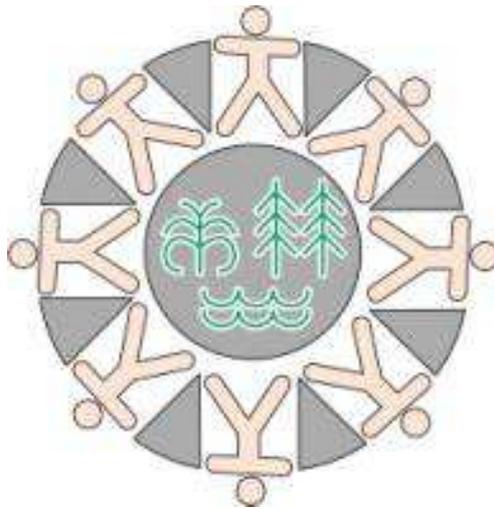


# Holsing*vital*

## Qualitätsbericht 2012



## 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 Patientenverwaltung

<b>Patientenaufnahme</b>	
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	Ambulante Rehabilitation
Orthopädie	178	<b>1897</b> (Abreisen)	<b>169</b>
Abteilung für Hörgeschädigte und Tinnitus-Therapie	20	44 (Tinnitus) 30 (Gehörlos) 16 (Schwerhörig)	
Verhaltensmedizinische Orthopädie (VMO)	25	262	

### B1-9 Kooperationen

Kooperationspartner	Ort	Anzahl Pat.
Mühlenkreiskliniken Krankenhäuser Lübbecke und Rahden	32312 Lübbecke 32369 Rahden	136 42
Lukas Krankenhaus	32257 Bünde	163
Krankenhaus Damme	49401 Damme	115
Krankenhaus Melle Christl. Klinikum	49324 Melle	73
Auguste-Viktoria (AVK)	32545 Bad Oeynhausen	57
St. Anna Hospital	44649 Herne	38
<b>Franziskus Hospital Bielefeld</b>	<b>33615 Bielefeld</b>	<b>26</b>
Mathilden-Hospital	32052 Herford	24
Kreiskrankenhaus Diepholz	49356 Diepholz	23
<b>Paracelsus Klinik Osnabrück</b>	<b>49076 Osnabrück</b>	<b>19</b>
Krankenhaus Wuppertal St. Josef	42105 Wuppertal	18
Chirurgische Innenstadtlinik Minden	32425 Minden	14
Krankenhaus Sulingen	27232 Sulingen	13
<b>Mühlenkreiskliniken Johannes Wessling Klinikum</b>	<b>32429 Minden</b>	<b>12</b>
<b>Paracelsus Klinik Marl</b>	<b>45770 Marl</b>	<b>11</b>

### 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

## B1-11 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

<b>Abgegebene ambulante Therapien Jan. bis Okt. 2012: 28.661 Termine</b>			
<b>Bezeichnung</b>	<b>Angebotene Leistung</b> (ausgewählt)	<b>Anzahl</b>	<b>*Hochrechnung bis Dez. 2012*: 33.010</b>
<b>Physiotherapie</b>	Krankengymnastik einzel (inkl. Motorschiene, Schlingentisch, Gangschule, Atemgymnastik, Manuelle Therapie, KG a. Gerät)	15031	21037
	Bewegungsbad Gruppe (inkl. Funktionsgymnastik im Wasser, Aquajogging)	1160	1392
	MTT (inkl. Laufband)	850	1020
	Krankengymnastik Gruppe (inkl. Walking, Stretching, Funktionsgymnastik Halle)	383	459
	Hausbesuche	106	126
<b>Physikal. Therapie</b>	Ergotherapie (inkl. Gruppe)	891	1069
	Massagen (inkl. Sportmassage, Akupunktmassage, Bindegewebsmassagen)	2493	2991
	Man. Lymphdrainagen	1504	1804
	Naturmooranwendungen	631	757
	Elektrotherapie (inkl. Ultraschall)	883	1059
	Fango	616	738
	Mineralbäder u. Stangerbad	127	151
	Moorkneten	56	66
	Heißluft/Rotlicht	22	26
	Inhalation	135	164
<b>Wellnesbehandlungen</b>	Kneipp	62	74
	Hot Stone, Kräuterstempelmass. usw.	139	165
	<b>Salzgrotte</b>	2379	2853

\*Anmerkung: Aufgrund einer Softwareumstellung konnten die Daten verlässlich nur bis Okt. 2012 statistisch erhoben werden.

## B2 Medizinisches Leistungsspektrum der Fachabteilungen

### B2.1 Medizinische Fachabteilungen

	<b>Fachabteilung</b>
1	Orthopädie
2	Abteilung für Hörgeschädigte und Tinnitus-Therapie
3	Verhaltensmedizinische Orthopädie (VMO)

### B2-1.1 Indikationen

- Unfall- und Verletzungsfolgen einschliesslich Amputationsnachsorge
- **VMO** (Verhaltens **M**edizinische **O**rthopädie)
- 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 Die häufigsten Diagnosen im Berichtsjahr 2013**

**Reha/Anschlussheilbehandlungen (A)**

	<b>Diagnosegruppe</b>	<b>Σ</b>
A/ B	Bestimmte infektiöse und parasitäre Krankheiten	
C	Neubildungen	
D	In-situ-Neubildungen und des Blutes	
<b>E</b>	<b>Endokrine, Ernährungs- und Stoffwechselkrankheiten</b> <b>E66 Adipositas</b> <b>E11 Nicht primär insulinabh. Diabetes mellitus</b>	<b>293</b>
<b>F</b>	<b>Psychische und Verhaltensstörungen</b> <b>F32 Depressive Episode</b>	<b>47</b>
G	Krankheiten des Nervensystems	
H	Krankheiten des Auges und der Augenanhangsgebilde, Krankheiten des Ohres und des Warzenfortsatzes	8
<b>I</b>	<b>Krankheiten des Kreislaufsystems</b> <b>I10 Benigne essentielle Hypertonie</b>	<b>487</b>
J	Krankheiten des Atmungssystems	
K	Krankheiten des Verdauungssystems	
L	Krankheiten der Haut und der Unterhaut	
<b>M</b>	<b>Krankheiten des Muskel-Skelett-Systems und des Bindegewebes</b> <b>M16 Primäre Koxarthrose</b> <b>M17 Primäre Gonarthrose</b> <b>M48 Spinalkanalstenose</b> <b>M54 Lumboischialgie</b>	<b>873</b> <b>105</b>
N	Krankheiten des Urogenitalsystems	
Q	Angeborene Fehlbildungen, Deformitäten und Chromosomenanomalien	
R	Symptome und abnorme klinische und Laborbefunde, die anderenorts nicht klassifiziert sind	
S	Verletzungen, Vergiftungen und bestimmte andere Folgen äußerer Ursachen	47
<b>T</b>	<b>Verletzungen, Frakturen</b> <b>T84 Mechanische Komplikation</b>	<b>88</b>
<b>Z</b>	<b>Faktoren, die den Gesundheitszustand beeinflussen und zur Inanspruchnahme des Gesundheitswesens führen</b> <b>Z96 Vorhandensein eines orthopädischen Gelenkimplantates</b>	<b>900</b>

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

	<b>Diagnosegruppe</b>	<b>Σ H</b>	<b>Σ VMO</b>
A/ B	Bestimmte infektiöse und parasitäre Krankheiten		
C	Neubildungen		
D	In-situ-Neubildungen und des Blutes		
<b>E</b>	<b>Endokrine, Ernährungs- und Stoffwechselkrankheiten</b> <b>E66 Adipositas</b>	<b>81</b>	<b>64</b>
<b>F</b>	<b>Psychische und Verhaltensstörungen</b> <b>F32 Depressive Episode</b> <b>F43 Reaktion auf schwere Belastung</b> <b>F43 Anpassungsstörung</b> <b>F48 Neurasthenie</b>	<b>63</b>	<b>173</b>
G	Krankheiten des Nervensystems	11	
<b>H</b>	<b>Krankheiten des Auges und der Augenanhangsgebilde,</b> <b>Krankheiten des Ohres und des Warzenfortsatzes</b> <b>H93 Tinnitus aurium</b> <b>H91 Hörverlust</b>	<b>73</b>	<b>24</b>
<b>I</b>	<b>Krankheiten des Kreislaufsystems</b>		
J	Krankheiten des Atmungssystems		
K	Krankheiten des Verdauungssystems		
L	Krankheiten der Haut und der Unterhaut		
<b>M</b>	<b>Krankheiten des Muskel-Skelett-Systems und des Bindegewebes</b>	<b>798</b>	<b>572</b>
	<b>M53 Zervikobrachialsyndrom</b> <b>M54 Lumboischialgie</b> <b>M54 Kreuzschmerz</b>		
N	Krankheiten des Urogenitalsystems		
Q	Angeborene Fehlbildungen, Deformitäten und Chromosomenanomalien		
<b>R</b>	<b>Symptome und abnorme klinische und Laborbefunde, die</b> <b>anderorts nicht klassifiziert sind</b> <b>R52 Sonstiger chronischer Schmerz</b> <b>R53 Unwohlsein und Ermüdung</b>	<b>22</b>	
<b>S</b>	<b>Verletzungen, Vergiftungen und bestimmte andere Folgen</b> <b>äußerer Ursachen</b>	<b>16</b>	
T	Verletzungen, Frakturen		
<b>Z</b>	<b>Faktoren, die den Gesundheitszustand beeinflussen und zur</b> <b>Inanspruchnahme des Gesundheitswesens führen</b> <b>Z73 Probleme bei der Lebensbewältigung</b>		<b>15</b>

### B2-1.3 Therapeutische Behandlungsschwerpunkte der Klinik

Fachabteilung	Erläuterungen
Orthopädie	Funktionelle Bewegungstherapie Spezielle Physiotherapie Aktivitäten des täglichen Lebens (ATL) Lymphtherapie Ärztliche Schmerztherapie Psychologische Schmerztherapie Gesundheitliche Aufklärung
Tinnitus-Therapie	Ärztliche Aufklärung, HNO-Diagnostik Problemorientierte Gruppenarbeit Hörtraining
Verhaltensmedizinische Orthopädie (25 Betten)	Schmerzbewältigung, Verhaltenstherapie, Interdisziplinäre Schmerztherapie Berufsorientierte Ergotherapie (Funktionstraining)

### B2-1.4 Therapeutisches Leistungsspektrum (Leistungsübersicht – 12/12)

Leistungsbezeichnung	Anzahl von Leistung
<b>KG GRUPPEN</b>	<b>5790</b>
<b>Aquajogging</b>	<b>180</b>
A052F	180
<b>BWB Knie-Hüftgruppe 30min</b>	<b>384</b>
B052F	384
<b>Einführung Nordic Walking</b>	<b>50</b>
A069L	50
<b>Einführung Rückenschule</b>	<b>53</b>
C149L	53
<b>Fahrradergometer</b>	<b>413</b>
A022F	413
<b>Kleingruppe Hüfte</b>	<b>192</b>
B023F	192
<b>Kleingruppe Knie</b>	<b>134</b>
B023F	134
<b>Knie-/Hüftgymnastik Matte</b>	<b>67</b>
B023F	67
<b>Knie-Hüftgymnastik TB</b>	<b>96</b>
B023F	96
<b>Knie-Hüftgymnastik VB Stuhl</b>	<b>1295</b>
B023F	1295
<b>Konzentr.Stretching VMO Bab</b>	<b>123</b>
A069F	123
<b>Konzentr.Stretching VMO Turn</b>	<b>15</b>
A069F	15
<b>MTT 30'</b>	<b>884</b>
A031F	884

Leistungsbezeichnung	Anzahl von Leistung
<b>Nordic-Walking</b>	<b>281</b>
A069I	281
<b>Nordic-Walking am Samstag</b>	<b>86</b>
A069F	86
<b>Rückenschule Teil II</b>	<b>58</b>
C149L	58
<b>Rückenschule Teil III</b>	<b>59</b>
C149L	59
<b>Rückenschule Teil IV</b>	<b>64</b>
C149L	64
<b>Rückenschule Teil V</b>	<b>52</b>
C149L	52
<b>Schultergruppe AHB Bad</b>	<b>1</b>
B053F	1
<b>Schulter-HWS Gymnastik Bad</b>	<b>107</b>
B053F	107
<b>Schulter-HWS-Gymn.Halle 30min</b>	<b>157</b>
B024F	157
<b>Stretching 30min</b>	<b>191</b>
A069F	191
<b>VMO Wirbelsäulengymn.Bad 1</b>	<b>117</b>
B059F	117
<b>VMO Wirbelsäulengymn.Bad 2</b>	<b>22</b>
B059F	22
<b>VMO Wirbelsäulengymn.Halle 1</b>	<b>131</b>
B029F	131
<b>VMO Wirbelsäulengymn.Halle 2</b>	<b>27</b>
B029F	27
<b>Wirbelsäulengymn. 30min Halle</b>	<b>255</b>
B024F	255
<b>Wirbelsäulengymn. 30min Samstag</b>	<b>66</b>
B024F	66
<b>Wirbelsäulengymn.AHB Halle</b>	<b>80</b>
B024F	80
<b>Wirbelsäulengymn.Bad 30min</b>	<b>93</b>
B053F	93
<b>Wirbelsäulengymn.Bad AHB</b>	<b>29</b>
B053F	29
<b>Wirbelsäulengymn.Bad Samstag</b>	<b>28</b>
B053F	28

Weitere Leistungsgruppen	Anzahl
MEDIZINISCHE BÄDER	2054
KG EINZEL	1784
ELEKTRO	1566
PFLEGE	1281
VORTRÄGE	756
ÄRZTLICHE LEISTUNGEN	724
ERGOTHERAPIE GRUPPE	719
PSYCHOLOGIE	476
ERGOTHERAPIE	434
SPEZIELLE TINNITUSTHERAPIE	92
SOZIALBERATUNG	86
YOGA	67

### B3 Personelle Ausstattungsmerkmale der HolsingVital GmbH

#### B3-1 Medizinisches/therapeutisches Personal

Ärzte und psychologisches Personal	Anzahl	Qualifikation
Leitender Arzt	1	Facharzt für Orthopädie Sozialmedizin, Sportmedizin Rehabilitationswesen, Physikalische Therapie, Balneologie, Badearzt
Oberarzt	1	Fachärztin für Physikalische und Rehabilitative Medizin, Spezielle Schmerztherapie, Naturheilverfahren, Sozialmedizin, ärztl. Psychotherapie, Akupunktur
Funktionsärzte	4	Facharzt für Allgemeinmedizin Physikalische Therapie, Balneologie
Diplom-Psychologe	2	Psychologische Psychotherapeutin Psychologische Schmerztherapie Klinische Hypnose M.E.G.
Dipl. Sozialarbeiter	2	
<b>Weiteres medizinisches Personal</b>		
Arzthelferinnen	4	
<b>Sport- und Physiotherapie</b>		
Sporttherapeut	1	Nordic Walking
Physiotherapeuten	17	Manuelle Therapie, KG Gerät, Sportphysiotherapie, PNF, Cyriax, Bobath, Craniosacrale Therapie
Ergotherapeuten	3	Schwindeltraining, Spiegeltherapie
<b>Physikalische Therapie</b>		
Masseure/medizin. Bademeister	8	Man. Lymphdrainage, WS-Behandlung nach Dorn und Preuß, Fußreflexzonenbehandlung, Akupunktmassage
Badehelfer	4	

<b>Pflegedienst</b>	14	
Altenpflegerinnen	1	
Krankenschwestern	11	
Krankenpflegehelferinnen	2	
<b>Diätberatung</b>		
Diätassistentinnen	3	

### B3-2 Weiteres Personal

<b>Weiteres Personal</b>		
Verwaltung	2	Bürokauffrau
Küche	12	
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**

<b>RAUM</b>	<b>GESAMTFLÄCHE („Ca.-Angaben“)</b>
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)
Labor	35 m <sup>2</sup>
MTT	90 m <sup>2</sup>
Turnhalle	136 m <sup>2</sup>
Gruppenraum	56 m <sup>2</sup> (ehem. ATL-Raum)
Bewegungsbad	76 m <sup>2</sup> (Becken)
Sauna	100 m <sup>2</sup>
Ergotherapie	70 m <sup>2</sup> (Gruppenraum)
	56 m <sup>2</sup> (Einzelbehandlung)
<b>Funktionstraining</b>	<b>96 m<sup>2</sup> (Kleingruppen)</b>
„Elektropark“	50 m <sup>2</sup>
<b>Wellnessbehandlung/Massage (4 Räume)</b>	
Ergometertraining	30 m <sup>2</sup>

**B5-2 Verkehrsräume**

	<i>Untergeschoß</i>	<i>Erdgeschoss</i>	<i>1. Obergeschoß</i>
<i>Stammhaus</i>		Rezeption Café-Restaurant Cafeteria Kiosk Speiseraum 1 Med. Badeabteilung: Packungen, Elektrotherapie, Motorschiene Schwimmbad Turnhalle	Physiotherapie Rm. Hasumke (Ergometer) Massage und Medical Wellness Rm. Babilonie (Übungsraum) Bibliothek Internetzugang Sozialdienst Verwaltung
<i>Hs. Wittekind</i>	Physiotherapie Rm. Limberg (Vortragssaal) Sauna MTT-Raum		
<i>Hs. Vier Eichen</i>	Ergotherapie Gruppenraum Lehrküche	Labor EKG Funktionstraining Med. Abteilung Speiseraum 2	Psychologischer Dienst (2.OG)
<i>Hs. Dummerten</i>		Schwesternzimmer Aufenthaltsraum Speiseraum 3	Psychologischer Dienst (2.OG)

### B5-3 Patientenzimmer

	<b>Zi.-Nr. EG</b>		<b>Zi.-Nr. 1. OG</b>		<b>Zi.-Nr. 2. OG</b>	
	<b>EZ</b>	<b>DZ</b>	<b>EZ</b>	<b>DZ</b>	<b>EZ</b>	<b>DZ</b>
	<b>Stammhaus</b>			113 116-122		201-228
<b>Haus Wittekind</b>		301-314	315, 316	317-328	329-337	336-342
<b>Haus Vier Eichen</b>			123-147		229-253	
<b>Haus Dummerten</b>	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**

### B6 Spezielle Angebote

<b>Kompetenzen</b>	<b>Erläuterungen</b>
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](http://www.teutovital.de)). HolsingVital bietet geführte Wanderungen auf diesen Gesundheitswanderwegen an.  
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; DEGED
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**

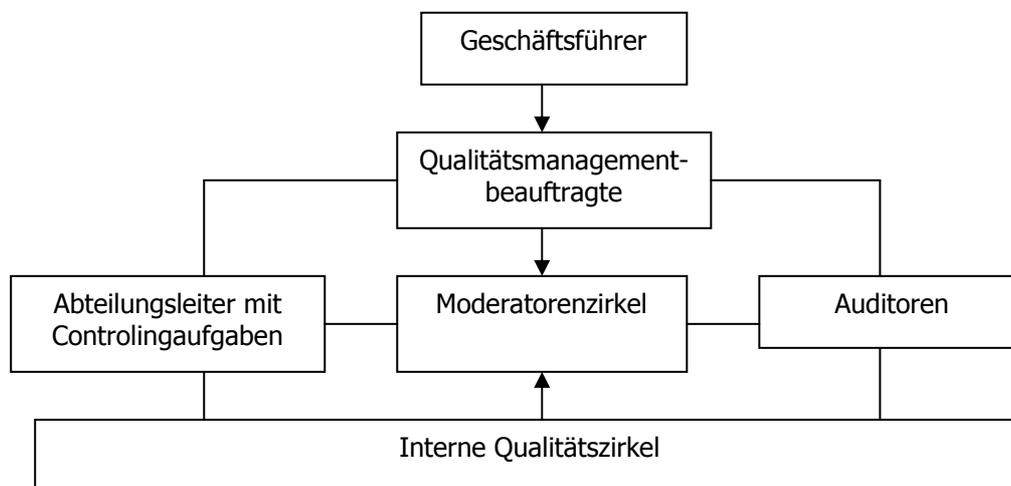
Das Unternehmensleitbild ist Grundlage für die Festlegung unserer Unternehmensziele, unserer Strategie sowie für unsere Führungsgrundsätze.

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.

### 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 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 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 Jahresschlusssitzung (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 in Zusammenarbeit mit der IKK eine Einheit zum Thema Stress. Weiterhin hat die HolsingVital GmbH eine Regelung zum Betrieblichen Wiedereingliederungsmanagement und bietet neuerdings berufsbezogene interne und externe Beratung durch Supervisoren oder Coaches an.

### **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. Das Ü-Audit 2012 wurde erfolgreich abgeschlossen. Mit einem planmäßigen Überwachungsaudit stellt sich HolsingVital 2013 erneut einer externen Überprüfung.

Weiterhin nimmt HolsingVital teil an den Qualitätssicherungsmaßnahmen der Rentenversicherungsträger sowie am Peer-Review-Verfahren. Die Ergebnisse der KTL-Auswertung und des Peer Review werden weiter unten dargestellt.

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
<b>Die Klinik</b>	<b>2,26</b>	↓	<b>1,84</b>	↓
<b>Die Betreuung</b>	<b>1,66</b>	→	<b>1,61</b>	↓
<b>Die Therapie</b>	<b>1,73</b>	→	<b>1,73</b>	↓
<b>Verpflegung/Service/Diätberatung</b>	<b>1,80</b>	↓	<b>1,54</b>	↑
<b>Freizeitangebote</b>	<b>3,08</b>	↓	<b>2,48</b>	↓
<b>Gesamturteil</b>	<b>2,01</b>	↓	<b>1,63</b>	↓
<b>Gesamtdurchschnitt</b>	<b>1,94</b>	↓	<b>1,71</b>	↓
Anzahl Patienten	N=475		N=789	

Tab.: Patienten-Umfrage-Auswertung 2012

### **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.

	<b>T1 (MW)</b>	<b>T2 (MW)</b>	<b>Diff. (MW)</b>	<b>n</b>
<b>AHB Hüft-Tep</b>	70,0	92,9	+ 22,9	354
<b>AHB Knie-Tep</b>	71,8	92,9	+ 21,1	346

Tab.: Staffelstein-Auswertung 2012

### **S3-2.3 Komplikationsstatistik med. Abteilung I. – IV. Quartal 2012**

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 dem augenärztlichen, HNO-ärztlichen und zahnmedizinischen Bereich 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, 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.

Insgesamt erfolgten im Zeitraum (Januar bis Dezember 2012) 42 Verlegungen. Bei den orthopädischen Komplikationen handelt es sich hauptsächlich um Wunddehiszenzen bzw. Wundinfektionen, Verdacht auf tiefe Beinvenenthrombosen bzw. Lungenembolie, Luxationen nach Hüft-TEP-Implantation, seltener andere Komplikationen bei Implantaten oder Osteosynthesematerial. Insgesamt 23 Pat. mit orthopädisch-unfallchirurgischen Komplikationen.

Bei den internistisch-allgemeinmedizinischen Verlegungen waren die überwiegenden Fälle kardiovaskuläre und pulmonale Komplikationen wie V.a. Herzinfarkt, etc., insgesamt 9x . Andere internistische und sonstige wie z. B. Infektionen aus anderen Fachbereichen (Urologie, Gynäkologie) insgesamt 1 x.

Laut den vorliegenden Sturzprotokollen sind insgesamt 30 Pat. im Laufe des Jahres 2012 im Klinikbereich gestürzt, davon überwiegend im Zimmer (12 x) bzw. WC/Bad (3 x), weitere Stürze erfolgten im Innenbereich (Fluren/Fahrstuhl/Therapieräume, Speisesaal bzw. den Außenanlagen (3) der Klinik.

Erfreulicherweise konnten die meisten Pat. nach entsprechender akutmedizinischer Intervention ihr Heilverfahren im Hause wieder aufnehmen.

### S3-3 Ergebnisse der externen Qualitätsbewertung

#### S3-3.1 Versorgung der Rehabilitanden gemäß Therapiestandard

Evidenzbasierte Therapiemodule	Ohne Leistungen des ETM	Mit zu geringen Leistungen des ETM		Mit erfüllten Mindestan- forderungen	Mindest- anteil
		Unter 2/3	Ab 2/3		
		Unter 2/3	Ab 2/3		
ETM 01 Bewegungstherapie	0 %	4%	19%	<b>78%</b>	<b>90%</b>
ETM 02 Arbeitsbezogene Therapien	100 %	0%	0%	<b>0%</b>	<b>50%</b>
ETM 03 Massage	14 %	4%	15%	<b>67%</b>	<b>30%</b>
ETM 04 Patientenschulung chron. Rückenschmerzen (Rückenschule)	10%	1%	83%	<b>5%</b>	<b>90%</b>
ETM 05 Gesundheitsbildung	4%	0%	9%	<b>87%</b>	<b>90%</b>
ETM 06 Psychologische Beratung und Therapie	80%	20%	0%	<b>0%</b>	<b>30%</b>
ETM 07 Entspannungstraining	11%	7%	34%	<b>48%</b>	<b>60%</b>
ETM 08 Schmerzbewältigung	85%	13%	2%	<b>0%</b>	<b>50%</b>
ETM 09 Sozial- und sozialrechtliche Beratung	53%	0%	38%	<b>9%</b>	<b>50%</b>
ETM 10 Unterstützung der beruflichen Integration	22%	0%	0%	<b>78%</b>	<b>20%</b>
ETM 11 Nachsorge und soziale Integration	72%	8%	0%	<b>20%</b>	<b>50%</b>

n=205

Tab. aus: Berichte zur Reha-Qualitätssicherung. Reha-Therapiestandards. Chronischer Rückenschmerz  
Auswertung: 13.4.2012

#### Abgeleitete Maßnahmen:

Überprüfung und ggf. Nachverschlüsselung folgender Bereiche:

1. Arbeitsbezogene Therapien
2. Rückenschule
3. Ernährung/Diätberatung
4. ETM 10 und ETM 11
5. Übererfüllung Massage

Festgestellt wurde: Es konnte keine korrekte Wertung erfolgen, da hinterlegte Zeiten z.T. falsch oder ungenau waren. Hier wurde im Jahre 2012 Abhilfe durch die zuständige OÄ geschaffen.

### S3-3.2 Peer-Review

Mit Hilfe dieses Verfahrens wird die Qualität der Entlassungsberichte für die Rentenversicherung überprüft. Die in der Tabelle genannten Bereiche beziehen sich auf die Struktur des Berichtes.

#### Mängelkategorien

Tab. : Anteile Mängelkategorien (gerundet) aus: Peer Review Somatik – Bericht 2010 / E.6879. Q: 11 001

#### 7.1.2 Die Beurteilung mittels Mängelkategorien

Bereich	keine Mängel		leichte Mängel		deutliche Mängel		gravierende Mängel		Anzahl der Fälle		Abweichung zur Gruppe
	Einr. 11 001	Gruppe	Einr. 11 001	Gruppe	Einr. 11 001	Gruppe	Einr. 11 001	Gruppe	Einr. 11 001	Gruppe	
Anamnese	17%	29%	50%	53%	33%	16%	0%	3%	18	6884	n.s.
Diagnostik	29%	31%	53%	52%	18%	15%	0%	2%	17	6868	n.s.
Therapieziele und Therapie	28%	31%	56%	52%	17%	14%	0%	3%	18	6891	n.s.
Klinische Epikrise	39%	49%	28%	38%	28%	10%	6%	3%	18	6866	n.s.
Sozialmedizinische Epikrise	33%	39%	56%	41%	6%	14%	6%	6%	18	6849	n.s.
Weiterführende Maßnahmen	53%	54%	29%	33%	12%	10%	6%	2%	17	6862	n.s.
Gesamter Reha-Prozess	17%	17%	67%	61%	17%	20%	0%	3%	18	6800	n.s.

Tab. 4: Anteile Mängelkategorien (gerundet)

Für die Bewertungen Ihrer Einrichtung wurden keine signifikanten Abweichungen zu den Bewertungen der Vergleichsgruppe gefunden. Ggf. grau hinterlegte Werte kennzeichnen unabhängig von der Signifikanz einen Anteil an deutlichen und gravierenden Mängeln, der als kritisch angesehen wird (mindestens 10% gravierende Mängel oder mindestens 30% deutliche/gravierende Mängel).

#### Abgeleitete Maßnahmen:

Es ist eine Arbeitsgruppe gebildet worden, die diese „gravierenden Mängel“ in den Bereichen Epikrise und Anamnese analysieren und beseitigen soll. Dies soll u.a. unterstützt werden durch die Elektronische Berichterstellung im Rahmen der EPA und durch die Anamnesedatenerfassung durch die Dokumentationsassistentin, eine Stelle, sie im Bereich des Medizinischen Schreibdienstes neu geschaffen wurde.

## S4 Qualitätsmanagementprojekte

### S4-1 VMO

Status des Projektes: sehr gut angelaufen mit durchschnittlich 23 Abreisen pro Monat. Mit Hilfe von Angeboten der Medizinisch-beruflich orientierten Reha konzeptionelle Erweiterungen geplant sowie Belegungssteigerung erwartet.

### S4-2 MBOR

Die HolsingVital GmbH plant die konzeptionelle Erweiterung des Therapieangebotes um die Stufe B der Medizinisch-beruflich orientierten Rehabilitation für die Rentenversicherung.

#### **S4-2 Kennzahlen**

Status des Projektes: keine Weiterentwicklung bis dato; geplant ist die Einführung der „Balanced Scorecard“ durch einen externen Moderator innerhalb eines Workshops.

#### **S4-3 Adipositas**

Status des Projektes: wird nicht durchgeführt.  
Mitarbeit in einem Projekt der Stadt Pr. Oldendorf zum Thema „Smarter Wandern“ als Gesundheitsangebot für Selbstzahler/Urlauber

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

Status des Projektes: Erstes Treffen mit Prof. Dr. Schmidt vom Labor der Mühlenkreiskliniken hat stattgefunden. Abläufe sind besprochen worden, Starttermin wird noch avisiert.

#### **S4-5 Internistisches Konzept**

Status des Projektes: Durch personelle Veränderungen (2 Ärzte mit internistischer Orientierung, Fachärzte für Allgemeinmedizin) wird die Konzepterstellung der medizinischen Abteilung erneut übertragen.

#### **S4-6 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. Nachprüfbar 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.

#### **S4-7 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.)
4. Beschwerden

Im Berichtszeitraum hat es zu folgenden Themen interne Arbeitsgruppen gegeben:

1. Vorbereitung VMO
2. Berufliche Rehabilitation
3. DRV-Therapiestandards; KTL
4. EDV-Schulung (EPA)
5. Verbesserung der Abläufe bei der Schwimmbadreinigung

Vom Supervisions- und Coachingangebot an die Mitarbeiter haben 2012 zwei Teams der HolsingVital GmbH Gebrauch gemacht:

1. Teamtag Pflege
2. Gruppensupervision (Kommunikationsberatung) Service

**Externe Überprüfungen/Begehungen** fanden 2013 statt durch:

1. Das Gesundheitsamt (Hygiene)
2. Die Bezirksregierung (Medizinprodukte)
3. Die Deutsche Rentenversicherung Westfalen (Visitation)