Informationen über die Behandlungskonzepte und das Leistungsangebot der Sonnenberg Klinik sind auf der Homepage ausführlich beschrieben. Zusätzlich wird auf Wunsch eine Informationsbroschüre zugesandt. Der Ablauf des Anmeldeverfahrens vom Erstkontakt von zukünftigen Patienten oder Einweisern 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.

1.1.2 Leitlinien und Standards

Die Behandlung in der Sonnenberg Klinik orientiert sich an wissenschaftlich begründeten Leitlinien und evidenzbasierten Standards. Die Leitlinien der Arbeitsgemeinschaft der Wissenschaftlichen Fachgesellschaften finden Berücksichtigung und sind in die für die Klinik geltenden Behandlungskonzepte eingearbeitet. Zur Umsetzung der Nationalen Expertenstandards in der Pflege wurden Pflegestandards entwickelt, die die fachspezifischen Besonderheiten der Sonnenberg Klinik berücksichtigen.

1.1.3 Information und Beteiligung des Patienten

Ein wesentlicher Schwerpunkt in der Behandlung ist die kontinuierliche Einbeziehung, Information und Aufklärung der Patienten, um Arbeitsbündnis, Motivation und Eigenverantwortung zu fördern. Dabei werden die Vorgaben des Patientenrechtegesetzes und andere relevante gesetzliche Vorgaben vollumfänglich erfüllt. Angehörige werden auf Wunsch des Patienten unter Beachtung des Datenschutzes einbezogen.

1.1.4 Ernährung und Service

Mehrheitlich stehen Einzelzimmer mit Terrasse oder einem Balkon zur Verfügung. Alle Patientenzimmer verfügen über einen Telefonanschluss, ein Wertschließfach und sind mit dem Notrufsystem verbunden.

Das Konzept der Sonnenberg Klinik sieht vor, dass Patienten zu festgelegten Zeiten die Mahlzeiten im Speisesaal einnehmen. Patienten wählen ihr Essen frei aus dem Angebot an der Theke im Speisesaal aus.

Es gibt einen wöchentlichen Menüplan, der auch kulturelle und religiöse Aspekte berücksichtigt, Diäten werden (ggf. nach eingehender Ernährungsberatung) speziell verordnet.

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

1.2.1 Erstdiagnostik und Erstversorgung

Dieses Kriterium trifft für die Sonnenberg Klinik nicht zu. Es gibt ausschließlich elektive Aufnahmen.

1.3.1 Elektive, 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 aller Regel mittels eines ambulanten Vorgesprüches und ggf. die Vorbereitung der stationären Aufnahme bzw. die Beratung der Patienten, im Bedarfsfall der Angehörigen und der Einweiser (auch im Hinblick auf alternative Behandlungsoptionen).

1.3.2 Ambulante Operationen

Dieses Kriterium trifft für die Sonnenberg Klinik nicht zu. Es werden keine Operationen durchgeführt.

1.4.1 Stationäre Diagnostik, Interdisziplinarität und Behandlung

Im Rahmen der stationären Aufnahme werden standardisiert festgelegte Daten einschließlich standardisierter somatischer, psychosomatischer und psychiatrischer Routineparameter erhoben. Diese werden im Verlauf der Behandlung fortlaufend überprüft und ggf. angepasst. Diagnose wird als Prozess verstanden.

Auf Grundlage der anamnestischen Daten und der Ergebnisse der durchgeführten Diagnostik werden vom zuständigen Arzt/Therapeuten ggf. weitere diagnostische Maßnahmen und die Modalitäten der Therapie festgelegt. Die aktive Beteiligung der Patienten ist integraler Bestandteil der Behandlung.

Die Behandlungsplanung liegt in ärztlich/therapeutischer Verantwortung, erfolgt jedoch unter Mitwirkung der an der Behandlung Beteiligten durch berufsgruppenübergreifende Übergaben, wöchentliche Teambesprechungen und Fallsupervisionen.

1.4.2 Therapeutische Prozesse

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

Als Besonderheit der Sonnenberg Klinik findet auch an Wochenenden Therapie in Form von regelmäßigen Bedarfsgruppen statt, an Feiertagen ergänzt durch zusätzliche spezialtherapeutische Angebote.

Die Behandlung erfolgt in der Sonnenberg Klinik integrativ, d.h. psychodynamische Psychotherapie, Sozialtherapie, Spezialtherapie, psychosomatische Bezugspflege und somatische Medizin bilden ein Behandlungnetzwerk. 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.

1.4.3 Operative Prozesse

Dieses Kriterium trifft für die Sonnenberg Klinik nicht zu. Es werden keine Operationen durchgeführt.

1.4.4 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 bzw. Erreichung der zu Beginn vereinbarten Therapieziele. 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.

1.5.1 Entlassungsprozess

Ziel der Entlassungsplanung ist die Sicherstellung einer oft notwendigen Weiterbehandlung (d.h. einer möglichst kontinuierlichen Anschluss therapie bzw. Medikation) und ggf. die Vorbereitung einer indizierten Wiederaufnahme im Sinne einer Intervalltherapie sowie die Vermeidung von Behandlungsabbrüchen.

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.

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 den anderen an der Behandlung des Patienten beteiligten Mitarbeitern und unter besonderer Berücksichtigung der individuellen Vorstellungen bzw. Erfordernisse eines Patienten.

1.6.1 Umgang mit sterbenden Patienten, palliative Versorgung

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 auch in lebensbedrohlichen Situationen) erfolgt die unverzügliche 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.

1.6.2 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 solcher 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.

2. Mitarbeiterorientierung

2.1.1 Personalbedarf

Ziel des Personalmanagements in der Sonnenberg Klinik ist, die zur Verfügung stehenden Stellen möglichst kontinuierlich mit qualifizierten Mitarbeitern zu besetzen. Die Personalbedarfsplanung erfolgt individuell für jede Berufsgruppe auf der Grundlage der therapeutischen Konzepte und der in der Klinik vereinbarten Kennzahlen. Monatlich wird in der Krankenhausbetriebsleitung über den Ist-Stand und die jahresbezogene Hochrechnung informiert. So kann auf Veränderungen kurzfristig reagiert werden.

2.1.2 Personalentwicklung

Kontinuierliche, bedarfsorientierte Qualifizierungsmaßnahmen sollen die Mitarbeitenden befähigen, die mit ihrer Funktion verbundenen Anforderungen und Aufgaben professionell zu erfüllen.

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 Mitarbeitenden werden, im Rahmen des zur Verfügung stehenden Budgets, Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen umgesetzt.

2.1.3 Einarbeitung

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, unterteilt in einen allgemeinen, berufsgruppenübergreifenden und einen berufsgruppenspezifischen Teil, unterstützt. Checklisten und 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.

2.1.4 Ausbildung, Fort- und Weiterbildung

Die Sonnenberg Klinik ist eine durch die Ärztekammer qua Weiterbildungsermächtigung anerkannte Ausbildungsstätte für Fachärzte der Gebietsbezeichnungen Psychosomatische Medizin (3 Jahre) und Psychiatrie (0,5 Jahre). Die Mitarbeiter der Sonnenberg Klinik werden auch ansonsten 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.

2.1.5 Arbeitszeiten / Work Life Balance

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.

2.1.6 Ideenmanagement

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. Das "Ideenmobil" und ein "Ideen-Briefkasten" sind eingeführt. Darüber hinaus bietet das jährliche Mitarbeitergespräch einen vertrauensvollen Raum für Wünsche, Anregungen und Beschwerden der Mitarbeiter.

3. Sicherheit - Risikomanagement

3.1.1 Methoden des klinischen Risikomanagements

Die Sonnenberg Klinik betreibt Risikomanagement im medizinischen wie auch im kaufmännisch-organisatorischen 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 Abteilungsleitungen sowie der Verwaltungsleitung.

Prozesse und beteiligte Personen sind in einem Handbuch "Risikomanagement" festgehalten.

3.1.2 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 z.B. die permanente Präsenz eines ärztlichen Bereitschaftsdienstes und ein 2-Schicht-Betrieb des Pflegedienstes sowie ein modernes Notrufsystem unterstützen die Sicherheit der Patienten.

3.1.3 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.

3.1.4 Organisation der Hygiene

In Verantwortung der Geschäftsführung ist die Hygienekommission das Gremium, in dem alle hygiene-relevanten Themen geprüft, besprochen und Maßnahmen und Handlungsanweisungen beschlossen werden. Regelungen zur Hygiene und die damit verbundenen Verantwortlichkeiten sind in der Geschäftsordnung dieser Hygienekommission beschrieben. Diese Beschlüsse sind für alle Mitarbeiter verbindlich. Begleitet wird die Kommission von einem externen Facharzt für Hygiene und einer externen Hygienefachkraft.

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.

3.1.5 Hygienerrelevante Daten, Infektionsmanagement

Hygienerrelevante Daten bezüglich der Gesamtorganisation werden mindestens einmal jährlich in der Hygienekommission thematisiert. Hygienerrelevante Patientendaten werden in der Sonnenberg Klinik im Rahmen der Aufnahmediagnostik und im weiteren Verlauf der Behandlung erhoben. Das Vorgehen ist im Hygienehandbuch der Sonnenberg Klinik verbindlich beschrieben. Gegebenenfalls werden Maßnahmen und Handlungsanweisungen beschlossen. Für die gängigen Infektionserkrankungen liegen standardisierte Handlungsanweisungen / Behandlungsstandards vor.

3.1.6 Arzneimittel

Um eine sichere und lückenlose Versorgung der Patienten der Sonnenberg Klinik mit Medikamenten 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.

3.1.7 Labor- und Transfusionsmedizin

Dieses Kriterium trifft für die Sonnenberg Klinik nicht zu. Es handelt sich um eine Fachklinik für analytische Psychotherapie.

3.1.8 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 gemäß der gesetzlichen Vorgaben für das Management der Medizinprodukte verantwortlich.

3.2.1 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. In 2017 erfolgte eine COPSOQ (Copenhagen Psychosocial Questionnaire)-Befragung zur Erfassung der subjektiven psychischen Belastung der Mitarbeiter.

3.2.2 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. Die Zufahrtswege für die Hilfsorganisationen (Feuerwehr, Rettungsdienst, Polizei) sowie die Standorte der Hydranten sind im Feuerwehrplan festgelegt. Regelmäßige Schulungen und Unterweisungen werden mit allen Mitarbeitenden durchgeführt.

3.2.3 Datenschutz

Im Datenschutzkonzept der Sonnenberg Klinik sind Ziele, Maßnahmen und Verantwortlichkeiten beschrieben, die personenbezogene Daten der Patienten und Mitarbeitenden vor dem unberechtigten Zugriff Dritter schützen und die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen gewährleisten. Für eingesetzte Software besteht ein differenziertes Benutzer- und Berechtigungskonzept.

Die Datenschutzbeauftragte ist in Form einer Stabsstelle direkt dem kaufmännischen Geschäftsführer zugeordnet und für die laufende Beratung der Geschäftsleitung zu Datenschutzthemen zuständig. Regelmäßig werden die Mitarbeitenden zu aktuellen Themen des Datenschutzes geschult.

3.2.4 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 werden genutzt.

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.

3.2.5 Katastrophenschutz

Das Vorgehen und die Alarmierung im Katastrophenfall entsprechen dem Vorgehen im Brandschutz, da die Sonnenberg Klinik nicht in den Katastrophenschutzplan der Stadt Stuttgart einbezogen ist.

3.2.6 Ausfall von Systemen

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. 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.

Ein umfassendes IT-Sicherheitskonzept ist umgesetzt. Eine Backup-Lösung ist vorhanden.

4. Informations- und Kommunikationswesen

4.1.1 Netzwerkstruktur und Datensysteme

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

Die IT-Strategie der Sonnenberg Klinik zielt darauf ab, die damit bereits bestehende Vernetzung im IT-Bereich laufend den sich verändernden Gegebenheiten anzupassen, um 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.

4.2.1 Klinische Dokumentation

Ziel in der Sonnenberg Klinik ist es, gemäß den gesetzlichen Vorgaben eine zeitnahe, vollständige, verständliche und damit ordnungsgemäße Dokumentation durch alle am Behandlungsprozess beteiligten Berufsgruppen zu gewährleisten. Hierzu wird eine elektronische Patientenakte als Dokumentations- und Planungssystem eingesetzt, ergänzt durch eine Handakte in Papierform.

Die am Behandlungsprozess beteiligten Mitarbeiter dokumentieren zeitnah die behandlungsrelevanten Informationen und Maßnahmen bzw. deren Auswirkungen auf die Therapie. Dadurch ist ein einheitlicher und aktueller Informationsstand aller an der Behandlung beteiligten Mitarbeiter gewährleistet.

Die elektronische Patientenakte stellt sicher, dass die Mitglieder der beteiligten Berufsgruppen, entsprechend dem Benutzer- und Zugriffskonzept, auf alle für sie relevanten Einträge zugreifen können.

4.2.2 Verfügbarkeit und Archivierung

Die elektronische Patientenakte, wie auch die Handakte sind nur durch berechtigte Mitarbeiter einsehbar, dies aber jederzeit. Die Berechtigung wird auf Antrag der jeweiligen Vorgesetzten erteilt. Der Zugriff ist ausschließlich erst nach einer Identifizierung über den Benutzernamen und das persönliche Passwort möglich. Somit ist die elektronische Patientenakte vor unerlaubtem Zugriff geschützt.

Die Archivierung der papiergebundenen Akte erfolgt in einem zentralen Krankenblattarchiv. Regelungen zur Archivierung sind in der Archivordnung beschrieben.

4.3.1 Information der Unternehmensleitung

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 bzw. berichten ihrerseits in entsprechenden Konferenzen über relevante Vorgänge, die die Klinik betreffen.

Intern werden die Leitungsgremien über ein System von Fachkommissionen (Hygiene, Arbeitsschutz, Datenschutz...) informiert. Betriebswirtschaftliche Informationen stellt die Verwaltung z. B: über einen Monatsbericht zur Verfügung. Außerordentliche Ereignisse werden direkt persönlich von den jeweiligen Verantwortlichen gemeldet.

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.

4.3.2 Informationsweitergabe, Telefonzentrale und Empfang

Informationen werden in der Sonnenberg Klinik durch ein strukturiertes Besprechungswesen, entsprechend der Konferenz- und Gremienstruktur, weitergegeben. Dies gewährleistet den Informationsfluss bis zu den einzelnen Mitarbeitenden.

Für Zielgruppen wie Fachpublikum, betroffene Patienten und deren Angehörige, zuweisende Kooperationspartner etc. werden regelmäßig Informationen in Form von Veranstaltungen und Veröffentlichungen bereitgestellt. Unterstützt werden diese nicht zuletzt durch den Internetauftritt.

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.

5. Unternehmensführung

5.1.1 Philosophie/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.

5.1.2 Führungskompetenz, vertrauensbildende Maßnahmen

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.

Das Vorleben des Leitbildes durch die Führungskräfte ist die Grundlage für 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 um engagierte und qualifizierte Mitarbeiter zu bestehen.

5.1.3 Ethische, kulturelle und religiöse Verantwortung

Die Sonnenberg Klinik positioniert sich weltanschaulich neutral. Alle Patienten und Mitarbeitenden sollen sich, unabhängig von ihrer religiösen und kulturellen Ausrichtung, wohl und aufgehoben fühlen.

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 problembezogen 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.

5.1.4 Marketing, Kommunikation, Krisenmanagement

Wesentliches Medium der Öffentlichkeitsarbeit ist das Internet, in dem die Sonnenberg Klinik eine 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.

5.2.1 Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung der Strategie und Zielplanung

Die Planungen im Hinblick auf Strategie und Ziele des Unternehmens orientieren sich an den im SINOVA Kliniken-Verbund und damit vom ZfP Südwürttemberg formulierten Grundsätzen. Mission, Vision und Core Values wurden unter Einbeziehung des ZfP Südwürttemberg entwickelt und den strategischen Planungen der Sonnenberg Klinik zugrunde gelegt. Die Strategien der Sonnenberg Klinik sind angelehnt an die von der überregionalen Facharbeitsgruppe "Psychosomatische Medizin und Psychotherapie" formulierten Überlegungen zur Verbesserung der Versorgungssituation psychosomatisch erkrankter Patienten.

5.2.2 Wirtschaftliches Handeln, kaufmännisches Risikomanagement

Die Sonnenberg Klinik betreibt Risikomanagement im medizinischen wie auch im kaufmännischen Bereich. Therapeutische, strategische, finanzielle und andere relevante Risiken werden erfasst, regelmäßig bewertet und Maßnahmen zur Vorbeugung 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.

5.2.3 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. Um auch Psychotherapie-ferne Patientengruppen zu erreichen, wurden in der Vergangenheit verschiedene Formen aufsuchender Psychosomatik bzw. Psychotherapie entwickelt (u.a. "Sprechstunden im Betrieb").

5.3.1 Organisationsstruktur und Arbeitsweise der Führungsgremien

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 und in einem Organigramm dargestellt.

Ziel ist die Sicherstellung einer effizienten und effektiven Arbeitsweise in der Krankenhausleitung. 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.

5.3.2 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 Südwestdeutschland und der Abteilung "Psychosomatik und Psychotherapie" der Universität Ulm. Langjährige Kooperation im Qualitätszirkel "Psychosomatische Krankenhäuser" hat zwischenzeitlich die Herausgabe (2018) eines umfassenden Handbuchs "Stationäre Psychotherapie" ermöglicht.

6. Qualitätsmanagement

6.1.1 Organisation, Aufgabenprofil des Qualitätsmanagements

Qualitätsmanagement ist ein Führungsinstrument, die Verantwortung und die Gestaltung der QM-Strukturen liegen bei der Geschäftsführung bzw. der Krankenhausbetriebsleitung. Eine Geschäftsordnung regelt die Aufbau- und Ablauforganisation des einrichtungsinternen Qualitätsmanagements.

Das wesentliche Ziel ist, die kontinuierliche Verbesserung der Behandlungs- und Unterstützungsprozesse zur selbstverständlichen Aufgabe eines jeden Mitarbeitenden zu machen. Somit sind alle Abteilungen, alle Berufsgruppen und Bereiche der Sonnenberg Klinik eingebunden.

Die Qualitätsziele orientieren sich an den übergeordneten strategischen Zielen der ZfP-Gruppe.

6.1.2 Vernetzung, Prozessgestaltung und -optimierung

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. Führungs- und Unterstützungsprozesse sind beschrieben und stellen eine qualitativ hochwertige Erfüllung des Kernprozesses sicher.

6.2.1 Patientenbefragung

Patientenbefragungen dienen in der Sonnenberg Klinik als Instrument der Qualitätssicherung, mit dem eine Bewertung der medizinischen Versorgung ermöglicht wird.

Die Patientenbefragung findet kontinuierlich im Rahmen der Basisdokumentation statt, um Prä-Post-Effekte evaluieren zu können. Die Ergebnisse werden in jährlichen Intervallen den Behandler Teams sowie allen Mitarbeitenden rückgemeldet.

6.2.2 Befragung von Zuweisern und externen Einrichtungen

Die Befragung externer Einweiser dient dazu, Verbesserungspotentiale und Stärken in der Zusammenarbeit zu erkennen. Die Ergebnisse werden in der Krankenhausleitung wie auch mit allen Mitarbeitenden diskutiert und mögliche Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet.

6.2.3 Mitarbeiterbefragung

Die reguläre Mitarbeiterbefragung (ergänzt durch eine COPSOQ-Befragung zur Gefährdung der psychischen Gesundheit) stellt einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung innerhalb der Klinik dar. Die Ergebnisse werden mit den Führungskräften und den Mitarbeitenden diskutiert.

6.3.1 Beschwerdemanagement: Lob und Beschwerden von Mitarbeitern, Patienten und weiteren Externen

Ein Beschwerdemanagement ist etabliert. Die Patienten werden bereits 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 Patienten erhalten eine Rückmeldung. Für Fragen, Anregungen und Beschwerden Externer ist ein zentraler Ansprechpartner benannt.

Das jährliche Mitarbeitergespräch mit dem direkten Vorgesetzten ist ein weiterer Raum für die Vorschläge und Beschwerden der Mitarbeitenden.

6.4.1 Qualitätsrelevante Daten interner / externer Verfahren

Unter Berücksichtigung der Unternehmensziele und -grundsätze werden in der Sonnenberg Klinik qualitätsrelevante Daten systematisch erhoben und die Auswertungsergebnisse zur Entwicklung qualitätsverbessernder Maßnahmen herangezogen. Ergebnisse und daraus abzuleitende Maßnahmen werden mit den Mitarbeitenden auf jährlichen Strukturtagen diskutiert.

Innerhalb des SINOVA Kliniken-Verbundes erfolgt externe Qualitätssicherung durch ein umfassendes Benchmarking anhand der im Rahmen der Basisdokumentation erfassten Daten.

Die gesetzlich geforderten Daten zur externen Qualitätssicherung werden erhoben und fristgerecht der erfassenden Stelle (GeQik) zur Verfügung gestellt.