



## KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 1.1 für Rehabilitationseinrichtungen

<b>Rehabilitationseinrichtung:</b>	Theresienklinik
<b>Institutionskennzeichen:</b>	510831061
<b>Anschrift:</b>	Am Kurpark 1 79189 Bad Krozingen
<b>Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:</b>	2018-0028 RH
<b>durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:</b>	SAMA Cert GmbH, Stuttgart
<b>Gültig vom:</b>	22.06.2018
<b>          bis:</b>	21.06.2021
<b>Zertifiziert seit:</b>	22.06.2009

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Vorwort der KTQ®</b>	<b>3</b>
<b>Vorwort der Einrichtung</b>	<b>5</b>
<b>Die KTQ-Kriterien</b>	<b>8</b>
1 Rehabilitandenorientierung in der Rehabilitationseinrichtung	9
2 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung	15
3 Sicherheit in der Rehabilitationseinrichtung	18
4 Informationswesen	22
5 Führung der Rehabilitationseinrichtung	25
6 Qualitätsmanagement	29

## Vorwort der KTQ®

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren ist ein spezifisches Zertifizierungsverfahren des Gesundheitswesens für die Bereiche Rehabilitationseinrichtungen, Krankenhaus, Arztpraxen, MVZ, Pathologische Institute, Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize, 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 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 Rehabilitations-einrichtung 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 **Theresienklinik** 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](http://www.ktq.de) abrufbar.

**Dr. med. B. Metzinger, MPH**

Für die Deutsche Krankenhausgesellschaft

**Dr. med. G. Jonitz**

Für die Bundesärztekammer

**F. Wagner**

Für den Deutschen Pflegerat

## Vorwort der Einrichtung

Die Theresienklinik ist eine nach den modernsten Gesichtspunkten eingerichtete Rehabilitationsklinik für alle Phasen orthopädischer und kardiologischer Erkrankungen.



### Unser Ziel ist es...

..kranke Menschen in einer angenehmen Atmosphäre möglichst beschwerdefrei in ihr familiäres und berufliches Umfeld zurückzuführen. Angefangen bei diagnostischen Untersuchungen bis hin zur gezielten Therapie - der Rehabilitand steht im Mittelpunkt des Handelns.

### Eine Besonderheit in Bad Krozingen...

...ist das Mineral Thermalbad Vita Classica mit seinem kohlenäsäurereichen Mineral-Thermalwasser. Es hat eine Temperatur von 39,4°C und ein Mineraliengehalt von über 4.000 mg pro Liter. Die Quellen mit 2.200 mg pro Liter haben eine der höchsten Kohlenäsäurekonzentrationen in ganz Europa. Das Mineral-Thermalwasser wirkt entspannend und regenerierend, regt darüber hinaus die Durchblutung an. Die Heilwirkung geht im wesentlichen von der feinperligen Kohlenäsäure aus, die durch die Haut unmittelbar auf Blutgefäße und Nerven wirkt.

### Als einzige Klinik in Bad Krozingen...

...ist die Theresienklinik mit einem komfortablen, wetterunabhängigen Zugang („Bademantelgang“) zu dieser Therme verbunden. Durch diesen erreichen Sie die Vita Classica ohne unser Haus verlassen zu müssen.

## Ausstattung

Unser Haus ist nach modernsten Gesichtspunkten eingerichtet und verfügt über 347 Betten, wovon 187 der orthopädisch-rheumatologischen und 132 Betten der internistisch- kardiologischen Abteilung zugehören.

## Die Zimmer

Die komfortabel eingerichteten Einzelzimmer mit Dusche/WC, Telefon, Fernseher, Rundfunkanschluss und Balkon oder Terrasse tragen dazu bei, dass sich unsere Rehabilitanden in einer angenehmen Atmosphäre wohlfühlen können. Auf Wunsch besteht die Möglichkeit, eine Begleitperson im Zimmer unterzubringen. Einen Internetzugang kann man auf dem Zimmer erhalten. Alle Zimmer und Klinikeinrichtungen sind behinderten- und rollstuhlgerecht gestaltet.



## Der Standort Bad Krozingen

Bad Krozingen ist ein moderner Kur- und Wellnessort, sonnig und wohltemperiert, zwischen Schwarzwald und Vogesen, mitten im Markgräflerland.



Im Zentrum von Bad Krozingen (zehn Minuten Fußweg) finden unsere Rehabilitanden Cafes, Drogerien, Einkaufsmöglichkeiten jeglicher Art, Ärzte weiterer Fachrichtungen, Apotheken, Augenoptiker, verschiedene Geldinstitute und vieles mehr.

## Bad Krozingen ist von Natur aus ein Wohlfühlort

Seit 1911 sprudeln hier die warmen Quellen. Damals stieß man bei Bohrungen auf eine meterhoch sprudelnde Mineral-Thermalquelle. Die Entwicklung zum Heilbad nahm ihren Lauf.

Heute sind Bade- und Saunavergnügen in Bad Krozingen in der Vita Classica zu Hause. Auf der Suche nach Ruhe und Erholung ist das attraktive Mineral-Thermalbad das ideale Ziel aller bad-gewordenen Wünsche.

## Hier liegt aber auch Europa vor der Tür

Im Dreiländereck treffen sich Deutschland, Frankreich und die Schweiz. Colmar, Strassbourg und Basel liegen ebenso wie Freiburg in unmittelbarer Umgebung.

# Die KTQ-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.

Bereits im Leitbild verpflichtet sich die Theresienklinik zur Rehabilitandenorientierung. Dies beinhaltet auch eine rehabilitandenorientierte Vorbereitung der stationären Behandlung. In diesem Zuge erhalten die Rehabilitanden im Vorfeld der Aufnahme eine Hausbroschüre zusammen mit der Einladung postalisch zugesandt (z. B. Mitaufnahme von Begleitpersonen). Zudem finden sich in der Informationsbroschüre "Theresienklinik von A bis Z" diverse Hinweise. Die Theresienklinik ist über die Autobahn und Bundesstraße gut zu erreichen. Ein klinikeigener, kostenfreier Parkplatz steht Ihnen zur Verfügung.

### *1.1.2 Orientierung in der Rehabilitationseinrichtung*

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

Ziel der Klinik ist es, Rehabilitanden, Mitarbeitern und Besuchern durch ein gut strukturiertes Wegeleitsystem die selbstständige Orientierung zu erleichtern. Hierzu sind bspw. Hinweistafeln mit Piktogrammen an zentralen Stellen und in den Aufzügen ausgehängt und die Räumlichkeiten mit Schildern gekennzeichnet. Zusätzlich stehen die Rezeptionsmitarbeiter im Eingangsbereich zur Unterstützung bei der Orientierung bereit. Anreisende werden vom Begleitedienst auf ihre Zimmer gebracht, auf dem Weg dorthin werden sie über relevante Anlaufstellen in der Klinik informiert.

### *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.

Unser Ziel ist es, die Rehabilitandenaufnahme so rehabilitandenorientiert und effizient wie möglich zu gestalten. Den Prozess der Anmeldung und Aufnahme haben wir daher umfassend geregelt. Der Empfang erfolgt durch qualifiziertes und langjährig erfahrenes Servicepersonal. Zur Erholung von der Anreise stehen ausreichend Sitzgelegenheiten und eine Cafeteria mit Getränken und Speisen zur Verfügung. Unser Begleitedienst, der von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unterstützt wird, übernimmt die Begleitung auf die Stationen. Dort erfolgt auch die ärztliche und pflegerische Aufnahme durch unsere Mitarbeiter.

### *1.1.4 Ambulante Rehabilitandenversorgung*

Die ambulante Rehabilitandenversorgung verläuft koordiniert unter Berücksichtigung der Rehabilitandenbedürfnisse.

Unsere ambulanten Rehabilitanden werden in allen Bereichen durch qualifiziertes Personal behandelt. Wir legen großen Wert auf eine aktive Integration in die Behandlungsabläufe und klären sie über die einzelnen Behandlungsschritte umfassend auf. Speziell für unsere ambulanten Rehabilitandinnen und Rehabilitanden sind eigene Ruhebereiche eingerichtet. Auch die Angebote des Abholdienstes können sie in Anspruch nehmen.

## 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.

Die Ersteinschätzung als Grundlage der Therapieplanung wird unmittelbar nach der stationären Aufnahme erstellt. Für eine ungestörte Atmosphäre stehen spezielle Aufnahmeräume bereit. In der Aufnahme erheben wir u.a. die individuellen Risikofaktoren unserer Rehabilitanden, ihre Fähigkeiten, Lebensumstände, Hilfsmittel, persönliche Ziele sowie ihre Erwartungen an die Therapie und berücksichtigen diese in der weiteren Planung.

### *1.2.2 Nutzung von Vorbefunden*

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

Um Doppeluntersuchungen zu vermeiden und somit die Belastung des Rehabilitanden auf das Nötige zu beschränken, nutzen wir gezielt Vorbefunde. Jeder Rehabilitand bekommt daher in seinem An-schreiben eine detaillierte Beschreibung, welche Unterlagen und Vorbefunde mitzubringen sind. Die Vorbefunde werden anschließend in die Behandlung integriert und bei der weiteren Behandlungsplanung einbezogen.

### *1.2.3 Festlegung des Rehabilitationsprozesses*

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

Im Rahmen der ärztlichen Aufnahme werden signifikante Behandlungsziele zusammen mit dem Rehabilitanden definiert. Nach einem definierten Turnus erfolgt eine Überprüfungen der Therapiezielerreichung im Rahmen der Visiten, der interdisziplinären Stationsteams und der sozial-medizinischen Rehabilitationsteams. Grundlage der Planung sind differenzierte interne Leitlinien, die dem aktuellen Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse entsprechen.

### *1.2.4 Integration von Rehabilitanden in die Behandlungs-/Therapieplanung*

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

Das Rehabilitationskonzept der Theresienklinik richtet sich an dem Prinzip "Hilfe zur Selbsthilfe" aus. Eine

wesentliche Voraussetzung hierfür ist die umfassende Integration des Rehabilitanden in die Behandlungsplanung, den Behandlungsverlauf und die Bewertung des Rehabilitationsergebnisses. Individuelle Wünsche, Ziele und Lebensumstände werden dabei berücksichtigt. Sprachliche, kulturelle und religiöse Besonderheiten finden hierbei Berücksichtigung.

### *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.

Eine fachlich hochwertige und zeitgerechte Rehabilitation in unserer Klinik sichern wird durch den Einsatz von qualifizierten Mitarbeitern, professionelle Standards und durch die Anwendung von aktuellen Leitlinien. Die Theresienklinik bietet umfassende Therapieleistungen an, u.a. Physio-, Psycho-, Werk- und Kunsttherapie, Physikalische Therapie sowie Sozial- und Rehaberatung. Eine gute interne Zusammenarbeit wird dabei über die Informationsweiterleitung in Besprechungen erreicht. Daneben werden unsere Rehabilitanden motiviert, unser vielseitiges Angebot an gesundheitsfördernden Maßnahmen, z. B. Rückenschule oder Herzklappengruppe zu nutzen.

#### *1.3.2 Anwendung von Leitlinien*

Der Rehabilitandenversorgung werden Leitlinien und, wo möglich, Evidenzbezug zugrundegelegt.

Eine hohe Behandlungsqualität wird durch interne Leitlinien und klinische Behandlungspfade gewährleistet, die sich an den Leitlinien der Fachgesellschaften und den Empfehlungen der BAR und DRV orientieren. Darüber hinaus liegen abteilungsspezifische medizinische Konzepte vor, welche das gesamte therapeutische Leistungsspektrum der Klinik beschreiben. Bestandteil sämtlicher Behandlungsprozesse sind Prüfzeitpunkte (z. B. Visiten, interdisziplinäre Teams, Pflegeassessment), an denen die bisher durchlaufenen Rehabilitationsprozesse evaluiert werden.

#### *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.

Bereits im Leitbild verpflichtet sich die Klinik zur Rehabilitandenorientierung mit dem Ziel, Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten. Dafür klären wir unsere Rehabilitanden umfassend über alle Untersuchungen und Therapieschritte auf und beteiligen sie aktiv an Entscheidungen. Bei Erstkontakt stellen sich die Behandlungsteams den Rehabilitandinnen und Rehabilitanden namentlich vor. Als feste Ansprechpartner werden ein Arzt und ein Therapeut benannt. Weitere Informationen erhalten die Rehabilitanden über unsere Informationsbroschüre, Fototafeln der Behandlungsteams, Stationstafeln und über KTQ-Qualitätsbericht Theresienklinik Bad Krotzingen

die individuellen Therapiepläne.

#### *1.3.4 Rehabilitandenorientierung während des Therapieaufenthaltes: Ernährung*

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

Wir bieten eine ausgewogene, abwechslungsreiche und schmackhafte Kost an, die individuell auf das jeweilige Krankheitsbild angepasst ist und Wünsche berücksichtigt. Täglich stehen mindestens zwei Menüs in den verschiedenen Kostformen zur Verfügung, von denen eins fleischfrei ist. Der Menüplan wird mit den Rehabilitanden abgestimmt. Spezielle kulturelle, religiöse oder weltanschauliche Bedürfnisse werden berücksichtigt. Liegen Sonderwünsche oder speziellen Unverträglichkeiten vor, wird qualifiziertes Fachpersonal (z.B. Diätassistenz) hinzugezogen. Ein Speisesaal steht zur Verfügung.

#### *1.3.5 Koordinierung des Therapieaufenthaltes*

Die Durchführung der Therapie/Behandlung erfolgt koordiniert.

Ziel ist es, durch einen koordinierten Ablauf diagnostischer Maßnahmen einen strukturierten Behandlungsprozess sicherzustellen. Unser ärztliches Personal plant gemeinsam mit den Rehabilitanden die diagnostischen Maßnahmen und fordert diese an. Eine koordinierte Behandlung ist durch die enge Zusammenarbeit und regelmäßige Absprache der an der Behandlung Beteiligten gewährleistet.

#### *1.3.6 Koordinierung der Behandlung: chirurgische Eingriffe*

Die Durchführung der Behandlung chirurgischer Eingriffe erfolgt koordiniert.

Trifft nicht zu.

#### *1.3.7 Kooperation mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung*

Die Behandlung/Therapie des Rehabilitanden erfolgt in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung.

Bereits im Leitbild verpflichtet sich die Theresienklinik zur Förderung einer teamorientierten Zusammenarbeit. Dafür arbeiten die unterschiedlichen Berufsgruppen und Fachbereiche effizient zusammen. Zur weiteren Umsetzung dieser interdisziplinären Zusammenarbeit haben wir ein strukturiertes Besprechungswesen etabliert. Hierdurch findet ein Austausch regelmäßig statt. Um eine umfassende Behandlung anbieten zu können, können wir zudem auf externe Konsilärzte zurückgreifen.

#### *1.3.8 Kooperation mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung: Visite*

Die Visitierung des Rehabilitanden erfolgt in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung.

Unser Ziel ist es, durch definierte Visitenzeiten Unsicherheiten bei den Rehabilitanden zu vermeiden und einen koordinierten Tagesablauf zu gewährleisten. Bei der Durchführung der Visiten achten wir auf eine rehabilitandenorientierte Gestaltung und beziehen unsere Rehabilitanden aktiv mit ein. Hier werden medizinische Sachverhalte verständlich erklärt und offene Fragen und Probleme besprochen. Für einen koordinierten Tagesablauf sind feste Visitenzeiten definiert. Zur Wahrung der Privatsphäre werden die Visiten in separaten Räumlichkeiten durchgeführt, auf Wunsch können Angehörige 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.

Ziel ist es, durch geeignete Maßnahmen die berufliche Wiedereingliederung des Rehabilitanden zu unterstützen und die Eigenmotivation zu fördern. Die sozialmedizinische Beurteilung wird durch ein sozialmedizinisches Rehteam in Zusammenarbeit mit dem Behandlungsteam erstellt. In interdisziplinären Fallbesprechungen und Visiten wird von allen an der Behandlung Beteiligten der weitere Verlauf der Behandlung überprüft und ggf. angepasst. Im Abschlussgespräch werden die Ergebnisse gemeinsam mit den Rehabilitanden besprochen.

### *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.

Bei der Anamnese erfasst dafür der aufnehmende Arzt alle Kontextfaktoren. Im Verlauf der Behandlung ergänzt das Behandlungsteam diese und legt die Bedarfsbestimmung an häuslicher Versorgung und Hilfsmitteln fest. Bei Bedarf und mit Zustimmung der Rehabilitanden können u.a. nachsorgende Einrichtungen kontaktiert werden.

## 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.

Ziel ist es, Entlassungen vorab zu planen, strukturiert umzusetzen und vor allen Entlassungen ein Entlassgespräch mit den Rehabilitanden zu führen. Die kontinuierliche Weiterversorgung des Rehabilitanden in anderen Versorgungsbereichen erfolgt professionell und koordiniert gesteuert unter Integration des Rehabilitanden. Derzeit arbeiten wir an der noch schnelleren Bereitstellung der Arztbriefe.

### *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.

Zum Zeitpunkt der Entlassung sollen alle erforderlichen Dokumente für einen nahtlosen Übergang in die häusliche Umgebung bzw. in andere Versorgungsbereiche zur Verfügung stehen. Dies wird durch unsere qualifizierten Mitarbeiter sichergestellt. Welche vor- und nachbehandelnden Einrichtungen den Entlassbericht erhalten, entscheiden unsere Rehabilitanden selbst. Erfolgt eine Verlegung aufgrund eines Notfalles, übergeben wir der Einrichtung die relevanten Unterlagen.

### *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.

Wir gewährleisten eine nahtlose Versorgung unserer Rehabilitanden nach der Entlassung, indem wir den Weiterversorgungsbedarf schon während des Aufenthaltes abstimmen. Hierfür nehmen unsere Mitarbeiter frühzeitig Kontakt mit Angehörigen, Einweisern oder weiterversorgenden Einrichtungen auf, besprechen die Situation und leiten alle wichtigen Maßnahmen ein. Erst nach Abschluss aller notwendigen Vorbereitungen erfolgt eine Entlassung bzw. Überleitung.

## 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.

Das Ziel der Theresienklinik ist es, durch eine bedarfsorientierte Personalplanung die Rehabilitandenversorgung rund um die Uhr sicherzustellen. Grundlage für die Personalbedarfsplanung bildet der Stellenplan der Rentenversicherungsträger. Die fachliche und zusätzliche Qualifikation unseres Personals ist uns sehr wichtig. Daher fördern wir aktiv die Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter. Zudem bieten wir unseren Mitarbeitern Coaching-Angebote, Unterstützung in Konfliktsituationen sowie umfangreiche gesundheitsfördernde Maßnahmen an, um krankheitsbedingten Ausfälle zu reduzieren.

### 2.2 Personalentwicklung

Die Rehabilitationseinrichtung betreibt eine systematische Personalentwicklung.

#### 2.2.1 Systematische Personalentwicklung

Die Rehabilitationseinrichtung betreibt eine systematische Personalentwicklung.

Um eine optimale Versorgung der Rehabilitanden zu ermöglichen, werden gut ausgebildete Mitarbeiter benötigt. In diesem Zuge haben wir verschiedene Instrumente zur Personalentwicklung etabliert. Hierzu zählen u.a. jährliche Mitarbeitergespräche, in denen die Leistung gemeinsam reflektiert und eine individuelle Karriereplanung vorgenommen wird. Darüber hinaus finden zahlreiche Fort- und Weiterbildungen statt. Über die Mitarbeiterbefragung prüfen wir jährlich die Zufriedenheit mit den Personalentwicklungsmöglichkeiten.

#### 2.2.2 Festlegung der Qualifikation

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

Für alle Mitarbeiter der Theresienklinik haben wir Stellenbeschreibungen mit Qualifikationsanforderungen definiert. Durch eine strukturierte Einarbeitung, das Vorliegen von hausinternen Behandlungspfaden und durch ein umfassendes Fort- und Weiterbildungsprogramm stellen wir sicher, dass unsere Mitarbeiter nach dem aktuellen Stand der Wissenschaft arbeiten. Anhand einer Qualifikationsmatrix wird regelmäßig der Fortbildungsbedarf erhoben und im Rahmen der Mitarbeitergespräche das Qualifikationsniveau der Mitarbeiter besprochen und weitere Maßnahmen 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.

Wir legen großen Wert auf Fort- und Weiterbildungen, sodass unsere Mitarbeiter optimal für die Versorgung der Rehabilitanden qualifiziert sind. Aus diesem Grund erheben wir regelmäßig den Fortbildungsbedarf u.a. basierend auf gesetzlichen Vorschriften und betrieblichen Erfordernissen. Die Mitarbeiter können über die Mitarbeitergespräche und -befragungen Vorschläge für Fort- und Weiterbildungen äußern. Neben der Übersicht zu Pflichtfortbildungen ist ein Jahresfortbildungsprogramm etabliert. Externe Fortbildungen können bei Bedarf auch besucht werden.

### *2.2.4 Finanzierung der Fort- und Weiterbildung*

Die Finanzierung von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen ist mitarbeiterorientiert geregelt.

Wir legen großen Wert auf eine bedarfsorientierte Personalentwicklung unserer Mitarbeiter und stellen dementsprechend ausreichend finanzielle Mittel für die Fort- und Weiterbildung zur Verfügung. Neben finanziellen Ressourcen stehen jedem Mitarbeiter zusätzlich zum Urlaub fünf Fortbildungstage zur Verfügung. Viele Fortbildungen werden berufsgruppenübergreifend und zu mehreren alternativen Terminen angeboten. Im Sinne des Wissenstransfers berichten Mitarbeiter, die eine externe Fortbildung besucht haben, über diese in ihrer Abteilung.

### *2.2.5 Verfügbarkeit von Fort- und Weiterbildungsmedien*

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

Mit einer umfassenden Ausstattung an Fort- und Weiterbildungsmedien in allen Bereichen stellen wir eine ausreichende Information auf dem neuesten Stand der Wissenschaft sicher. In diesem Sinne bieten wir u.a. eine Bibliothek, diverse Fachzeitschriften, unser Intranet mit diversen Behandlungsstandards und fachspezifische Software an. Für Veranstaltungen, Seminare und Fortbildungen werden ausreichend Räume, Präsentations- und Moderationsmaterialien vorgehalten.

### *2.2.6 Sicherstellung des Lernerfolges in angegliederten Ausbildungsstätten*

Trifft nicht zu.

## 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.

Wir verfolgen einen mitarbeiterorientierten Führungsstil und haben dazu verbindliche Führungsgrundsätze definiert. Unser Ziel ist es, durch langfristige Karriereplanung und Mitarbeiterzufriedenheit eine langfristige Personalbindung zu erreichen. Dafür werden Eigenverantwortung, Kompetenz und team-



orientierte Zusammenarbeit gefördert. Einen hohen Stellenwert nimmt daher die Einbindung der Mitarbeiter in strategische Entscheidungen ein. Dies erfolgt z.B. durch Arbeitskreise und Qualitätszirkel. Im Sinne einer stetigen Verbesserung ist Feedback zum Führungsverhalten des Vorgesetzten stets gewünscht. Unsere Führungskräfte erhalten zudem nun jährlich Führungskräfte-seminare.

### *2.3.2 Einhaltung geplanter Arbeitszeiten*

Tatsächliche Arbeitszeiten werden systematisch ermittelt und entsprechen weitgehend geplanten Arbeitszeiten.

Unser Ziel ist es, geplante Arbeitszeiten unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben, der internen Vereinbarungen und der Mitarbeiterwünsche einzuhalten. Um eine bestmögliche Balance zwischen Arbeit und Familie herzustellen, bieten wir verschiedene Arbeitszeitmodelle an. Wünsche hierzu können im Rahmen der Mitarbeitergespräche geäußert und entsprechend angepasst werden. Die Einhaltung der Arbeits- und Pausenzeiten wird durch die jeweiligen Abteilungsleitungen thematisiert.

### *2.3.3 Einarbeitung von Mitarbeitern*

Jeder neue Mitarbeiter wird systematisch/effizient auf seine Tätigkeit vorbereitet.

Neue Mitarbeiter werden systematisch und umfassend in ihr Aufgabengebiet und Arbeitsumfeld eingearbeitet. Um dies sicherzustellen, haben wir Regelungen getroffen und verschiedene Dokumente wie Einarbeitungshandbücher, -konzepte und Checklisten etabliert. Neue Mitarbeiter bekommen für die Einarbeitungszeit einen Mentor zur Seite gestellt. Zudem findet für alle neuen Mitarbeiter ein Einführungstag statt, an dem sich neben der Geschäftsführung auch die zentralen Bereiche vorstellen. Im Zuge der Einarbeitung werden zudem drei Gespräche mit dem Vorgesetzten geführt.

### *2.3.4 Umgang mit Mitarbeiterideen, Mitarbeiterwünschen und Mitarbeiterbeschwerden*

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein Verfahren zum Umgang mit Mitarbeiterideen, Mitarbeiterwünschen und Mitarbeiterbeschwerden.

Zufriedene Mitarbeiter bilden einen wesentlichen Bestandteil einer guten Rehabilitandenversorgung. Wir sind daher bestrebt, Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden für den ständigen Verbesserungsprozess zu nutzen. Hierfür haben wir ein Gremium etabliert, das sich um die Bewertung von Vorschlägen kümmert. Hierbei werden Sinnhaftigkeit, Verbesserung der Arbeitsbedingungen/ des Arbeitsklimas, Effizienzgedanken sowie die Konformität mit den Unternehmenszielen als Kriterien berücksichtigt. Für angenommene Vorschläge wird im Ausschuss ein Umsetzungsverantwortlicher benannt. Zur Motivation machen wir die Ergebnisse bekannt und honorieren die umgesetzten Ideen finanziell oder materiell. Beschwerden können über den Dienstweg, die Geschäftsführung, im Zuge der Mitarbeitergespräche, der Mitarbeiterbefragung und über den Betriebsrat kommuniziert werden.

## 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.

Ziel ist es, den Mitarbeitern Arbeitsplätze zur Verfügung zu stellen, die sie gesund halten, Unfälle vermeiden und negative Belastungen von ihnen abwenden. Dafür sind in allen relevanten Bereichen entsprechend qualifizierte Beauftragte (z. B. Arbeitssicherheit) benannt. Zudem haben wir einen Arbeitskreis Gesundheitsförderung etabliert. Die Dokumentation und Meldung von Arbeitsunfällen erfolgt nach einem festgelegten Verfahren. Zur Überprüfung der Arbeitssicherheitsvorschriften werden regelmäßig Begehungen, Arbeitsplatzbeurteilungen, Risikoanalysen und Unterweisungen durchgeführt. Regelmäßige Schulungen zum Arbeitsschutz finden statt.

#### 3.1.2 Verfahren zum Brandschutz

In der Rehabilitationseinrichtung wird ein Verfahren zur Regelung des Brand-schutzes angewandt.

Unser Ziel ist es, durch geeignete Maßnahmen den Brandfall vorzubeugen sowie bei auftretenden Bränden ein optimales Vorgehen zur Rettung von Rehabilitanden, Besuchern und Mitarbeitern sicherzustellen. Regelungen und Vorgehensweisen sind in einem Alarm- und Katastrophenschutzplan und der Brandschutzordnung definiert. Flucht- und Rettungswegepläne sowie Aushänge und Feuerlöscher sind flächendeckend vorhanden. Verpflichtende Brandschutzunterweisungen, in den theoretische und praktische Vorgehensweisen vermittelt werden, finden jährlich statt. Vierteljährlich finden Brand-schutzbegehungen statt.

#### 3.1.3 Verfahren zur Regelung von hausinternen nichtmedizinischen Notfallsituationen und zum Katastrophenschutz

In der Rehabilitationseinrichtung wird ein Verfahren zur Regelung bei haus-internen Notfallsituationen und zum Katastrophenschutz angewandt.

Zur umfassenden Regelung des Verhaltens bei nichtmedizinischen Notfällen, wie z.B. Stromausfall und Bombendrohungen, liegt in unserer Klinik ein Alarm- und Katastrophenschutzplan vor. Der Plan regelt jeweils die Vorgehensweise im Notfall, die Alarmierung und beinhaltet eine Telefonliste mit den wichtigen Rufnummern in Katastrophensituationen. Für die Vorgehensweisen bei nichtmedizinischen Notfallsituationen bieten wir Schulungen an, die wir zuletzt im Jahr 2017 um weitere Themenbereiche erweitert haben.

### *3.1.4 Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement*

In der Rehabilitationseinrichtung wird ein Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement angewandt.

Unser Ziel ist es, für Rehabilitanden, Besucher und Mitarbeiter, die in eine Notfallsituation geraten, schnell und effektiv Hilfe zu gewährleisten. Dies haben wir über ein umfassendes Notfallmanagement sichergestellt. In unserem Notfallkonzept sind die entsprechenden Regelungen definiert und die entsprechende Notfallausrüstung wie z.B. standardisiert bestückte Notfallrucksäcke sind in den beiden Schwerpunkt-Abteilungen (Kardiologie und Orthopädie) vorhanden. Ein Notfallteam steht jederzeit zur Verfügung und regelmäßige Schulungen der Mitarbeiter erfolgen.

### *3.1.5 Gewährleistung der Rehabilitandensicherheit*

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

Bereits bei der Aufnahme stellen wir unseren Rehabilitanden sachliche und personelle Hilfestellungen bereit. Zudem erhalten sie Informationen zur Sturzprophylaxe und zum Notrufsystem unserer Klinik. Besteht das Risiko einer Eigen- oder Fremdgefährdung, greift unser geschultes Personal behutsam ein. Zudem stehen spezielle Angebote z.B. eine psychologische Betreuung, zur Verfügung. Die gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, wie z.B. im Bereich Hygiene und Strahlenschutz werden umgesetzt.

## 3.2 Hygiene

In der Rehabilitationseinrichtung wird ein systematisches, einrichtungswieites 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 einrichtungswieit geregelt.

Ziel ist es, den Mitarbeitern eine nachvollziehbare und transparente Struktur der Organisation der Hygiene sowie klare Richtlinien für das Vorgehen im Falle einer Infektionserkrankung zur Verfügung zu stellen. Eine Hygienekommission ist etabliert. Hygienefachkräfte, hygienebeauftragte Ärzte und Pflegekräfte sind als Multiplikatoren und Ansprechpartner für die verschiedenen Bereiche benannt. Hygiene- und Desinfektionspläne sind für alle relevanten Bereiche vorhanden. Der aktuelle Kenntnisstand unseres Personals wird durch regelmäßige Schulungen sichergestellt. Eine Kontrolle der Einhaltung der Hygieneregulungen findet u.a. in regelmäßigen Hygienebegehungen und -visiten statt.

### *3.2.2 Erfassung und Nutzung hygienerelevanter Daten*

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

Einrichtungswieit wird in hygienerelevanten Bereichen Hygienedaten wie Keimresistenz- und Infektionsstatistiken erhoben, um Infektionserkrankungen zeitnah zu erfassen, zu melden und zielgerichtete Maßnahmen einzuleiten. Im Rahmen der internen Infektionserfassung werden Häufungen und Auffälligkeiten erfasst und im Regelbesprechungswesen mittels einer Risikoanalyse bewertet. Der Melde-

weg der gesetzlich zu erfassenden Erreger ist im Ausbruchmanagement geregelt.

### *3.2.3 Planung und Durchführung hygiesichernder Maßnahmen*

Hygiesichernde Maßnahmen werden umfassend geplant und systematisch durchgeführt.

Zur Vermeidung, Erkennung und Bekämpfung von Infektionen bei Rehabilitanden und Mitarbeiter setzen wir hygiesichernden Maßnahmen und Begehungen ein, um deren Umsetzung zu prüfen. Verschiedene schriftliche Regelungen sind erarbeitet, z.B. Hygienestandards, Anweisungen zum Vorgehen bei speziellen Infektionserregern, multiresistenten Erregern und Ausbrüchen. In der Einarbeitung und am Einführungstag werden alle Mitarbeiter in das interne Hygienemanagement eingewiesen und nachfolgend Fortbildungen genutzt, um den Kenntnisstand der Mitarbeiter zu optimieren. Seit 2015 schulen wir auch Rehabilitanden in der Händedesinfektion.

### *3.2.4 Einhaltung von Hygienerichtlinien*

Hygienerichtlinien werden einrichtungsweit eingehalten.

Die Richtlinien des Robert-Koch-Instituts sowie alle gesetzlichen Vorgaben bilden die Grundlage unserer hausinternen Hygienevorgaben. In der Küche werden die Vorgaben der Lebensmittelhygieneverordnung und ein spezielles Hygienekonzept (HACCP) vollständig umgesetzt. Durch Hygienefortbildungen und -schulungen, Bekanntmachungen und regelmäßige Überprüfungen stellen wir die Einhaltung der internen Hygienerichtlinien sicher.

## **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 geregeltes Verfahren zur Bereitstellung von Arzneimitteln, Blut und Blutprodukten sowie Medizinprodukten.

In unserer Klinik existiert ein geregeltes Verfahren zur Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten. Bei Bestellungen werden individuelle Wünsche unserer Rehabilitanden soweit möglich berücksichtigt. Hygienische, ökologische und arbeitsschutzbezogene sowie qualitätsrelevante Aspekte fließen in die Entscheidungen im Bestellprozess ein. Eine Arzneimittelkommission haben wir etabliert.

### *3.3.2 Anwendung von Arzneimitteln*

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein geregeltes Verfahren zur Bereitstellung und Anwendung von Arzneimitteln.

Über die enge Zusammenarbeit mit einer externen Apotheke wird die Versorgung unserer Rehabilitanden mit Arzneimitteln sichergestellt. Die Klinik ist mit einer ausreichenden Menge an gängigen Arzneimitteln ausgestattet. Zur korrekten Anwendung von Arzneimitteln und das Vorgehen bei unerwünschten Arzneimittelwirkungen ist klar geregelt.

### *3.3.3 Anwendung von Blut und Blutprodukten*

Trifft nicht zu.

### *3.3.4 Anwendung von Medizinprodukten*

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

Der Umgang mit Medizinprodukten ist in unsere Klinik klar geregelt. Medizinproduktebeauftragte und Geräteverantwortliche haben wir benannt und sind die Einweisung der Mitarbeiter zuständig. Die Ersteinweisung in neue Geräte erfolgt direkt durch den Hersteller. Die jeweiligen Gebrauchsanweisungen sind in unmittelbarer Nähe der Geräte aufbewahrt. Die vorhandenen Medizinprodukte werden regelmäßig kontrolliert und instandgehalten.

### *3.3.5 Regelung des Umweltschutzes*

In der Rehabilitationseinrichtung existieren umfassende Regelungen zum Umweltschutz.

Wir fühlen uns der Region und dem Schutz der Umwelt verpflichtet. Wir haben daher verschiedene Regelungen und Konzepte zu einem schonenden Umgang mit Ressourcen sowie zur Reduzierung von Abfall und Schadstoffen definiert. Die Maßnahmen werden anhand von Kennzahlen täglich geprüft. Ein Abfall- als auch ein Energieberater benannt. Auch bei der Neuanschaffung kaufen wir schadstoffarm und umweltfreundlich ein.

## 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.

Zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Rehabilitandendaten haben wir schriftliche Regelungen definiert. Für jeden Patienten wird eine Akte angelegt, in der alle Berufsgruppen gemeinsam dokumentieren. Bei der Entlassung wird die gesamte Dokumentation nach einem festgelegten Muster in die zu archivierende Akte überführt und dabei nochmals auf Vollständigkeit überprüft. Die korrekte Dokumentation wird jährlich in Audits überprüft.

#### *4.1.2 Dokumentation von Rehabilitandendaten*

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

Unser Ziel ist es, durch geeignete Strukturen eine einheitliche, nachvollziehbare, zeitnahe und korrekte Rehabilitandendokumentation sicherzustellen. Dies geschieht durch klare Regelungen, z.B. bei der Dokumentation und beim Vorgehen bei nachkommenden Befunden. Die Vollständigkeit der Daten wird mindestens wöchentlich und bei Abschluss der Behandlung überprüft. Zur Vermeidung von Mehrfachdokumentationen sind ebenfalls geeignete Strukturen und das EDV-System eingerichtet. Der Zugriff auf die elektronisch hinterlegten Daten erfolgt nach den jeweiligen Benutzerrechten.

#### *4.1.3 Verfügbarkeit von Rehabilitandendaten*

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein Verfahren, um den zeitlich uneingeschränkten Zugriff auf die Rehabilitandendokumentation zu gewährleisten.

Die Mitarbeiter, die an der Behandlung der Rehabilitanden beteiligt sind, haben jederzeit Zugriff auf die benötigten Daten. Alle Berufsgruppen dokumentieren in einer einzigen Rehabilitandenakte. Diese wird nach Abschluss der Behandlung archiviert und im Archiv eine Archivakte angelegt. Akten bereits entlassener Patienten können jederzeit im Archiv ausgeliehen. Elektronisch gespeicherte Daten sind über die Krankenhaussoftware verfügbar. Im Archiv wird jede Ausgabe vermerkt, so dass der Verbleib der Akten stets nachvollziehbar ist.

## 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.

Über ein umfassendes Leitungs- und Teambesprechungswesen in allen Bereichen stellen wir einen zeitnahen und korrekten Informationsaustausch sicher. Regelungen hierzu haben wir im Informations- und Kommunikationskonzept definiert. Neben Besprechungen dienen die Mitarbeiterzeitschrift, Rundschreiben, der Qualitätsmanagement-Newsletter und Betriebsversammlungen dem internen Austausch. Darüber hinaus dokumentieren sämtliche Mitarbeiter die Behandlung in einer Rehabilitandennakte und das EDV-System stellt einen unkomplizierten Austausch zwischen den Fachbereichen sicher.

### 4.2.2 Informationsweitergabe an zentrale Auskunftsstellen

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

Die Rezeption ist die zentrale Auskunftsstelle. Hier geben unsere Mitarbeiter freundlich und fachkundig Auskunft und helfen bei der Orientierung. Zudem verfügt die Rezeption über die relevanten Informationen zu unseren Rehabilitanden und hat Telefon- und Mitarbeiterlisten für Notfälle hinterlegt. Für eine optimale Qualifizierung nehmen die Mitarbeiter der Rezeption an entsprechenden Schulungen, z.B. zu Gesprächsführung, teil. Der Datenschutz wird eingehalten und Informationen nur nach Freigabe durch den Rehabilitanden weitergegeben. Verbesserungsvorschläge aus Befragungen oder Patientenrückmeldungen werden zeitnah umgesetzt.

### 4.2.3 Information der Öffentlichkeit

Die Rehabilitationseinrichtung informiert systematisch die interessierte Öffentlichkeit durch unterschiedliche Maßnahmen.

Wir sind bestrebt, unsere Zielgruppen und die Öffentlichkeit über die Leistungen und aktuelle Entwicklungen der Theresienklinik zu informieren sowie die positive Außendarstellung der Klinik zu unterstützen. Für ein strukturiertes Vorgehen haben wir ein Konzept erstellt, in dem Ziele und Strategien für unsere Zielgruppen festgelegt sind. Unsere Klinik bietet z.B. Klinikbesuche, Tage der offenen Tür, eine Gesundheitswoche an und informiert Interessierte über verschiedene Wege (z.B. Internet, Presse). Über verschiedene Befragungen wird die Zufriedenheit mit den angebotenen Veranstaltungen gemessen.

### 4.2.4 Berücksichtigung des Datenschutzes

Daten und Informationen, insbesondere von Rehabilitanden, werden in der Rehabilitationseinrichtung durch verschiedene Maßnahmen geschützt.

Wie die Daten und Informationen, insbesondere von Rehabilitanden, in unserer Klinik geschützt werden, ist in unserem Datenschutzkonzept geregelt. Die Einhaltung dieser Regelungen wird regelmäßig durch unseren Datenschutzbeauftragten überprüft. Durch unsere EDV-Struktur und das darin hinterlegte Berechtigungskonzept haben Mitarbeiter nur Zugriff auf die für sie relevanten Rehabilitanden- und Mitarbeiterdaten. Damit alle Mitarbeiter über die Datenschutzregelungen informiert sind, führen

wir u.a. Begehungen, Schulungen und Einweisungen durch. Alle Mitarbeiter müssen eine "Schweigepflichterklärung" unterschreiben, in der sie versichern, keine Daten und Informationen an Dritte weiterzugeben.

#### 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.

Mit der Bereitstellung unserer EDV-Struktur unterstützen/erleichtern wir die administrative Arbeit. Wichtig ist es insbesondere, einen möglichst sicheren und geschützten Umgang zu ermöglichen. Regelungen hierzu haben wir in unserem IT-Managementkonzept formuliert. Unser EDV-System steht in allen Bereichen der Klinik rund um die Uhr zur Verfügung. Bei Fragen kann die EDV-Abteilung kontaktiert werden, welche umgehend die notwendigen Maßnahmen ergreift. Unsere Mitarbeiter erhalten intern und extern EDV-Schulungen, z.B. bei Neueinführung von Software. Auch die Wünsche und Anregungen der Anwender bspw. zu Fortbildungen werden nach Möglichkeit berücksichtigt. Wir sind bestrebt, unsere EDV-Ausstattung stets zu verbessern, zuletzt haben wir z.B. einen Server modernisiert.



## 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.

Unser Leitbild bildet die Grundlage unseres täglichen Handelns in der Theresienklinik. In dem Leitbild haben wir unsere Unternehmenswerte festgelegt, die für alle Mitarbeiter verbindlich sind. Durch die Einbindung der Mitarbeiter in die Erstellung und Überarbeitung des Leitbildes ist sichergestellt, dass es die Sprache der Mitarbeiter spricht und damit verständlich ist. Die Veröffentlichung des Leitbildes erfolgt über das Intranet, Aushänge und am Einführungstag.

### 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.

Mit einem strukturierten Zielsystem erreichen wir, die langfristige Entwicklung der Klinik systematisch zu planen sowie den Führungskräften und Mitarbeitern Orientierung für ihr tägliches Handeln zu geben. Das Zielsystem besteht aus den Elementen Leitbild, Unternehmensziele, Qualitätspolitik und -ziele sowie den Kennzahlen. Im Rahmen der Aufsichtsratssitzungen wird geprüft, inwieweit die gesetzten strategischen und wirtschaftlichen Zielsetzungen tatsächlich erreicht wurden. Wir informieren unsere Mitarbeiter z.B. im Rahmen von Besprechungen und in Betriebsversammlungen zur Zielplanung.

#### 5.2.2 Festlegung der Einrichtungsprozesse

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

Für die beiden Fachabteilungen Kardiologie und Orthopädie liegt jeweils ein Medizinisches Konzept vor. Diese enthalten das komplette Leistungsspektrum und werden regelmäßig angepasst. In den Konzepten wird sowohl durch die Grundausrichtung als auch in einzelnen Prozessschritten der Bezug zur ICF hergestellt. Ergänzend zu den Medizinischen Konzepten liegen ein Einrichtungskonzept und ein Organigramm für die Klinik vor.

### *5.2.3 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes*

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

In unserer Klinik werden zur strukturierten Planung eine Übersicht über die anstehenden Investitionen, ein Liquiditätsplan und monatliche betriebswirtschaftliche Auswertungen erstellt. Der Wirtschaftsausschuss tagt monatlich. Anhand unseres Kennzahlensystems können wir zentrale Berechnungsgrößen nachverfolgen. Alle Mitarbeiter werden über Rundschreiben, Betriebsversammlungen und das Besprechungswesen über betriebswirtschaftliche Aspekte informiert.

### 5.3 Sicherstellung einer effizienten Einrichtungsführung

Die Rehabilitationseinrichtung wird mit dem Ziel der Sicherstellung der Reha-  
bilitandenversorgung 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.

Um die Kommunikation der Abteilungen untereinander sicherzustellen und immer weiter zu verbessern, gibt es auf Leitungsebene zahlreiche Gremien und Kommissionen, an denen immer ein Mitglied der Hausleitung teilnimmt. Die Struktur der Sitzungen ist definiert, ebenso wie die Umsetzung der abgeleiteten Maßnahmen regelmäßig in den Sitzungen nachgehalten wird. Zur Überprüfung der Beschlüsse der Kommissionen werden zusätzlich protokollierte Begehungen z.B. Hygiene genutzt. Die Ergebnisse der Sitzungen werden an die Mitarbeiter über das Besprechungswesen weitergeleitet.

#### *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 Geschäftsführung der Theresienklinik ist für die effiziente Zusammenarbeit in der Hausleitung zuständig. In der Geschäftsordnung finden sich Regelungen zur Arbeitsweise. Die Umsetzung von Beschlüssen wird durch Protokollwiedervorlagen überprüft. Die Ergebnisse dieser Sitzungen werden in Besprechungen an alle Mitarbeiter kommuniziert. Darüber hinaus dienen Mitarbeiter-, Betriebsversammlungen, Rundschreiben und Gespräche zur Information über wichtige Entscheidungen der Hausleitung.

#### *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.

Unser Ziel ist es, dass die Hausleitung alle zur Entscheidungsfindung notwendigen Informationen zeitgerecht zur Verfügung gestellt bekommt. Durch das Berichtswesen, die Protokolle von Sitzungen und Besprechungen der Bereiche wird die Information über das Betriebsgeschehen jederzeit sichergestellt. Regelungen finden sich im Informations- und Kommunikationskonzept sowie in weiteren Verfahrensanweisungen. Zudem erhält die Hausleitung über die Berichte des Controllings, in der Hygie-

nekommission und in Mitarbeiterversammlungen relevante Informationen.

### *5.3.4 Durchführung vertrauensfördernder Maßnahmen*

Die Einrichtungsführung fördert durch geeignete Maßnahmen das gegenseitige Vertrauen und den gegenseitigen Respekt gegenüber allen Mitarbeitern. Ein wertschätzender und vertrauensvoller Umgang miteinander ist uns sehr wichtig. Dazu gehört insbesondere die Information der Mitarbeiter, die wir durch verschiedene Informations- und Kommunikationsstrukturen sicherstellen. Wir haben einen Betriebsrat und führen jährliche Mitarbeitergespräche. Unsere Anerkennung bei Dienstjubiläen und Geburtstagen äußern wir durch Präsente. Zur Stärkung des Gemeinschaftsgefühls bieten wir regelmäßig gemeinsame Aktivitäten, wie das Sommerfest oder den Neujahrempfang.

## 5.4 Erfüllung ethischer Aufgaben

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

### *5.4.1 Berücksichtigung ethischer Problemstellungen*

In der Rehabilitationseinrichtung werden ethische Problemstellungen systematisch berücksichtigt.

Uns ist es wichtig, neben der Behandlung der Rehabilitanden auch Hilfestellungen bei ggf. auftretenden ethisch-moralischen Konfliktsituationen und generell ethische Fragestellungen zu bieten. Hierzu haben wir ein Ethikkomitee eingerichtet, das für Rehabilitanden, Bewohner, Angehörige und Mitarbeiter bei Anfragen zur Verfügung steht. In unserer Klinik ist auch ein psychologischer Dienst eingerichtet, der Beratung anbietet. Eine Betreuung kann sowohl vom therapeutischen Team, der Seelsorge als auch von den Rehabilitanden selbst angeregt werden.

### *5.4.2 Umgang mit sterbenden Rehabilitanden*

In der Rehabilitationseinrichtung werden Bedürfnisse sterbender Rehabilitanden und ihrer Angehörigen systematisch berücksichtigt.

Im Sterben liegende Rehabilitanden bilden in einer Reha-Klinik eine Ausnahme. Tritt dieser Fall ein, sind wir bestrebt, ein würdevolles Sterben ohne Schmerzen und in angenehmer Atmosphäre zu ermöglichen. Um eine optimale Begleitung zu gewährleisten, stehen in unserer Klinik Mitarbeiter mit spezieller Ausbildung zur Verfügung (z.B. Seelsorger, Pfarrer, Ordensschwestern, Psychologen). Bei Bedarf können Spezialisten wie z.B. Schmerztherapeuten konsiliarisch hinzugezogen werden. Individuelle, kulturelle und religiöse Wünsche und Bedürfnisse werden ebenso wie vorliegende Patientenverfügungen berücksichtigt.

### *5.4.3 Umgang mit Verstorbenen*

In der Rehabilitationseinrichtung gibt es Regelungen zum adäquaten Umgang mit Verstorbenen und deren Angehörigen.

Verstorbenen eine menschenwürdige Versorgung zuteilwerden zu lassen und den Angehörigen einen würdevollen Abschied zu ermöglichen, ist uns sehr wichtig. Unsere Mitarbeiter sorgen für eine angenehme Atmosphäre, damit Angehörige in Ruhe Abschied nehmen können. Auf Wunsch können Seel-

sorger, Psychologen und das Ethikkomitee hinzugezogen werden. Darüber hinaus bieten wir Betreuung und Gottesdienste an und Angehörige können unsere Kapelle nutzen.

## 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.

Mit unserem Qualitätsmanagement verfolgen wir das Ziel, eine systematische Verbesserung der Arbeitsabläufe, die Sicherstellung von Transparenz und die Erfüllung externen Vorgaben zu erreichen. Die Vorgehensweisen hierzu haben wir in einem Qualitätsmanagement-Konzept definiert, das z.B. die Organisation und Kommunikationsstrukturen regelt. Um die Umsetzung kümmert sich ein Qualitätsmanagementbeauftragter, der durch themenspezifische Beauftragte unterstützt wird. Die Einbindung sämtlicher Leitungsebenen in das Qualitätsmanagement ist u.a. durch regelmäßige Besprechungen sichergestellt. Die Mitarbeiter werden z.B. in Projektgruppen und Qualitätszirkeln integriert. Über Begehungen und Audits wird auch der Bekanntheitsgrad der Qualitätspolitik und -ziele geprüft.

#### 6.1.2 Verfahren zur Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung von Qualitätszielen

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

Regelungen zur Erarbeitung von Qualitätszielen finden sich im Qualitätsmanagementkonzept. Basierend auf unserer Qualitätspolitik werden die Qualitätsziele für das Gesamthaus und daraus abgeleitet für die beiden Fachabteilungen jährlich definiert. Die Information unserer Mitarbeiter über die Qualitätsziele erfolgt in Besprechungen, Veröffentlichungen im Qualitätsmanagement-Handbuch sowie im Newsletter. Über ein Kennzahlensystem prüfen wir den Erreichungsgrad unserer Ziele und leiten entsprechende Maßnahmen ab.

### 6.2 Qualitätsmanagementsystem

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein effektives Qualitätsmanagementsystem.

#### 6.2.1 Organisation des Qualitätsmanagements

Das Qualitätsmanagement ist effektiv und effizient organisiert.

Das Qualitätsmanagement ist als Stabsstelle der Geschäftsführung direkt zugeordnet. Regelungen zur Organisation des Qualitätsmanagements und zu Verantwortlichkeiten finden sich in unserem Qualitätsmanagement-Konzept. Ein Qualitätsmanagementbeauftragter und ein Vertreter, die für die Umsetzung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagement zuständig sind, sind benannt. Durch die Einbindung in das Regelbesprechungswesen ist eine umfassende Kooperation und Transparenz sichergestellt. Eine Vielzahl von Instrumenten kommt zum Einsatz, u.a. Schulungen, Audits und Begehungen. Darüber hinaus sind drei Qualitätszirkel eingerichtet (Qualitätsmanagement, medizinisches Notfallmanagement, Hygiene).

## 6.2.2 Methoden der internen Qualitätssicherung

In der Rehabilitationseinrichtung werden regelmäßig und systematisch Methoden der internen Qualitätssicherung angewandt.

In unserer Klinik werden zur internen Qualitätssicherung bedarfsorientiert Instrumente eingesetzt. Die hieraus gewonnenen Daten nutzen wir im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses. Dazu werden bspw. therapeutische Kennzahlen erhoben. Die Erreichung der festgelegten Therapieziele wird kontinuierlich zusammen mit den Rehabilitanden beurteilt und ggf. angepasst. Zur Überprüfung der Erreichung der definierten Unternehmenswerten und Qualitätsziele ist ein Kennzahlensystem etabliert. Die darin genannten Kennzahlen werden jährlich kontrolliert und ggf. angepasst. In den Audits wird jährlich geprüft, ob die Mitarbeiter die Ergebnisse der internen Qualitätssicherung kennen, in den Teambesprechungen diskutieren und für Verbesserungsmaßnahmen nutzen.

## 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.

Um eine kontinuierliche Verbesserung zu gewährleisten, werden in der Theresienklinik regelhaft qualitätsrelevante Daten zur internen und externen Qualitätssicherung erhoben. Die Koordination und die Selbstprüfung in Form von internen Audits erfolgt durch unseren Qualitätsmanagementbeauftragten. Die Abteilungen erhalten die Ergebnisse, und ein interner Qualitätsmanagement-Jahresbericht wird erstellt. Unsere Klinik beteiligt sich dafür an verschiedenen Maßnahmen zur externen Qualitätssicherung (z.B. Qualitätssicherungs-Reha der GKV, Qualitätssicherungsprogramm der Deutschen Rentenversicherung). Die Ergebnisse der externen Qualitätssicherung werden durch die Chefarzte in den Abteilungsbesprechungen präsentiert, im Team diskutiert und ggf. Steuerungsmaßnahmen ergriffen.

### 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.

Wir führen regelmäßig Rehabilitanden-, Mitarbeiter- und Einweiserbefragungen als Instrument zur Erfassung von Rehabilitanden- und Mitarbeiterbedürfnissen und zur Verbesserung der Rehabilitandenversorgung durch. Auch die Ergebnisse der Befragungen der Kostenträger werden zur Ableitung qualitätssichernder Maßnahmen genutzt. Die Befragungen werden anonym und unter Beachtung des Datenschutzes durchgeführt. Die Auswertung der Befragungen erfolgt anhand statistischer Parameter. Die Ergebnisse der Befragungen sind im Qualitätsmanagementhandbuch sowie auszugsweise im Internet hinterlegt und damit für alle Mitarbeiter jederzeit zugänglich.

### 6.3.3 Umgang mit Rehabilitandenwünschen und Rehabilitandenbeschwerden

Die Rehabilitationseinrichtung berücksichtigt Rehabilitandenwünsche und -beschwerden.

Patienten, Angehörige und Besucher können Ihre Meinungen (Lob, Kritik und Anregungen) über alle verfügbaren Kommunikationswege äußern. Dies ist im direkten Kontakt mit den Mitarbeitern möglich,

über das Beschwerdemanagement oder über die Patientenbefragungen. Diese Rückmeldungen nutzen wir, um gezielt Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten. Schriftliche Beschwerden können über ein extra Formular beim Beschwerdemanagement eingereicht werden und werden zeitnah bearbeitet. Die Formulare liegen auf den Stationen aus, wo auch mit Aushängen zur Äußerung von Kritik und Wünschen motiviert wird.