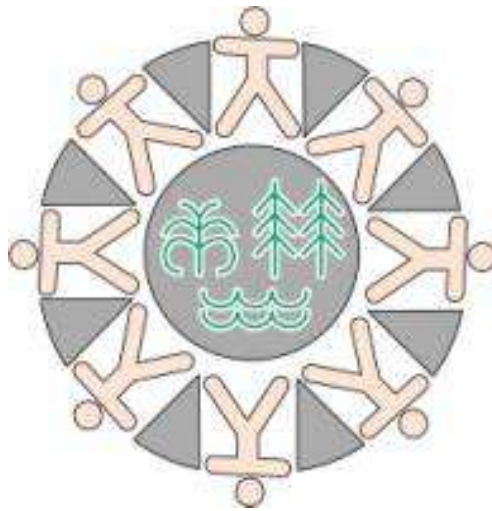


Holsing*vital*

Qualitätsbericht 2010



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	05741-275-423
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	Stationär behandelte Patienten	Ambulante Rehabilitation
Orthopädie	178	1707 (Abreisen)	125
Abteilung für Hörgeschädigte und Tinnitus-Therapie	20	12 (Tinnitus) 28 (Gehörlos) 15 (Schwerhörig)	

B1-8 Kooperationen

Kooperationspartner	Ort	Anzahl
Mühlenkreiskliniken Krankenhaus Lübbecke	32312 Lübbecke	195
Lukas Krankenhaus	32257 Bünde	182
Krankenhaus Damme	49401 Damme	95
Mathilden-Hospital	32052 Herford	77
Krankenhaus Melle Christl. Klinikum	49324 Melle	75
St. Anna Hospital	44649 Herne	60
Auguste-Viktoria	32545 Bad Oeynhausen	56
Mühlenkreiskliniken Krankenhaus Rahden	32369 Rahden	39
Krankenhaus Emstek St. Antonius-Stift	49685 Emstek	25
Kreiskrankenhaus Diepholz	49356 Diepholz	23

B1-9 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Abgegebene ambulante Therapien 2010: 30.266 Termine			
Bezeichnung	Angebotene Leistung (ausgewählt)	Anzahl	Trend*
Physiotherapie	Krankengymnastik einzel (inkl. Motorschiene, Schlingentisch, Gangschule, Atemgymnastik, Manuelle Therapie, KG a. Gerät)	15907	↑
	Bewegungsbad Gruppe (inkl. Funktionsgymnastik im Wasser, Aquajogging)	1868	↓
	MTT (inkl. Laufband)	1143	↓
	Krankengymnastik Gruppe (inkl. Stretching, Funktionsgymnastik Halle)	1617	↑
	Hausbesuche	263	↕
	Ergotherapie	636	↓
Physikal. Therapie	Massagen (inkl. Sportmassage, Akupunktmassage, Bindegewebsmassagen)	3402	↑
	Man. Lymphdrainagen	1584	↑
	Naturmooranwendungen	1112	↑
	Elektrotherapie (inkl. Ultraschall)	979	↓
	Fango	764	↑
	Mineralbäder u. Stangerbad	376	↓
	Moorkneten	138	↑
	Heißluft/Rotlicht	15	↓
	Inhalation	115	↑
	Kneipp	15	↓
Wellnesbehandlungen	Hot Stone, Kräuterstempelmass. usw.	191	↑

*durch einen bedauerlichen EDV-Fehler mußten die Zahlen von 2009 korrigiert werden, die Trends entsprechen nun den tatsächlichen Vergleichswerten

B1-10 Leistungsformen

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

B1-11 Hauptdiagnosen

ICD-10 Code	Name der Diagnose	Anzahl
M17.1	Sonstige primäre Gonarthrose	426
M16.0	Primäre Koxarthrose bds.	18
M16.3	Sonstige dysplastische Koxarthrose	14
M16.1	Sonstige primäre Koxarthrose	398
M48.0	Spinal(kanal)stenose	56
M54.4	Lumboischialgie	17
M54.5	Kreuzschmerz	24
M53.1	Zervikobrachial-Syndrom	10
M80	Osteoporose	43
M81		
S02 – S93	Frakturen	93
S 72	Schenkelhalsfraktur	22
Z96.6	Vorhandensein von orthopädischen Gelenkimplantaten	866
Nebendiagnosen		
E66.0-9	Adipositas	13
F03 –F80	Psychische Störungen	25

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, Physikalische Therapie, Balneologie
Oberarzt	1	Facharzt für Physikalische und Rehabilitative Medizin, Schmerztherapie
Funktionsoberarzt	1	Facharzt für Physikalische und Rehabilitative Medizin, Sozialmedizin
Funktionsärzte	3	Facharzt für Allgemeinmedizin Physikalische Therapie
Diplom-Psychologe	1	Psychologische Psychotherapeutin Psychologische Schmerztherapie Klinische Hypnose M.E.G.
Dipl. Sozialarbeiter	2	

Weiteres medizinisches Personal		
Arzthelferinnen	4	Röntgenberechtigung
Sport- und Physiotherapie		
Sporttherapeut	1	
Physiotherapeuten	17	
Ergotherapeuten	2	
Physikalische Therapie		
Masseure/medizin. Bademeister	8	Man. Lymphdrainage
Badehelfer	4	
Pflegedienst		
Altenpflegerinnen		
Krankenschwestern		
Krankenpflegehelferinnen	2	
Diätberatung		
Diätassistentinnen	3	

B2-2 Weiteres Personal

Weiteres Personal		
Verwaltung	2	Bürokauffrau
Küche	12	
Service	10	
Reinigung	10	
Technik	2	

B2-3 Anteil der examinieren Krankenpflegekräfte

Ausbildung	Anzahl in %
Krankenpflegekräfte mit 3jähriger Ausbildung	85
Krankenpflegekräfte mit 3jähriger Ausbildung und Fachweiterbildung	0

B3 Diagnostische Ausstattungsmerkmale der HolsingVital GmbH

B3-1 Diagnostische Ausstattung

Geräte	Kommentar/Erläuterung
EKG	
Sonographiegerät	
Ergometer	Fahrradergometer

B3-2 Diagnostische Möglichkeiten

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

B4 Therapeutische Ausstattungsmerkmale der Klinik

B4-1 Behandlungsschwerpunkte

Fachabteilung	Erläuterungen
Orthopädie	Funktionelle Bewegungstherapie Spezielle Physiotherapie Aktivitäten des täglichen Lebens (ATL) Lymphtherapie Psychologische Schmerztherapie Gesundheitliche Aufklärung
Tinnitus-Therapie	Ärztliche Aufklärung, HNO-Diagnostik Problemorientierte Gruppenarbeit Hörtraining
Verhaltensmedizinische Orthopädie (25 Betten)	ab 1.7.2011 (s. Projekte)

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 Faxgeräte, Lichtblitzanlagen und technische Hörhilfen.

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

Verhaltensmedizinische Orthopädie (VMO)

Die Abteilung wird am 1.7.2011 eröffnet mit vorerst 25 Betten. Das Therapiekonzept ist unter „Projekten“ beschrieben und wird im Laufe des ersten Halbjahres 2011 eingeführt.

B4-2 Therapeutisches Leistungsspektrum

B4-2-1 Therapie

Es wurde eine Oberärztin mit der Zusatzbezeichnung „Spezielle Schmerztherapie“ und hinzugewonnen, die die Abteilung für Verhaltensmedizinische Orthopädie im Hause aufbauen und leiten wird.

Im Bereich Therapie erwarben weitere Mitarbeiter die Qualifikation Wirbelsäulenbehandlung nach Dorn und Breuß. Weiterhin wurden folgende Weiterbildungen erfolgreich abgeschlossen:

1. STUPS
2. Therapeutisches Klettern
3. Klangschaalenmassage

B5 Räumliche Ausstattungsmerkmale der HolsingVital GmbH

B5-1 Funktionsräume


RAUM	GESAMTFLÄCHE („Ca.-Angaben“)
Empfang/Foyer	180 m ²
Café-Restaurant	225 m ²
Speisesaal „Wiehenstube“	224 m ²
Speisesaal Vier Eichen	250 m ²
Speisesaal Dummerten	156 m ²
Lehrküche	88 m ²
Küche	360 m ² (inkl. Kühlhäuser u. Lager)
Röntgen	96 m ²
Labor	35 m ²
MTT	90 m ²
Turnhalle	136 m ²
Gruppenraum	56 m ² (ehem. ATL-Raum)
Bewegungsbad	76 m ² (Becken)
Sauna	100 m ²
Ergotherapie	70 m ² (Gruppenraum)
	56 m ² (Einzelbehandlung)
„Elektropark“ (3 Räume)	50 m ² insges.
Ergometertraining	30 m ²

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) Bibliotheke Internetzugang Sozialdienst Verwaltung

<i>Hs. Wittekind</i>	<i>Physiotherapie Rm. Limberg (Vortragssaal) Sauna MTT-Raum</i>		
<i>Hs. Vier Eichen</i>	<i>Ergotherapie Gruppenraum Lehrküche</i>	<i>Labor Röntgen Med. Abteilung Psycholog. Dienst Speiseraum 2</i>	
<i>Hs. Dummerten</i>		<i>Schwesternzimmer Aufenthaltsraum Speiseraum 3</i>	

B5-3 Patientenzimmer

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

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.

Im Berichtszeitraum wurden der Behandlungspfad XII (als Stützprozesse Therapie) erstellt und komplettiert:

- I. Hüft- und Knie-Endoprothese
- II. Bandscheiben und Wirbelsäulen-OP, Osteoporose mit und ohne Fraktur
- III. Schulter-Op einschl. TEP
- IV. Sonstige Gelenk-, Sehnen- und Knochen-Op einschl. Amputation
- V. Cervicobrachial-Syndrom
- VI. Degenerative Wirbelsäulenerkrankungen, Chronischer Rückenschmerz
- VII. Arthrosen der großen Gelenke der Extremitäten
- VIII. Rheumatische Erkrankungen ohne akuten Schub
- IX. Funktionelle und psychosomatische Störungen des Bewegungsapparates
- X. Orthopädische Erkrankungen Hörgeschädigter
- XI. Tinnitus, Morbus Menière
- XII. Verhaltensmedizinische Orthopädie**

Richtlinien und Arbeitsanweisungen

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

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

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).

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. Zu den Stützprozessen werden außerdem die Behandlungspfade (s.o.) gezählt. Hier wurde der Behandlungspfad Verhaltensmedizinische Orthopädie (VMO) hinzugefügt.

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.

Ziele

Das Unternehmensleitbild ist Grundlage für die Festlegung unserer Unternehmensziele, unserer Strategie sowie für unsere Führungsgrundsätze.

Die strategischen Ziele werden kommuniziert und - soweit hilfreich - mit Kennzahlen quantifiziert.

Alle Abteilungen setzen sich für das laufende Kalenderjahr definierte Ziele, die am Ende des Jahres resümiert werden.

Spezifische Qualitätspolitik

1. Klinikeigenes Qualitätsmanagement, (Re-) Zertifizierung 02/11 nach DIN EN ISO 9001:2008; 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. Regelmäßige Fort- und Weiterbildung des Personals
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. Arbeiten in Rehabilitationsteams und Qualitätszirkeln
19. Organisiertes Freizeitprogramm (nicht medizinische Betreuung)

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 von HolsingVital 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.

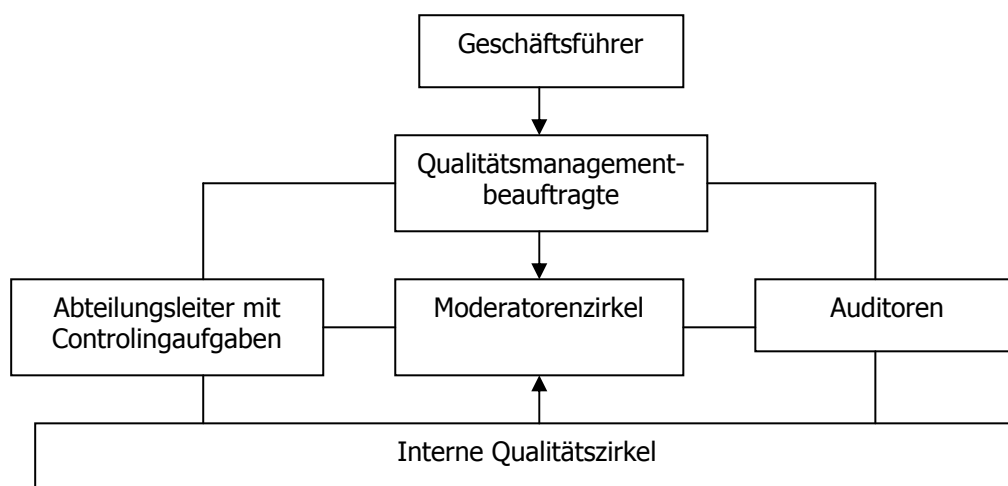
Mit dem „**Verstand**“ als Leitmotiv unserer Arbeit schließlich sind wir den folgenden Prinzipien verpflichtet:

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 indikationspezifisch 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 gleichbleibende 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 (Verfahrensanweisungen), 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 abteilungsübergreifend 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.

Im Rahmen einer Kooperation mit dem Bonusprogramm einer GKK bietet die HolsingVital GmbH ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Maßnahmen der Betrieblichen Gesundheitsförderung an. Es wird ihnen die kostenlose Teilnahme an Sport- und Bewegungsangeboten ermöglicht. Als zusätzlicher Anreiz wird ½ Stunde pro Monat als Arbeitszeit gewährt.

S3 Qualitätssicherung – Verfahren und Ergebnisse

S3-1 Verfahren zur Qualitätsbewertung

2008 wurde HolsingVital gemäß den QM-Verfahren DIN EN ISO 9001: 2000, DEGEMED und IQMP-Reha) zertifiziert. Das erste Überwachungsaudit erfolgte 03/09, das zweite 04/10. 2010 erfolgte die Umstellung auf DIN EN ISO 9001:2008. Mit der Re-Zertifizierung 2011 stellt sich HolsingVital der erneuten 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).

Bereiche	Bewertung Heilverfahren	Trend	Bewertung Anschlussheilbehandlung	Trend
Die Klinik	1,94	→	1,71	→
Die Betreuung	1,69	↑	1,62	→
Die Therapie	1,69	↑	1,72	→
Verpflegung/Service/Diätberatung	1,76	↓	1,60	→
Freizeitangebote	3,05	↓	2,55	↓
Gesamturteil	1,97	↓	1,56	→
Gesamtdurchschnitt	1,86	→	1,68	→
Anzahl Patienten	N=274	↓	N=985	↑

Tab.: Patienten-Umfrage-Auswertung 2010

S4 Qualitätsmanagementprojekte

S4-1 STUPS/Schwindel

Status des Projektes: Schwindeltraining läuft, QZ und Fortbildung/Qualifizierung haben stattgefunden, Erarbeitung eines Formblattes zur Pat.information steht bevor

S4-2 VMO

Mit der VMO bietet die HolsingVital GmbH eine kompetente konzeptionelle Erweiterung ihres Behandlungsspektrums.

Zielgruppe der VMO sind Patienten mit chronifizierten Erkrankungen des Bewegungssystems mit dem Leitsymptom Schmerz. Behandelt werden orthopädische Funktionseinschränkungen, chronifizierte Schmerzzustände des Bewegungssystems bei gleichzeitiger psychosozialer Belastung.

Die Spezifität einer integrierten verhaltensmedizinisch-orthopädischen Rehabilitation ist weniger über Diagnosegruppen als vielmehr durch die Art des Behandlungsangebotes gekennzeichnet.

So versteht sich die verhaltensmedizinisch-orthopädische Rehabilitation als Anwendung von Verhaltensmedizin in der Therapie von Patienten mit chronischen Schmerzen am Bewegungssystem. Verhaltensmedizin wird verstanden als Versuch, die Bedeutung physiologischer, verhaltensmäßiger und subjektiver Faktoren bei der Ätiologie und Behandlung medizinischer Problemstellungen aufzuzeigen, sie in einem angemessenen Modell zusammenzufassen und daraus einen individuellen Behandlungsplan zu erstellen. (nach Miltner, Birbaumer und Gerber, 1986).

Es handelt sich um die Überzeugung, dass bei vielen Krankheiten verhaltensbezogene Faktoren und Umwelteinflüsse von entscheidender Bedeutung sind.

Grundlage verhaltensmedizinischer Ansätze ist die Lerntheorie, daraus abgeleitet die Verhaltensanalyse als diagnostischer Prozess und als Mittel der Therapieplanung.

Das vorliegende Konzept benutzt den Terminus „verhaltensmedizinisch-orthopädische Rehabilitation“ im Sinne eines spezifischen verhaltensmedizinischen Behandlungsangebotes bei Erkrankungen des Bewegungsapparates, der Gelenke und der Wirbelsäule mit begleitender psychischer Störung, die zur Chronifizierung beiträgt.

Status des Projektes: Offizieller Beginn 1.7.2011, Absprachen mit den Rentenversicherungen sind getroffen, Interne Fortbildungen und Arbeitskreise zur Einführung ab Januar 2011.

S4-3 Sportmedizinischer Checkup

Status des Projektes: Start verschoben; Marketing-Start vorauss. 04/11 nach erfolgter Anschaffung der erforderlichen Geräte.

S4-4 Überwachung des QM-System

Die Klinik HolsingVital, Fachklinik für orthopädisch-traumatologische Rehabilitation ist 2008 nach den Kriterien der QM-Systeme DIN EN ISO 9001:2000, IQMP-Reha und DEGEMED zertifiziert worden. 2010 erfolgte das zweite Überwachungsaudit sowie die Umstellung auf DIN EN ISO 9001:2008.

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

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

Mit der Re-Zertifizierung 02/11 stellen wir uns erneut dieser Überprüfung durch unabhängige Fachleute.

Das QM-System hat das Beschwerdemanagement erweitert und die schriftl. Patientenbeschwerden einer Auswertung zugeführt: 1x im Quartal werden die vorliegenden schriftl. Äußerungen in der Abteilungsleitersitzung vorgelegt, Lösungen werden besprochen.

S4-5 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

Regelmäßig durchgeführt wurden

1. Qualitätszirkel der Leitung (wöchentlich)
2. Führungskräftekonferenz (wöchentlich bis 14tägig)
3. Gesetzlich vorgeschriebene Kommissionen und Konferenzen (ASA, Hygiene, Arzneimittel, MPG usw.)
4. Beschwerden

Im Berichtszeitraum hat es zu folgenden Themen interne Arbeitsgruppen gegeben:

1. Medical Wellness Stars
2. STUPS
3. Betriebliches Eingliederungsmanagement

S 5 -Ergebnisqualität

S 5-1 Staffelsteinscore

Die Erhebung des Staffelsteinscore wurde im Berichtszeitraum an zwei Meßzeitpunkten (T1=Anreise und T2=Abreise) durchgeführt. Die Differenz entspricht der durchschnittlichen Besserung.

	T1 (MW)	T2 (MW)	Diff. (MW)	n
AHB Hüft-Tep	74,0	93,9	+ 19,9	530
AHB Knie-Tep	72,3	96,5	+ 24,2	485

S5-2 Komplikationsstatistik med. Abteilung I.-IV. Quartal 2010

Kleinere geschlossene und offene Verletzungen, die sich bei unseren Pat. ergeben, werden von uns hier im Haus behandelt. Ebenso beherrschbare Komplikationen aus anderen Fachgebieten (internistisch-allgemeinmedizinisch, gynäkologisch, urologisch, etc.). Insbesondere bei Erkrankungen aus den augenärztlichen, HNO-ärztlichen und zahnmedizinischen Bereichen werden die Pat. bei den niedergelassenen Kollegen in der Umgebung vorgestellt.

Sofern möglich, werden Pat. mit orthopädisch-unfallchirurgischen Komplikationen in die umliegenden einweisenden Krankenhäuser zurückverlegt (Bad Oeynhausen, Bünde, Lübbecke, Melle, Rahden). Pat., die von weiter her eingewiesen werden bzw. akut bedrohliche Komplikationen – auch internistischer oder sonstiger Art- aufweisen, werden in der Regel in das nächstgelegene Krankenhaus Lübbecke verlegt.

Insgesamt erfolgten im Zeitraum (Januar bis Dezember 2010) 74 Verlegungen. Bei den orthopädischen Komplikationen handelt es sich hauptsächlich um Wunddehiszenzen bzw. Wundinfektionen, Verd. auf tiefe Beinvenenthrombosen bzw. Lungenembolie, Luxationen nach Hüft-TEP-Implantation, seltener (4x) andere Komplikationen bei Implantaten oder Osteosynthesematerial. Insgesamt 36 Pat. mit orthopädisch-unfallchirurgischen Komplikationen.

Bei den internistisch-allgemeinmedizinischen Verlegungen waren die überwiegenden Fälle kardiopulmonale Komplikationen wie V.a. Herzinfarkt, etc., insgesamt 21x . Andere internistische und sonstige wie z. B. Infektionen aus anderen Fachbereichen (Urologie, Gynäkologie) insgesamt 17 x.

2010 ist eine Norovirus- Infektion vom 24.01.10 bis 15.03.10 aufgetreten, hierbei erfolgten an das Gesundheitsamt von unserer Hygienefachkraft laut Protokollliste 94 Meldungen die alle nach kurzer Überwachung in der Klinik ihr Therapieprogramm wieder aufnehmen konnten.

Laut den vorliegenden Sturzprotokollen sind insgesamt 26 Pat. im Laufe des Jahres 2010 im Klinikbereich gestürzt, davon überwiegend im Zimmer (13 x) bzw. Flur (10x), 3 weitere Stürze erfolgten im Speisesaal, Fahrstuhl und Therapiebereich.

Erfreulicherweise konnten die meisten Pat. nach entsprechender akutmedizinischer Intervention ihr Heilverfahren im Hause wieder aufnehmen, Todesfälle waren 2010 bei Holsing Vital nicht zu beklagen.