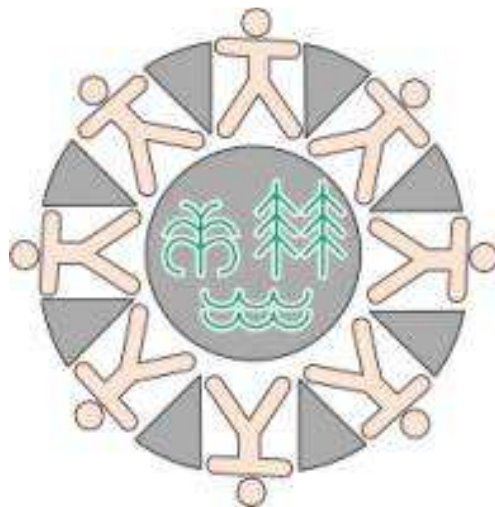


# Holsing*vital*

## Qualitätsbericht 2008



### **Rehabilitation mit Hand, Herz und Verstand**

Inhalt:

- B Basisteil – Merkmale der Struktur- und Leistungsqualität
- S Systemteil - Qualitätsmanagement

## **B Merkmale der Struktur- und Leistungsqualität**

### **B1 Allgemeine Klinikmerkmale**

#### **B1-1 Anschrift**

Name	HolsingVital GmbH
Straße	Brunnenallee 3
PLZ und Ort	32361 Bad Holzhausen (Stadt Preussisch Oldendorf)
Telefon	Fon: 05741 / 275 - 0
Telefax	Fax: 05741 / 275 -444
E-Mail	eMail: info@holsingvital.de
Internet	www.holsingvital.de

#### **B1-2 Institutionskennzeichen**

IK Nr.: (stationäre Rehabilitation )	510 573 343
IK Nr. : (ambulante Rehabilitation )	540 570 102
IK Nr.: (ambulante Heilmittel )	430 571 385

#### **B1-3 Träger**

Klinikträger	HolsingVital GmbH
--------------	-------------------

#### **B1-4 Kaufmännische Leitung**

Name	Herr Dipl.-Kfm. Jens Friedrich Holsing
Telefon	05741-275-475
Telefax	05741-275-444
E-Mail	jf@holsing.de

#### **B1-5 Ärztliche Leitung**

Name	Herr Ulrich-Richard Lange
Facharztbezeichnung	Facharzt für Orthopädie
Telefon	05741-275-420
Telefax	05741-275-425
E-Mail	chefarzt@holsingvital.de

#### **B1-6 Qualitätsmanagementbeauftragte**

Name	Dipl. Psych. Gabriele Schnabel
Telefon	05741-275-446
Telefax	05741-275-425
E-Mail	schnabel@holsingvital.de

### B1-7 Fachabteilungen

Fachabteilung	Betten	Behandelte Patienten
Orthopädie	178	1798
Abteilung für Hörgeschädigte und Tinnitus-Therapie	20	55

### B1-8 Kooperationen

Kooperationspartner	Ort
Mühlenkreiskliniken Krankenhaus Lübbecke	32312 Lübbecke
Lukas Krankenhaus	32257 Bünde
Christliches Klinikum Melle	49324 Melle
Mathilden-Hospital	32052 Herford
Mühlenkreiskliniken Krankenhaus Rahden	32369 Rahden
Auguste-Viktoria	32545 Bad Oeynhausen
Kreiskrankenhaus Diepholz	49356 Diepholz
St. Anna Hospital	44649 Herne
St. Elisabeth-Hospital	45699 Herten
Ev. Krankenhaus Bielefeld	33617 Bielefeld

### B1-9 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Abgegebene ambulante Therapien 2008: 37.623 Termine		
Bezeichnung	Angebotene Leistung (ausgewählt)	Anzahl
<b>Physiotherapie</b>	Krankengymnastik einzel (inkl. Schlingentisch, Gangschule, Atemgymnastik, Manuelle Therapie)	10077
	Bewegungsbad Gruppe	3357
	MTT (inkl. Laufband)	2223
	Krankengymnastik Gruppe	1768
	Ergotherapie	966
<b>Physikal. Therapie</b>	Massagen (inkl. Sportmassage, Akupunktmassage, Bindegewebsmassagen)	4456
	Man. Lymphdrainagen	1594
	Naturmooranwendungen	2187
	Elektrotherapie (inkl. Ultraschall)	1399
	Fango	770
	Mineralbäder	470
	Moorkneten	126
Heißluft/Rotlicht	23	

### B1-10 Leistungsformen

Leistungsform	Rehabilitationsträger
Anschlussheilbehandlung	DRV Westf., DRV Bund, GKV
Heilverfahren	DRV Westf., DRV Bund, GKV
Ambulante Rehabilitation	DRV Westf., DRV Bund, GKV
Pauschale Behandlungsangebote	Selbstzahler

## B1-11 Hauptdiagnosen

ICD-10 Code	Name der Diagnose	Anzahl
Z 96.6	Vorhandensein von orthopädischen Gelenkimplantaten	685
M 17	Gonarthrose primär, bds.	409 38
M 16	Koxarthrose	371
M 54.4	Lumboischialgie	159
M 54.5	Kreuzschmerz	158
H 93.1	Tinnitus aurium	55
S 02 – S 93	Frakturen	48
S 72	Schenkelhalsfraktur	21
M 81	Osteoporose	15

## B2 Personelle Ausstattungsmerkmale der HolsingVital GmbH

### B2-1 Medizinisches/therapeutisches Personal

Ärzte und psychologisches Personal	Anzahl	Qualifikation
Leitender Arzt	1	Facharzt für Orthopädie Sozialmedizin, Sportmedizin Rehabilitationswesen
Oberarzt	1	Facharzt für Physikalische und Rehabilitative Medizin, Sozialmedizin
Funktionsärzte	3	Facharzt für Allgemeinmedizin Physikalische Therapie Strahlenschutz
Diplom-Psychologe	1	Psychologische Psychotherapeutin Psychologische Schmerztherapie Klinische Hypnose M.E.G.
Dipl. Sozialarbeiter	1	
<b>Weiteres medizinisches Personal</b>		
Arzthelferinnen	4	Röntgenberechtigung
<b>Sport- und Physiotherapie</b>		
Sporttherapeut	1	
Physiotherapeuten	15	
Ergotherapeuten	2	
<b>Physikalische Therapie</b>		
Masseure/medizin. Bademeister	8	Man. Lymphdrainage
Badehelfer	4	
<b>Pflegedienst</b>		
Altenpflegerinnen		
Krankenschwestern		
Krankenpflegehelferinnen	2	
<b>Diätberatung</b>		
Diätassistentinnen	3	

### B2-2 Weiteres Personal

<b>Weiteres Personal</b>		
Verwaltung	2	Bürokauffrau
Küche	12	
Service	9	
Reinigung	10	
Technik	2	

### B2-3 Anteil der examinieren Krankenpflegekräfte

<b>Ausbildung</b>	<b>Anzahl in %</b>
Krankenpflegekräfte mit 3jähriger Ausbildung	85
Krankenpflegekräfte mit 3jähriger Ausbildung und Fachweiterbildung	0

### B3 Diagnostische Ausstattungsmerkmale der HolsingVital GmbH

#### B3-1 Diagnostische Ausstattung

<b>Geräte</b>	<b>Kommentar/Erläuterung</b>
EKG	
Sonographiegerät	
Röntgengerät	
Ergometer	Fahrradergometer

#### B3-2 Diagnostische Möglichkeiten

<b>Diagnostik</b>	<b>Kommentar/Erläuterung</b>
Computertomographie	Radiologische Praxis KH Lübbecke
Dopplersonographie	
EEG	
EKG-Langzeit	Radiologische Praxis KH Lübbecke
EKG-Belastung	
EKG-Ruhe	
Kernspinttomographie	Radiologische Praxis KH Lübbecke
Knochendichtemessung	
Labor	Angeschlossen (Minden)
Phlebographie	
Psychologische Testverfahren	
Röntgen	
Sonographie	
HNO-Diagnostik	Fachärzte für Hals-Nasen-, Ohrenheilkunde, Zertifizierte Praxis

## **B4 Therapeutische Ausstattungsmerkmale der Klinik**

### **B4-1 Behandlungsschwerpunkte**

<b>Fachabteilung</b>	<b>Erläuterungen</b>
Orthopädie	Funktionelle Bewegungstherapie Spezielle Physiotherapie Aktivitäten des täglichen Lebens (ATL) Lymphtherapie Psychologische Schmerztherapie Gesundheitliche Aufklärung
Tinnitus-Therapie	Ärztliche Aufklärung, HNO-Diagnostik Problemorientierte Gruppenarbeit Hörtraining

### **Abteilung für Hörgeschädigte und Tinnitus-Therapie**

Im Rahmen einer Spezialisierung ist die HolsingVital GmbH für Hörgeschädigte zusätzlich mit Sondereinrichtungen ausgestattet, die eine patientengerechte Behandlung möglich machen wie Schreibtelefon, Faxgeräte, Lichtblitzanlagen und technische Hörhilfen.

Ein interdisziplinäres Team hat sich schwerpunktmäßig auf die besondere Kommunikationssituation gehörloser, schwerhöriger und ertaubter Menschen eingestellt. Sie werden regelmäßig in Deutscher Gebärdensprache geschult.

Aufgrund ihrer unsichtbaren Behinderung sind hörgeschädigte Menschen von vielen ihre Gesundheit betreffende Informationen abgeschnitten, gesundheitliche Aufklärung sowie Schulungen gesundheitsfördernden Verhaltens werden nicht oder nur unzureichend durchgeführt. Deshalb hat HolsingVital auf diesen Teilbereich der Rehabilitation besonderes Gewicht gelegt und bietet hörgeschädigten Menschen optimale Kommunikationsbedingungen.

In enger Kooperation mit zwei Fachärzten für HNO-Heilkunde führt die HolsingVital GmbH eine Tinnitus-Bewältigungstherapie durch.

Im Rahmen der Tinnitus-Therapie werden den multifaktoriellen Ursachen des chronischen Tinnitus entsprechend einer multidimensional angelegten individuelle Diagnostik und Therapie durchgeführt. HolsingVital legt innerhalb der Tinnitus-Therapie neben dem kompletten Angebot an physikalischer Therapie einer orthopädischen Rehabilitationsklinik besonderen Wert auf die psychologisch-psychotherapeutische Diagnostik und Therapie.

### **B4-2 Therapeutisches Leistungsspektrum**

#### **B4-2-1 Therapie**

Im Berichtszeitraum 2008 wurden folgende zusätzliche Qualifikationen am Haus etabliert:

1. Manuelle Therapie
2. Craniosacrale Osteopathie/Mikrokinesitherapie/Strukturelle Osteopathie und Chiropraktik
3. Blutegeltherapie
4. Sportorthopädie und sportmedizinische Untersuchungen
5. Sport in der Prävention

## B5 Räumliche Ausstattungsmerkmale der HolsingVital GmbH


### B5-1 Funktionsräume

RAUM	GESAMTFLÄCHE („Ca.-Angaben“)
Empfang/Foyer	180 m <sup>2</sup>
Café-Restaurant	225 m <sup>2</sup>
Speisesaal „Wiehenstube“	224 m <sup>2</sup>
Speisesaal Vier Eichen	250 m <sup>2</sup>
Speisesaal Dummerten	156 m <sup>2</sup>
Lehrküche	88 m <sup>2</sup>
Küche	360 m <sup>2</sup> (inkl. Kühlhäuser u. Lager)
Röntgen	96 m <sup>2</sup>
Labor	35 m <sup>2</sup>
MTT	90 m <sup>2</sup>
Turnhalle	136 m <sup>2</sup>
Bewegungsbad	76 m <sup>2</sup> (Becken)
Sauna	100 m <sup>2</sup>
Ergotherapie	56 m <sup>2</sup> (ATL-Raum)
	70 m <sup>2</sup> (Gruppenraum)
	56 m <sup>2</sup> (Einzelbehandlung)

### B5-2 Verkehrsräume

	Untergeschoß	Erdgeschoss	1. Obergeschoß
Stammhaus		Rezeption Café-Restaurant Cafeteria Kiosk Speiseraum 1 Med. Badeabteilung Schwimmbad Turnhalle	Physiotherapie Rm. Hasumke (Ergometer) Elektrotherapie Motorschiene Rm. Babilonie (Schulungsraum) Bibliothek Internetzugang Sozialdienst Verwaltung
Hs. Wittekind	Physiotherapie Rm. Limberg (Vortragssaal) Sauna MTT-Raum		
Hs. Vier Eichen	Ergotherapie ATL-Raum Lehrküche	Labor Röntgen Med. Abteilung Psycholog. Dienst Speiseraum 2	
Hs. Dummerten		Schwesternzimmer Aufenthaltsraum Speiseraum 3	

## B5-3 Patientenzimmer

	<i>Zi.-Nr. EG</i>		<i>Zi.-Nr. 1. OG</i>		<i>Zi.-Nr. 2. OG</i>	
	<i>EZ</i>	<i>DZ</i>	<i>EZ</i>	<i>DZ</i>	<i>EZ</i>	<i>DZ</i>
	<i>Stammhaus</i>			113 116-122		201-228
<i>Haus Wittekind</i>		301-314	315, 316	317-328	329-337	336-342
<i>Haus Vier Eichen</i>			123-147		229-253	
<i>Haus Dummerten</i>	501-516		521-522 524-537	523	541-542 544-557	543
<b>Gesamt</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>50</b>	<b>13</b>	<b>76</b>	<b>7</b>

**143 EZ**  
**35 DZ**  
**Gesamt : 178 Betten**

## S Qualitätsmanagement

### S1 Qualitätspolitik und Qualitätsziele

Die Klinikleitung verpflichtet sich gegenüber Patienten, Vertragspartnern und Behörden, alle Tätigkeiten und Dienstleistungen wie

- Ärztliche Versorgung und Behandlung,
- Diagnostik, Pflege und Therapien,
- allgemeine und individuelle Patientenbetreuung

in allen Phasen der Leistungserbringung in höchster Qualität und nach den gesetzlichen Vorschriften durchzuführen.

Zu den Aufgaben aller Bereiche gehört die Förderung des Qualitätsbewusstseins im Dienste des Patienten. Die Abteilungsleiter sind verpflichtet, dieses Qualitätsbewusstsein zu steigern.

Qualitätsverbesserungen bezüglich aller Tätigkeiten müssen ein kontinuierlicher Prozess sein; sie müssen planmäßig und systematisch begonnen und verfolgt werden. Dies gilt für alle Bereiche des Unternehmens.

Für die Erfüllung der wichtigen Aufgaben werden alle Mitarbeiter jederzeit zielgerecht informiert und geschult. Die Aus- und Weiterbildung ist danach zu beurteilen, in welchem Maße sie dem Patienten, dem Qualitätsfortschritt der Abläufe und dem Qualitätsbewusstsein dient.

Die Klinikleitung stellt alle notwendigen materiellen Voraussetzungen hierfür zur Verfügung. Die Abteilungsleiter sorgen dafür, dass diese Qualitätspolitik allen Mitarbeitern der Klinik bekannt gemacht wird.



## Prozesse

Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird ermöglicht, Arbeitsabläufe (=Prozesse) mit zu gestalten oder Änderungsvorschläge zu unterbreiten.

Ihre Vorschläge werden mit den Q-Moderatoren der einzelnen Abteilungen besprochen und dann entweder der Geschäftsführung (für den nicht medizinischen Bereich) oder dem leitenden Arzt für den medizinischen Bereich vorgelegt. Diese leiten den Vorschlag weiter an die QMB und zwar in Form von Richtlinien, Arbeitsanweisungen oder Standards mit den dazugehörigen Formularen.

## Richtlinien

Richtlinien bedeuten für eine oder mehrere Abteilungen der Klinik eine verbindliche Festlegung, die von der Geschäftsführung oder dem leitenden Arzt getroffen wird.

## Arbeitsanweisungen/Standards

Eine Arbeitsanweisung ist die konkrete Benennung von Abläufen in den Abteilungen.

Mit einer Arbeitsanweisung wird Folgendes festgelegt:

- Ziele (was soll damit erreicht werden?),
- Zuständigkeiten (wer erledigt was?),
- Fristen (ab wann oder bis wann gilt das?),
- Durchführungsmaterialien (welche Mittel wende ich an?),
- Gültigkeit (welche Abteilungen sind davon betroffen?)

Besonders risikobehaftete Abläufe werden mit speziellen Anweisungen – sog. Standards – detailliert beschrieben.

## Formulare

Es wird sichergestellt, dass intern ausschliesslich Formulare verwendet werden, die im Formularregister der HolsingVital GmbH aufgeführt sind.

Für den externen Gebrauch bestimmte Formulare müssen eine Form aufweisen, die sie eindeutig der Klinik HolsingVital zuordnen (LOGO).

### Management- prozesse

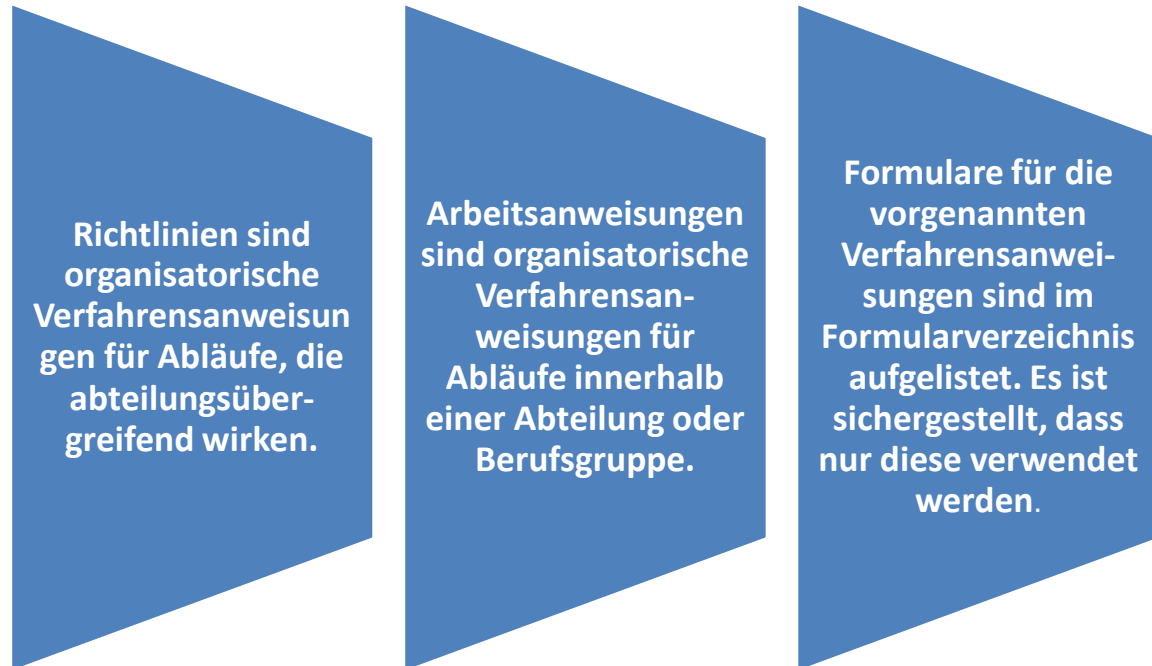
- Verfahren zum Betrieb der HolsingVital GmbH

### Kernprozesse

- Patientenverwaltung
- Medizinische Patientenversorgung

### Stützprozesse

- Beschaffung/Personal
- Behandlungspfade



## Planung der Prozesse

Durch Festlegung von Prozessen ist gewährleistet, dass die Dienstleistung die Anforderungen von Kunden und Behörden erfüllt.

Zu den **Managementprozessen** zählen Verfahren zum Betrieb einer Rehabilitationsklinik wie Genehmigungen und Zulassungen, Aufsichtsregelungen durch die Behörden, Weiterbildungsermächtigungen usw.

Als **Kernprozess** ist die Behandlung der Patienten definiert. Dieser Prozess wird unterteilt in den **Kernprozess Patientenverwaltung** und den **Kernprozess Medizinische Patientenversorgung**.

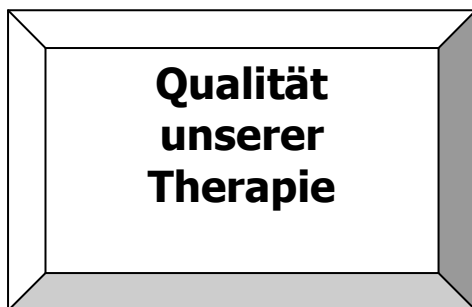
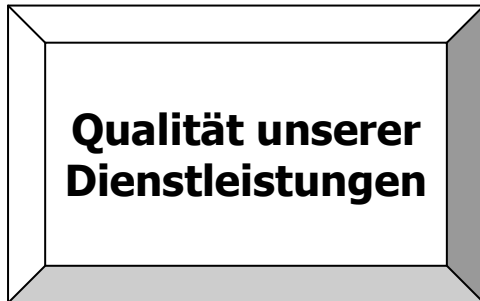
Als **Stützprozesse** sind verschiedene Abläufe wie z.B. Beschaffung von Waren und Personal, definiert, die den eigentlichen Kernprozess erst ermöglichen.

Die einzelnen Prozesse sind in Flussdiagrammen dargestellt, in denen auch die Bezugsdokumente (z.B. Gesetze, Verordnungen, Handbuchkapitel, Richtlinien, Arbeitsanweisungen und evtl. auch Formulare) aufgeführt sind.

## Was wollen wir damit erreichen?

**Wir wollen die Routine standardisieren, damit wir mehr Zeit für die Bearbeitung individueller Fragestellungen gewinnen!**

## Unsere Ziele

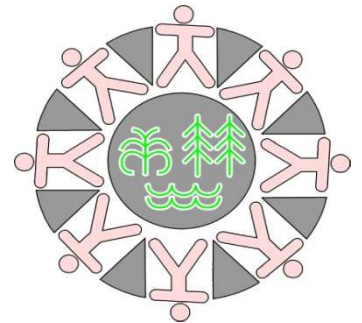


Unser Unternehmen soll weiterhin erfolgreich und fit für die Zukunft sein. Das erfordert eine konsequente Ausrichtung unseres gemeinsamen Handelns.

Grundlage hierfür ist das Unternehmensbild. Es verpflichtet uns alle in der HolsingVital GmbH gegenüber unseren Patienten, unseren Partnern im Gesundheitswesen sowie untereinander. Zugleich ist das Unternehmensleitbild Grundlage für die Festlegung unserer Unternehmensziele, unserer Strategie sowie für unsere Führungsgrundsätze. Alle Abteilungen setzen sich für das laufende Kalenderjahr definierte Ziele, die am Ende des Jahres resümiert werden.

## Spezifische Qualitätspolitik

1. Klinikeigenes Qualitätsmanagement, Zertifizierung 02/08 nach DIN EN ISO 9001:2000; IQMP-Reha; DEGEMED
2. Teilnahme am Qualitätssicherungsprogramm der DRV (Peer Review)
3. Qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
4. Ärztliche und pflegerische Betreuung im Haus rund um die Uhr
5. Tägliche Aufnahme und Untersuchung
6. Jeder Mitarbeiter ist für seine Tätigkeit selbst verantwortlich
7. Versorgung durch examinierte Pflegekräfte
8. Personalschulungen
9. Organisiertes Freizeitprogramm (nicht medizinische Betreuung)
10. Ärztliche Aufnahme am Anreisetag
11. Therapiebeginn spätestens am Tag nach der Aufnahme
12. Indikationsbezogene therapeutische Konzepte
13. Therapiemöglichkeiten über 6 Tage wöchentlich
14. Betreuung durch hauseigenen Sozialdienst
15. Betreuung durch hauseigenen psychologischen Dienst
16. Entsendung der Arztbriefe spätestens am 8. Werktag nach der Entlassung
17. Regelmäßige Patientenbefragung und Auswertung
18. Regelmäßige Fort- und Weiterbildung des Personals
19. Arbeiten in Rehabilitationsteams und Qualitätszirkeln



### S1-1 Leitbild

## HolsingVital – Rehabilitation mit Hand, Herz und Verstand

### Die Leitmotive „Hand, Herz und Verstand“

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von HolsingVital betrachten die Beziehung zum Patienten als ihren zentralen Wirkungsbereich. Sie legen Wert auf die Gestaltung einer vertrauensvollen Beziehung zum Patienten. Eine vertrauensvolle Beziehung ist die Basis für Kooperationsbereitschaft und die Aktivierung der Selbstheilungskräfte.

Im Gesundheitswesen hat die Betonung der Eigenverantwortlichkeit für die Gesundheit an Bedeutung gewonnen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Wiehengebirgsklinik leisten ihren Beitrag zur Förderung eines allgemeinen Gesundheitsbewußtseins bei ihren Patienten und engagieren sich in gesundheitlicher Aufklärung und gesundheitsrelevanten Trainingsmaßnahmen.

Die „**Hand**“ als Leitmotiv will ausdrücken:

Ärzte und Therapeuten arbeiten patientenzentriert. Als „Helfer“ sind sie stets bereit, auch praktische Anleitung zu geben, Hilfestellung zu leisten, in konkreten Situationen Problem- und Konfliktlösungen anzubieten.

Das „**Herz**“ als Leitmotiv wollen wir umsetzen im Sinne von:

Wertschätzung in Umgangsformen, Führungsstil und Konfliktverhalten als Basis für Vertrauen und Kooperationsbereitschaft zwischen Patient und Therapeut, zwischen Management und Mitarbeitern.

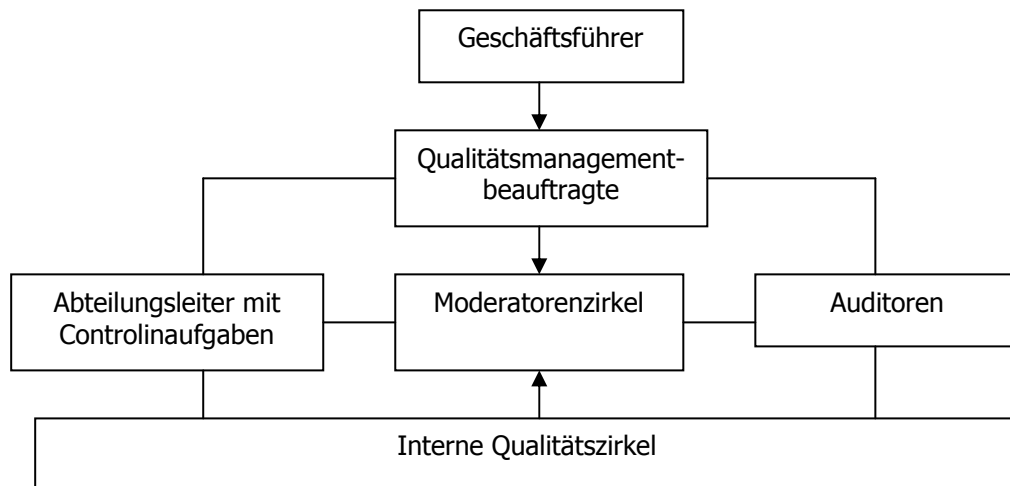
Mit dem „**Verstand**“ als Leitmotiv unserer Arbeit schließlich sind wir den folgenden Prinzipien verpflichtet:

Wissenschaftlichkeit, Einbeziehung moderner Erkenntnisse in die Behandlungskonzepte

**Wir wollen, dass Sie aktiv und beweglich bleiben durch eine den ganzen Menschen erfassende Gesundheitsvorsorge.**

## **S2 Konzept des Qualitätsmanagements**

### **S2-1 Aufbau des Qualitätsmanagements**



Das QM-System von HolsingVital orientiert sich an den Qualitätszielen des Unternehmens sowie an Sicherheitsaspekten und ökonomischen Maßgaben. Es ist ergebnis- und prozessorientiert. Die Kernprozesse werden laufend überprüft, so dass wir unsere Arbeit im Sinne der Kundenanforderungen ständig verbessern können.

Die erfolgreiche Entwicklung unseres QM-Systems beruht auf einem interdisziplinären Ansatz, der verschiedene Perspektiven (medizinisch, therapeutisch, betriebswirtschaftlich) in einem ganzheitlichen Konzept zusammenführt.

Die kontinuierliche Weiterentwicklung der medizinischen Leistungsqualität ist eine zentrale Aufgabe des Managements.

Das QM-System dient der Optimierung und Sicherstellung der Patientenbetreuung gemäß der gesetzlichen Vorgaben.

Interne und externe Audits werden regelmäßig durchgeführt, erstmalig im Jahr 2008. Hierzu werden Mitarbeiter aus allen Abteilungen geschult und herangezogen (s.o.).

### **S2-2 Patientenorientierung**

Die besondere Stärke von HolsingVital liegt im Angebot eines differenzierten Leistungsspektrums der modernen Rehabilitation in einem ansprechenden Ambiente mit freundlichen Mitarbeitern, familiärer Atmosphäre und ortsgebundenen Heilmitteln.

Die Behandlungspfade (Auswahl und Intensität der Therapie) werden mit dem Patienten indikations-spezifisch sorgfältig abgestimmt und ärztlicherseits engmaschig kontrolliert. Die Therapieziele werden mit dem Patienten gemeinsam festgelegt und beziehen sich auf die Beeinträchtigung in allen Lebensbereichen.

In der medizinischen Rehabilitation stehen heute chronische Erkrankungen mit langfristigem, häufig progredientem und/oder phasenweisem Verlauf im Vordergrund. Für die meisten dieser chronischen Erkrankungen ist von einer multifaktoriell bedingten Entstehung auszugehen. Von Bedeutung sind neben Umweltfaktoren auch soziale und gesellschaftliche Bedingungen sowie der Lebensstil und das Verhalten der Person.

Im Rahmen dieser Sichtweise (bio-psycho-soziales Entstehungsmodell) gewinnen neben medizinischen Leistungen auch psychologische/psychotherapeutische Behandlungsansätze innerhalb eines interdisziplinären Rehabilitationskonzeptes an Bedeutung.

Durch die Einbeziehung all dieser Aspekte können wir den Patienten bei der Aktivierung und Übernahme von Eigenverantwortung wirksam unterstützen.

So bieten wir unseren Patienten verlässliche Therapieabläufe, die in ihrer Qualität gleichbleibend hochwertig sind.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HolsingVital GmbH pflegen intensiven Patientenkontakt. Persönliche Begrüßung, fachliche Visiten und therapeutische Gespräche sowie Seminare und Vorträge vertiefen die patientenorientierte Kommunikation.

Die Zufriedenheit der Patienten ist ein wichtiges Qualitätskriterium, sie wird regelmäßig empirisch erhoben und ausgewertet.

Auf der Basis der Rehabilitationsdiagnostik werden Ziele im Hinblick auf die Teilhabe und Wiedereingliederung in Beruf, Gesellschaft und Familie vereinbart. Der gesamte Behandlungsverlauf wird sorgfältig dokumentiert, danach erfolgt die Beurteilung des Therapieergebnisses und die sozialmedizinische Bewertung. Der Entlassungsbericht fasst diesen Prozess zusammen und schließt ihn mit Nachsorgeempfehlungen ab.

### **S2-3 Mitarbeiterorientierung**

Die Klinikleitung ist sich bewusst, dass fachliche Kompetenz, Motivation und Zufriedenheit der Mitarbeiter zu den wichtigsten Ressourcen des Unternehmens gehören, da sie im engen Zusammenhang mit der Qualität der Dienstleistung stehen.

HolsingVital beschäftigt in allen Bereichen qualifizierte Mitarbeiter. Die Qualifikation stellt die aktive Teilnahme des Mitarbeiters am Behandlungskonzept sicher.

Bei der Planung der internen Schulungen arbeitet HolsingVital mit einem Jahresplan, in dem Wünsche der Mitarbeiter Berücksichtigung finden. Die gesetzlich geforderten Schulungen bzgl. Datenschutz, Arbeitssicherheit, Hygiene usw. werden planmäßig umgesetzt.

Das interne Programm wird durch externe Fortbildungsangebote ergänzt. Der Mitarbeiter kann seine Wünsche äußern und eine Maßnahme beantragen, über den Antrag wird bedarfsgerecht entschieden.

Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter ist geregelt. Die Kenntnis der Ablauforganisation und der Behandlungsstandards ist Voraussetzung für die gleichbeliebende Prozessqualität.

Die Klinikleitung bemüht sich um eine angemessene Anerkennung der Leistungen der Mitarbeiter und richtet einmal jährlich eine Betriebsfeier aus. Langjährige Mitarbeiter werden geehrt und beschenkt, persönlicher Jubiläen wird gedacht. In der Jahresschlussitzung (Abteilungsleiterkonferenz) erhalten die Mitarbeiter Informationen über das zurückliegende Geschäftsjahr.

In der HolsingVital GmbH existieren strukturierte Verfahren (Verfahrensweisungen), die den Behandlungsprozess individuell regeln und sicherstellen. Die Behandlungspfade sind indikations- bzw. diagnosespezifisch festgelegt und werden den Patientenbedürfnissen (seiner Leistungsfähigkeit und seiner Zielsetzung) angepasst.

Für jeden Klinikbereich ist der Abteilungsleiter als Prozessverantwortlicher benannt, der Prozesse in Zusammenarbeit mit den Moderatoren und auch abteilungsübergreifend erarbeitet und mit der Klinikleitung abstimmt. Im Bedarfsfall werden Qualitätszirkel eingesetzt, die interdisziplinär arbeiten und konkrete Problemstellungen bearbeiten und ihr Ergebnis der Klinikleitung vorstellen.

Die erarbeiteten Vorschläge werden nach Genehmigung als Verfahrens- und/oder Arbeitsanweisungen verfasst und gemäß den übergeordneten Richtlinien im QM-Ordner freigegeben und im Unternehmen kommuniziert.

Die Mitarbeiter werden entsprechend ihren Kenntnissen in den ständigen Aktualisierungsprozess der Behandlungspfade mit einbezogen.

Behandlungspfade dienen unter medizinischen, methodischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten der Erreichung des mit dem Patienten vereinbarten Therapieziels.

Gemäß der Unternehmensphilosophie bedient sich die Leitung des Führungsstils „Open-Office“. Der Mitarbeiter kann die offene Tür nutzen, um Probleme auf dem kurzen Dienstweg vorzutragen.

Der Aufenthalt des Patienten wird als strukturierter Ablaufplan gestaltet. Dieser unterliegt einer ständigen Zweckmäßigkeitüberprüfung. Die einzelnen Leistungen werden dokumentiert.

### **S3 Qualitätssicherung – Verfahren und Ergebnisse**

#### **S3-1 Verfahren zur Qualitätsbewertung**

Im Berichtszeitraum wurde HolsingVital gemäß den das QM-Verfahren DIN EN ISO 9001: 2000, DEGEMED und IQMP-Reha) zertifiziert. Das Überwachungsaudit erfolgt 03/09. Mit der Zertifizierung stellt sich HolsingVital der externen Überprüfung durch Fachgutachter.

Weiterhin nimmt HolsingVital teil an den Qualitätssicherungsmaßnahmen der Rentenversicherungsträger sowie am Peer-Review-Verfahren. Die Ergebnisse stehen in Form eines gesonderten Q-Berichtes zur Verfügung.

HolsingVital führt interne Audits durch. Durch diese Selbstbewertung können wir regelmäßig und systematisch kontrollieren, ob wir unsere selbstgesetzten Q-Ziele erreichen.

Die Einrichtung führt intern regelmäßige Patientenbefragungen durch und wertet diese aus (Ergebnisse für den Berichtszeitraum s. Tabelle).

<b>Bereiche</b>	<b>Bewertung Heilverfahren</b>	<b>Bewertung Anschlussheilbehandlung</b>
<b>Die Klinik</b>	<b>1,91</b>	<b>1,67</b>
<b>Die Betreuung</b>	<b>1,76</b>	<b>1,63</b>
<b>Die Therapie</b>	<b>1,69</b>	<b>1,67</b>
<b>Verpflegung/Service/Diätberatung</b>	<b>1,65</b>	<b>1,51</b>
<b>Freizeitangebote</b>	<b>2,21</b>	<b>1,84</b>
<b>Gesamturteil</b>	<b>1,71</b>	<b>1,47</b>
<b>Gesamtdurchschnitt</b>	<b>1,82</b>	<b>1,63</b>
Anzahl Patienten	337	849

Tab.: Patienten-Umfrage-Auswertung 2009

### **S4 Qualitätsmanagementprojekte**

#### **S4-1 Kurzzeitpflege**

Status des Projektes:

01/08 Antrag gestellt, Besuch der Heimaufsicht wird erwartet.

06/08 Klärungsgespräch Heimaufsicht. Ergebnis: Reha-Betten können nicht gleichzeitig Pflegebetten sein

07/08 Projekt „auf Eis gelegt“, evtl. erneutes Aufgreifen, falls andere baul. Voraussetzungen

## **S4-2 Überwachung des QM-System**

Die Klinik HolsingVital, Fachklinik für orthopädisch-traumatologische Rehabilitation ist nach den Kriterien der QM-Systeme DIN EN ISO 9001:2000, IQMP-Reha und DEGEMED zertifiziert worden. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben mit Hilfe der „QM-Base“ das QM-System eingeführt und organisiert.

Die Zufriedenheit unserer Patienten, der Kostenträger und weiterer Partner sind zentrale Gesichtspunkte für die Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Qualität und unserer täglichen Arbeit.

Nachprüfbare Qualität erachten wir als essentiell für eine gute Belegung und damit für die Sicherung unseres Marktanteils.

Mit dem Überwachungsaudit 03/09 stellen wir uns erneut dieser Überprüfung durch unabhängige Fachleute.

## **S4-3 Qualitätszirkel**

### **Externe Qualitätszirkel**

Klinikvertreter nehmen an regelmäßig stattfindenden Externen Qualitätszirkeln mit Klinikvertretern aus anderen Rehabilitationseinrichtungen der Region teil.

Weiterhin wird das jährlich stattfindende Klinikvertretertreffen der Deutschen Tinnitusliga als Expertenforum jährlich besucht.

### **Interne Qualitätszirkel/Arbeitsgruppen**

Neu eingerichtet wurden

1. Qualitätszirkel der Leitung
2. Führungskräftekonferenz

Im Berichtszeitraum hat es zu folgenden Themen interne Arbeitsgruppen gegeben

1. Umfirmierung
2. Neugestaltung des Internetauftrittes
3. Neuorganisation des Marketingkonzeptes
4. Langfristige Unternehmensstrategie
5. Behandlungspfade

### **Ergebnisqualität**

Zur Erfassung der Ergebnisqualität wurden im Berichtszeitraum die EDV-Voraussetzungen für die digitale Erfassung des Staffelstein Scores an zwei Meßzeitpunkten geschaffen. Dieser Score wird seitdem von den Ärzten bei allen Knie- und Hüftpatienten erhoben.

### **Strukturqualität**

Zur Verbesserung der Strukturqualität hat HolsingVital im Zeitraum 2008 neue Behandlungsräume geschaffen zur Kapazitätserweiterung und zur Durchführung alternativer Angebote.

Weiterhin ist als zusätzliches Behandlungselement ein „Gleichgewichtstrainingsparcour bei otogenem Schwindel“ geplant.