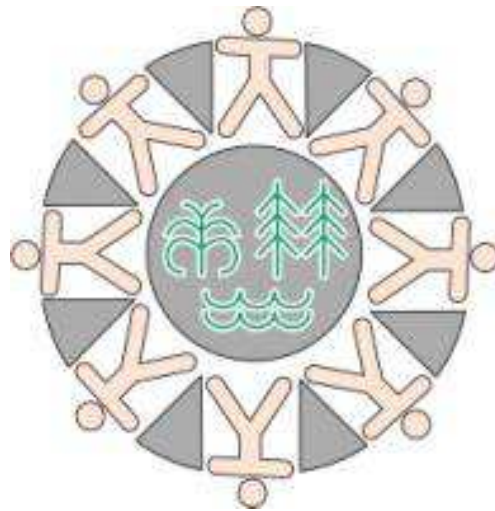


Holsing*vital*

Qualitätsbericht 2013



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

Chefarzt Orthopädie

Ärztlicher Direktor

Name	Herr Omar Zabar
Facharztbezeichnung	Facharzt für Orthopädie und Unfallchirurgie
Telefon	05741-275-423
Telefax	05741-275-425
E-Mail	chefarzt@holsingvital.de

Chefärztin VMO/MBOR

Name	Frau Gudrun Horbach
Facharztbezeichnung	Fachärztin für Physikalische Therapie und Rehabilitative Medizin
Telefon	05741-275-423
Telefax	05741-275-425
E-Mail	horbach@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 Patientenverwaltung

Patientenaufnahme	
Name	Frau B. Bohlmeier, Frau S. Vortmeyer, Frau G. Meier
Telefon	05741-275-0 Mo – Fr: 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr Sa: 9.00 Uhr bis 14.00 Uhr So u. an Feiertagen: 9.00 Uhr bis 16.00 Uhr
Telefax	05741-275-445
E-Mail	info@holsingvital.de

B1-8 Fachabteilungen

Fachabteilung	Betten	Stationär behandelte Patienten (Abreisen)	Ambulante Rehabilitation
	Σ 178		
Orthopädie	133	1680 davon 596 HV	180
Abteilung für Hörgeschädigte und Tinnitus-Therapie	20	49 (Tinnitus) 35 (Gehörlos)	
Verhaltensmedizinische Orthopädie (VMO)	25	294 davon 6 amb.HV	

B1-9 Kooperationen

Kooperationspartner	Ort	Anzahl Pat.
Mühlenkreiskliniken Krankenhäuser Lübbecke und Rahden	32312 Lübbecke 32369 Rahden	157 38
Lukas Krankenhaus	32257 Bünde	169
Krankenhaus Melle Christl. Klinikum	49324 Melle	80
Krankenhaus Damme	49401 Damme	75
Auguste-Viktoria (AVK)	32545 Bad Oeynhausen	41
St. Anna Hospital	44649 Herne	37
Franziskus Hospital Bielefeld	33615 Bielefeld	37
Mathilden-Hospital	32052 Herford	24
Fabricius-Klinik Remscheidt	42853 Remscheidt	21
Kreiskrankenhaus Diepholz	49356 Diepholz	19
Mühlenkreiskliniken Johannes Wessling Klinikum	32429 Minden	13
Krankenhaus Wuppertal St. Josef	42105 Wuppertal	12
Chirurgische Innenstadtlinik Minden	32425 Minden	12
Paracelsus Klinik Marl	45770 Marl	12

B1-10 Leistungsformen

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

B1-11 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Bezeichnung	Angebotene Leistung (ausgewählt)	Anzahl 33.511
Physiotherapie	Einzel	
	Gruppe	
	MTT (inkl. Laufband)	
	Hausbesuche	
	Ergotherapie (inkl. Gruppe)	
Physikal. Therapie	Klass. Massagen	
	Man. Lymphdrainagen	
	Naturmoorpackung	
	Elektrotherapie	
	Fango	
	Mineralbäder	
	Moorkneten	
	Heißluft/Rotlicht	
Wellnesbehandlungen	Hot Stone	
	Fußreflexzonenbehandlung	
	Aromaölmassage	
	Salzgrotte	
	Entspannung (AT, PMR, Yoga)	

Wahrscheinlich aufgrund der EDV-Aktualisierung der Leistungsdisposition sind die einzelnen Leistungsgruppen ambulanter Behandlungsmöglichkeiten unvollständig erfaßt. Daher ist eine Einzeldarstellung an dieser Stelle nicht möglich.

Die am häufigsten durchgeführten Behandlungen sind genannt, konnten jedoch in ihrer genauen Anzahl nicht ermittelt werden. Die Gesamtanzahl liegt mit **33.511** disponierten ambulanten Terminen höher als im Vorjahr.

B2 Medizinisches Leistungsspektrum der Fachabteilungen

B2.1 Medizinische Fachabteilungen

	Fachabteilung
1	Orthopädie
	Abteilung für Hörgeschädigte und Tinnitus-Therapie
2	Verhaltensmedizinische Orthopädie (VMO)

B2-1.1 Indikationen

- Unfall- und Verletzungsfolgen einschliesslich Amputationsnachsorge
- Operationen an der Wirbelsäule sowie an den Extremitäten
- Degenerativ-rheumatische Erkrankungen
- Neuro-orthopädische/chronisch-entzündliche rheumatische Krankheitsbilder (ohne akuten Schub)
- Chronisches Schmerzsyndrom
- Osteoporose
- Psychosomatische Krankheitsbilder im Zusammenhang mit orthopädischen Erkrankungen
- Sondereinrichtungen für Hörgeschädigte mit orthopädischen Erkrankungen
- Tinnitus

B2-1.2 Entlassungsdiagnosen im Berichtsjahr 2013

Reha/Anschlussheilbehandlungen (A)

	Diagnosegruppe	Σ
A/B	Bestimmte infektiöse und parasitäre Krankheiten	
C	Neubildungen	
D	In-situ-Neubildungen und des Blutes	
	Endokrine, Ernährungs- und Stoffwechselkrankheiten	
	E66 Adipositas	118
E	E11 Nicht primär insulinabh. Diabetes mellitus	31
	Psychische und Verhaltensstörungen	
F	F32 Depressive Episode	25
G	Krankheiten des Nervensystems	13
H	Krankheiten des Auges und der Augenanhangsgebilde, Krankheiten des Ohres und des Warzenfortsatzes	21
	Krankheiten des Kreislaufsystems	
I	I10 Benigne essentielle Hypertonie	472
J	Krankheiten des Atmungssystems	
K	Krankheiten des Verdauungssystems	
L	Krankheiten der Haut und der Unterhaut	9
	Krankheiten des Muskel-Skelett-Systems und des Bindegewebes	
	M15 Polyarthrose	30
	M16 Primäre Koxarthrose	
	M17 Primäre Gonarthrose	
	M48 Spinalkanalstenose	782
M	M54 Lumboischialgie	45
N	Krankheiten des Urogenitalsystems	
Q	Angeborene Fehlbildungen, Deformitäten und Chromosomenanomalien	
R	Symptome und abnorme klinische und Laborbefunde, die anderenorts nicht klassifiziert sind	6
S	Verletzungen, Vergiftungen und bestimmte andere Folgen äußerer Ursachen	79
	Verletzungen, Frakturen	
T	T84 Mechanische Komplikation	49
	Faktoren, die den Gesundheitszustand beeinflussen und zur Inanspruchnahme des Gesundheitswesens führen	
Z	Z96 Vorhandensein eines orthopädischen Gelenkimplantates	885

Reha/Heilverfahren(H) und Verhaltensmedizinische Orthopädie (VMO)

	Diagnosegruppe	Σ H	Σ VMO
A/B	Bestimmte infektiöse und parasitäre Krankheiten		
C	Neubildungen		
D	In-situ-Neubildungen und des Blutes		
E	Endokrine, Ernährungs- und Stoffwechselkrankheiten E66 Adipositas	62	72
F	Psychische und Verhaltensstörungen F32 Depressive Episode F43 Reaktion auf schwere Belastung F43 Anpassungsstörung F48 Neurasthenie	81	246
G	Krankheiten des Nervensystems	21	23
H	Krankheiten des Auges und der Augenanhangsgebilde, Krankheiten des Ohres und des Warzenfortsatzes H93 Tinnitus aurium H91 Hörverlust	67	8
I	Krankheiten des Kreislaufsystems	144	82
J	Krankheiten des Atmungssystems		
K	Krankheiten des Verdauungssystems		
L	Krankheiten der Haut und der Unterhaut		
M	Krankheiten des Muskel-Skelett-Systems und des Bindegewebes M53 Zervikobrachialsyndrom M54 Lumboischialgie M54 Kreuzschmerz	723	741
N	Krankheiten des Urogenitalsystems		
Q	Angeborene Fehlbildungen, Deformitäten und Chromosomenanomalien	2	
R	Symptome und abnorme klinische und Laborbefunde, die anderenorts nicht klassifiziert sind R52 Sonstiger chronischer Schmerz R53 Unwohlsein und Ermüdung	9	18
S	Verletzungen, Vergiftungen und bestimmte andere Folgen äußerer Ursachen	24	
T	Verletzungen, Frakturen	25	
Z	Faktoren, die den Gesundheitszustand beeinflussen und zur Inanspruchnahme des Gesundheitswesens führen Z73 Probleme bei der Lebensbewältigung	49	22

B2-1.3 Therapeutische Behandlungsschwerpunkte der Klinik

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

Verhaltensmedizinische Orthopädie (25 Betten)	Stressbewältigung, Schmerzbewältigung, Verhaltenstherapie, Interdisziplinäre Schmerztherapie (Ärztliche Schmerztherapie, Psychologische Schmerztherapie) Berufsorientierte Ergotherapie (Funktionstraining)
---	--

B2-1.4 Therapeutisches Leistungsspektrum

Aktuelle Daten der DRV liegen für das Berichtsjahr nicht vor. Deshalb an dieser Stelle keine quantitative Darstellung, sondern lediglich eine Übersicht über die Angebote gemäß KTL.

Leistungsbezeichnung
KG GRUPPEN
Aquajogging
A052F
BWB Knie-Hüftgruppe 30min
B052F
Einführung Nordic Walking
A069L
Einführung Rückenschule
C149L
Fahrradergometer
A022F
Kleingruppe Hüfte
B023F
Kleingruppe Knie
B023F
Knie-/Hüftgymnastik Matte
B023F
Knie-Hüftgymnastik TB
B023F
Knie-Hüftgymnastik VB Stuhl
B023F
Konzentr.Stretching VMO Bab
A069F
Leistungsbezeichnung
Konzentr.Stretching VMO Turn
A069F
MTT 30'
A031F
Nordic-Walking
A069I
Nordic-Walking am Samstag
A069F
Rückenschule Teil II
C149L
Rückenschule Teil III
C149L

Rückenschule Teil IV
C149L
Rückenschule Teil V
C149L
Schultergruppe AHB Bad
B053F
Schulter-HWS Gymnastik Bad
B053F
Schulter-HWS-Gymn.Halle 30min
B024F
Stretching 30min
A069F
VMO Wirbelsäulengymn.Bad 1
B059F
VMO Wirbelsäulengymn.Bad 2
B059F
VMO Wirbelsäulengymn.Halle 1
B029F
VMO Wirbelsäulengymn.Halle 2
B029F
Wirbelsäulengymn. 30min Halle
B024F
Wirbelsäulengymn. 30min Samstag
B024F
Wirbelsäulengymn.AHB Halle
B024F
Wirbelsäulengymn.Bad 30min
B053F
Wirbelsäulengymn.Bad AHB
B053F
Wirbelsäulengymn.Bad Samstag
B053F
Weitere Leistungsgruppen
MEDIZINISCHE BÄDER
KG EINZEL
ELEKTRO
PFLEGE
VORTRÄGE
ÄRZTLICHE LEISTUNGEN
ERGOTHERAPIE GRUPPE
PSYCHOLOGIE
ERGOTHERAPIE
SPEZIELLE TINNITUSTHERAPIE
SOZIALBERATUNG
YOGA

B3 Personelle Ausstattungsmerkmale der HolsingVital GmbH

B3-1 Medizinisches/therapeutisches Personal

Ärzte und psychologisches Personal	Anzahl	Qualifikation
Chefarzt Orthopädie	1	Facharzt für Orthopädie und Unfallchirurgie Sozialmedizin Psychosomatische Grundversorgung
Chefärztin VMO/Schmerztherapie	1	Fachärztin für Physikalische und Rehabilitative Medizin, Spezielle Schmerztherapie, Naturheilverfahren, Sozialmedizin, ärztl. Psychotherapie, Akupunktur, Neuraltherapie
Funktionsärzte	4	Facharzt für Allgemeinmedizin Physikalische Therapie, Balneologie, Palliativmedizin
Diplom-Psychologe	2	Psychologische Psychotherapeutin Psychologische Schmerztherapie Klinische Hypnose M.E.G.
Dipl. Sozialarbeiter	2	
Weiteres medizinisches Personal		
Arzthelferinnen	4	
Sport- und Physiotherapie		
Sporttherapeut	1	Nordic Walking
Physiotherapeuten	17	Manuelle Therapie, KG Gerät, Sportphysiotherapie, PNF, Cyriax, Bobath, Craniosacrale Therapie
Ergotherapeuten	3	Schwindeltraining, Spiegeltherapie
Physikalische Therapie		
Masseure/medizin. Bademeister	8	Man. Lymphdrainage, WS-Behandlung nach Dorn und Preuß, Fußreflexzonenbehandlung, Akupunktmassage
Badehelfer	4	
Pflegedienst		
Altenpflegerinnen	1	
Krankenschwestern	11	
Krankenpflegehelferinnen	2	
Diätberatung		
Diätassistentinnen	2	

B3-2 Weiteres Personal

Weiteres Personal		
Verwaltung	2	Bürokauffrau
Küche	11	
Service	10	
Reinigung	10	
Technik	2	

B4 Diagnostische Ausstattungsmerkmale der HolsingVital GmbH

B4-1 Diagnostische Ausstattung

Geräte	Kommentar/Erläuterung
EKG	
Sonographiegerät	
Ergometer	Fahrradergometer

B4-2 Diagnostische Möglichkeiten

Diagnostik	Kommentar/Erläuterung
Computertomographie	Radiologische Praxis KH Lübbecke
Dopplersonographie	KH Lübbecke
EEG	KH Lübbecke
EKG-Langzeit	KH Lübbecke
EKG-Belastung	In Planung
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 am KH Lübbecke

B5 Räumliche Ausstattungsmerkmale der HolsingVital GmbH


B5-1 Funktionsräume

RAUM	GESAMTFLÄCHE („Ca.-Angaben“)
<i>Empfang/Foyer</i>	<i>180 m²</i>
<i>Café-Restaurant</i>	<i>225 m²</i>
<i>Speisesaal „Wiehenstube“</i>	<i>224 m²</i>
<i>Speisesaal Vier Eichen</i>	<i>250 m²</i>
<i>Speisesaal Dummerten</i>	<i>156 m²</i>
<i>Lehrküche</i>	<i>88 m²</i>
<i>Küche</i>	<i>360 m² (inkl. Kühlhäuser u. Lager)</i>
<i>Labor</i>	<i>35 m²</i>
<i>MTT</i>	<i>90 m²</i>
<i>Turnhalle</i>	<i>136 m²</i>
<i>Gruppenraum</i>	<i>56 m² (ehem. ATL-Raum)</i>
<i>Bewegungsbad</i>	<i>76 m² (Becken)</i>
<i>Sauna</i>	<i>100 m²</i>
<i>Ergotherapie</i>	<i>70 m² (Gruppenraum)</i>
<i>Funktionstraining</i>	<i>96 m² (Kleingruppen)</i>
<i>„Elektropark“</i>	<i>50 m²</i>
<i>Wellnessbehandlung/Massage (4 Räume)</i>	
<i>Ergometertraining</i>	<i>30 m²</i>

B5-2 Verkehrsräume

	<i>Untergeschoß</i>	<i>Erdgeschoss</i>	<i>1. Obergeschoß</i>
<i>Stammhaus</i>		<i>Rezeption Café-Restaurant Cafeteria Kiosk Speiseraum 1 Med. Badeabteilung: Packungen, Elektrotherapie, Motorschiene Schwimmbad Turnhalle</i>	<i>Physiotherapie Rm. Hasumke (Ergometer) Massage und Medical Wellness Rm. Babilonie (Übungsraum) Bibliotheek Internetzugang Sozialdienst Verwaltung</i>
<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 EKG Funktionstraining Med. Abteilung Speiseraum 2</i>	<i>Psychologischer Dienst (2.OG)</i>
<i>Hs. Dummerten</i>		<i>Schwesternzimmer Aufenthaltsraum Speiseraum 3</i>	<i>Psychologischer Dienst (2.OG)</i>

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

143 EZ
35 DZ
Gesamt : 178 Betten

B6 Spezielle Angebote

Kompetenzen	Erläuterungen
Möglichkeiten zur Behandlung von Patienten mit Hörschädigungen	HolsingVital bildet regelmäßig Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deutscher Gebärdensprache aus. Sonderausstattung wie Lichtwecker und Faxgerät auf dem Zimmer vorhanden.
Möglichkeiten zur Behandlung von Patienten mit mangelnden Kenntnissen in der deutschen Sprache	Ärzte mit Kenntnissen in der russischen Sprache

Im Heilbad Bad Holzhausen wurden 2011 im Rahmen eines EU-Projektes Gesundheitswanderwege in der sog. Teuto Vital Wanderwelt ausgewiesen, die sich mit den Themen „Stress“ und „Tinnitus“ beschäftigen. (www.teutovital.de). HolsingVital bietet geführte Wanderungen auf diesen Gesundheitswanderwegen an. Dieses Projekt wird aktuell weiterentwickelt und hat Übergewicht zum Thema: „Smarter Wandern“.
HolsingVital bietet ein eigenes Freizeitprogramm und einen Fahrradverleih.

S Qualitätspolitik und Qualitätsziele

S1-1 Qualitätspolitik

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

- Ärztliche Versorgung und Behandlung,
- Diagnostik, Pflege und Therapie,
- 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.

Die Klinik verfügt über ein Leitbild. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben an der Leitbildentwicklung der Klinik teil. Hieran wird regelmäßig weitergearbeitet.

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 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).

Alle auf den Patienten bezogenen Formulare werden seit 2012 schrittweise digitalisiert und in die Elektronische Patientenakte (EPA) eingepflegt.

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.

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)

S1-2 Qualitätsziele

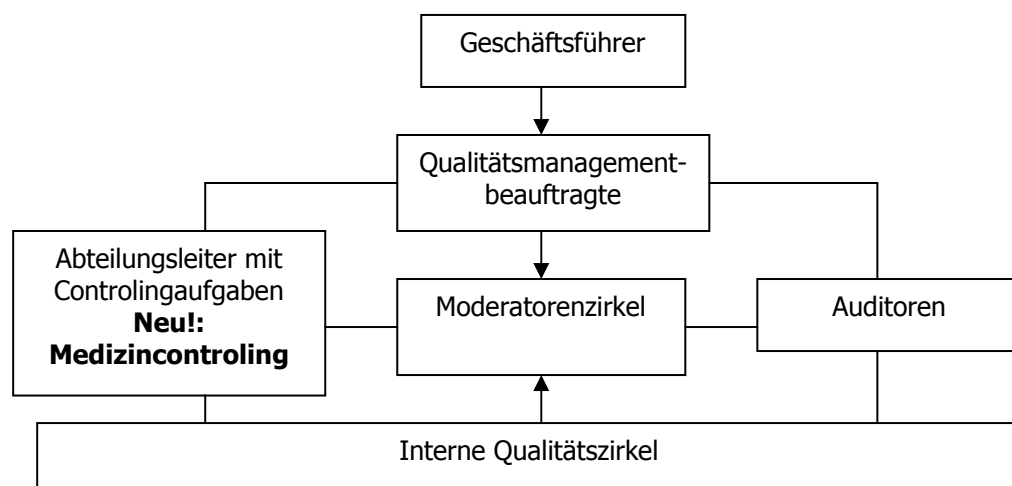
Das Unternehmensleitbild ist Grundlage für die Festlegung unserer Unternehmensziele, unserer Strategie sowie für unsere Führungsgrundsätze.

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.

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.

Neu eingeführt 2013 wurde ein Medizincontrolling durch die Chefärztin VMO hinsichtlich der Einhaltung der Therapiestandards (ETM) inkl. der Zuständigkeit für die Leistungsdisposition.

S2-2 Patientenorientierung

Die besondere Stärke von HolsingVital liegt im Angebot eines differenzierten Leistungsspektrums der modernen Rehabilitation mit freundlichen Mitarbeitern, einer 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 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.

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden Maßnahmen der Betrieblichen Gesundheitsförderung angeboten. Es wird ihnen die kostenlose Teilnahme an Sport- und Bewegungsangeboten ermöglicht. Als zusätzlicher Anreiz wird nach 10maliger dokumentierter Teilnahme ½ Stunde als Arbeitszeit gewährt. Im Berichtszeitraum wurden Wirbelsäulengymnastik und Nordic Walking angeboten sowie Intervention und Schulungen zur Kommunikation und zum Umgang mit schwierigen Patienten durch den psychologischen Dienst.

Weiterhin hat die HolsingVital GmbH eine Regelung zum Betrieblichen Wiedereingliederungsmanagement.

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. 2011 erfolgte die 1. Re-Zertifizierung. Mit dem planmäßigen 2. Re-Zertifizierung stellt sich HolsingVital 2014 erneut einer externen Überprüfung.

Weiterhin nimmt HolsingVital teil an den Qualitätssicherungsmaßnahmen der Rentenversicherungsträger sowie am Peer-Review-Verfahren. Aktuelle Ergebnisse der KTL-Auswertung und des Peer Review stehen für die Berichtszeitraum nicht 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).

S3-2 Ergebnisse der internen Qualitätsbewertung

S3-2.1 Patientenurteil

Bereiche	Bewertung Heilverfahren	Trend	Bewertung Anschlussheilbehandlung	Trend
Die Klinik	1,87	↑	1,92	↓
Die Betreuung	1,64	→	1,70	↓
Die Therapie	1,73	→	1,73	→
Verpflegung/Service/Diätberatung	1,62	↑	1,61	↓
Freizeitangebote	2,49	↑	2,37	↑
Gesamturteil	1,62	↑	1,62	→
Gesamtdurchschnitt	1,74	↑	1,74	→
Anzahl Patienten	N=405		N=405	

Tab.: Patienten-Umfrage-Auswertung 2013

S 3-2.2 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	69,1	93,2	+24,1	401
AHB Knie-Tep	68,7	93,3	+24,6	318

Tab.: Staffelstein-Auswertung 2013

S3-2.3 Komplikationsstatistik 2013

Stürze 2013

Sturzort:	Pat.zimmer	WC	Flur	Anderer Ort	Σ
	16	4	4	9	33
Sturzart:	Gehen/Stehen	Aufstehen/Hinsetzen	Sitzen/Liegen		
	22	10	1		33
Verletzung:	ja	nein			
	12	21			33

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

Verlegungen 2013

Internistische Komplikationen:	18
Orthopädische Komplikationen:	14
Wundheilungsstörungen:	5
Sonstige:	3
Σ	30

S3-3 Ergebnisse der externen Qualitätsbewertung

Aktuelle Daten der externen Q-Sicherung zu den Therapiestandards und zum Peer-Review liegen nicht vor.

Zu den aus den Q-Mängeln der externen Q-Sicherung abgeleiteten und durchgeführten Maßnahmen 2013 kann folgendes mitgeteilt werden:

1. Die EPA ist vollständig eingeführt
2. Die Stelle einer medizinischen Dokumentationsassistentin wurde geschaffen
3. Therapiestandards (nebst KTL) sind vollständig hinterlegt
4. Therapieverordnung erfolgt online
5. Der E-Bericht ist in Textbausteinen in der EPA hinterlegt. Assessmentergebnisse werden automatisch eingefügt, ebenso wie Anamnesedaten
6. Der E-Bericht „wächst“. Mit jeder Dokumentation wird er ergänzt
7. Es findet ein Optimierungsworkshop „Termin disposition“ wöchentlich statt.

S3-3.2 Peer-Review

Mit Hilfe dieses Verfahrens wird die Qualität der Entlassungsberichte für die Rentenversicherung überprüft. Aktuelle Daten liegen nicht vor.

S4 Qualitätsmanagementprojekte

S4-1 VMO

Status des Projektes: Etablierung mit durchschnittlich 25 Abreisen pro Monat. Projekt abgeschlossen.

S4-2 MBOR-Konzepterstellung

Status des Projektes: Konzept abgeschlossen.

Konzeptionelle Erweiterung des Therapieangebotes um die Stufe B der Medizinisch-beruflich orientierten Rehabilitation von der Rentenversicherung akzeptiert. Assessments erfolgreich in der Anwendung. Angebot funktionelles Training und Arbeitsbezogene Therapien bis 3/14.

S4-2 Kennzahlen

Status des Projektes: Start verschoben.

Einführung der „Balanced Scorecard“ durch einen externen Moderator innerhalb eines Workshops im 3. Quartal 2014.

S4-3 Smarter Wandern

Status des Projektes: Kurz vor Abschluss.

Mitarbeit in einem Projekt der Stadt Pr. Oldendorf zum Thema „Smarter Wandern“ als Gesundheitsangebot für übergewichtige Selbstzahler/Urlauber, die ihr Gewicht reduzieren wollen.

S4-4 Q-Siegel MRSA des MRE-Netzwerkes Nordwest

Status des Projektes: Start verschoben.

Die baulichen Voraussetzungen sind noch nicht geschaffen.

S4-5 Internistisches Konzept

Status des Projektes: Konzept fertiggestellt.

„Einkaufsliste“ liegt vor. Genehmigungsverfahren durch die GF noch nicht abgeschlossen.

S4-6 Einführung Wahlmenue

Status des Projektes: abgeschlossen.

S4-7 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. 2011 erfolgte das dritte Überwachungsaudit.

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 02/12 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.

Das QM-System wird auf Kennzahlen erweitert werden, so dass Zielsetzungen messbar und überprüfbar werden.

Folgende Projektaufträge wurden 2013 erteilt:

1. MBOR-Konzepterstellung
2. Einführung Wahlmenue
3. Renovierung Haus Wittekind

S4-8 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/Schulungen

Regelmäßig durchgeführt wurden

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

Im Berichtszeitraum hat es zu folgenden Themen interne Arbeitsgruppen gegeben:

1. Planung des Funktionstrainings im Rahmen der MBOR
2. EDV-Schulungen (EPA)
3. Optimierungsworkshop „Termindispo“ (DRV-Therapiestandards; KTL)
4. QM-Schulungen
5. Vorbereitung „Tag der offenen Tür“ im Jubiläumsjahr 2013
6. Einführung Wahlmenue

Vom Supervisions- und Coachingangebot an die Mitarbeiter hat 2013 ein Team der HolsingVital GmbH Gebrauch gemacht:

1. Umgang mit schwierigen Patienten (Physiotherapie)

Externe Überprüfungen/Begehungen fanden 2013 keine statt.