



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 1.1 für Rehabilitationseinrichtungen

Rehabilitationseinrichtung: Theresienklinik Bad Krozingen

Institutionskennzeichen: 510831061

Anschrift: Am Kurpark 1
79189 Bad Krozingen

Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer: 2012-0079 RH

durch die KTQ-akkreditierte Zertifizierungsstelle: SAMA Cert GmbH, Stuttgart

Gültig vom: 22.06.2012

bis: 21.06.2015

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die Kategorien	8
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	28

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 Rettungsdiensteinrichtungen.

Gesellschafter der KTQ[®] sind die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹, die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG), der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR) und der Hartmannbund – Verband der Ärzte in Deutschland e. V. (HB). 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.

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

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 Rehabilitationseinrichtung 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 Bad Krozingen** 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

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 Patient 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 Patienten in einer angenehmen Atmosphäre wohlfühlen können. Auf Wunsch besteht die Möglichkeit, eine Begleitperson im Zimmer unterzubringen. 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 Patienten Cafés, 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, Strassburg und Basel liegen ebenso wie Freiburg in unmittelbarer Umgebung. Schöner alter Baumbestand und spektakuläre Blumenkunst sind die Markenzeichen des weitläufigen Kurparks in Bad Krozingen. Der Park mit Tiergehege und Minigolfanlage ist seit jüngster Zeit mit Finnbahn, modernen Bogenschießanlagen und Laufstrecken auch Sportpark. Das älteste erhaltene Gebäude in Bad Krozingen ist die dem heiligen Ulrich geweihte Glöcklehofkapelle. Archäologische Ausgrabungen bestätigten, dass in ihrem Umfeld am südöstlichen Ortsrand an der Straße nach Staufen eine mittelalterliche Hofanlage stand. Besonders sehens-

wert ist die Kapelle wegen der 1936 entdeckten Fresken. Sie entstanden um das Jahr 1000 n. Chr. und stellen das Martyrium des heiligen Johannes des Täufers dar. Vorlagen waren die Buchmalereien der Mönche von der Insel Reichenau am Bodensee. Nicht weniger sehenswert ist die Fridolinkapelle im Ortsteil Kems. Sie wurde nach dem Dreißigjährigen Krieg erbaut und trägt den Namen des „Apostels der Alemannen“, der als Mönch um 600 n. Chr. am Oberrhein missionierte. Schmuckstück in der Kapelle ist der Renaissance-Altar aus dem Jahre 1602, der aus der Bad Krozinger Schlosskapelle stammt. Im kostbar ausgestatteten Festsaal des Bad Krozinger Renaissanceschlosses finden seit 1974 Konzerte statt. Gespielt wird Musik vom 16. bis zum 19. Jahrhundert. Kleinod des Schlosses der Freiherren von Gleichenstein ist die größte private Sammlung spielbarer historischer Tasteninstrumente. Sie umfasst rund 50 Instrumente aus der Zeit von 1600 bis 1860 aus der Sammlung Fritz Neumeyer, Rolf Junghanns und Bradford Tracey.

Die Kategorien

1 Rehabilitandenorientierung in der Rehabilitationseinrichtung

1.1 Vorfeld der stationären Versorgung und Aufnahme

1.1.1 Die Vorbereitungen einer stationären Behandlung/Therapie sind rehabilitandenorientiert

Die Theresienklinik verpflichtet sich in ihrem Leitbild zu einer Behandlung und Therapie, die sich an den Bedürfnissen unserer Rehabilitandinnen und Rehabilitanden orientiert. Daher haben wir bereits die Vorbereitung des stationären Aufenthalts und die Anmeldemodalitäten umfassend organisiert. Mit der Post erhalten unsere Rehabilitandinnen und Rehabilitanden im Vorfeld ihrer Aufnahme wichtige Informationen zum Klinikaufenthalt. Diese umfassen u. a. die Therapiemöglichkeiten, entsprechende Ansprechpartner, die Ausstattung ihrer Zimmer sowie die Möglichkeiten der Freizeitgestaltung. Die Fahrt in die Theresienklinik, von zu Hause aus oder aus dem entsprechenden Akutkrankenhaus, wird in der Regel durch unseren hauseigenen Fahrdienst sichergestellt. Darüber hinaus verfügen wir über ausreichend Parkplätze für selbstanreisende Rehabilitanden, Angehörige und Besucher. Aufgrund der sehr guten Verkehrsanbindung ist die Theresienklinik sowohl mit dem Auto als auch mit dem öffentlichen Personennahverkehr sehr gut zu erreichen.

1.1.2 Orientierung in der Rehabilitationseinrichtung

Innerhalb der Theresienklinik ist ein strukturiertes Wegeleitsystem eingerichtet. Informationstafeln an zentralen Stellen und in den Aufzügen gewährleisten, dass unsere Rehabilitandinnen und Rehabilitanden die Therapiebereiche, Stationen und Räumlichkeiten problemlos finden. Als zusätzliche Orientierungshilfe haben wir ein Farbkonzept erstellt, das u. a. die diagnostischen und therapeutischen Bereiche sowie das Thermalbad kennzeichnet. Bei der Ankunft werden neue Rehabilitandinnen und Rehabilitanden von unserem Begleitedienst abgeholt und in die Örtlichkeiten der Theresienklinik, z. B. den Speisesaal und die Rehabilitandenzimmer, eingewiesen. Ein behindertengerechter Zugang zu allen Bereichen wird gewährleistet.

1.1.3 Rehabilitandenorientierung während der Aufnahme

Wir legen in der Theresienklinik großen Wert darauf, die Aufnahme effizient und rehabilitandenorientiert zu gestalten. Aus diesem Grund haben wir unsere Anmeldemodalitäten sowohl an der Rezeption als auch auf der Station umfassend geregelt. Der Empfang unserer Rehabilitandinnen und Rehabilitanden und deren Angehörigen erfolgt durch qualifiziertes und langjährig erfahrenes Servicepersonal. Die Wartebereiche sind freundlich und den Bedürfnissen unserer Rehabilitandinnen und Rehabilitanden entsprechend ausgestaltet. Für die sichere Begleitung auf die Stationen ist unser Begleitedienst zuständig, der täglich von Ehrenamtlichen unterstützt wird. Die Ausstattung mit notwendigen Hilfsmitteln erfolgt zeitnah bei der Aufnahme auf Station, durch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege sowie der Ergotherapie. Alle Rehabilitandinnen und Rehabilitanden der Theresienklinik werden in Einzelzimmern untergebracht.

1.1.4 Ambulante Rehabilitandenversorgung

Unsere ambulanten Rehabilitandinnen und Rehabilitanden werden in allen Bereichen durch qualifiziertes Personal behandelt. Dabei legen wir 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. Diese verfügen über eigene abschließbare Schränke und persönliche Postfächer.

1.2 Ersteinschätzung und Planung der Behandlung/Therapie

1.2.1 Ersteinschätzung

Um zeitnah Behandlungsschritte festlegen zu können, nehmen wir in der Theresienklinik die ärztliche und pflegerische Einschätzung umgehend vor. Wir verfügen über spezielle Räumlichkeiten, die eine ungestörte Aufnahme sicherstellen. Im Rahmen der Ersteinschätzung erheben wir u. a. die individuellen Risikofaktoren unserer Rehabilitandinnen und Rehabilitanden, ihre Fähigkeiten, Lebensumstände, persönliche Ziele sowie ihre Erwartungen an die Therapie.

1.2.2 Nutzung von Vorbefunden

Wir ziehen gezielt Vorbefunde in die Behandlungsplanung ein, um Doppeluntersuchungen zu vermeiden und die Belastung unserer Rehabilitandinnen und Rehabilitanden auf das Nötige zu beschränken. Im Vorfeld des Aufenthaltes informieren wir daher umfassend über die mitzubringenden Unterlagen und Vorbefunde. Fehlende Unterlagen werden nach der Aufnahme telefonisch, per E-Mail oder Fax durch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angefordert. Infolge der Einführung des digitalen Röntgens haben unsere ärztlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jederzeit Zugriff auf sämtliches bildgebendes Material.

1.2.3 Festlegung des Rehabilitationsprozesses

Unsere ärztlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besprechen die Rehabilitations- und Therapieziele gemeinsam mit den Rehabilitandinnen und Rehabilitanden und legen sie frühzeitig fest. Hierbei werden explizit Defizite der Körperfunktionen und -strukturen berücksichtigt. Unser Ziel ist es, Aktivität und Teilhabe der Rehabilitandinnen und Rehabilitanden zu optimieren. Die Rehabilitations- und Therapieziele werden kontinuierlich im Behandlungsteam besprochen, überprüft und bei Bedarf angepasst. Im Zuge des Aufnahmegesprächs werden u. a. die häusliche und familiäre Situation sowie die Notwendigkeit von Hilfsmitteln und Pflege ermittelt.

1.2.4 Integration von Rehabilitanden in die Behandlungs-/Therapieplanung

In unserem Leitbild betonen wir das Rehabilitationskonzept der Theresienklinik, nach dem Prinzip "Hilfe zur Selbsthilfe". Daher legen wir besonderen Wert auf die umfassende Integration der Rehabilitandinnen und Rehabilitanden in die Behandlungsplanung, berücksichtigen ihre individuellen Wünsche, Ziele und Lebensumstände. Angehörige können selbstverständlich als Begleitpersonen mit aufgenommen und auf Wunsch unserer Rehabilitandinnen und Rehabilitanden in die Behandlung einbezogen werden. Darüber hinaus sind alle Angehörigen eingeladen, an den Vorträgen und Schulungen während der Rehabilitation teilzunehmen. Den Bedürfnissen fremdsprachiger Rehabilitandinnen und Rehabilitanden kommen wir nach, indem wir z. B. die Therapiepläne in der entsprechenden Sprache ausstellen und Dolmetscher zur Verfügung stellen. Auch religiöse und kulturelle Wünsche werden berücksichtigt, beispielsweise bei der Speisenversorgung.

1.3 Durchführung einer hochwertigen und umfassenden Rehabilitation

1.3.1 Durchführung einer hochwertigen und umfassenden Rehabilitation

In der Theresienklinik erfolgt jede Rehabilitation entsprechend professioneller Standards. Die Rehabilitationsziele und daraus folgende Therapiemöglichkeiten werden gemeinsam erarbeitet und besprochen. Das Therapieangebot der Theresienklinik umfasst u. a. Physio-, Ergo-, Psycho-, Sport- und Bewegungstherapie, Physikalische Therapie sowie Sozial- und Rehaberatung. Im Hinblick auf die Zielerreichung motivieren wir unsere Rehabilitandinnen und Rehabilitanden und bieten ihnen ein vielseitiges Angebot an gesundheitsfördernden Maßnahmen, z. B. Rückenschulungen, Endoprothesenschulungen oder psychologische Gespräche. Wir weisen unsere Rehabilitandinnen und Rehabilitanden auf ihre Eigenverantwortung hin und befürworten ausdrücklich die Teilnahme ihrer Angehörigen an unseren Schulungen.

1.3.2 Anwendung von Leitlinien

Unser Ziel ist es, Rehabilitandinnen und Rehabilitanden modernste Medizin in nachgewiesener Qualität zu bieten. Um dies auch zukünftig zu erreichen, verpflichten wir uns zur Anwendung von medizinischen Leitlinien. Wir haben daher hausinterne Behandlungspfade und Pflegestandards zur Festlegung der medizinisch-pflegerischen Behandlung erarbeitet. Diese orientieren sich an den aktuell verfügbaren rehabilitationspezifischen Fachstandards (z. B. den Leitlinien der Fachgesellschaften). Unser Personal ist diesbezüglich umfassend qualifiziert und wird unverzüglich über Neuerungen informiert.

1.3.3 Rehabilitandenorientierung während des Therapieaufenthaltes

Die Theresienklinik verpflichtet sich in ihrem Leitbild zur Rehabilitandenorientierung. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind entsprechend qualifiziert und erhalten regelmäßig Fortbildungen. Selbstverständlich stellen sich die Behandlungsteams unseren Rehabilitandinnen und Rehabilitanden namentlich vor. Zudem wird ein Arzt als fester Ansprechpartner benannt. Um den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten, sind entsprechende Räumlichkeiten eingerichtet. So stellen wir abschließbare Einzelzimmer mit ausreichend Sitzgelegenheiten, einer separaten Sanitäreinheit und multimedialer Ausstattung (TV, Internet, Telefon) bereit. Über einen direkten Zugang ist die Klinik mit dem benachbarten Thermalbad verbunden, das unsere Rehabilitandinnen und Rehabilitanden nutzen können.

1.3.4 Rehabilitandenorientierung während des Therapieaufenthaltes: Ernährung

Unsere Rehabilitandinnen und Rehabilitanden erfahren neben der ärztlich-therapeutischen Versorgung einen individuellen Service. Eine abwechslungsreiche, ausgewogene und schmackhafte Ernährung unterstützt ihren Genesungsprozess. Täglich stehen mindestens zwei Menüs in den verschiedenen Kostformen zur Verfügung. Zur Berücksichtigung spezieller kultureller, religiöser oder weltanschaulicher Bedürfnisse wird stets ein vegetarisches Menü angeboten. Der Menüplan wird gemäß der ärztlichen Verordnung realisiert. Bei Unverträglichkeiten oder Sonderwünschen kann unser qualifiziertes Fachpersonal hinzugezogen werden. Unsere Rehabilitandinnen und Rehabilitanden haben die Möglichkeit, Mahlzeiten in unserem modernen Speisesaal der Theresienklinik einzunehmen. Der individuelle Therapieplan sieht eine fest eingeplante freie Stunde zur Mittagszeit vor.

1.3.5 Koordinierung des Therapieaufenthaltes

Unser Ziel ist es, durch einen koordinierten Ablauf diagnostischer Maßnahmen einen strukturierten Behandlungsprozess zu gewährleisten. Die Planung und Anforderung diagnostischer Maßnahmen erfolgt durch unsere ärztlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gemeinsam mit den Rehabilitandinnen und Rehabilitanden. Ihre individuellen Therapiepläne werden über die Postfächer zugestellt. Zur sicheren Begleitung zu Diagnostik und Therapie steht unser qualifizierter hauseigener Transportdienst bereit.

1.3.6 Koordinierung der Behandlung: chirurgische Eingriffe

Trifft nicht zu.

1.3.7 Kooperation mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung

Um unseren Rehabilitandinnen und Rehabilitanden eine optimale Versorgung zu bieten, arbeiten unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterschiedlicher Berufsgruppen und Fachbereiche effizient zusammen. Dies wollen wir auch zukünftig sicherstellen und verpflichten uns daher in unserem Leitbild zur Förderung der teamorientierten Zusammenarbeit. Hierfür wurde in der Theresienklinik ein strukturiertes Besprechungswesen eingerichtet, das einen regelmäßigen organisierten Austausch gewährleistet.

1.3.8 Kooperation mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung: Visite

Wir sehen die Durchführung von Visiten als wichtiges Element des stationären Aufenthalts und sorgen für eine rehabilitandenorientierte Gestaltung. Hierbei gewährleisten fest definierte Visitenzeiten einen koordinierten Tagesablauf. In der Theresienklinik werden Visiten in separaten Räumlichkeiten durch zuständige Ärzte und Therapeuten durchgeführt. Auf Wunsch können die Angehörigen an den Visiten teilnehmen. Die Information der Rehabilitandinnen und Rehabilitanden sowie die Beurteilung des Gesundheitszustandes und des bisherigen Therapieerfolgs stehen im Vordergrund. Dabei werden alle Sachverhalte verständlich vermittelt. Unsere Rehabilitandinnen und Rehabilitanden werden zudem motiviert offene Fragen und Probleme anzusprechen.

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

Im Zentrum der sozialmedizinischen Beurteilung steht das sozialmedizinische Rehateam. Dieses setzt sich aus dem zuständigen Stationsarzt und dem Rehaterater zusammen. In der Orthopädie ist der jeweilige Oberarzt ebenfalls Mitglied des Rehateams. Entscheidungen im wöchentlichen Rehateam werden auf Basis der im Vorfeld durchgeführten berufsgruppenübergreifenden Besprechungen und der Rehabilitandendokumentation getroffen. Die sozialmedizinische Beurteilung erfolgt in Verantwortung der Chefärzte.

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

Ziel ist es, durch eine vollständige Erfassung aller relevanten Kontextfaktoren die Grundlage für eine ganzheitliche Therapie zu schaffen, die im Ergebnis zu einer bestmöglichen sozialen Reintegration führt. Verantwortlich für die vollständige Erfassung der Kontextfaktoren im Rahmen der Anamnese ist der aufnehmende Arzt. Die hierbei gewonnenen Erkenntnisse werden im Verlauf der Behandlung anhand von Gesprächen der anderen Berufsgruppen (z. B. Sozial- und Rehateraterung, klinische Psychologie) ergänzt.

1.4 Übergang des Rehabilitanden in andere Versorgungsbereiche

1.4.1 Entlassung und Verlegung

Entlassungen und Verlegungen werden in der Theresienklinik frühestmöglich geplant und mit Hilfe von Checklisten strukturiert umgesetzt. Um die Weiterversorgung ohne Zeitverzögerung zu gewährleisten, koordinieren wir bereits während des stationären Aufenthaltes die Zusammenarbeit mit niedergelassenen Fachärzten und weiterbehandelnden Einrichtungen. Mit allen Rehabilitandinnen und Rehabilitanden werden am Vortag der Entlassung ärztliche Entlassgespräche geführt, in die auch Angehörige eingebunden werden können. Hier erhalten die Rehabilitandinnen und Rehabilitanden wichtige Informationen zur Einnahme von Medikamenten nach der Entlassung sowie weitere Therapieempfehlungen für die Zeit nach der Entlassung. Am Entlasstag wird ein vorläufiger ärztlicher Entlassbericht ausgehändigt.

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

Wir möchten unseren Rehabilitandinnen und Rehabilitanden zum Zeitpunkt des Überganges in einen anderen Versorgungsbereich alle Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellen. Dies wird durch unsere qualifizierten ärztlichen und pflegerischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie durch unseren Schreibdienst gewährleistet. Wir stellen es unseren Rehabilitandinnen und Rehabilitanden frei zu entscheiden, welche vor- und nachbehandelnden Einrichtungen ihren Entlassbericht erhalten. Erfolgt eine Verlegung aufgrund eines Notfalles, schicken wir selbstverständlich alle relevanten Befunde in Kopie an die entsprechende Akutklinik.

1.4.3 Sicherstellung einer kontinuierlichen Weiterbetreuung

Um eine kontinuierliche Weiterbetreuung nach der Entlassung sicherzustellen, wird der voraussichtliche Weiterversorgungsbedarf schon während der Aufnahme abgestimmt. Systematisch pflegen wir die Kontakte zu unseren Einweisern und Weiterversorgern sowie zu ambulanten Einrichtungen. Noch während des stationären Aufenthaltes kontaktieren unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die weiterbetreuende Einrichtung. Wir besprechen die individuelle Situation unserer Rehabilitandinnen und Rehabilitanden und planen professionell das weitere Vorgehen.

2 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

2.1 Personalplanung

2.1.1 Bereitstellung qualifizierten Personals

Unser Ziel ist es, durch eine bedarfsorientierte Personalplanung eine hochwertige Rehabilitandenversorgung rund um die Uhr sicherzustellen. Die Berechnung des Personalbedarfs ist Bestandteil der jährlichen Wirtschaftsplanung, die Grundlage bildet der Stellenplan der Rentenversicherungsträger. Wir legen großen Wert auf fachliche und zusätzliche Qualifikation unseres Personals und überschreiten in beiden Fachbereichen deutlich die angestrebte Facharztquote. Um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an unsere Klinik zu binden, stellen wir umfassende Möglichkeiten der Fort- und Weiterbildung bereit und führen jährlich Mitarbeitergespräche. Zur Reduktion des krankheitsbedingten Personalausfalls bieten wir umfangreiche gesundheitsfördernde Maßnahmen.

2.2 Personalentwicklung

2.2.1 Systematische Personalentwicklung

Erklärtes Ziel unserer Klinik ist die systematische Durchführung strukturierter Mitarbeitergespräche. Diese finden jährlich flächendeckend im gesamten Haus statt und dienen der individuellen Karriereplanung und -reflexion. Wir ermöglichen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, persönliche Wünsche und Vorstellungen in die weitere Karriereplanung einzubeziehen und besprechen gemeinsam Maßnahmen zur Realisierung. Darüber hinaus ist in der Theresienklinik ein umfassendes Fort- und Weiterbildungsprogramm umgesetzt.

2.2.2 Festlegung der Qualifikation

Wir legen großen Wert auf die hohe fachliche Kompetenz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Daher wurden für alle Bereiche der Theresienklinik Qualifikationsanforderungen und Befugnisse definiert und entsprechende Stellenbeschreibungen erstellt. Durch stets aktuelle hausinterne Behandlungsrichtlinien sowie gezielte Fort- und Weiterbildungen arbeiten unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gemäß dem aktuellen Stand der Wissenschaft. Eine kontinuierliche Personalentwicklung wird außerdem durch unsere jährlichen strukturierten Mitarbeitergespräche gewährleistet.

2.2.3 Fort- und Weiterbildung

In der Theresienklinik legen wir großen Wert auf Fort- und Weiterbildung. Daher wurden in Zusammenarbeit mit unserem Betriebsrat entsprechende Strukturen geschaffen. Jährlich erheben wir den Fortbildungsbedarf unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und informieren umfassend über externe Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen. Darüber hinaus bieten wir in unserem internen Jahresfortbildungsprogramm ein umfangreiches Angebot für alle Abteilungen, sowie für unsere Führungskräfte an. Viele Fortbildungen werden allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, unabhängig von der Berufsgruppe, angeboten. Das Programm sieht verschiedene alternative Fortbildungstermine vor.

2.2.4 Finanzierung der Fort- und Weiterbildung

Unser Ziel ist es, eine bedarfsorientierte Personalentwicklung zu ermöglichen. Daher stellen wir ausreichend finanzielle Mittel für die Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verfügung. Unser jährliches Fortbildungsbudget orientiert sich am gemeldeten Fort- und Weiterbildungsbedarf der Abteilungen, der Vorjahresplanungen sowie der Klinikstrategie. Aufgrund des hohen Stellenwertes, den Fort- und Weiterbildungen in der Theresienklinik einnehmen, werden Anträge der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter großzügig behandelt. In den vergangenen drei Jahren erfolgte keine Ablehnung eines Fortbildungsantrags durch die Geschäftsführung.

2.2.5 Verfügbarkeit von Fort- und Weiterbildungsmedien

Unser Ziel ist eine umfassende Ausstattung mit Fort- und Weiterbildungsmedien, um den neuesten Stand der Wissenschaft in allen Bereichen der Theresienklinik sicherzustellen. Daher sind alle Fachbereiche mit entsprechender Fachliteratur ausgestattet. Darüber hinaus ist der Zugriff auf Internet und Intranet auf allen Stationen problemlos möglich. Für Schulungen stehen spezielle Räumlichkeiten zur Verfügung, die mit moderner Tagungstechnik ausgestattet sind. Verantwortlich für die Bereitstellung von Fort- und Weiterbildungsmedien ist unsere Geschäftsführung. Die tatsächliche Verfügbarkeit kontrollieren wir regelmäßig im Rahmen des Qualitätsmanagements.

2.2.6 Sicherstellung des Lernerfolges in angegliederten Ausbildungsstätten

In der Theresienklinik findet keine Ausbildung statt.

2.3 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

2.3.1 Praktizierung eines mitarbeiterorientierten Führungsstiles

Die herausragende Bedeutung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter heben wir in unserem Klinikleitbild hervor. Wir verpflichten uns zu einem kooperativen Führungsstil und haben entsprechend verbindliche Führungsgrundsätze definiert. Hierbei ist es uns besonders wichtig, Eigenverantwortung, Kompetenz und teamorientierte Zusammenarbeit zu fördern. Darüber hinaus binden wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in strategische Entscheidungen ein, z. B. durch Arbeitskreise und unser betriebliches Vorschlagswesen. In den jährlichen Mitarbeitergesprächen erhalten unsere Führungskräfte regelmäßig Rückmeldungen hinsichtlich ihres Führungsverhaltens.

2.3.2 Einhaltung geplanter Arbeitszeiten

Unser Ziel ist es, geplante Arbeitszeiten unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben, der internen Vereinbarungen und der Mitarbeiterwünsche einzuhalten. Daher bieten wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein breites Angebot an verschiedenen Arbeitszeitmodellen sowie verlässliche Dienstpläne. Wir wollen eine optimale Rehabilitandenversorgung sicherstellen und gleichzeitig Rücksicht auf die private Lebensplanung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen. Deshalb gehen wir explizit auf Mitarbeiterwünsche ein, z. B. im Rahmen der Urlaubsplanung. Individuelle Arbeitspläne werden bei jeder Neueinstellung erstellt. Die Einhaltung der gesetzlichen und tarifvertraglich vereinbarten Vorgaben wird in der Theresienklinik kontinuierlich überprüft.

2.3.3 Einarbeitung von Mitarbeitern

Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden systematisch und umfassend in ihr neues Aufgabengebiet und Arbeitsumfeld eingearbeitet. Hierfür wurden ein zentrales Einarbeitungskonzept sowie abteilungsspezifische Einarbeitungschecklisten erstellt. Schnupper- und Hospitationseinheiten stellen sicher, dass neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Arbeit anderer Abteilungen und Berufsgruppen kennenlernen. Zudem wird ein Einarbeitungshandbuch ausgegeben, das die relevanten Informationen des Hauses beinhaltet. Ein entsprechend qualifizierter Mentor steht allen neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als Ansprechpartner zur Seite. Darüber hinaus werden im Zuge der Einarbeitung drei Reflexions- und Feedbackgespräche geführt.

2.3.4 Umgang mit Mitarbeiterideen, Mitarbeiterwünschen und Mitarbeiterbeschwerden

In unseren Führungsgrundsätzen verpflichten wir uns zu einem mitarbeiterorientierten Führungsstil. Hierzu gehört die Einbindung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Unternehmensentwicklung über das betriebliche Vorschlagswesen. Äußern Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Vorschläge, werden sie schnellstmöglich über die Schritte der Vorschlagsbewertung und die Entscheidung informiert. Wir möchten zur Äußerung von Ideen und Vorschlägen motivieren und honorieren die Ideen daher finanziell oder materiell. Mitarbeiterbeschwerden können über den Dienstweg kommuniziert werden, im Zuge der jährlichen Mitarbeitergespräche, der Mitarbeiterbefragung sowie über den Betriebsrat. Das sehr gute Arbeitsklima unter den Mitarbeitern wurde durch die herausragenden Ergebnisse in der externen Mitarbeiterbefragung bestätigt.

3 Sicherheit in der Rehabilitationseinrichtung

3.1 Gewährleistung einer sicheren Umgebung

3.1.1 Verfahren zum Arbeitsschutz

Unser Ziel ist die Einhaltung der gesetzlichen und berufsgenossenschaftlichen Vorgaben zum Arbeitsschutz. Aus diesem Grund verfügt die Theresienklinik über entsprechend qualifizierte Beauftragte in allen relevanten Bereichen, z. B. für Arbeitssicherheit und Strahlenschutz. Vierteljährlich tagt unser Arbeitsschutzausschuss. Arbeitsunfälle werden nach einem festgelegten Verfahren dokumentiert und gemeldet. Jährlich erstellt unsere Betriebsärztin eine Unfallstatistik, die in den Sitzungen des Arbeitsschutzausschusses ausgewertet werden. Im Rahmen regelmäßiger Begehungen und Unterweisungen wird die Einhaltung der Arbeitsschutzvorschriften überprüft. Selbstverständlich werden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig geschult.

3.1.2 Verfahren zum Brandschutz

Unser Ziel ist es Brände bestmöglich vorzubeugen und durch ein strukturiertes Vorgehen in Brandfällen die Sicherheit unserer Rehabilitanden, Besucher und Mitarbeiter zu gewährleisten. Daher haben wir alle Verantwortlichkeiten, Aufgaben und Meldketten im Brandfall eindeutig in unserer Brandschutzordnung geregelt. Flächendeckend sind in der Klinik Flucht- und Rettungswegepläne sowie Aushänge "Verhalten im Brandfall" und Feuerlöscher verfügbar. Die Planung wurde in Zusammenarbeit mit dem Landratsamt, der Polizei, der Feuerwehr sowie der Baubehörde erstellt. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind verpflichtet, jährlich an mindestens einer Brandschutzunterweisung teilzunehmen. In Begehungen prüft unser Brandschutzbeauftragter die Einhaltung der Brandschutzvorgaben.

3.1.3 Verfahren zur Regelung von hausinternen nichtmedizinischen Notfallsituationen und zum Katastrophenschutz

Der Alarmplan der Theresienklinik regelt umfassend das Verhalten im Brandfall, bei Stromausfall, Gasaustritt, Bombendrohungen sowie bei erhöhter Radioaktivität. Unser Brandschutzbeauftragter überprüft regelmäßig die Aushänge der Rettungspläne und Brandschutzordnung, in Zusammenarbeit mit der Freiwilligen Feuerwehr Bad Krozingen. Zudem stellt er die Einweisung aller Rezeptionsmitarbeiter zum Verhalten in Notfallsituationen sicher. Zur Sicherung der Stromversorgung wird das Notstromaggregat monatlich durch die Haustechnik überprüft und jährlich gewartet.

3.1.4 Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement

In der Rehabilitationseinrichtung wird ein Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement angewandt.

Rehabilitanden, Besucher und Mitarbeiter in Notfallsituationen werden in der Theresienklinik schnellst- und bestmöglich versorgt. Dies wird über ein spezielles Notfallmanagement gewährleistet. Beide Fachbereiche sind mit deutlich gekennzeichneten, standardisiert bestückten Notfallrucksäcken ausgestattet, die uneingeschränkt zugänglich sind. Rund um die Uhr stehen qualifizierte und umfassend in Notfallmanagement geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereit. Aufgrund eines installierten Notrufsystems können sie auf Notfälle in den Rehabilitandenzimmern unverzüglich reagieren.

3.1.5 Gewährleistung der Rehabilitandensicherheit

Unser Ziel ist es, die Sicherheit aller Rehabilitandinnen und Rehabilitanden rund um die Uhr sicherzustellen und dabei gezielt auf die Bedürfnisse spezifischer Personengruppen einzugehen. Bei Aufnahme stehen unseren Rehabilitandinnen und Rehabilitanden benötigte Hilfsmittel zur Verfügung. Zudem werden sie über ein Informationsblatt in ihren Zimmern über das Notrufsystem unserer Klinik und die Sturzprophylaxe aufgeklärt. Besteht das Risiko einer Eigen- oder Fremdgefährdung, greift unser geschultes Personal behutsam ein. Zudem stehen stets Psychologen zur Krisenintervention bereit.

3.2 Hygiene

3.2.1 Organisation der Hygiene

Belange der Hygiene sind in der Theresienklinik umfassend organisiert. So sind die verantwortlichen Personen in Form einer Hygienefachkraft, eines hygienebeauftragten Arztes sowie fünf hygienebeauftragten Pflegekräften benannt. Eine Hygienekommission tagt zweimal jährlich sowie nach Bedarf. Unser Personal hat Zugriff auf alle hygienerelevanten Dokumente. Zusätzlich stellen die regelmäßigen verpflichtenden Schulungen aller Berufsgruppen mit Rehabilitandenkontakt den aktuellen Kenntnisstand umfassend sicher. Die Einhaltung der Hygieneregeln wird regelmäßig durch das Gesundheitsamt und unser eigenes Personal geprüft.

3.2.2 Erfassung und Nutzung hygienerelevanter Daten

Mit der Erhebung und Auswertung hygienerelevanter Daten möchten wir eine zeitnahe Erfassung und Meldung von Infektionserkrankungen und Mikroorganismen sicherstellen. Die internen und externen Meldewege sowie das Ausbruchmanagement sind umfassend geregelt und unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern jederzeit zugänglich. Über die gesetzliche Pflicht hinaus nimmt unsere Klinik seit 2009 an einem Modul der Krankenhausinfektionssurveillance des Robert-Koch-Instituts teil. Regelmäßig werden Aktionstage zur Handdesinfektion ("Aktion Saubere Hände") in der Klinik durchgeführt.

3.2.3 Planung und Durchführung hygiesichernder Maßnahmen

In der Theresienklinik werden hygiesichernde Maßnahmen umfassend geplant und systematisch durchgeführt. Hierfür haben wir Anweisungen zum Umgang mit verschiedenen Infektionserregern sowie Strategien zum Umgang mit multiresistenten Keimen erarbeitet. Auf speziellen Isolierwägen stehen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern alle notwendigen Materialien zum Umgang mit isolierten Rehabilitandinnen und Rehabilitanden zur Verfügung. Darüber hinaus ist jeder Fachbereich mit einem eigenen Hygienezimmer ausgestattet.

3.2.4 Einhaltung von Hygienerichtlinien

Unsere hausinternen Hygienerichtlinien orientieren sich an den Vorgaben des Robert-Koch-Instituts sowie den gesetzlichen Vorgaben. Unser Ziel ist es, diese vollständig einzuhalten. Die Hygienefachkraft führt hierzu regelmäßig verpflichtende Schulungen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Rehabilitandenkontakt durch. In unserer Küche haben wir ein spezielles Hygienekonzept (HACCP) angewandt. Die Einhaltung der Hygienerichtlinien in der gesamten Klinik wird regelmäßig überprüft.

3.3 Bereitstellung von Materialien

3.3.1 Bereitstellung von Arzneimitteln, Blut und Blutprodukten sowie Medizinprodukten

Unser Ziel ist es, benötigte Arzneimittel und Medizinprodukte zeitnah in geforderter Menge und Qualität bereitzustellen. Hierzu wurden umfassende Regelungen zum Bestellwesen schriftlich erarbeitet und sind allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt. Ferner berücksichtigen wir hygienische, ökologische und arbeitsschutzbezogene Anforderungen und achten auf die entsprechenden Qualitätssiegel.

3.3.2 Anwendung von Arzneimitteln

Die kontinuierliche Versorgung unserer Rehabilitandinnen und Rehabilitanden mit Arzneimitteln wird durch die enge Zusammenarbeit mit einer externen Apotheke sichergestellt. Jährlich nehmen unsere Chef- und Oberärzte an der Arzneimittelkommission der Apotheke teil. Im Rahmen der Aufnahme werden bisherige Medikamente sowie Unverträglichkeiten unserer Rehabilitandinnen und Rehabilitanden erfasst. Der Umgang mit Betäubungsmitteln erfolgt stets gemäß den gesetzlichen Vorschriften.

3.3.3 Anwendung von Blut und Blutprodukten

Trifft nicht zu.

3.3.4 Anwendung von Medizinprodukten

Der Umgang mit Medizinprodukten in der Theresienklinik ist umfassend geregelt, um die Sicherheit von Anwendern und Rehabilitanden zu gewährleisten. Daher ist ein Medizinproduktebeauftragter als Ansprechpartner benannt. Aufgrund seiner Qualifikation führt er die Instandhaltung der Medizinprodukte durch. Darüber hinaus verwaltet er das Gerätebuch, in dem sämtliche Einweisungen in neue Geräte dokumentiert werden. Gebrauchsanweisungen werden stets in der unmittelbaren Nähe des Gerätes aufbewahrt.

3.3.5 Regelung des Umweltschutzes

Unser Ziel ist ein ressourcenschonender Umgang mit Energie und die Reduzierung von Emissionen. Hierfür haben wir ein Abfallkonzept erarbeitet und einen Umwelt- und Abfallbeauftragten benannt. Wir überwachen kontinuierlich unsere Abfallmenge, den Wasser- sowie den Energieverbrauch und versuchen diese zu reduzieren. Bei Neuanschaffungen achten wir explizit auf schadstoffarme und umweltschonende Produkte. So wurden u.a. quecksilberhaltige Energiesparlampen durch LED-Lampen ersetzt.

4 Informationswesen

4.1 Umgang mit Rehabilitandendaten

4.1.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Rehabilitandendaten

Zur ordnungsgemäßen Dokumentation von Rehabilitandendaten haben wir eine Dokumentationsordnung erarbeitet. So stellen wir sicher, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend den gesetzlichen Vorgaben eine umfassende, standardisierte und zeitnahe Dokumentation der Behandlungen durchführen.

Im Rahmen des Entlassungsprozesses wird die Rehabilitandendokumentation nach einem festgelegten Muster in die zu archivierende Akte überführt. Hierbei wird die Dokumentation auf Vollständigkeit geprüft. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Theresienklinik werden von unserem Qualitätsmanagementbeauftragten im Umgang mit Rehabilitandendaten und der Dokumentation regelmäßig geschult.

4.1.2 Dokumentation von Rehabilitandendaten

Zur Vermeidung von Mehrfachdokumentationen haben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter spezifische Strukturen erarbeitet. Gemäß unserer Dokumentationsordnung dokumentieren sämtliche Berufsgruppen in ein und derselben Rehabilitandenakte. Darüber hinaus gewährleistet unsere Archivordnung die korrekte Zuordnung nachkommender Befunde. Die Dokumentation wird regelmäßig auf Vollständigkeit überprüft, durch unsere qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie im Rahmen der elektronischen Datenerfassung.

4.1.3 Verfügbarkeit von Rehabilitandendaten

Ein Zugriff auf die in der Behandlung benötigten Daten der Rehabilitanden besteht rund um die Uhr. Die Dokumentation sämtlicher Berufsgruppen erfolgt in ein und derselben Rehabilitandenakte. Nach Abschluss der Behandlung wird sie archiviert. In unserem Archiv erhält jeder in der Theresienklinik Behandelte eine Archivakte. Sie beinhaltet die umfassende Dokumentation eines oder mehrerer Klinikaufenthalte. Seit 2009 können wir elektronisch auf Röntgenunterlagen zugreifen. Darüber hinaus ist es uns über unser EDV-System möglich, die Daten bereits entlassener Rehabilitandinnen und Rehabilitanden einzusehen.

4.2 Informationsweiterleitung

4.2.1 Informationsweitergabe zwischen verschiedenen Bereichen

In der Theresienklinik legen wir großen Wert auf eine offene Kommunikationskultur. Um die umfassende Informationsweitergabe zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern unterschiedlicher Positionen und Berufsgruppen zu gewährleisten, werden regelmäßig strukturierte Besprechungen nach definierten Vorgaben durchgeführt. Darüber hinaus dokumentieren sämtliche Mitarbeiter die Behandlung. Einen unkomplizierten Befund- und Informationsaustausch zwischen den Fachbereichen stellen wir durch unser EDV-System sicher. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten stets zeitnah alle wichtigen Informationen, entweder persönlich oder schriftlich sowie in dringenden Fällen über hausinterne Lautsprecherdurchsagen.

4.2.2 Informationsweitergabe an zentrale Auskunftsstellen

Die zentrale Auskunftsstelle der Theresienklinik ist unsere Rezeption. Sie verfügt über alle erforderlichen Informationen, betreffend unserer Rehabilitandinnen und Rehabilitanden. Zudem sind hier Dienstpläne und Abwesenheitslisten relevanter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die aktuellen Telefon- und Evakuierungslisten für Notfälle hinterlegt. Die an der Rezeption eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind sowohl im Notfallmanagement als auch in der Kommunikation und im Umgang mit Rehabilitanden qualifiziert.

4.2.3 Information der Öffentlichkeit

Unser Ziel ist es, die Bevölkerung über die Angebote und Leistungen der Theresienklinik zu informieren. Mittels einer systematischen Öffentlichkeitsarbeit soll eine positive Außendarstellung erreicht werden. Verantwortlich hierfür ist unsere Geschäftsführung. Wir haben ein Konzept erarbeitet, das unsere Ziele und Strategien für die verschiedenen Zielgruppen, Rehabilitanden, Einweiser und Kostenträger definiert. Viele Aktivitäten werden zur Information unserer Zielgruppen initiiert, beispielsweise die Informationsbroschüre, unser Internetauftritt, Vorträge, Rehabilitandenforen und die Teilnahme an Messen.

4.2.4 Berücksichtigung des Datenschutzes

Um den Schutz der personenbezogenen Daten für alle Personengruppen zu gewährleisten, ist ein externer Datenschutzbeauftragter bestellt. Die gesetzlichen Bestimmungen sind in unserem Datenschutzkonzept konkretisiert und werden umfassend eingehalten. Verschiedene Sicherheitsmaßnahmen, z. B. zum Schutz vor unberechtigten (elektronischen) Zugriffen, sind etabliert.

4.3 Nutzung einer Informationstechnologie

4.3.1 Aufbau und Nutzung einer Informationstechnologie

Zur Unterstützung unserer administrativen Arbeit stellt die Theresienklinik umfassende EDV-Strukturen bereit, welche die uneingeschränkte Nutzung aller befugten Anwenderinnen und Anwender sicherstellt. Unser erklärtes Ziel ist es, die Informationsverarbeitung optimal zu nutzen und gleichzeitig die Sicherheit im Umgang mit Informationstechnologien zu gewährleisten. Hierfür wurde ein EDV-Konzept erstellt, das den Umgang mit Störungen umfassend regelt. Auf die Anregungen und Vorschläge der anwendenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehen wir durch Schulung aktiv ein.

5 Führung der Rehabilitationseinrichtung

5.1 Entwicklung eines Leitbildes

5.1.1 Entwicklung eines Leitbildes

2011 wurde das Leitbild in einer Arbeitsgruppe aktualisiert. Hierbei stand im Mittelpunkt, das hausinterne Leitbild an die Vorgaben der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation anzupassen. Ein Vertreter des Betriebsrates wurde um Stellungnahme zum Leitbild gebeten. Anschließend wurde die neue Fassung des Leitbildes durch die Geschäftsführung freigegeben und an alle Mitarbeiter verteilt.

5.2 Zielplanung

5.2.1 Entwicklung einer Zielplanung

Zur systematischen Planung der zukünftigen Entwicklung der Theresienklinik ist ein strukturiertes Zielsystem erarbeitet. Es betrifft unser Leitbild, die Strategieplanung, Qualitätspolitik und -ziele sowie die Wirtschaftsplanung. Das Ausmaß der Zielerreichung wird regelmäßig kontrolliert und entsprechende Maßnahmen werden durch die Leitungsebene abgeleitet. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren wir über die Zielplanung im Rahmen von Besprechungen, über das Qualitätsmanagement-Handbuch sowie zum Neujahrsempfang.

5.2.2 Festlegung der Einrichtungsprozesse

Für die zwei Fachabteilungen Kardiologie und Orthopädie wurde jeweils ein medizinisches Konzept erarbeitet. Beide Konzepte bilden das gesamte Leistungsspektrum der Theresienklinik umfassend ab und sind für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbindlich. Der ICF-Bezug wird sowohl als Grundausrichtung als auch in einzelnen Prozessschritten (z. B. Formulierung ICF-konformer Therapieziele) hergestellt. Die interne Kommunikation der medizinischen Konzepte erfolgt durch die Veröffentlichung im QM-Handbuch. Sowohl unsere Rehabilitanden als auch Kooperationspartner und die Öffentlichkeit werden über die Homepage informiert.

5.2.3 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

In der Theresienklinik wird jährlich ein Wirtschafts-, Liquiditäts- und Investitionsplan erstellt. Der Wirtschaftsausschuss tagt monatlich. Ein Wirtschaftsprüfer bestätigt jährlich unseren verantwortungsvollen Umgang mit den finanziellen Ressourcen. Zudem legt die Geschäftsführung einmal im Jahr Rechenschaft zur wirtschaftlichen Entwicklung vor dem Aufsichtsrat und der Gesellschafterversammlung ab. Unsere Führungskräfte werden über das Berichtswesen sowie in den Sitzungen der Hausleitung über die wirtschaftliche Situation informiert. Investitionswünsche unserer Abteilungen werden hier besprochen, gemeinsam festgelegt und im Investitionsplan vermerkt. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten regelmäßig Informationen über betriebswirtschaftliche Entwicklungen, z. B. in Betriebsversammlungen und Besprechungen.

5.3 Sicherstellung einer effizienten Einrichtungsführung

5.3.1 Sicherstellung einer effizienten Arbeitsweise in Leitungsgremien und Kommissionen

Verantwortlich für die Implementierung geeigneter Besprechungsstrukturen in der Theresienklinik ist die Geschäftsführung. Zur Koordination der Arbeit in den Leitungsgremien und Kommissionen wurden Geschäftsordnungen erarbeitet. Ein umfassender Informationstransfer zwischen und innerhalb der Gremien wird durch die direkte Beteiligung von mindestens einem Mitglied der Geschäftsführung in allen Leitungsgremien sichergestellt. Zudem ist ein verbindliches Protokollwesen eingeführt worden. Um eine effiziente Arbeitsweise zu gewährleisten regelt eine Besprechungsübersicht die Terminierung. Darüber hinaus bestehen Regelungen der An- und Abwesenheit, zur Koordination der Gesprächsleitung sowie zur Erstellung einer Tagesordnung.

5.3.2 Sicherstellung einer effizienten Arbeitsweise innerhalb der Einrichtungsführung

In der Theresienklinik ist die Geschäftsführung für die effiziente Zusammenarbeit innerhalb der Einrichtungsführung verantwortlich. Im Rahmen der monatlichen Sitzungen unsere Hausleitung erfolgt ein regelhafter Informationsaustausch. Sondersitzungen werden bei Bedarf durch Mitglieder der Hausleitung einberufen. Die Kommunikation relevanter Ergebnisse erfolgt über unser Besprechungswesen (z. B. über die Abteilungsleitersitzung) bis auf die Ebene der Stationen. Die Transparenz des Besprechungswesens wird durch die erarbeitete Besprechungsübersicht und ein strukturiertes Protokollwesen sichergestellt. Letzteres beinhaltet die Kontrolle der Umsetzung vereinbarter Aufgaben und Beschlüsse durch Protokollwiedervorlage.

5.3.3 Information der Einrichtungsführung

Unser Ziel ist ein effektives Berichtswesen, welches der Hausleitung alle zur Entscheidungsfindung notwendigen Informationen zeitgerecht zur Verfügung stellt. Daher berichtet unser Qualitätsmanagementbeauftragter zu Beginn jeder Hausleitungssitzung über den Zwischenstand der Projektarbeit und über Projektergebnisse. Zudem werden über das Controlling betriebswirtschaftliche Auswertungen und Personalkennzahlen zur Verfügung gestellt. Die Personalabteilung informiert die Hausleitung ferner über den Fort- und Weiterbildungsbedarf unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Zur Risikoprävention wurde ein Katalog mit medizinisch-pflegerischen Risiken, Finanz- und Leistungsrisiken, Organisations- und Managementrisiken sowie Marktrisiken erstellt.

5.3.4 Durchführung vertrauensfördernder Maßnahmen

In der Theresienklinik fördern wir den wertschätzenden und vertrauensvollen Umgang miteinander. Die Geschäftsführung versteht sich hierbei als Vorbild und hat entsprechende vertrauensfördernde Strukturen geschaffen. So finden beispielsweise monatliche Besprechungen mit dem Betriebsrat statt. Unsere Führungskräfte führen jährlich strukturierte Mitarbeitergespräche in allen Berufsgruppen und werden hierfür entsprechend geschult. Darüber hinaus bietet die Theresienklinik ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Coachingmaßnahmen, Supervisionen und Teamentwicklung an. Gemeinsame Aktivitäten werden regelmäßig durchgeführt, z. B. im Rahmen von Sommerfesten oder gemeinsamen Abendessen zur Weihnachtszeit. Eine langjährige Betriebszugehörigkeit wird monetär belohnt.

5.4 Erfüllung ethischer Aufgaben

5.4.1 Berücksichtigung ethischer Problemstellungen

Wir möchten Hilfestellung in ethisch-moralischen Konfliktsituationen leisten und Lösungen bei ethischen Problem- und Fragestellungen bieten. Hierfür wurden entsprechende Strukturen geschaffen. So verfügen wir z. B. über einen psychologischen Dienst, der Rehabilitanden, Angehörigen sowie bei Bedarf auch anderen Mitarbeitern beratend zur Seite steht. Darüber hinaus kann das Ethik-Komitee des benachbarten Herz-Zentrums hinzugezogen werden, in dem ein Seelsorger der Theresienklinik ständiges Mitglied ist. Bei Anfragen an das Ethik-Komitee werden der betroffene Mitarbeiter und seine Station zeitnah über die Ergebnisse der Beratung informiert oder direkt eingebunden.

5.4.2 Umgang mit sterbenden Rehabilitanden

Wir möchten Rehabilitandinnen und Rehabilitanden ein würdevolles Sterben in Schmerzfreiheit und angenehmer Atmosphäre ermöglichen. Hierzu können ihre Einzelzimmer nach individuellen Wünschen gestaltet werden. Kulturelle und religiöse Wünsche werden selbstverständlich berücksichtigt. Angehörige dürfen Tag und Nacht bei den Sterbenden im Zimmer verweilen. Zur Betreuung stellen wir qualifiziertes Personal mit spezieller Ausbildung bereit, u. a. Klinik- und Kur-Seelsorger, katholische und evangelische Pfarrer sowie Ordensschwwestern. In persönlichen Gesprächen mit unseren Seelsorgern können Angehörige ihre Gedanken und Eindrücke beschreiben.

5.4.3 Umgang mit Verstorbenen

Ein angemessener Umgang mit dem Tod ist essenzieller Bestandteil einer rehabilitandenorientierten Betreuung und Versorgung. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informieren Angehörige daher umgehend über den Todesfall und ermöglichen ihnen einen würdevollen Abschied. In unserem Aussegnungsraum können Verstorbene aufgebahrt werden. Die Angehörigen dürfen selbstverständlich auch unsere Kapelle und den Besinnungsraum nutzen. Unsere Seelsorger stehen ihnen stets zur Seite.

6 Qualitätsmanagement

6.1 Umfassendes Qualitätsmanagement

6.1.1 Einbindung aller Einrichtungsbereiche in das Qualitätsmanagement

In der Theresienklinik werden sämtliche Leitungsebenen im Rahmen der monatlichen Hausleitungssitzungen sowie der Abteilungsleitersitzungen in das Qualitätsmanagement eingebunden. Ein Qualitätsmanagementbeauftragter ist benannt. Er informiert unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kontinuierlich anhand des QM-Newsletters, über unser QM-Handbuch im Intranet, im Rahmen jährlicher QM-Schulungen sowie im Rahmen des Regelbesprechungswesens und internen Begehungen. Darüber hinaus werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verschiedener Klinikbereiche in Projektgruppen und Qualitätszirkel sowie in die Erstellung des KTQ-Selbstbewertungsberichtes integriert.

6.1.2 Verfahren zur Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung von Qualitätszielen

In der Theresienklinik ist ein umfassendes Qualitätsmanagementkonzept erarbeitet, das unsere Qualitätsziele und die gemeinsame Qualitätspolitik umfasst. Die Qualitätsziele werden systematisch aus der Qualitätspolitik für das Gesamthaus abgeleitet und für die beiden Fachabteilungen definiert. Dabei berücksichtigen wir auch die Rückmeldungen aus der Mitarbeiterbefragung. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden durch das Besprechungswesen sowie über unser QM-Handbuch informiert. Im Rahmen der jährlichen Hausleitungssitzung bewerten wir, inwiefern unsere Qualitätsziele erreicht wurden, nehmen Anpassungen vor und legen die Ziele für das Folgejahr fest.

6.2 Qualitätsmanagementsystem

6.2.1 Organisation des Qualitätsmanagements

Unser Ziel ist es, das Qualitätsmanagementsystem als originären Bestandteil der Aufbau- und Ablauforganisation der Theresienklinik zu etablieren. Daher haben wir eine Stabsstelle "Qualitätsmanagement" eingerichtet, die direkt der Geschäftsführung zugeordnet ist. Ein Qualitätsmanagementbeauftragter ist benannt und für die Koordination und Qualitätssicherung verantwortlich. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten ein umfangreiches Schulungsangebot. Ferner sind drei Qualitätszirkel (Qualitätsmanagement, medizinisches Notfallmanagement und Aufbau Wundmanagement) eingerichtet sowie drei Projektgruppen zur ICF-Implementierung. Seit 2009 ist unsere Klinik nach KTQ-Reha zertifiziert.

6.2.2 Methoden der internen Qualitätssicherung

In der Theresienklinik werden systematisch Daten zur internen Qualitätssicherung erhoben und im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses genutzt. Aus unserer Strategie und den Qualitätszielen haben wir ein spezielles Managementsystem entwickelt und erfassen hiermit systematisch die Perspektiven "Kunden/ Rehabilitanden", "Mitarbeiter", "Finanzen" und "Prozesse". Wir möchten sicherstellen, dass unsere Rehabilitandinnen und Rehabilitanden ihre persönlichen Therapieziele erreichen. Dies überprüfen wir kontinuierlich anhand der Ergebnisse unserer hauseigenen Befragung sowie anhand von Befragungen der Kostenträger (Deutsche Rentenversicherung und Techniker Krankenkasse). Darüber hinaus erheben wir zur internen Qualitätssicherung Komplikationsstatistiken, Sturzstatistiken sowie hygienerelevante Daten.

6.3 Sammlung und Analyse qualitätsrelevanter Daten

6.3.1 Sammlung qualitätsrelevanter Daten

Um eine kontinuierliche Verbesserung zu gewährleisten, werden in der Theresienklinik regelhaft qualitätsrelevante Daten zur internen und externen Qualitätssicherung erhoben. Im Rahmen der Selbstprüfung durch unseren Qualitätsmanagementbeauftragten werden jährlich 24 Bereiche systematisch kontrolliert und ein interner Qualitätsbericht erstellt, der in das Managementreview einfließt. Zur externen Qualitätssicherung beteiligt sich unsere Klinik am Qualitätssicherungsprogramm der Deutschen Rentenversicherung, am EVA-Reha-Programm der Techniker Krankenkasse und am AOK-Pro-Reha-Programm. Darüber hinaus nehmen wir am Zertifizierungsverfahren der Deutschen Gesellschaft für Prävention und Rehabilitation von Herz-Kreislauferkrankungen teil. Aus der externen Qualitätssicherung leiten wir kontinuierlich Steuerungsmaßnahmen ab, erweitern z. B. unser Diagnostikspektrum und passen unser therapeutisches Angebot den Reha-Therapiestandards an.

6.3.2 Nutzung von Befragungen

In der Theresienklinik sehen wir Rehabilitanden- und Mitarbeiterbefragungen als entscheidende Instrumente, Verbesserungspotenzial zu erkennen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Alle Rehabilitandinnen und Rehabilitanden erhalten daher während ihres Aufenthaltes einen standardisierten und validierten Fragebogen. Die Auswertung und Präsentation der Ergebnisse erfolgt kontinuierlich durch unseren Qualitätsmanagementbeauftragten. Unsere Mitarbeiterbefragung erfolgt alle drei Jahre durch ein qualifiziertes externes Institut. Der Betriebsrat wird selbstverständlich einbezogen. Das externe Institut präsentiert die Ergebnisse der Hausleitung sowie unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Rahmen der Mitarbeiterversammlung.

6.3.3 Umgang mit Rehabilitandenwünschen und Rehabilitandenbeschwerden

Im Zuge der kontinuierlichen Verbesserung stellen Wünsche und Beschwerden eine bedeutende Informationsquelle dar. Daher haben wir in der Theresienklinik ein strukturiertes Beschwerdemanagement aufgebaut, welches in Ablauf und Verantwortlichkeit klar geregelt ist. Sowohl unsere Rehabilitanden als auch Angehörige und Besucher haben somit die Möglichkeit, Kritik, Lob und Anregungen zu äußern. Durch entsprechende Aushänge auf den Stationen, in der Informationsbroschüre sowie auf unserer Homepage motivieren wir zur Äußerung von Kritik und Wünschen. Zwei Beschwerdebeauftragte sind benannt und für die Auswertung zuständig. Unsere Rehabilitandinnen und Rehabilitanden erhalten in der Regel am ersten Werktag nach Beschwerdeeingang eine Antwort.