

## Kundenorientierung

Den Anforderungen unserer Kunden stellen wir uns gern und erfüllen sie entsprechend den gesetzlichen Vorgaben und wirtschaftlichen Bedingungen. Unser Handeln orientiert sich an den individuellen Anforderungen unserer PatientInnen unter Berücksichtigung der Teilhabeorientierung nach dem ICF-Konzept der Weltgesundheitsorganisation (WHO). Um diesem Anspruch gerecht zu werden, arbeiten wir nach unseren speziellen indikations- und altersgruppenorientierten Reha-Konzepten. Die kontinuierliche Weiterentwicklung der Konzepte erfolgt entsprechend den Anforderungen unserer Leistungsträger und gemäß dem aktuellen Stand der Wissenschaft.

Wir pflegen einen engen Austausch zu unseren Kooperationspartnern in den Akutkrankenhäusern, Arzt- und Strahlentherapiepraxen sowie zu Selbsthilfegruppen im Rahmen der Auszeichnung als Selbsthilfefreundliche Rehabilitationsklinik.

Zu den federführenden Leistungsträgern pflegen wir regelmäßigen Kontakt und nehmen teil am Qualitätssicherungsverfahren (QS-Verfahren) der DRV Bund mit dem Ziel kontinuierlicher Verbesserung.

Die konstruktive Zusammenarbeit mit Behörden, Ämtern und Lieferanten erfolgt systematisch und abgestimmt auf die jeweiligen Vorgaben.

Die Basis für den Erfolg unserer Rehabilitationsklinik bilden unsere MitarbeiterInnen. Wir sichern die hohe Mitarbeiterkompetenz und -motivation durch einen engen Austausch und durch entwicklungsförderliche Rahmenbedingungen.

## Qualitätsmanagementbeauftragte



### Carmen Schmies

Master of Business Administration (MHBA)  
Dipl.-Pflegerin(FH),  
Personenzertifizierte Auditorin (TÜV)  
Pflegedienstleitung

Tel. (05731)537-845

E-Mail: [schmies@badoexen.de](mailto:schmies@badoexen.de)



### Jennifer Schulze

Assistentin des Ärztlichen Direktors  
Qualitätsmanagerin (TÜV)

Tel. (05731)537-7623

E-Mail: [schulze@badoexen.de](mailto:schulze@badoexen.de)



Fachklinik für onkologische Rehabilitation  
und Anschlussrehabilitation



## Qualitätsmanagementhandbuch

Oexen 27 • 32549 Bad Oeynhausen

Tel. (05731)537-0

E-Mail: [qmb@badoexen.de](mailto:qmb@badoexen.de)

Internet: [www.badoexen.de](http://www.badoexen.de)

## Wer sind wir?

Die Oexener Tradition als Gesundheitseinrichtung reicht bis in das Jahr 1858 zurück, als die zwei Jahre zuvor erbohrte Oexener Quelle von der damaligen Königlich-Preußischen Regierung als Heilquelle anerkannt wurde. Danach wurde Bad Oexen lange Zeit als so genanntes Bauernbad geführt.

Seit dem Jahre 1957 erfuhr die Einrichtung durch den Beginn der Zusammenarbeit mit der Arbeitsgemeinschaft für Krebsbekämpfung, der Träger der gesetzlichen Renten- und Krankenversicherung im Lande NRW zukunftsweisende Umwandlungen, die zur Entwicklung der heutigen Rehabilitationsklinik für TumorpatientInnen führte.

Meilensteine in der Entwicklung waren u.a. die Konzessionierung als Privatklinik im Jahre 1965, die Zulassung als AHB-Klinik 1981 und ganz besonders die Eröffnung unseres Kinderhauses für die Familienorientierte Rehabilitation (FOR) krebs- und herzkranker Kinder sowie für die Abteilung der Mutter/Vater-Kind Rehabilitation 1985 und die Eröffnung einer Spezialabteilung für die Junge Erwachsene Rehabilitation (JER) 2010.

Bei der umfassenden Betreuung von PatientInnen hat die onkologische Rehabilitation einen hohen Stellenwert. Durch gezielte Rehabilitation soll den im Berufsleben stehenden PatientInnen die Erwerbsfähigkeit erhalten und älteren Menschen trotz gesundheitlicher Einschränkungen eine bestmögliche Lebensqualität und Teilhabe am Leben in der Gesellschaft ermöglicht werden. Wir sehen uns bei der Erfüllung unseres Rehabilitationsauftrages im Kontext mit unseren Kunden, MitarbeiterInnen und Partnern.

## Stillstand bedeutet Rückschritt - Unser Qualitätsmanagementsystem

Der Anwendungsbereich des Qualitätsmanagementsystems bezieht sich auf die gesamte Klinik Bad Oexen.

Dazu zählen die onkologische Rehabilitation und Anschlussrehabilitation (AR) der Fachbereiche Gastroenterologie, Gynäkologie, Hämatologie, internistische Onkologie, Urologie, Dermatologie und Familienorientierte Rehabilitation (FOR Kinderonkologie und Kinderkardiologie).

Wir erfüllen die Normanforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 und des SystemQMRha 2.0. Entsprechende und geforderte dokumentierte Informationen sind erstellt. Diese werden regelmäßig überprüft und aktualisiert. Die Inhalte werden regelmäßig kommuniziert und sind den interessierten Parteien zugänglich.

Um die fortlaufende Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems sicherzustellen und uns kontinuierlich zu verbessern, erfolgen regelmäßige Messungen, Überwachungen und Analysen auf Grundlage des PDCA-Zyklus. Die Ergebnisse werden analysiert und Verbesserungen abgeleitet.

Die Unternehmensleitung übernimmt die Verantwortung für die Umsetzung und stellt die erforderlichen Ressourcen zu Verfügung. Die Qualitätspolitik bestimmt den Rahmen für die abteilungsbezogenen Qualitätsziele. Diese werden nach den SMART-Kriterien festgelegt.

Die Prozesse der Dienstleistungserbringung werden unter Berücksichtigung der Normkonformität, der Kundenanforderungen sowie möglicher Chancen und Risiken geplant, umgesetzt und bewertet. Um Prozesse planen und lenken zu können wurden die Verantwortlichkeiten und Befugnisse festgelegt. Ein Management für Fehler- und Korrekturmaßnahmen wurde etabliert.

Das Einrichtungskonzept und indikations- und altersgruppenorientierte Klinikkonzepte wurden erstellt.

## Wofür wir stehen

Kompetenz, Sachverstand, Empathie und Zukunftsorientierung, das sind die Kerneigenschaften unserer täglichen Arbeit.

Diese werden unterstützt durch den verantwortungsvollen Umgang mit personellen und materiellen Ressourcen. Eine entsprechende Infrastruktur und Arbeitsumgebung wird dafür zur Verfügung gestellt und aufrechterhalten.

Die Prozesse, die in der Klinik Bad Oexen ausgeführt werden, sind wertschöpfend, ressourcenschonend und qualitativ hochwertig.

Im Vordergrund stehen hierbei die Kundenzufriedenheit, Fehlervermeidung und die Reproduzierbarkeit der Qualität der Dienstleistungen.

Zur Erreichung der hohen Prozess- und Ergebnisqualität werden auf der Basis der internen und externen Anforderungen Qualitätsziele definiert.

Die innovative Gestaltung und Entwicklung der Rehabilitationsangebote unter Berücksichtigung der Vorgaben der Leistungsträger, den Anforderungen der PatientInnen sowie der gesetzlichen und behördlichen Vorgaben, sind für uns selbstverständlich.

Wir verstehen uns als lernende Organisation. Das Bewusstsein und die Kompetenzentwicklung unserer MitarbeiterInnen werden gefördert. Die Beteiligung an Forschungsprojekten ist seit Jahren fester Bestandteil unserer wissenschaftlichen Ausrichtung.