



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 1.1 für Rehabilitationskliniken

Einrichtung: Klinik Eichholz
Institutionskennzeichen: 510595145
Anschrift: Walkenhausweg 8
59556 Lippstadt

Ist zertifiziert nach KTQ[®] mit der Zertifikatnummer: 2011-0187 RH
durch die KTQ-akkreditierte Zertifizierungsstelle:
Qualität im Gesundheitswesen Zertifizierungsgesellschaft mbH, Hameln

Gültig vom: 18.01.2012
bis: 17.01.2015

Inhaltsverzeichnis:

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung.....	5
Die Kriterien	8
1 Rehabilitandenorientierung in der Rehabilitationseinrichtung	9
2 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung.....	16
3 Sicherheit in der Rehabilitationseinrichtung	19
4 Informationswesen	23
5 Führung der Rehabilitationseinrichtung.....	26
6 Qualitätsmanagement	30

Vorwort der KTQ®

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

Gesellschafter der KTQ® sind die Bundesärztekammer (BÄK), die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG), der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR), der Hartmannbund – Verband der Ärzte in Deutschland e. V. (HB) und die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹. Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

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

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

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

- Rehabilitandenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- die Sicherheit,
- das Informationswesen,
- die Führung der Rehabilitationseinrichtung und das
- Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

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

Im Rahmen der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte von den KTQ-Visitoren® gezielt hinterfragt und durch Begehungen verschiedener Bereiche der Einrichtung überprüft. Auf Grund des positiven Ergebnisses

der Fremdbewertung wurde der Rehabilitationseinrichtungen das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

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

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung, die Strukturdaten sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 72 Kriterien des KTQ-Kataloges 1.1.

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

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

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

S. Wöhrmann

Für die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

A. Westerfellhaus

Für den Deutschen Pflegerat

Dr. med. M. Vogt

Für den Hartmannbund

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

Vorwort der Einrichtung



Die **Klinik Eichholz** liegt im Zentrum von Bad Waldliesborn. Die Klinik ist Teil der **Gesundheitszentrum in Bad Waldliesborn GmbH**, zu der neben der Klinik Eichholz ein ambulantes Therapiezentrum und ein Thermalsolebad mit Saunalandschaft gehören. Die GmbH ist im Verbund der Westfälische Gesundheitszentrum Holding GmbH, die mit der Stadt Lippstadt auch Gesellschafter der GmbH ist. Die Holding betreibt insgesamt vier Rehabilitationskliniken, weitere Thermen und ambulante Therapiezentren an den Standorten Bad Sassendorf, Bad Waldliesborn und Bad Westernkotten.

Das Mineralheilbad **Bad Waldliesborn** liegt in Westfalen. Ein ansehnlicher Kurpark bildet das Zentrum des Ortes. Die abwechslungsreiche Landschaft der Umgebung ist geprägt vom steten Wechsel ebener Wälder, Wiesen und Felder.

Nur wenige Kilometer entfernt liegt die **Stadt Lippstadt**, das *Venedig Westfalens*. Die Lippe, der Fluss, dem Lippstadt seinen Namen verdankt, prägt mit seinen kleinen Kanälen und Seen das historische Stadtbild. Die Mittelstadt ist mit allen wichtigen Einrichtungen und interessanten Einkaufsmöglichkeiten ausgestattet.

Bad Waldliesborn ist mit dem PKW über die Bundesstraße 55 binnen fünfzehn Minuten von der A2 und von der A44 zu erreichen. In Lippstadt besteht Anschluss an das Netz der Deutschen Bahn. Eine regelmäßige Busverbindung vernetzt den Bahnhof und die Innenstadt mit Bad Waldliesborn.

Die **Klinik Eichholz** ist eine stationäre **Einrichtung zur medizinischen Rehabilitation** mit den Schwerpunkten Orthopädie, Unfallchirurgische Rehabilitation, Rheumatologie sowie Innere Medizin und Kardiologie und Angiologie. Sie erbringt stationäre und ganztägig ambulante Leistungen zur medizinischen Rehabilitation, Anschlussrehabilitation und Anschlussheilbehandlung. Sie ist zugelassen bei der Deutschen Rentenversicherung, gesetzlichen und privaten Krankenkassen und für Selbstzahler.

Das engagierte und fachlich hoch qualifizierte, **interdisziplinäre Team** besteht aus Fachärzten, Psychologen, Physiotherapeuten, Sportwissenschaftlern, Ergotherapeuten, Masseuren und medizinischen Bademeistern, Sozialarbeitern sowie Gesundheits- und Krankenpflegern.



Das **therapeutische Konzept** der Klinik Eichholz verfolgt den ganzheitlichen Ansatz *Funktionaler Gesundheit* der *Weltgesundheitsorganisation* (WHO). Danach gilt eine Person als funktional gesund, wenn sie in ihrem normalen Lebenskontext all das tun kann, was Menschen ohne Gesundheitsproblem tun. Damit steht nicht das rein körperliche Funktionieren, sondern die umfassende Teilhabe am gesellschaftlichen und Arbeitsleben im Mittelpunkt bio-psycho-sozialer Therapieansätze.

Gemeinsam mit dem **Rehabilitanden** formulieren Ärzte und Therapeuten individuelle, realistische Therapieziele, die im weiteren Verlauf als Maßstab für den Fortschritt der Genesung dienen.



Alle Bereiche der Klinik sind barrierefrei zu erreichen. Die geräumigen und behindertengerecht eingerichteten, hellen **Zimmer** verfügen über alle zeitgemäßen Komfortmerkmale, einschließlich Dusche / WC, Telefon mit Notruf Funktion, TV, Internetanschluss (auf Anfrage), Zimmersafe und in den meisten Fällen auch Balkon. Die Mitaufnahme von Begleitpersonen und Kindern ist möglich. Eine Kindertagesbetreuung mit erfahrenen Tagesmüttern aus der Region kann organisiert werden. Auf allen Ebenen des Hauses laden Sitzecken zum Austausch mit anderen Gästen ein. Im Erdgeschoss ist eine großzügig angelegte Cafeteria mit Kiosk, Internetsurfplatz, Sonnenterrasse, Bibliothek mit aktueller Tagespresse, Billardtisch und Kicker zu finden.

Das umfangreiche, organisierte **Freizeitangebot** bietet zusätzlich zum Therapieprogramm auf Wunsch Kreativkurse, Sing-, Spiel- und Märchenabende, Film- und Sportveranstaltungen sowie Gottesdienste an.

Im lichtdurchfluteten **Restaurant** stehen ein abwechslungsreiches Frühstücks- und Abendbuffet



und täglich mehrere schmackhafte und appetitlich angerichtete Mittagsgerichte zur Auswahl. Diätkost wird ordnungsgerecht bereitgestellt. Freundliche Servicekräfte und Ernährungsberaterinnen stehen immer bereit, um den Rehabilitanden und Gästen bei der Auswahl zu beraten und zu unterstützen. Das angebotene **Ernährungsprogramm** *balance* wurde von der Deutschen Gesellschaft für Ernährung geprüft und zertifiziert.

Über einen beheizten Verbindungsgang ist die Klinik Eichholz direkt mit dem Therapiezentrum und dem Thermalsolebad einschließlich Sauna verbunden. Das Bad mit 1250 qm Wasserfläche und mehreren Innen- und Außenbecken kann von allen Gästen der Klinik Eichholz während des Aufenthaltes kostenfrei genutzt werden. Der behandelnde Arzt empfiehlt bei Bedarf die gesundheitsfördernde Nutzung.

Die Klinik Eichholz beteiligt sich regelmäßig an **wissenschaftlichen Forschungsprojekten** in Zusammenarbeit mit der Deutschen Rentenversicherung sowie dem Universitätsklinikum Münster. Die Klinik Eichholz ist auch Mitglied der *Gesellschaft für Rehabilitationswissenschaften NRW e.V.* und des *Verbundes der Norddeutschen Reha-Kliniken VNR*.

Einrichtungen, Mitarbeiter, Therapieverfahren und -ergebnisse unterliegen der ständigen Qualitätskontrolle durch umfangreiche externe und interne Qualitätssicherungsprogramme. Das Qualitätsmanagementsystem der Klinik sorgt für die kontinuierliche, wissenschaftlich fundierte Weiterentwicklung aller Leistungsbereiche der Klinik Eichholz.

Weitergehende Informationen zur Klinik Eichholz, ihren Indikationsbereichen, Therapieverfahren, Einrichtungen und Mitarbeitern sind unter www.bad-waldliesborn.de zu finden.

Die Kriterien

1 Rehabilitandenorientierung in der Rehabilitationseinrichtung

1.1 Vorfeld der stationären Versorgung und Aufnahme

Die Organisation im Vorfeld der stationären Aufnahme erfolgt rehabilitandenorientiert.

1.1.1 Die Vorbereitungen einer stationären Behandlung/Therapie sind rehabilitandenorientiert

Die Rehabilitationseinrichtung gewährleistet im Vorfeld der stationären Versorgung eine an den Bedürfnissen der Rehabilitanden und ihrer Angehörigen orientierte Organisation und Gestaltung.

Die Anmeldung in der Klinik Eichholz erfolgt in der Regel durch den zuweisenden Arzt oder den Versicherer. Bereits im Vorfeld einer stationären Aufnahme erhält der Rehabilitand umfangreiche Informationen über seine Rehabilitationsmaßnahme und eine Aufnahmebestätigung. Die Mitaufnahme von Begleitpersonen oder Kindern ist möglich. Nach Klärung der Kostenübernahme durch die Kranken- oder Rentenversicherung oder als Selbstzahler wird der Rehabilitand am Aufnahmetag je nach Vereinbarung zu Hause abgeholt oder er reist selbstständig an. Das Haus verfügt über Parkplätze und ist auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar.

1.1.2 Orientierung in der Rehabilitationseinrichtung

Innerhalb der Rehabilitationseinrichtung ist die Orientierung für Rehabilitanden und Besucher sichergestellt.

Nach Ankunft in der Klinik Eichholz können sich Rehabilitanden und Besucher schnell orientieren. Ein farbiges Wegeleitsystem, Hinweisschilder und Raumbezeichnungen sowie jeder erreichbare Mitarbeiter helfen, sich schnell zu Recht zu finden. Menschen mit eingeschränkter Mobilität finden barrierefreie Zugänge, Aufzüge und Rollstühle vor. Wenn nötig, erfolgt der Transport durch einen hausinternen Hol- und Bringendienst.

Die Rezeption am Haupteingang ist zentrale Anlauf- und Auskunftsstelle für alle Belange. Fremdsprachigen Rehabilitanden werden von dort aus sprachkundige Übersetzer vermittelt.

1.1.3 Rehabilitandenorientierung während der Aufnahme

Die Aufnahme erfolgt koordiniert unter Berücksichtigung der medizinischen und nicht-medizinischen Bedürfnisse von Rehabilitanden nach Information, angemessener Betreuung und Ausstattung.

Nach der Begrüßung an der Rezeption erhält der Rehabilitand ein Paket mit umfangreichem Informationsmaterial über Einrichtung, Behandlung und Umgebung. Von dort wird er in die zuständige Fachabteilung begleitet. Gepäck wird bei Bedarf transportiert. Die Mitarbeiter des Pflegedienstes sind für die Organisation der Aufnahme zu-

ständig. Sie führen den Rehabilitanden in sein Zimmer und erläutern die wichtigsten Funktionen wie Licht, Notruf, Telefon, usw. Dreimal wöchentlich findet eine Begrüßungsveranstaltung statt, wo alle offenen Fragen der Neuankömmlinge umfassend beantwortet werden.

1.1.4 Ambulante Rehabilitandenversorgung

Die ambulante Rehabilitandenversorgung verläuft koordiniert unter Berücksichtigung der Rehabilitandenbedürfnisse.

Ambulante ganztägige Rehabilitationsmaßnahmen werden auf gleiche Weise wie stationäre Maßnahmen organisiert und durchgeführt. Der Rehabilitand kann am späten Nachmittag wieder nach Hause gehen und am nächsten Morgen wieder kommen.

1.2 Ersteinschätzung und Planung der Behandlung/Therapie

Eine umfassende Befunderhebung jedes Rehabilitanden ermöglicht eine rehabilitandenorientierte Behandlungs-/Therapieplanung.

1.2.1 Ersteinschätzung

Für jeden Rehabilitanden wird ein körperlicher, seelischer und sozialer Status erhoben, der die Grundlage für die weitere Behandlung/Therapie darstellt. Im Rahmen der ärztlichen Aufnahme werden die medizinische und die soziale Vorgeschichte des Rehabilitanden durch den aufnehmenden Arzt erfragt. Er sichtet dann auch die Befunde der vorbehandelnden Ärzte. Die Mitarbeiter der Pflege erheben zusätzlich die besonderen pflegerischen Bedürfnisse und Wünsche an Unterbringung und Verpflegung. Große Bedeutung haben die Erwartungen des Rehabilitanden an seinen Heilerfolg, die zu Therapiezielen führen, welche gemeinsam mit dem Arzt formuliert werden.

Alle Daten werden sorgfältig in der Rehabilitandenakte niedergeschrieben bzw. in der elektronischen Rehabilitandenakte gespeichert. So stehen sie für die weitere Behandlung stets zur Verfügung.

1.2.2 Nutzung von Vorbefunden

Vorbefunde werden soweit wie möglich genutzt und zwischen dem betreuenden Personal ausgetauscht.

Bereits im Vorfeld der Aufnahme haben Ärzte und Pfleger Befundberichte der vorbehandelnden Einrichtungen angefordert. Diese werden ggf. durch mitgebrachte Befunde ergänzt. Auf dieser Basis plant der Arzt weitere Untersuchungen und die Behandlung für die folgenden drei Wochen. Die Ergebnisse werden dem Rehabilitanden erläutert und mit ihm gemäß seiner individuellen Bedürfnisse abgestimmt. Die vereinbarten Therapieziele notiert der Arzt im persönlichen Therapieheft des Rehabilitanden und legt anschließend alle Ergebnisse in der elektronischen

Rehabilitandenakte nieder.

1.2.3 Festlegung des Rehabilitationsprozesses

Für jeden Rehabilitanden wird der umfassende Rehabilitationsprozess unter Benennung der Behandlungs-/Therapieziele festgelegt.

Der folgende Rehabilitationsprozess wird inhaltlich gemäß dem aktuellen Stand wissenschaftlicher Erkenntnis geplant. Mit Hilfe weitergehender Untersuchungen und Befragungen klären die verschiedenen beteiligten Fachdisziplinen (Medizin, Pflege, Physio- und Ergotherapie, Sporttherapie, Physikalische Therapie, Sozialdienst, klinische Psychologie), wie dem Rehabilitanden am besten geholfen werden kann, um trotz seiner Grunderkrankung zukünftig am gesellschaftlichen Leben und ggf. auch am Arbeitsleben umfassend teilnehmen zu können.

Der Rehabilitand findet am Morgen des zweiten Tages seines Aufenthaltes einen genauen schriftlichen Plan in seinem persönlichen Postfach, der Ort und Zeitpunkt diagnostischer und therapeutischer Maßnahmen enthält. Hierzu zählen neben Bewegungstherapie, Entspannung und Hilfsmittelversorgung auch Fachvorträge, Ernährungs- und Sozialberatung. Alle durchgeführten Maßnahmen werden dokumentiert. Fortschritte im Therapieverlauf und eventuell notwendige Korrekturen an der Behandlungsplanung erfolgen im Rahmen regelmäßig stattfindender Stations- und Facharztvisiten.

1.2.4 Integration von Rehabilitanden in die Behandlungs-/Therapieplanung

Die Festlegung des Behandlungs-/Therapieablaufes erfolgt unter Einbeziehung des Rehabilitanden.

Das regelmäßige Gespräch mit dem Rehabilitanden in allen Phasen seines Aufenthaltes in der Klinik Eichholz hat für die Mitarbeiter einen zentralen Stellenwert. Alle Maßnahmen und Ergebnisse werden umfassend erläutert. Angehörige werden auf Wunsch in diese Besprechungen einbezogen. Dabei werden die individuellen Rehabilitationsziele und Wünsche des Rehabilitanden berücksichtigt.

1.3 Durchführung einer hochwertigen und umfassenden Rehabilitation

Die Behandlung und Pflege jedes Rehabilitanden erfolgt in koordinierter Weise gemäß multiprofessioneller Standards, um bestmögliche Behandlungs-/Therapieergebnisse zu erzielen.

1.3.1 Durchführung einer hochwertigen und umfassenden Rehabilitation

Die Rehabilitation jedes Rehabilitanden wird umfassend, zeitgerecht und entsprechend professioneller Standards durchgeführt.

Die Rehabilitation wird in der Klinik Eichholz strukturiert auf der Basis anerkannter wissenschaftlicher Standards durchgeführt. Der enge und regelmäßige Kontakt zum Rehabilitanden ermöglicht, dass eventuell auftretende Unverträglichkeiten unmittel-

bar erkannt und notwendige Verordnungen sofort umgestellt werden können. Dazu steht fachärztliches und pflegerisches Fachpersonal rund um die Uhr mit allen notwendigen Hilfsmitteln zur Verfügung. Bei Schmerzen kann mit einer speziellen interdisziplinären Schmerztherapie geholfen werden.

1.3.2 Anwendung von Leitlinien

Der Rehabilitandenversorgung werden Leitlinien und, wo möglich, Evidenzbezug zugrunde gelegt.

Für in der Klinik Eichholz behandelte Erkrankungen stehen hausinterne, wissenschaftlich begründete Behandlungsstandards zur Verfügung, die von zuständigen Mitarbeitern gleichermaßen beherrscht werden. Die hausinternen Behandlungsstandards werden regelmäßig dem aktuellen Stand der Wissenschaft angepasst. Mitarbeiter werden darin geschult und die sachgerechte Umsetzung wird im Rahmen des Qualitätsmanagements regelmäßig überprüft.

1.3.3 Rehabilitandenorientierung während des Therapieaufenthaltes

Der Rehabilitand wird in alle durchzuführenden Behandlungs-/Therapieschritte und Maßnahmen der Versorgung einbezogen und seine Umgebung ist rehabilitandenorientiert gestaltet.

Im Mittelpunkt der Aktivitäten aller Mitarbeiter der Klinik Eichholz stehen das Erreichen der vereinbarten Rehabilitationsziele und das unmittelbare Wohlbefinden des Rehabilitanden. Dazu dienen nicht nur bedürfnisgerecht eingerichtete Zimmer, sondern es stehen auch vielfältige Freizeit- und Versorgungsangebote zur Verfügung.

Mitarbeiter stellen sich stets persönlich vor, achten auf die Vertraulichkeit aller Gespräche und eine umfassende Aufklärung und Information des Rehabilitanden. Dabei werden kulturelle und sprachliche Besonderheiten der Rehabilitanden immer berücksichtigt. Hierzu werden die Mitarbeiter regelmäßig geschult, und die Umsetzung dieser Richtlinien wird überprüft.

1.3.4 Rehabilitandenorientierung während des Therapieaufenthaltes: Ernährung

Bei der Verpflegung werden die Erfordernisse, Bedürfnisse und Wünsche der Rehabilitanden berücksichtigt.

Die Ernährung dient gleichermaßen dem Wohlbefinden des Rehabilitanden wie auch seiner Gesundheitsförderung. Im Restaurant der Klinik Eichholz werden drei Mahlzeiten angeboten: Frühstück und Abendessen als Buffet, Mittagessen mit einer täglich wechselnden Auswahl aus verschiedenen Gerichten. Diätassistentinnen beraten in Bezug auf verordnete Diäten, Servicekräfte helfen bei Auswahl und Anrichten der Speisen. Kulturelle Essenswünsche werden gerne berücksichtigt. Bei Unpässlichkeit kann das Essen auch durch die Pflegekräfte im Zimmer gereicht werden.

1.3.5 Koordinierung des Therapieaufenthaltes

Die Durchführung der Therapie/Behandlung erfolgt koordiniert. Alle diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen werden über eine zentrale Terminplanung organisiert. Dazu erhält der Rehabilitand täglich einen schriftlichen Plan. Alle Befunde werden zentral in der elektronischen Rehabilitandenakte gespeichert. Wenn Bewegungs- oder Orientierungseinschränkungen vorliegen, wird auch der Transport zu Untersuchungen und Therapien organisiert. Bei psychischen Beeinträchtigungen ist für eine schnelle und fachlich fundierte Hilfe durch den Arzt und den psychologischen Dienst gesorgt.

1.3.6 Koordinierung der Behandlung: chirurgische Eingriffe

Die Durchführung chirurgischer Eingriffe erfolgt koordiniert. Chirurgische Eingriffe werden in der Rehabilitationseinrichtung Klinik Eichholz nicht durchgeführt. Für eine eventuell notwendige chirurgische Notfallversorgung bestehen Kooperationen mit ortsnahen Akutkrankenhäusern.

1.3.7 Kooperation mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung

Die Behandlung/Therapie des Rehabilitanden erfolgt in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung. Die überschaubare Größe der Klinik Eichholz ermöglicht, dass alle Mitarbeiter des Hauses sich persönlich kennen und immer in direktem Kontakt zueinander stehen. Das gilt auch für Untersuchungen und Behandlungen, die möglicherweise durch Ärzte und Dienstleister außerhalb des Hauses durchgeführt werden müssen (z. B. Zahnarzt, Orthopädienschuhmacher).

1.3.8 Kooperation mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung: Visite

Die Visitierung des Rehabilitanden erfolgt in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung. Visiten werden gemeinsam mit allen anderen Behandlungsmaßnahmen durch die Terminplanung organisiert. Neben mindestens einer Stationsarztvisite wöchentlich werden in der Orthopädie min. eine und in der Kardiologie min. zwei Oberarzt-/Chefarztvisiten während des Aufenthaltes durchgeführt. Bei besonderen Problemstellungen finden Visiten auch öfter statt. Die Visiten finden in ruhiger und vertraulicher Atmosphäre im Arztzimmer unter Mitwirkung einer Pflegekraft statt. Auf Wunsch können auch Angehörige an den Visiten teilnehmen.

1.3.9 Kooperation mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung: Sozialmedizinische Beurteilung/Leistungsbeurteilung/berufliche Situation

Die sozialmedizinische Beurteilung der Rehabilitanden verläuft koordiniert unter Berücksichtigung der Rehabilitandenbedürfnisse.

Die sozialmedizinische Beurteilung hat für die Bewertung der Teilhabemöglichkeiten des Rehabilitanden am Arbeitsleben große Bedeutung. Hierzu werden zusätzliche ergotherapeutische und psychologische Untersuchungen durchgeführt. Alle Ergebnisse bespricht der behandelnde Arzt ausführlich mit dem Rehabilitanden. So können Therapieziele alltagsgerecht formuliert werden.

1.3.10 Kooperation mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung: Sozialmedizinische Beurteilung/häusliche Situation

Die sozialmedizinische Beurteilung der Rehabilitanden im Hinblick auf die Teilhabe an Familie und Gesellschaft verläuft koordiniert unter Berücksichtigung der Rehabilitandenbedürfnisse.

Teilhabemöglichkeiten werden auch in Bezug auf das häusliche und allgemeine gesellschaftliche Leben hin verbessert. Dabei werden die aktuellen Lebensumstände des Rehabilitanden, seine familiäre Situation und seine Vorlieben und Hobbys berücksichtigt. Bei Bedarf unterstützt der Sozialdienst die Organisation von häuslicher Unterstützung am Wohnort des Rehabilitanden. In die Beratungen zur Verbesserung der persönlichen Lebenssituation werden auf Wunsch auch Angehörige mit einbezogen.

1.4 Übergang des Rehabilitanden in andere Versorgungsbereiche

Die kontinuierliche Weiterversorgung des Rehabilitanden in anderen Versorgungsbereichen erfolgt professionell und koordiniert gesteuert unter Integration des Rehabilitanden.

1.4.1 Entlassung und Verlegung

Der Übergang in andere Versorgungsbereiche erfolgt strukturiert und systematisch unter Integration und Information des Rehabilitanden und ggf. seiner Angehörigen.

Auch die Entlassung nach Ablauf der Rehabilitationsmaßnahme wird sorgfältig vorbereitet. Rehabilitand und Angehörige werden frühzeitig informiert, und es erfolgen Entlassuntersuchungen durch den behandelnden Arzt und die Therapeuten. Alle Befunde und Empfehlungen für die weitere Behandlung der Grunderkrankung sowie für die Gestaltung des täglichen Lebens nach dem Aufenthalt in der Klinik Eichholz werden ausführlich mit dem Rehabilitanden und ggf. seinen Angehörigen besprochen.

1.4.2 Bereitstellung kompletter Informationen zum Zeitpunkt des Überganges des Rehabilitanden in einen anderen Versorgungsbereich

Die Rehabilitationseinrichtung sichert eine lückenlose Information für die Weiterbehandlung oder Nachsorge des Rehabilitanden. Der nachbehandelnde Haus- oder Facharzt erhält alle für die Weiterbehandlung notwendigen Informationen in Form eines ausführlichen Arztbriefes mit allen vorliegenden Befundberichten. Ein ggf. einzubeziehender häuslicher Pflegedienst erhält einen Pflegeüberleitungsbericht.

1.4.3 Sicherstellung einer kontinuierlichen Weiterbetreuung

Von der Rehabilitationseinrichtung wird eine kontinuierliche Weiterbetreuung des Rehabilitanden durch Kooperation mit den weiterbetreuenden Einrichtungen bzw. Personen sichergestellt. Der ärztliche Entlassungsbericht enthält alle Informationen zur empfohlenen Weiterbehandlung im häuslichen Umfeld. Bei schwierigen Fragestellungen nimmt der behandelnde Arzt auch telefonischen Kontakt mit dem Hausarzt auf, um mit ihm die Weiterbehandlung abzustimmen. Der Sozialdienst organisiert eventuell weitergehende Maßnahmen am Wohnort.

2 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

2.1 Personalplanung

Die Leitung der Rehabilitationseinrichtung sorgt durch eine entsprechende Personalplanung für die Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl an qualifizierten Mitarbeitern.

2.1.1 *Bereitstellung qualifizierten Personals*

Die Leitung der Rehabilitationseinrichtung sorgt für die Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl von qualifizierten Mitarbeitern.

Der Schlüssel zu einer erfolgreichen Rehabilitation sind die qualifizierten Mitarbeiter des interdisziplinären Teams, welche bedarfsgerecht bereitgestellt werden. Die Personalplanung in der Klinik Eichholz erfolgt auf der Basis von Verteilungsschlüsseln, die durch die Kostenträger vorgegeben werden. Grundlage für das breite diagnostische und therapeutische Spektrum der Behandlung ist auch die fundierte und vielfältige Fort- und Weiterbildung aller Mitarbeiter. Quantität und Qualität des Personals werden regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst.

2.2 Personalentwicklung

Die Rehabilitationseinrichtung betreibt eine systematische Personalentwicklung.

2.2.1 *Systematische Personalentwicklung*

Die Rehabilitationseinrichtung betreibt eine systematische Personalentwicklung.

Die Personalentwicklung hat in der Klinik Eichholz einen besonders hohen Stellenwert. In regelmäßigen Gesprächen der Vorgesetzten mit ihren Mitarbeitern werden deren Entwicklungsbedürfnisse und -notwendigkeiten identifiziert. Im Rahmen der vielfältigen interdisziplinären Fallbesprechungen, Visiten und anderer Überprüfungen müssen diese dann ihr Wissen und Können regelmäßig beweisen.

2.2.2 *Festlegung der Qualifikation*

Die Rehabilitationseinrichtung stellt sicher, dass Wissensstand, Fähigkeiten und Fertigkeiten der Mitarbeiter den Anforderungen der Aufgabe/Verantwortlichkeiten entsprechen.

Die erforderliche Qualifikation der Mitarbeiter für ihren Aufgabenbereich ist in Stellenbeschreibungen festgelegt. Diese werden mindestens einmal im Jahr auf den aktuellen Stand gebracht, um sie auf den aktuellen Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse und der rechtlichen und sonstigen Anforderungen zu bringen. Auf Grund der regelmäßigen Überprüfung der Mitarbeiterkompetenz durch die zuständigen Fachvorgesetzten und persönlicher Entwicklungswünsche der Mitarbeiter werden

systematische Personalentwicklungsmaßnahmen geplant.

2.2.3 Fort- und Weiterbildung

Die Rehabilitationseinrichtung sorgt für eine systematische Fort- und Weiterbildung, die an den Bedürfnissen der Mitarbeiter der Rehabilitationseinrichtung ausgerichtet ist.

Die vielfältigen Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen erfolgen zum Teil im Haus, zum Teil in externen Fortbildungsinstituten. In einem hausinternen Fortbildungskatalog werden die angebotenen Maßnahmen veröffentlicht. Teilnahme und Erfolge der Fort- und Weiterbildung werden schriftlich dokumentiert und überwacht.

2.2.4 Finanzierung der Fort- und Weiterbildung

Die Finanzierung von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen ist mitarbeiterorientiert geregelt.

Für Fort- und Weiterbildung steht ein festgelegtes Fortbildungsgesamtbudget zur Verfügung. Neben der Freistellung von der Arbeit werden auch externe Kosten übernommen. Bei Abwesenheit von Mitarbeitern ist für Vertretung im täglichen Ablauf der Einrichtung gesorgt.

2.2.5 Verfügbarkeit von Fort- und Weiterbildungsmedien

Für Mitarbeiter sind angemessene Fort- und Weiterbildungsmedien zeitlich uneingeschränkt verfügbar.

Zur Fort- und Weiterbildung steht den Mitarbeitern umfangreiche, aktuelle Fachliteratur und ein Zugang zum Internet zur Verfügung.

2.2.6 Sicherstellung des Lernerfolges in angegliederten Ausbildungsstätten

Angegliederte Ausbildungsstätten leisten eine Theorie Praxis Vernetzung und bereiten Mitarbeiter angemessen auf ihre Tätigkeiten im Rahmen der Rehabilitandenversorgung vor.

Der Rehabilitationseinrichtung Klinik Eichholz sind keine Ausbildungsstätten für Pflege, Heilhilfsberufe oder Hauswirtschaft angegliedert. Die im Hause durchgeführte ärztliche Fachweiterbildung erfolgt unter Anleitung der Chefärzte. Facharztprüfungen werden extern durch die Ärztekammer Westfalen-Lippe abgenommen.

2.3 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Mitarbeiterinteressen werden angemessen bei der Führung der Rehabilitationseinrichtung berücksichtigt.

2.3.1 Praktizierung eines mitarbeiterorientierten Führungsstiles

In der Rehabilitationseinrichtung wird ein festgelegter und einheitlicher Führungsstil praktiziert, der die Bedürfnisse der Mitarbeiter berücksichtigt. Der Führungsstil in der Klinik Eichholz ist grundsätzlich kooperativ und dialogorientiert. Das ist im Leitbild des Hauses und in besonderen Führungsrichtlinien festgeschrieben. Im Rahmen regelmäßiger Mitarbeitergespräche, Mitarbeiterbefragungen, Betriebsversammlungen und einem Verbesserungs- und Ideenmanagement haben diese umfassend Gelegenheit, ihre Wünsche und Verbesserungsvorschläge einzubringen und so die Organisation der Einrichtung aktiv mit zu gestalten. Bei Bedarf steht der psychosoziale Dienst des Hauses auch für Mitarbeiter beratend zur Verfügung.

2.3.2 Einhaltung geplanter Arbeitszeiten

Tatsächliche Arbeitszeiten werden systematisch ermittelt und entsprechen weitgehend geplanten Arbeitszeiten. Die Dienstplanung erfolgt EDV-gestützt. Geleistete Dienste werden systematisch erfasst. Mit Hilfe von Jahresarbeitszeitkonten können Mitarbeiter ihre Dienstzeiten aktiv mit gestalten.

2.3.3 Einarbeitung von Mitarbeitern

Jeder neue Mitarbeiter wird systematisch/effizient auf seine Tätigkeit vorbereitet. Neue Mitarbeiter werden größtenteils mit Hilfe von Einarbeitungskatalogen über einen längeren Zeitraum hinweg eingearbeitet. Der neue Mitarbeiter erhält für diese Zeit einen berufserfahrenen Kollegen als Mentor zugeordnet. In Probezeitgesprächen mit den Fachvorgesetzten wird sowohl die Eignung des neuen Mitarbeiters als auch sein weiterer Einarbeitungs- und Fortbildungsbedarf ermittelt.

2.3.4 Umgang mit Mitarbeiterideen, Mitarbeiterwünschen und Mitarbeiterbeschwerden

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein Verfahren zum Umgang mit Mitarbeiterideen, Mitarbeiterwünschen und Mitarbeiterbeschwerden. In der Klinik Eichholz wird ein betriebliches Vorschlagswesen und Ideenmanagement betrieben. Beschwerden und Vorschläge der Mitarbeiter werden erfasst und zeitnah durch die Einrichtungsleitung gesichtet und bewertet.

3 Sicherheit in der Rehabilitationseinrichtung

3.1 Gewährleistung einer sicheren Umgebung

Die Rehabilitationseinrichtung gewährleistet eine sichere Umgebung für die Rehabilitanden.

3.1.1 Verfahren zum Arbeitsschutz

In der Rehabilitationseinrichtung wird ein Verfahren zum Arbeitsschutz angewandt, das insbesondere Sicherheitsaspekte am Arbeitsplatz, bei Mitarbeitern, im Umgang mit Gefahrstoffen und zum Strahlenschutz berücksichtigt.

Alle Vorschriften zum Arbeitsschutz werden in der Klinik Eichholz konsequent umgesetzt. Der Ausschuss für Arbeitsschutz und eine Fachkraft für Arbeitssicherheit führen regelmäßig Gefährdungsanalysen durch und werten eine interne Unfallstatistik aus. Alle Mitarbeiter erhalten arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen. Gefahrstoffe werden vorschriftsmäßig gehandhabt. Betroffene Mitarbeiter sind entsprechend geschult. Verbesserungsansätze werden stets kurzfristig geprüft und umgesetzt.

3.1.2 Verfahren zum Brandschutz

In der Rehabilitationseinrichtung wird ein Verfahren zur Regelung des Brandschutzes angewandt.

Auch der Brandschutz entspricht allen vorgegebenen Anforderungen. Brandschutzanlagen werden regelmäßig geprüft. Mitarbeiter sind für Alarmfälle geschult.

3.1.3 Verfahren zur Regelung von hausinternen nichtmedizinischen Notfallsituationen und zum Katastrophenschutz

In der Rehabilitationseinrichtung wird ein Verfahren zur Regelung bei hausinternen Notfallsituationen und zum Katastrophenschutz angewandt.

Für wichtige nichtmedizinische Notfälle (Brand, Energieausfall, u.ä.) bestehen Alarmpläne und Bereitschaftsdienste. Die Rezeption dient in solchen Fällen als Kommunikationszentrale. Die Mitarbeiter sind in entsprechende Verhaltensregeln eingewiesen.

3.1.4 Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement

In der Rehabilitationseinrichtung wird ein Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement angewandt.

Für medizinische Notfälle sind die Mitarbeiter in lebensrettenden Sofortmaßnahmen geschult. Darüber hinaus ist ein spezielles Notfallteam (Arzt, Pfleger) in Bereitschaft, welches mit spezieller Notfallausrüstung und Notfallmedikation sehr kurzfristig erscheint und sofort eine Intensivbehandlung einleitet.

3.1.5 Gewährleistung der Rehabilitandensicherheit

Für den Rehabilitanden wird eine sichere unmittelbare Umgebung gewährleistet und Maßnahmen zur Sicherung vor Eigen- und Fremdgefährdung umgesetzt.

Alle Gebäude und Einrichtungen der Klinik Eichholz werden regelmäßig auf ihre Unfallsicherheit hin überprüft. Dabei wird besonders auf die Sicherheit von Menschen mit eingeschränkter Bewegungs- und Orientierungsfähigkeit geachtet. Wenn notwendig, erfolgt eine intensive Überwachung der Betroffenen durch geschultes Fachpersonal.

3.2 Hygiene

In der Rehabilitationseinrichtung wird ein systematisches, einrichtungswaites Verfahren zur effektiven Prävention und Kontrolle von Infektionen eingesetzt.

3.2.1 Organisation der Hygiene

Für Belange der Hygiene ist sowohl die personelle Verantwortung als auch das Verfahren der Umsetzung entsprechender Verbesserungsmaßnahmen einrichtungswait geregelt.

Ein besonderes Anliegen ist die Wahrung perfekter hygienische Bedingungen überall im Haus. Es existiert ein umfassendes, schriftliches Hygienekonzept, das allen Mitarbeitern durch regelmäßige Schulungen vertraut ist. Die Einhaltung der Vorgaben wird regelmäßig geprüft. Verbesserungen werden durch die Einrichtungsleitung stets kurzfristig umgesetzt.

3.2.2 Erfassung und Nutzung hygienerelevanter Daten

Für die Analyse hygienerelevanter Bereiche wie auch die Ableitung entsprechender Verbesserungsmaßnahmen werden einrichtungswait hygienerelevante Daten erfasst.

Infektionen werden vollständig erfasst und entsprechend der gesetzlichen Vorschriften an die Aufsichtsbehörden gemeldet. Die hausinterne, ärztlich geleitete Hygienekommission analysiert Vorkommnisse zeitnah und bringt z. B. den Einsatz spezieller Medikamente und zusätzliche Vorsorgemaßnahmen auf den Weg.

3.2.3 Planung und Durchführung hygiesichernder Maßnahmen

Hygiesichernde Maßnahmen werden umfassend geplant und systematisch durchgeführt.

Infektionsschutz ist vor allem durch geschulte Mitarbeiter und deren konsequent hygienisches Verhalten zu erreichen. Das betrifft die Umgebungshygiene genauso wie die Hygiene bei der Speisenzubereitung. Rehabilitanden werden entsprechend informiert und in die Maßnahmen mit einbezogen.

3.2.4 Einhaltung von Hygienerichtlinien

Hygienerichtlinien werden einrichtungsweit eingehalten. Die Einhaltung der hygiesichernden Maßnahmen wird durch eine speziell ausgebildete Hygienefachkraft und die ärztlich geleitete Hygienekommission regelmäßig überprüft. Das bezieht auch das System der Speisenzubereitung mit ein. Regelmäßige Mitarbeiterschulungen und Prüfungen externer Institutionen ergänzen das System.

3.3 Bereitstellung von Materialien

Von der Rehabilitationseinrichtung werden die für die Rehabilitandenversorgung benötigten Materialien auch unter Beachtung ökologischer Aspekte bereitgestellt.

3.3.1 Bereitstellung von Arzneimitteln, Blut und Blutprodukten sowie Medizinprodukten

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein geregelter Verfahren zur Bereitstellung von Arzneimitteln, Blut und Blutprodukten sowie Medizinprodukten. Alle für die Behandlung notwendigen Medikamente und Hilfsmittel sind entweder direkt in der Klinik Eichholz vorrätig oder werden ganz kurzfristig durch Lieferanten und Kooperationspartner beschafft. Dabei werden individuelle Bedürfnisse der Rehabilitanden in Bezug auf spezielle Darreichungsformen oder Anpassungen von Hilfsmitteln immer berücksichtigt.

3.3.2 Anwendung von Arzneimitteln

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein geregelter Verfahren zur Bereitstellung und Anwendung von Arzneimitteln. Die Bestellung, Lagerung und Anwendung von Arzneimitteln erfolgt gemäß den gesetzlichen Vorschriften. Behandelnder Arzt und Pflegefachkraft verabreichen Arzneimittel gemäß pharmazeutischer Standards. Sie stehen dabei in engem Austausch mit dem Rehabilitanden, um eventuelle unerwünschte Wirkungen zu erkennen und sofort gegensteuern zu können. Eine ärztlich geleitete Arzneimittelkommission verbessert die Verordnungsstandards ständig unter Berücksichtigung aktueller wissenschaftlicher Standards.

3.3.3 Anwendung von Blut und Blutprodukten

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein geregelter Verfahren zur Bereitstellung und Anwendung von Blut und Blutprodukten. Auf Grund der behandelten Erkrankungen und des rehabilitativen Therapieansatzes der Klinik Eichholz gibt es keine Veranlassung, Blut und Blutprodukte einzusetzen.

3.3.4 Anwendung von Medizinprodukten

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein geregelter Verfahren zur Anwendung von Medizinprodukten.

Als Medizinprodukt werden sowohl medizinisches Gerät (z. B. Blutdruckmessgerät, Pinzetten) als auch Hilfsmittel (z. B. Gehhilfe, Stützstrumpf) bezeichnet. Beschaffung, Einsatz und Wartung von Medizinprodukten erfolgen in der Klinik Eichholz immer gemäß gesetzlicher Vorgaben. Alle Mitarbeiter sind in den Gebrauch genutzter Medizinprodukte eingewiesen. Regelmäßige Wartung und Pflege wird in speziellen Verzeichnissen nachverfolgt. Ein speziell geschulter Medizinproduktebeauftragter prüft regelmäßig die Einhaltung der Vorschriften. Eventuelle Störfälle beim Gebrauch von Medizinprodukten werden auf dem gesetzlichen Meldeweg an die aufsichtsführenden Behörden gemeldet.

3.3.5 Regelung des Umweltschutzes

In der Rehabilitationseinrichtung existieren umfassende Regelungen zum Umweltschutz.

In der Klinik Eichholz finden auch die Belange der Umwelt Berücksichtigung. Es gibt spezielle Konzepte zum umweltschonenden Umgang mit Strom und Heizwärme, Wasser und Abfall. Das Erreichen selbst gesteckter Umweltziele wird durch den Umweltbeauftragten der Einrichtung überprüft.

4 Informationswesen

4.1 Umgang mit Rehabilitandendaten

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein abgestimmtes Verfahren, das die Erfassung, Dokumentation und Verfügbarkeit von Rehabilitandendaten sicherstellt.

4.1.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Rehabilitandendaten

Eine hausinterne Regelung zur Führung und Dokumentation von Rehabilitandendaten liegt vor und findet Berücksichtigung.

Ständig verfügbare, aktuelle und verlässliche Informationen über den Rehabilitanden und seine Behandlung bilden die Grundlage für eine erfolgreiche Rehabilitation. Dokumentationspflichten und Zuständigkeiten für die Pflege und Bereitstellung der elektronischen und Papierdokumente sind genau geregelt. Die Vollständigkeit der Dokumentation wird durch die zuständigen Pflegemitarbeiter und den behandelnden Arzt verantwortet.

4.1.2 Dokumentation von Rehabilitandendaten

Von der Rehabilitationseinrichtung wird eine vollständige, verständliche, korrekte, nachvollziehbare und zeitnahe Dokumentation von Rehabilitandendaten gewährleistet.

Bereits vor der Aufnahme des Rehabilitanden wird seine Akte vorbereitet. Alle externen und internen Befunde werden dort einsortiert. Ärztliche Verordnungen und pflegerische Maßnahmen werden direkt dort eingetragen. Ärztliche Therapieverordnungen und die Durchführung therapeutischer Maßnahmen werden zur zusätzlichen Kontrolle in ein vom Rehabilitanden stets mitgeführtes Therapieheft notiert.

4.1.3 Verfügbarkeit von Rehabilitandendaten

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein Verfahren, um den zeitlich uneingeschränkten Zugriff auf die Rehabilitandendokumentation zu gewährleisten. Die Rehabilitandenakte ist in der Papierakte und dem elektronischen Klinik-Informationssystem für alle berechtigten und mit der Behandlung befassten Mitarbeiter immer direkt erreichbar. Nach Abschluss der Rehabilitationsmaßnahme werden die Unterlagen gemäß gesetzlicher Vorschriften in einem gesicherten, zentralen Archiv gelagert.

4.2 Informationsweiterleitung

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein abgestimmtes Verfahren, das die adäquate Weiterleitung der Informationen gewährleistet.

4.2.1 Informationsweitergabe zwischen verschiedenen Bereichen

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein Verfahren zur Informationsweitergabe innerhalb und zwischen verschiedenen Einrichtungsbereichen. Der zeitnahe und effektive Informationsaustausch aller am Rehabilitationsprozess beteiligten Mitarbeiter ist ein entscheidender Faktor für den Behandlungserfolg. Hierzu dient ein System von interdisziplinären Fall- und Organisationsbesprechungen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit des Austausches über Telefon, Email und Rundschreiben, die je nach Dringlichkeit und Art der Fragestellung genutzt werden.

4.2.2 Informationsweitergabe an zentrale Auskunftsstellen

Zentrale Auskunftsstellen in der Rehabilitationseinrichtung werden mit Hilfe einer geregelten Informationsweiterleitung kontinuierlich auf einem aktuellen Informationsstand gehalten.

Als Informationsdrehscheibe im Hause dient die Rezeption, die täglich von 7.00 bis 21.00 Uhr besetzt ist. Zusätzlich sind auch die Sekretariate der Chefärzte und die Rehabilitandenaufnahme in besonderem Maße mit Informationsaustausch beschäftigt. Alle Auskunftstellen sind stets über die aktuelle Situation im Hause und die Erreichbarkeit gefragter Mitarbeiter informiert. Bei allem Informationsaustausch wird jederzeit die Vertraulichkeit von Rehabilitandendaten konsequent beachtet.

4.2.3 Information der Öffentlichkeit

Die Rehabilitationseinrichtung informiert systematisch die interessierte Öffentlichkeit durch unterschiedliche Maßnahmen.

Die allgemeine Öffentlichkeit wird auf vielfältigen Wegen über die Angebote und Aktivitäten der Klinik Eichholz informiert. Im Mittelpunkt steht heute die Website der Klinik unter www.bad-waldliesborn.de. Es gibt darüber hinaus zahlreiche Informationsbroschüren, die auf Nachfrage auch versandt werden. Zuweisende Ärzte und Krankenhäuser werden in regelmäßigen Abständen durch die Chefärzte aus fachlicher Sicht über die Leistungen der Klinik Eichholz informiert. Außerdem finden im Laufe des Jahres verschiedene öffentliche Veranstaltungen und Fachtagungen im Hause statt. Alle Mitarbeiter werden regelmäßig über die aktuellen Neuerungen und Ereignisse auf den Stand gebracht.

4.2.4 Berücksichtigung des Datenschutzes

Daten und Informationen, insbesondere von Rehabilitanden, werden in der Rehabilitationseinrichtung durch verschiedene Maßnahmen geschützt. Für eine medizinisch-therapeutische Einrichtung ist ein hoch entwickelter Datenschutz ein unbedingtes Muss. Alle Rehabilitandendaten werden bei Aufzeichnung und Weitergabe an berechnigte Stellen innerhalb und außerhalb des Hauses technisch und durch das sorgfältige Verhalten der Mitarbeiter konsequent geschützt. Das wird durch Mitarbeiterschulungen sichergestellt und durch Kontrollen des hausinternen Datenschutzbeauftragten überprüft.

4.3 Nutzung einer Informationstechnologie

Im Rahmen der Rehabilitandenversorgung wird Informationstechnologie eingesetzt, um die Effektivität und Effizienz zu erhöhen.

4.3.1 Aufbau und Nutzung einer Informationstechnologie

Die Voraussetzung für eine umfassende und effektive Nutzung der unterstützenden Informationstechnologie wurde geschaffen.

Die Klinik Eichholz verfügt über ein EDV-System, an das alle Bereiche des Hauses angeschlossen sind. Interne und externe EDV-Administratoren pflegen die technische und datenschutzmäßige Sicherheit des Systems, so dass vor allem Rehabilitandendaten zu jeder Zeit verfügbar sind. Die Mitarbeiter sind in der Nutzung des Systems und seiner Anwendungen geschult.

5 Führung der Rehabilitationseinrichtung

5.1 Entwicklung eines Leitbildes

Die Rehabilitationseinrichtung entwickelt ein zentrales Leitbild, dessen Inhalte gelebt werden.

5.1.1 Entwicklung eines Leitbildes

Die Rehabilitationseinrichtung entwickelt ein zentrales Leitbild, dessen Inhalte gelebt werden.

Die Grundlagen allen Handelns in der Klinik Eichholz sind im Leitbild der Einrichtung wie in einer Verfassung formuliert (vgl. <http://www.bad-waldliesborn.de/pictures/File/leitbild.pdf>). Das Leitbild wurde unter Mitwirkung der Mitarbeiter entwickelt und stellt den Maßstab für die Bewertung der Leistungen der Klinik dar. Das Leitbild wird in Abständen auf seine Aktualität hin überprüft und angepasst.

5.2 Zielplanung

Die Rehabilitationseinrichtung entwickelt eine Zielplanung und steuert deren Umsetzung.

5.2.1 Entwicklung einer Zielplanung

Die Rehabilitationseinrichtung entwickelt eine Zielplanung und nutzt diese zur Steuerung ihrer Handlungen.

Bei der strategischen Steuerung der Klinik wird stets versucht, aktuelle wissenschaftliche Standards, Anforderungen des Gesetzgebers und die persönlichen Anforderungen der Rehabilitanden umzusetzen. Dabei muss der durch die Kostenträger vorgegebene wirtschaftliche Rahmen gewahrt bleiben. Die hieraus resultierende strategische Zielplanung wird unter Mitwirkung fachverantwortlicher Abteilungsleiter aktualisiert und durch die Betriebsleitung verabschiedet. Hierbei wird auch der Einbezug externer Lieferanten und Kooperationspartner berücksichtigt.

5.2.2 Festlegung der Einrichtungsprozesse

Einrichtungsprozesse und Organisationsstruktur der Rehabilitationseinrichtung sind festgelegt unter Benennung von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten.

Das zugrunde liegende Einrichtungskonzept wurde mit den Kostenträgern (Rentenversicherung, Krankenkassen) abgestimmt. Es enthält Angaben zur Ausstattung, Indikationen, diagnostischen und therapeutischen Verfahren, Qualitätsmanagement und Kooperationen. Dabei wurden die wissenschaftlich begründeten Leitlinien der verschiedenen medizinischen, therapeutischen und pflegerischen Fachgesellschaften berücksichtigt. Die ständige Verbesserung des Einrichtungskonzeptes liegt in der

Verantwortung der Einrichtungsleitung.

5.2.3 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

Die Rehabilitationseinrichtung entwickelt einen Finanz- und Investitionsplan und übernimmt die Verantwortung für dessen Umsetzung.

Der Finanz- und Investitionsplan ergibt sich aus den strategischen Zielen der Klinik Eichholz und dem zur Verfügung stehenden finanziellen Rahmen. Das aufgestellte Budget wird in der Verantwortung der Betriebsleitung mit Hilfe wirtschaftlicher Kennzahlen gesteuert. Abteilungsleitende Mitarbeiter erhalten monatliche Kostenaufstellungen für ihren Verantwortungsbereich und werden so in die finanzielle Steuerung der Einrichtung mit einbezogen.

5.3 Sicherstellung einer effizienten Einrichtungsführung

Die Rehabilitationseinrichtung wird mit dem Ziel der Sicherstellung der Rehabilitandenversorgung effizient geführt.

5.3.1 Sicherstellung einer effizienten Arbeitsweise in Leitungsgremien und Kommissionen

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein Verfahren zur Arbeitsweise von Leitungsgremien und Kommissionen, das ein effizientes und effektives Vorgehen sicherstellt.

Das zentrale Leitungsgremium der Klinik Eichholz ist die *Einrichtungsleitung*. Ihr gehören neben der Betriebsleiterin die fachverantwortlichen Abteilungsleiter (Chefärzte, Pflegedienstleiterin, Leiter Psychosozialer Dienst, Leiter Therapeutischer Dienst) an. Dieses Gremium tagt vierzehntäglich, bei aktuellem Bedarf auch öfter. Im Intervall zu diesen Sitzungen tagt ebenfalls vierzehntäglich das *Führungsforum*, an dem zusätzlich zur Betriebsleitung auch alle Teamleitungen teilnehmen. In beiden Gremien werden alle wichtigen fachlichen und organisatorischen Fragestellungen diskutiert und entschieden. So wird für eine hohe Transparenz von Entscheidungen und die unmittelbare Information aller Mitarbeiter gesorgt.

5.3.2 Sicherstellung einer effizienten Arbeitsweise innerhalb der Einrichtungsführung

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein Verfahren zur Arbeitsweise innerhalb der Einrichtungsführung, das ein effizientes und effektives Vorgehen sicherstellt.

Die fachliche und organisatorische Verantwortung für den täglichen Betrieb der Klinik Eichholz tragen die Leiter der Abteilungen Medizinischer Dienst (Orthopädie, Kardiologie), Psychosozialer Dienst, Pflegedienst und Therapeutischer Dienst. Bei dringlichen Fragestellungen stimmen sich die beteiligten Abteilungsleiter auch im direkten Kontakt untereinander ab. Alle Beschlüsse der Leitungsgremien werden dokumentiert. Die Vermittlung an die betroffenen Mitarbeiter erfolgt je nach Art des Themas schriftlich oder mündlich. Dabei hat die Kommunikation über die Verbindung Abtei-

lungsleiter - Teamleiter - Mitarbeiter eine zentrale Bedeutung.

5.3.3 Information der Einrichtungsführung

Die Einrichtungsführung informiert sich regelmäßig über die Entwicklungen und Vorgänge in der Rehabilitationseinrichtung und nutzt diese Informationen zur Einleitung verbessernder Maßnahmen.

Die Einrichtungsleitung sammelt Führungsinformationen im Rahmen eines betriebswirtschaftlichen, kennzahlengestützten Berichtswesens sowie über die regelmäßige direkte Auseinandersetzung mit den nachgeordneten Teamleitungen und Mitarbeitern. Hierzu bieten Abteilungs- und Teambesprechungen, Mitarbeiterjahresgespräche und spontane Kommunikation aus vielfältigem Anlass Gelegenheit.

5.3.4 Durchführung vertrauensfördernder Maßnahmen

Die Einrichtungsführung fördert durch geeignete Maßnahmen das gegenseitige Vertrauen und den gegenseitigen Respekt gegenüber allen Mitarbeitern. Neben der angesprochenen hohen Transparenz von Führungsentscheidungen fördert eine Reihe weiterer Aktivitäten die Motivation der Mitarbeiter. Hierzu zählen unter anderem die Zusammenarbeit der Betriebsleitung mit dem Betriebsrat, ein Ideen- und Beschwerdemanagement für Mitarbeiter, Mitarbeitergespräche und -befragungen, Führungskräfte trainings und Kommunikationstrainings für Mitarbeiter.

5.4 Erfüllung ethischer Aufgaben

Rechte und Ansprüche von Rehabilitanden, Angehörigen und Bezugspersonen werden einrichtungswest respektiert und berücksichtigt.

5.4.1 Berücksichtigung ethischer Problemstellungen

In der Rehabilitationseinrichtung werden ethische Problemstellungen systematisch berücksichtigt.

Im Leitbild der Klinik Eichholz ist begründet, dass bei der Behandlung und Betreuung von Rehabilitanden und Begleitpersonen keine Unterschiede gemacht werden, die in der Person begründet sind. Ausschließlich fachliche Kriterien sind entscheidend. Sollte der Eindruck von Benachteiligung entstehen, kann jederzeit der psychosoziale Dienst hinzugezogen werden, dessen Aufgabe es ist, Rehabilitanden und Mitarbeiter in einem angemessenen Umgang miteinander zu beraten. Eine Arbeitsgruppe Ethik unter Leitung des Fachbereichsleiters des psychosozialen Dienstes wacht über die Wirksamkeit dieser Vorgaben.

5.4.2 Umgang mit sterbenden Rehabilitanden

In der Rehabilitationseinrichtung werden Bedürfnisse sterbender Rehabilitanden und ihrer Angehörigen systematisch berücksichtigt. Die Klinik Eichholz ist als Rehabilitationseinrichtung nicht auf die Behandlung und Versorgung von Menschen in lebensbedrohlicher Lage eingerichtet. Daher erfolgt in diesem Falle immer eine Verlegung in ein ortsnahes Akutkrankenhaus.

5.4.3 Umgang mit Verstorbenen

In der Rehabilitationseinrichtung gibt es Regelungen zum adäquaten Umgang mit Verstorbenen und deren Angehörigen. Es kann jedoch in sehr seltenen Fällen vorkommen, dass ein Rehabilitand oder eine Begleitperson z. B. durch einen plötzlichen Herztod in der Klinik verstirbt. Für diesen Fall sind die Mitarbeiter des Pflegedienstes darauf vorbereitet, alle notwendigen Schritte zu unternehmen und den Angehörigen auf Wunsch angemessene Gelegenheit zum Abschied vom Verstorbenen zu bieten.

6 Qualitätsmanagement

6.1 Umfassendes Qualitätsmanagement

Die Einrichtungsführung stellt sicher, dass alle Einrichtungsbereiche in die Umsetzung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements eingebunden sind.

6.1.1 Einbindung aller Einrichtungsbereiche in das Qualitätsmanagement

Die Einrichtungsführung ist verantwortlich für die Entwicklung, Umsetzung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements.

Das Qualitätsmanagement der Klinik Eichholz ist umfassend und wird nach KTQ® (*Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen*) auf seine Wirksamkeit hin überprüft. Alle Bereiche der Einrichtung und alle Mitarbeiter sind in dieses System einbezogen. Die Einrichtungsleitung fungiert in Personalunion auch als Qualitätsmanagement-Steuerkreis. Prüf- und Verbesserungsaktivitäten werden von dort aus gesteuert. In drei regelmäßig tagenden, fachbereichsbezogenen Arbeitsgruppen sichten ausgewählte Mitarbeiter aller Berufsgruppen Prüfergebnisse und entwickeln wirksame Verbesserungsansätze. Dort werden auch die Ergebnisse des systematischen Fehlermanagements der Einrichtung ausgewertet und Lösungen entwickelt. Verbesserungsansätze werden dann im Qualitätsmanagement-Steuerkreis bewertet und ihre Umsetzung beauftragt.

6.1.2 Verfahren zur Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung von Qualitätszielen

Die Rehabilitationseinrichtung entwickelt, vermittelt und setzt Maßnahmen zur Erreichung von Qualitätszielen um.

Führung und Mitarbeiter der Klinik Eichholz lassen sich von folgenden Qualitätszielen leiten:

- Die entscheidende Sicht für die Beurteilung von Qualität ist die des Rehabilitanden.
- Gesetzliche und behördliche Anforderungen an die Rehabilitation werden umgesetzt.
- Behandlungs- und Versorgungskonzepte sind wissenschaftlich fundiert.
- Es wird eine kontinuierliche Überprüfung und Optimierung aller Dienstleistungsprozesse durchgeführt.
- Es gibt eine eindeutige Zuordnung von Verantwortung.
- Die regelmäßige Überprüfung und Entwicklung der Kompetenz aller Mitarbeiter der Einrichtung ist das Fundament für jeden Rehabilitationserfolg.
- Das QM-System wird nach KTQ® zertifiziert.

Zur Überprüfung der Erreichung der Qualitätsziele finden in geplanten Abständen hausinterne Überprüfungen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität auf unterschiedlichen Ebenen und in unterschiedlichen Fachbereichen statt. Alle Ergebnisse werden im QM-Steuerkreis zusammengeführt. Von dort aus werden Verbesserungsprojekte beauftragt und geführt.

6.2 Qualitätsmanagementsystem

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein effektives Qualitätsmanagementsystem.

6.2.1 Organisation des Qualitätsmanagements

Das Qualitätsmanagement ist effektiv und effizient organisiert. Die Umsetzung von Prüf- und Verbesserungsaktivitäten erfolgt in der Klinik Eichholz im Rahmen eines Managementsystems. Neben dem QM-Steuerkreis sind ein Qualitätsmanagementbeauftragter als Stabsstelle der Betriebsleitung sowie Qualitätsbeauftragte in den einzelnen Fachbereichen berufen. Diese sind für die Organisation des Qualitätsmanagements verantwortlich. In Arbeitsgruppen und Kommissionen (z. B. Hygienekommission) werden Lösungen für erkannte Probleme entwickelt, die dann von den fachverantwortlichen Abteilungsleitern an ihre Mitarbeiter vermittelt und umgesetzt werden.

Die Mitarbeiter aller Ebenen und Funktionen sind für ihre jeweiligen Aufgaben im Qualitätsmanagement besonders geschult. Das Aufgabenspektrum ist in Stellenbeschreibungen festgelegt. Für die Aktivitäten im Qualitätsmanagement wird ausreichend Arbeitszeit eingeplant und bei Bedarf auch finanzielle Mittel bereitgestellt.

6.2.2 Methoden der internen Qualitätssicherung

In der Rehabilitationseinrichtung werden regelmäßig und systematisch Methoden der internen Qualitätssicherung angewandt. Alle Vorgaben des Qualitätsmanagements sind in einem Qualitätsmanagementhandbuch dokumentiert. Das Handbuch ist allen Mitarbeitern über ein EDV-System zugänglich. Für Prüfungen verschiedenster Art stehen strukturierte Leitfäden und Checklisten zur Verfügung.

6.3 Sammlung und Analyse qualitätsrelevanter Daten

Qualitätsrelevante Daten werden systematisch erhoben, analysiert und zu qualitätsverbessernden Maßnahmen genutzt.

6.3.1 Sammlung qualitätsrelevanter Daten

Qualitätsrelevante Daten werden systematisch erhoben. Im Qualitätsmanagement werden Daten aus folgenden Erhebungen genutzt:

- strukturierte Begehungen und Interviews
- spezielle hausinterne Datenerhebungen (z. B: Laufzeit der Arztbriefe)
- Beschwerdemanagement der Rehabilitanden
- Ideenmanagement der Mitarbeiter
- Fehlermanagement
- Prüfungen von Behörden (z. B: Hygieneaufsicht)

- Prüfungen der Kostenträger
- Rehabilitandenzufriedenheitsbefragung
- Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung
- Daten eines kontinuierlich geführten QM-Kennzahlensystems
- Ergebnisse der Zertifizierungsprüfung durch KTQ®

Die umfassende Teilnahme der Klinik Eichholz an allen gesetzlich und anderweitig vorgeschriebenen Qualitätsprüfungen ist dabei sicher gestellt. Ergebnisse aller Qualitätsprüfungen werden immer schriftlich vorgelegt und hausintern veröffentlicht. Korrekturmaßnahmen werden auf Veranlassung des QM-Steuerkreises umgesetzt.

6.3.2 Nutzung von Befragungen

Regelmäßig durchgeführte Rehabilitanden- und Mitarbeiterbefragungen sowie Befragungen niedergelassener Ärzte werden als Instrument zur Erfassung von Rehabilitanden- und Mitarbeiterbedürfnissen und zur Verbesserung der Rehabilitandenversorgung genutzt.

Einen großen Stellenwert für die Überprüfung der Qualität der Einrichtung haben intern und durch die Kostenträger durchgeführte Rehabilitandenbefragungen. Hinzu kommen die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung. Alle Befragungen werden mittels sozialwissenschaftlich fundierter Verfahren durchgeführt und ausgewertet.

6.3.3 Umgang mit Rehabilitandenwünschen und Rehabilitandenbeschwerden

Die Rehabilitationseinrichtung berücksichtigt Rehabilitandenwünsche und -beschwerden.

Alle zur Kenntnis gekommenen Beschwerden und Anregungen der Rehabilitanden während und auch nach ihrem Aufenthalt werden in einem EDV-System erfasst und verfolgt. Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, Beschwerden entgegenzunehmen und weiterzuleiten. Zusätzlich existiert ein Briefkasten im Foyer, der täglich geleert wird. Das Vorgehen zur Behandlung einer Beschwerde ist im QM-Handbuch ausführlich beschrieben. Mitarbeiter sind befugt, kurzfristig lösbare Probleme im direkten Kontakt mit dem Rehabilitanden sofort zu regeln. Die anschließende Meldung an die Beauftragte für das Beschwerdemanagement wird dann sorgfältig ausgewertet. Praktikable Lösungen finden dann Eingang in die Verbesserungsaktivitäten der Klinik Eichholz.