



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 1.1 für Rehabilitationseinrichtungen

Rehabilitationseinrichtung	Nachsorgezentrum Lichtenau
Institutionskennzeichen:	510660782
Anschrift:	Am Mühlenberg 37235 Hessisch Lichtenau
Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer: durch die von der KTQ-GmbH zu- gelassene Zertifizierungsstelle:	2018-0016 RH WIESO CERT GmbH, Köln
Gültig vom:	23.05.2018
 bis:	22.05.2021
Zertifiziert seit:	17.07.2012

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kriterien	7
1 Rehabilitandenorientierung in der Rehabilitationseinrichtung	8
2 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung	14
3 Sicherheit in der Rehabilitationseinrichtung	17
4 Informationswesen	21
5 Führung der Rehabilitationseinrichtung	24
6 Qualitätsmanagement	27

Vorwort der KTQ®

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren ist ein spezifisches Zertifizierungsverfahren des Gesundheitswesens für die Bereiche Rehabilitationseinrichtungen, Krankenhaus, Arztpraxen, MVZ, Pathologische Institute, Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize, alternative Wohnformen und Rettungsdiensteinrichtungen.

Gesellschafter der KTQ® sind die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG) und der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR).

Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

Die Verfahrensinhalte, insbesondere der KTQ-Katalog, wurde hierarchie-, und berufsgruppenübergreifend in konstruktiver Zusammenarbeit zwischen der KTQ-GmbH und Praktikern aus dem Gesundheitswesen entwickelt und erprobt. Im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden die Kataloge entsprechend weiterentwickelt.

Mit dem freiwilligen Zertifizierungsverfahren und dem damit verbundenen KTQ-Qualitätsbericht bietet die KTQ® somit Instrumente an, die die Sicherung und stetige Verbesserung der Qualität in Einrichtungen des Gesundheitswesens für die Öffentlichkeit darstellen.

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung nach spezifischen Kriterien, die sich auf

- die Rehabilitandenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- die Sicherheit,
- das Informationswesen,
- die Führung der Rehabilitationseinrichtung und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich die Rehabilitationseinrichtung zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch ein mit Experten aus Rehabilitationseinrichtungen besetztes Visitorenteam eine externe Prüfung der Rehabilitationseinrichtung – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

Im Rahmen der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte von den KTQ-Visitoren® gezielt hinterfragt und durch Begehungen verschiedener Bereiche der Einrichtung überprüft.

Auf Grund des positiven Ergebnisses der Fremdbewertung wurde der Rehabilitationseinrichtung das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

Mit dem KTQ-Qualitätsbericht werden umfangreiche, durch die Fremdbewertung validierte, Informationen über die betreffende Einrichtung in standardisierter Form veröffentlicht.

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung, die Strukturdaten sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 72 Kriterien des KTQ-Kataloges 1.1.

Wir freuen uns, dass das **Nachsorgezentrum Lichtenau** mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Rehabilitanden und ihren Angehörigen – einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

Die Qualitätsberichte aller zertifizierten Einrichtungen sind auch auf der KTQ-Homepage unter www.ktq.de abrufbar.

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die Deutsche Krankenhausgesellschaft

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

F. Wagner

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung

Gegründet wurde die Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH im Jahre 1993. Die Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH ist eine 100%ige Tochter der Orthopädischen Klinik Hessisch Lichtenau gGmbH und damit ein Teil von LICHTENAU e.V. Orthopädischer Klinik und Rehabilitationszentrum der Diakonie. Der diakonische Anspruch: heilen, pflegen, helfen ist unser Auftrag. Die diakonischen Aufgaben bestimmen das Handeln aller Dienste für die Rehabilitanden der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH. Hieraus ergibt sich die Sichtweise, den Menschen in seiner Ganzheitlichkeit wahrzunehmen. Dazu gehören auch Aufrichtigkeit, Respekt, Verständnis und Zuwendung gegenüber jedem Nächsten. Aufgabe der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH ist die Rehabilitationsbehandlung von orthopädisch erkrankten Menschen. Das Behandlungsspektrum des Nachsorgezentrums umfasst die Bereiche der muskuloskeletalen Erkrankungen, aller degenerativ-rheumatischen Krankheiten sowie alle Zustände nach Operationen und Unfallfolgen an den Bewegungsorganen, analog des Indikationskataloges der Deutschen Rentenversicherung (-Indikationsgruppe 4-). Insbesondere zählen hierzu die Behandlungen:

- nach Hüft-, Knie- und Schulterendoprothesen
- nach schweren Unfallverletzungen
- nach komplexen Schulteroperationen
- nach Operationen an der Wirbelsäule wie Bandscheibenoperationen, Bandscheibenprothesen oder Versteifungen
- nach Amputation von großen Gliedmaßenabschnitten
- bei Wirbelsäulenbeschwerden

Das Nachsorgezentrum befindet sich im Norden Hessens im Werra-Meißner-Kreis. Der Naturpark Kaufunger Wald mit seinen großen Laub- und Nadelwäldern liegt vor den Toren der Stadt Hessisch Lichtenau.

Eine gute Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel als auch mit dem Auto ist gegeben. Parkraum für Rehabilitanden und deren Angehörige ist genügend vorhanden.

Behandlungsschwerpunkte liegen in der Mobilisation nach Endoprothesenimplantation aller Gelenke, Amputationsnachbehandlung, Rehabilitation von Polytraumata sowie Mobilisation nach großen wirbelsäulenchirurgischen Eingriffen. Die Behandlung kann stationär, sowie ambulant durchgeführt werden. Für die stationäre Behandlung werden 65 Behandlungsplätze vorgehalten. Für die ambulante Rehabilitation existieren bis zu 30 Behandlungsplätze. Eine komplette apparative Ausstattung inklusive eines Wellnessbereiches sowie umfangreiche therapeutische Möglichkeiten ermöglichen es, einen optimalen Heilerfolg zu erzielen. Die räumliche und personelle Verflechtung des Nachsorgezentrums mit der Orthopädischen Klinik Hessisch Lichtenau gGmbH* ist wesentlich für die Behandlungskonzepte. So erfolgt die physiotherapeutische Behandlung bei Rehabilitanden, die in der Orthopädischen Klinik Hessisch Lichtenau gGmbH operiert wurden, von der Aufnahme bis zur Entlassung durch dasselbe Therapeutenteam. Alle diagnostischen und therapeutischen Möglichkeiten der Orthopädischen Klinik Hessisch Lichtenau gGmbH können bei Bedarf durch das Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH mitgenutzt werden. Auf dem Gelände befindet sich zudem eine Physiotherapiepraxis, das Ambulante Orthopädische Zentrum (AOZ) RehaVit/MTZ*. Die Praxis ist durch einen Verbindungsgang mit der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH verbunden, d.h., es besteht eine direkte räumliche Nähe mit kurzen Wegstrecken. Das AOZ ist eine modern auf über 1000 qm Gesamtfläche angelegte Therapieeinrichtung. Neben den bewährten Physiotherapien wie Krankengymnastik, Massagen oder Lymphdrainagen auf individueller Ver-

ordnung des Arztes bietet das AOZ auch Fitnesstraining und Rehabilitationssport und Wellnessanwendungen und Kosmetik. Nach Abschluss der Rehabilitationsbehandlung kann hier eine ambulante Therapie bzw. verordnete intensivierete Rehabilitationsnachsorge (IRENA) durchgeführt werden. Häufig kann der Lebenspartner den Rehabilitanden hilfreich unterstützen. Eine Unterbringung von Begleitpersonen im Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH oder im Gästehaus Am Mühlenberg ist möglich.

* Nicht Bestandteil dieser KTQ-Zertifizierung

Die KTQ-Kriterien

1 Rehabilitandenorientierung in der Rehabilitationseinrichtung

1.1 Vorfeld der stationären Versorgung und Aufnahme

Die Organisation im Vorfeld der stationären Aufnahme erfolgt rehabilitandenorientiert.

1.1.1 Die Vorbereitungen einer stationären Behandlung/Therapie sind rehabilitandenorientiert

Die Rehabilitationseinrichtung gewährleistet im Vorfeld der stationären Versorgung eine an den Bedürfnissen der Rehabilitanden und ihrer Angehörigen orientierte Organisation und Gestaltung.

Das Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH befindet sich im Werra-Meißner-Kreis am Rand des Naturparks Kaufunger Wald vor den Toren der Stadt Hessisch Lichtenau. Eine gute Anbindung über die Bundesautobahnen und öffentliche Verkehrsmittel ist gegeben. Parkraum für Rehabilitanden und deren Angehörige ist ausreichend vorhanden. Durch die enge Zusammenarbeit mit der auf dem gleichen Gelände liegenden Orthopädische Klinik Hessisch Lichtenau gGmbH als auch anderer Kliniken und Zuweiser sind die Aufnahmen sehr gut planbar. Bereits im Vorfeld der Aufnahme werden relevante Unterlagen zusammengestellt. Die Belegung der Rehabilitandenzimmer kann zeitnah geplant werden. Eine gute Zusammenarbeit mit der Orthopädischen Klinik Hessisch Lichtenau gGmbH und den niedergelassenen Ärzten ist die Grundlage für eine umfassende stationäre Behandlung in unserer Klinik.

1.1.2 Orientierung in der Rehabilitationseinrichtung

Innerhalb der Rehabilitationseinrichtung ist die Orientierung für Rehabilitanden und Besucher sichergestellt.

Das Gelände des Lichtenau e.V. wurde mit einem neuen Verkehrsleitsystem ausgestattet. In dem Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH gibt es ein Wegeleitsystem. Eine Übersichtstafel im Eingangsbereich informiert über die Leitungspersonen. Relevante Türen sind mit Schildern versehen. Es stehen ausreichende Gepäckhilfen sowie Rollstühle als Unterstützung zur Verfügung und bei Bedarf oder auf Wunsch wird jeder Rehabilitand im Haus durch Personal begleitet. Alle Mitarbeiter sind gerne bereit, zusätzlich Auskunft zu geben. Die Rehabilitandenaufnahme (Sekretariat) im Erdgeschoss ist durch ein Hinweisschild gut zu erkennen.

1.1.3 Rehabilitandenorientierung während der Aufnahme

Die Aufnahme erfolgt koordiniert unter Berücksichtigung der medizinischen und nicht-medizinischen Bedürfnisse von Rehabilitanden nach Information, angemessener Betreuung und Ausstattung.

Der Aufnahmeprozess in der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH ist durch Ablaufbeschreibungen verbindlich geregelt. Die Aufnahme der Rehabilitanden erfolgt generell in der Aufnahme und läuft koordiniert zwischen dem ärztlichen Dienst, dem pflegerischen und dem verwaltungstechnischen Dienst ab. Auf die Bedürfnisse der Rehabilitanden wird individuell eingegangen. Eine gut strukturierte und umfassende Aufnahme ist die Basis für eine erfolgreiche Rehabilitation. Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, entsprechend dem seit 2018 neuen Unternehmensleitbild, welches auch für das Nachsorgezentrum gilt, die Bedürfnisse der Rehabilitanden zu berücksichtigen. Die Rehabilitation kann auch im Rahmen der integrierten Versorgung erfolgen.

1.1.4 Ambulante Rehabilitandenversorgung

Die ambulante Rehabilitandenversorgung verläuft koordiniert unter Berücksichtigung der Rehabilitandenbedürfnisse.

Die Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH bietet zudem die ambulante Rehabilitation an, auch im Rahmen des IRENA-Programms der DRV. Die korrekte Leistungserbringung nach ärztlicher Vorgabe und nach den gültigen Vorgaben der Kostenträger wurde vertraglich vereinbart. Die physiotherapeutischen u. die physikalischen Therapiemodule werden als Besonderheit durch die Mitarbeiter der externen Praxis MTZ/ Reha Vit erbracht, die durch einen Verbindungsgang mit dem Nachsorgezentrum und der Orthopädischen Klinik Hessisch Lichtenau verbunden ist. Alle anderen Therapiemodule werden durch die Mitarbeiter der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH bzw. des Mutterkonzerns, der Orthopädischen Klinik Hessisch Lichtenau, umgesetzt.

1.2 Ersteinschätzung und Planung der Behandlung/Therapie

Eine umfassende Befunderhebung jedes Rehabilitanden ermöglicht eine rehabilitandenorientierte Behandlungs-/Therapieplanung.

1.2.1 Ersteinschätzung

Für jeden Rehabilitanden wird ein körperlicher, seelischer und sozialer Status erhoben, der die Grundlage für die weitere Behandlung/Therapie darstellt.

Für die Rehabilitanden erfolgt eine strukturierte, systematische und dokumentierte ärztliche und pflegerische Ersteinschätzung (Anamnese) auf der Basis strukturierter interner Konzepte und Formulare. Diese erfolgt auf Station und findet grundsätzlich unter der Beachtung der "Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit" und Wahrung der Intimsphäre des Rehabilitanden im intensiven Rehabilitandengespräch statt. U.a. werden die Ressourcen, Risiken und Wünsche des Rehabilitanden sowie seine persönlichen Lebensumstände erhoben und in der Folge, soweit möglich, berücksichtigt. Weiterhin werden der funktionalen Gesundheitszustandes, die Behinderung, die sozialen Beeinträchtigung sowie die relevanten Umweltfaktoren von Menschen berücksichtigt.

1.2.2 Nutzung von Vorbefunden

Vorbefunde werden soweit wie möglich genutzt und zwischen dem betreuenden Personal ausgetauscht.

Um Doppeluntersuchungen und damit Unannehmlichkeiten oder Belastungen der Rehabilitanden zu vermeiden, werden vorhandene Vorbefunde (z.B. von Hausärzten, aus den Kliniken) für die Diagnostik und Therapieplanung genutzt. Hierfür werden die Rehabilitanden grundsätzlich gebeten, vorhandene Befunde mitzubringen, bzw. werden Befunde durch die Mitarbeiter des Hauses an entsprechender Stelle selbst angefordert. Die Befunde sind zum Teil bereits vorhanden (bei vorheriger Behandlung in der Orthopädische Klinik Hessisch Lichtenau gGmbH) bzw. werden anschließend aus der elektronischen Patientenakte übernommen, bzw. in die elektronische Rehabilitandenakte eingegeben und sind so direkt für die am Behandlungsprozess beteiligten Mitarbeiter einsehbar.

1.2.3 Festlegung des Rehabilitationsprozesses

Für jeden Rehabilitanden wird der umfassende Rehabilitationsprozess unter Benennung der Behandlungs-/Therapieziele festgelegt.

Verantwortlich für die Behandlungsplanung ist primär der behandelnde Arzt. Die Planung beginnt im Vorfeld des stationären Aufenthaltes unter Einbeziehung aller am Behandlungsprozess beteiligter Berufsgruppen. Basis der Planung sind das überarbeitete Klinikkonzept, Vorbefunde, Untersuchungs-

ergebnisse und die überarbeiteten diagnosespezifische Therapiekonzepte. Die fortlaufende Überprüfung und Anpassung der Planung erfolgt v.a. über die Visiten und Rehabilitandengespräche und auf Basis der strukturierten Dokumentation aller Maßnahmen. Wesentlich ist hierbei die engmaschige Kommunikation aller am Prozess beteiligten Therapeuten und der im Hause gegebene, jederzeit mögliche Rückgriff auf die behandelnden Ärzte der Orthopädischen Klinik.

1.2.4 Integration von Rehabilitanden in die Behandlungs-/Therapieplanung

Die Festlegung des Behandlungs-/Therapieablaufes erfolgt unter Einbeziehung des Rehabilitanden.

Wünsche der Rehabilitanden werden so weit wie möglich - und sofern sie dem Behandlungsverlauf und der Verantwortung gegenüber den Kostenträgern nicht widersprechen - in die Behandlungsplanung integriert. Kulturelle und religiöse Aspekte, bis hin zur Verpflegung, werden von den Mitarbeitern respektiert. Durch eine Dolmetscherliste und Aufklärungsbögen in verschiedenen Sprachen wird versucht, auch Rehabilitanden ohne Deutschkenntnisse in die Planung ihrer Behandlung einzubeziehen. Es ist möglich, außerhalb der Visiten, ein vertrauliches Arzt-Rehabilitanden-Gespräch zu führen. Auf Wunsch oder bei Bedarf werden natürlich auch die Angehörige und weiterbehandelnde Ärzte bzw. Einrichtungen einbezogen.

1.3 Durchführung einer hochwertigen und umfassenden Rehabilitation

Die Behandlung und Pflege jedes Rehabilitanden erfolgt in koordinierter Weise gemäß multiprofessioneller Standards, um bestmögliche Behandlungs-/Therapieergebnisse zu erzielen.

1.3.1 Durchführung einer hochwertigen und umfassenden Rehabilitation

Die Rehabilitation jedes Rehabilitanden wird umfassend, zeitgerecht und entsprechend professioneller Standards durchgeführt.

Die Durchführung einer hochwertigen und umfassenden Behandlung der Rehabilitanden wird v.a. über die Anwendung anerkannter, gerade aktualisierten, Therapiekonzepte und überarbeiteten Standards in Medizin und Pflege sichergestellt. Die Schmerztherapie richtet sich ebenso wie der ICF nach dem von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) herausgegebenen Stufenschema zur adäquaten Schmerztherapie. Schmerztherapie ist damit zu jedem Zeitpunkt für alle Rehabilitanden gewährleistet. Bei Komplikationen, bis hin zu einer notwendigen weiteren OP, ist eine schnelle Hilfe durch ein Notfall-Team der Intensivstation der Orthopädische Klinik Hessisch Lichtenau gGmbH gewährleistet.

1.3.2 Anwendung von Leitlinien

Der Rehabilitandenversorgung werden Leitlinien und, wo möglich, Evidenzbezug zugrundegelegt.

In der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH wird nach den medizinischen und rehabilitationswissenschaftlichen Leitlinien der Fachgesellschaften gearbeitet. Im Bereich der Therapie und der Pflege wurden zur Umsetzung entsprechende standardisierte Abläufe entwickelt und eingeführt, bzw. von den Fachgesellschaften übernommen. Die rechtzeitige und regelmäßige Aktualisierung liegt in der Verantwortung des Chefarztes und der Pflegedirektorin.

1.3.3 Rehabilitandenorientierung während des Therapieaufenthaltes

Der Rehabilitand wird in alle durchzuführenden Behandlungs-/Therapieschritte und Maßnahmen der Versorgung einbezogen und seine Umgebung ist rehabilitandenorientiert gestaltet.

Der Rehabilitand wird in alle durchzuführenden Behandlungs-/Therapieschritte und Maßnahmen der Versorgung einbezogen. Den Rehabilitanden stehen Räumlichkeiten wie Speiseraum, Cafeteria, Aufenthaltsraum (Lesestube), Aufenthaltsraum für ambulante Rehabilitanden, Kapelle (Raum der Stille), Sitzgruppen, Gärten mit Sitzmöglichkeiten zur Verfügung. Angehörige können nach Anmeldung ein Doppelzimmer zusammen mit dem Rehabilitanden beziehen. Das angeschlossene Orthopädiezentrum kann jederzeit zu Hilfe gezogen werden. Zudem bestehen Übernachtungsmöglichkeiten im Hotel "Gästehaus Am Mühlenberg". Eine gewünschte seelsorgerische Begleitung ist zeitnah jederzeit möglich.

1.3.4 Rehabilitandenorientierung während des Therapieaufenthaltes: Ernährung

Bei der Verpflegung werden die Erfordernisse, Bedürfnisse und Wünsche der Rehabilitanden berücksichtigt.

Die Leiterin der Zentralküche und ihre Mitarbeiter sind bemüht, einen ausgewogenen und abwechslungsreichen Menüplan für alle Rehabilitanden zusammenzustellen. Für die Rehabilitanden stehen Wahlmenüs zur Verfügung. Sonderkostformen werden bei Bedarf von der Küche angeboten. Für das Essen steht ein Speiseraum zur Verfügung. Weiterhin bietet auch die Cafeteria in der Orthopädischen Klinik Speisen und Getränke an.

1.3.5 Koordinierung des Therapieaufenthaltes

Die Durchführung der Therapie/Behandlung erfolgt koordiniert.

Die Koordinierung diagnostischer Maßnahmen obliegt dem Pflegepersonal in Abstimmung mit den ausführenden Abteilungen. Alle Rehabilitandentransporte zu diagnostischen Zwecken erfolgen in der Regel durch das Pflegepersonal, unterstützt durch Auszubildende der Pflege, Bundesfreiwilligendienstleistende o. ggf. auch durch den Patientenbegleitedienst der Orthopädische Klinik Hessisch Lichtenau. Bedürfen Rehabilitanden einer besonderen Betreuung, erfolgt der Rehabilitandentransport ausschließlich durch examiniertes Pflegepersonal. Wird ein Rehabilitand psychisch auffällig, erfolgt umgehend die Hinzuziehung des Psychologischen Dienstes, bei Fragen zur Seelsorge steht auch hier Unterstützung zur Verfügung.

1.3.6 Koordinierung der Behandlung: chirurgische Eingriffe

Die Durchführung der Behandlung chirurgischer Eingriffe erfolgt koordiniert.

Bei Bedarf erfolgt die Planung zur Koordinierung der Behandlung chirurgischer Eingriffe über die OP-Planung der Akut Klinik. Der Oberarzt, der den Plan erstellt, kann im Rahmen der täglichen OP-Planung die Koordination vornehmen u. diesen dann mit dem Rehabilitanden und Mitarbeitern der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH abstimmt. Bei Maßnahmen, die über die Möglichkeiten der Orthopädischen Klinik hinausgehen, stehen spezialisierte Einrichtungen im Landkreis und schnelle Transportmöglichkeiten zur Verfügung.

1.3.7 Kooperation mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung

Die Behandlung/Therapie des Rehabilitanden erfolgt in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung.

Im Rahmen der Rehabilitandenversorgung finden zwischen ärztlichem und pflegerischem Dienst, Physikalischer Therapie/Physiotherapie, Ergotherapie und Sozialberatung interdisziplinäre Visiten, wöchentliche Team-Besprechungen, gemeinsame Chefarztvisiten sowie regelmäßig durchgeführte Koordinationsbesprechungen statt. Dies ist durch die geringe Größe des Hauses gut zu gewährleisten. Die Durchführung von Konsiliaruntersuchungen ist geregelt.

1.3.8 Kooperation mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung: Visite

Die Visitierung des Rehabilitanden erfolgt in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung.

Die Visitierung des Rehabilitanden erfolgt in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung. Es bestehen festgelegte regelmäßige Visitenzeiten zweimal wöchentlich. Die Visiten finden mit o.g. Teilnehmern auf den jeweiligen Rehabilitandenzimmern statt um eine störungsfreie, wertschätzende und die Intimsphäre achtende Atmosphäre zu gewährleisten. Zusätzlich werden täglich (Montag bis Freitag) feste Sprechstundenzeiten beim Stationsarzt angeboten, um den Rehabilitanden die Möglichkeit einer ärztlichen Konsultation zu geben. Auch an den Wochenenden besteht durch den Bereitschaftsarzt die Möglichkeit der Konsultation.

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

Die sozialmedizinische Beurteilung der Rehabilitanden verläuft koordiniert unter Berücksichtigung der Rehabilitandenbedürfnisse.

Die sozialmedizinische Aspekte werden durch die sozialmedizinische Kompetenz des Chef- und des leitenden Oberarzt, sowie in der jeweiligen Fachabteilung, berücksichtigt und individuell auf den Rehabilitanden abgestimmt. Durch die während der Rehabilitation stattfindenden regelmäßigen Visiten und Teambesprechungen wird kontinuierlich der aktuelle Reha-stand mit allen anwesenden Berufsgruppen erhoben, eingeschätzt und bewertet. Erprobungen der Leistungsfähigkeit und Belastbarkeit können im Rahmen der Therapie durchgeführt werden. Zur Unterstützung der sozialmedizinischen Beurteilung sind die Mitarbeiter der Sozialberatung regelmäßig am Rehaprozess beteiligt. Sie veranlassen ggf. auch weiterführende Maßnahmen zur oder nach der Entlassung.

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

Die sozialmedizinische Beurteilung der Rehabilitanden im Hinblick auf die Teilhabe an Familie und Gesellschaft verläuft koordiniert unter Berücksichtigung der Rehabilitandenbedürfnisse.

Der Lebenshintergrund der Rehabilitanden wird in der Sozialanamnese bereits für den standardisierten ärztlichen Aufnahmebefund erhoben. Sie wird durch die Anamnese, der Pflege und der Therapeuten ergänzt. Ggf. weiterführende Maßnahmen am Heimatort können durch den Sozialdienst veranlasst werden, zudem besteht die Möglichkeit Angehörige einzubinden.

1.4 Übergang des Rehabilitanden in andere Versorgungsbereiche

Die kontinuierliche Weiterversorgung des Rehabilitanden in anderen Versorgungsbereichen erfolgt professionell und koordiniert gesteuert unter Integration des Rehabilitanden.

1.4.1 Entlassung und Verlegung

Der Übergang in andere Versorgungsbereiche erfolgt strukturiert und systematisch unter Integration und Information des Rehabilitanden und ggf. seiner Angehörigen.

Ärztliche, therapeutische und pflegerische Gespräche zur Nachsorgeplanung begleiten die gesamte Behandlung. Bei Entlassung in nachsorgende Pflegeeinrichtungen oder ambulante Pflegedienste werden neben dem Arztbrief auch der Überleitungsbögen der Pflege mitgegeben. Gespräche mit Angehörigen werden bei Wunsch oder Bedarf geführt.

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

Die Rehabilitationseinrichtung sichert eine lückenlose Information für die Weiterbehandlung oder Nachsorge des Rehabilitanden.

Um eine lückenlose Weiterbetreuung zu ermöglichen, wird in der Regel jedem Rehabilitanden bei Entlassung der Arztbrief mitgegeben. Bei einer Entlassung in weiterversorgende stationäre Einrichtungen oder in eine ambulante Weiterbetreuung ist auch die Möglichkeit einer telefonischen Rücksprache möglich.

1.4.3 Sicherstellung einer kontinuierlichen Weiterbetreuung

Von der Rehabilitationseinrichtung wird eine kontinuierliche Weiterbetreuung des Rehabilitanden durch Kooperation mit den weiterbetreuenden Einrichtungen bzw. Personen sichergestellt.

Um den Übergang zur Nachbehandlung zu unterstützen, werden Angehörige und bei Bedarf auch Mitarbeiter von Pflegediensten in die Betreuung eingewiesen. Bei Bedarf wird ein telefonischer Kontakt zum niedergelassenen Arzt hergestellt.

2 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

2.1 Personalplanung

Die Leitung der Rehabilitationseinrichtung sorgt durch eine entsprechende Personalplanung für die Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl an qualifizierten Mitarbeitern.

2.1.1 Bereitstellung qualifizierten Personals

Die Leitung der Rehabilitationseinrichtung sorgt für die Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl von qualifizierten Mitarbeitern.

Ein Stellenplan mit Personalschlüssel ist gegeben. Alle Leitungen der Bereiche wirken im Austausch mit der Geschäftsführung an der Personalplanung mit. Darüber hinaus kann von den Organisationseinheiten jederzeit ein Personalbedarf an die Abteilung Personalwirtschaft von LICHTENAU e.V. gemeldet werden. Im Rahmen der Stellenbesetzung erfolgt, beginnend bei der Ausschreibung und über das Einstellungsgespräch eine systematische Auswahl neuer bzw. weiterer MA.

2.2 Personalentwicklung

Die Rehabilitationseinrichtung betreibt eine systematische Personalentwicklung.

2.2.1 Systematische Personalentwicklung

Die Rehabilitationseinrichtung betreibt eine systematische Personalentwicklung.

Die Berücksichtigung individueller Karriereplanungen der Mitarbeiter ist Bestandteil der Personalentwicklung in der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH. Dazu werden u.a. regelmäßige Mitarbeitergespräche genutzt. Zudem werden regelmäßig interne Fortbildungen angeboten.

2.2.2 Festlegung der Qualifikation

Die Rehabilitationseinrichtung stellt sicher, dass Wissensstand, Fähigkeiten und Fertigkeiten der Mitarbeiter den Anforderungen der Aufgabe/Verantwortlichkeiten entsprechen.

Die Mitarbeiter sollen fach- und sachgerecht die ihnen übertragenden Aufgaben erfüllen. Es werden qualifizierte und ausgebildete Mitarbeiter in den entsprechenden Positionen beschäftigt. Mitarbeiter werden intern und extern weitergebildet, um den Qualifikationsansprüchen zu genügen. Im Rahmen der Mitarbeitergespräche wird die Qualifikation des Mitarbeiters mit dem Anforderungsprofil abgeglichen. Geänderte Anforderungen führen zu entsprechenden Qualifikationen.

2.2.3 Fort- und Weiterbildung

Die Rehabilitationseinrichtung sorgt für eine systematische Fort- und Weiterbildung, die an den Bedürfnissen der Mitarbeiter der Rehabilitationseinrichtung ausgerichtet ist.

Die Einrichtung unterstützt die Fortbildung der Mitarbeiter. Für die Ausgestaltung sind Fortbildungsbeauftragte benannt. Neben der innerbetrieblichen Fortbildung für Ärzte und Pflegemitarbeiter gibt es abteilungsspezifische Fortbildungen, die von den Abteilungsleitern oder externen Referenten organisiert werden. Auch externe Fortbildungsangebote werden genutzt. Diesbezüglich wurden weitergehende Verfahrensweisungen erstellt. Diese befinden sich zur Zeit in Prüfung, hierzu gehört auch die Wirksamkeitsprüfung der Fortbildungsmaßnahmen.

2.2.4 Finanzierung der Fort- und Weiterbildung

Die Finanzierung von Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen ist mitarbeiterorientiert geregelt.

Die Unterstützung der Mitarbeiter in ihrer Fortbildung erfolgt bedarfsgerecht. Regelungen zur Übernahme der Kosten und einer Freistellung sind in einer Betriebsvereinbarung festgelegt.

2.2.5 Verfügbarkeit von Fort- und Weiterbildungsmedien

Für Mitarbeiter sind angemessene Fort- und Weiterbildungsmedien zeitlich uneingeschränkt verfügbar.

Im Ärztecassino der Orthopädische Klinik Hessisch Lichtenau gGmbH befindet sich eine Bibliothek, die auch für jeden Mitarbeiter der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH zugänglich ist. Weitere Fachliteratur ist im Büro des Chefarztes oder der Pflegedirektorin zu finden. Jeder Mitarbeiter hat Zugriff auf das Internet, um so zeitnah Informationen zu erlangen. Fachzeitschriften werden durch die Verteilerlisten in der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH herumgereicht, wichtige und interessante Artikel werden von den Leitungen kopiert und verteilt.

2.2.6 Sicherstellung des Lernerfolges in angegliederten Ausbildungsstätten

Angegliederte Ausbildungsstätten leisten eine Theorie-Praxis-Vernetzung und bereiten Mitarbeiter angemessen auf ihre Tätigkeiten im Rahmen der Rehabilitationenversorgung vor.

Die Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH ist über die Orthopädische Klinik Hessisch Lichtenau gGmbH mit der dort angegliederten Schule für Physiotherapie u. der Schule für Krankenpflegehilfe verbunden. Die Ausbildungen erfolgen an beiden Ausbildungsstätten nach festgelegten Curricula. Die praktischen Ausbildungen erfolgen unter Begleitung von Lehrkräften bzw. ausgebildeten Praxisanleitern. Regelmäßige Leistungskontrollen und Gespräche stellen die Qualität der Ausbildung sicher.

2.3 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Mitarbeiterinteressen werden angemessen bei der Führung der Rehabilitationseinrichtung berücksichtigt.

2.3.1 *Praktizierung eines mitarbeiterorientierten Führungsstiles*

In der Rehabilitationseinrichtung wird ein festgelegter und einheitlicher Führungsstil praktiziert, der die Bedürfnisse der Mitarbeiter berücksichtigt.

Der in der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH praktizierte mitarbeiterorientierte Führungsstil basiert auf den im Leitbild und speziell im Konzept Führungsgrundsätze verankerten Grundsätzen und zeichnet sich vor allem durch eine umfassende Transparenz im Hinblick auf den Informationsfluss von oben nach unten und umgekehrt ab. Durch eine offene, sachliche und konstruktive Kommunikation wird Vertrauen geschaffen; der Mitarbeiter erfährt vom Vorgesetzten Wertschätzung und die Überzeugung von seiner Leistungsfähigkeit. Auf teamorientiertes Arbeiten wird großer Wert gelegt. Durch in Abständen stattfindenden Mitarbeiterbefragungen wird u.a. auch die MA - Zufriedenheit erhoben.

2.3.2 *Einhaltung geplanter Arbeitszeiten*

Tatsächliche Arbeitszeiten werden systematisch ermittelt und entsprechen weitgehend geplanten Arbeitszeiten.

In der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH werden verschiedene Arbeitszeitmodelle eingesetzt, immer in Absprache mit den Abteilungen und den Mitarbeitern und unter Wahrung der Sicherstellung der Rehabilitandenversorgung und der gesetzlichen Regelungen. Die Orientierung entsprechen den AVR-KW u. dem Arbeitszeitgesetz. Das Mitbestimmungsverfahren der MAV ist sichergestellt.

2.3.3 *Einarbeitung von Mitarbeitern*

Jeder neue Mitarbeiter wird systematisch/effizient auf seine Tätigkeit vorbereitet.

Für Pflege und Medizin sind differenzierte Einarbeitungskonzepte erstellt und eingeführt. Sie stellen sicher, dass jeder Mitarbeiter individuell angeleitet und in der ersten Phase seiner Mitarbeit im Haus intensiv begleitet wird. Weitere Maßnahmen finden sich in Form von Verfahrensanweisungen in der Planung.

2.3.4 *Umgang mit Mitarbeiterideen, Mitarbeiterwünschen und Mitarbeiterbeschwerden*

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein Verfahren zum Umgang mit Mitarbeiterideen, Mitarbeiterwünschen und Mitarbeiterbeschwerden.

Im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems wurde ein strukturiertes Vorschlagswesen eingeführt. Die Verfahren werden zur Zeit überprüft. Grundsätzlich werden Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitern oder Mitarbeitergruppen nach der Überprüfung auf Durchführbarkeit und Verbesserungspotenzial durch die Einrichtungsleitung genehmigt. Die Mitarbeiter haben verschiedene Möglichkeiten, Beschwerden im Rahmen vorhandener Strukturen weiterzugeben.

3 Sicherheit in der Rehabilitationseinrichtung

3.1 Gewährleistung einer sicheren Umgebung

Die Rehabilitationseinrichtung gewährleistet eine sichere Umgebung für die Rehabilitanden.

3.1.1 Verfahren zum Arbeitsschutz

In der Rehabilitationseinrichtung wird ein Verfahren zum Arbeitsschutz angewandt, das insbesondere Sicherheitsaspekte am Arbeitsplatz, bei Mitarbeitern, im Umgang mit Gefahrstoffen und zum Strahlenschutz berücksichtigt.

In der Rehabilitationseinrichtung wird ein Verfahren zum Arbeitsschutz angewandt, das insbesondere die Sicherheitsaspekte am Arbeitsplatz, bei Mitarbeitern und im Umgang mit Gefahrstoffen berücksichtigt. Für die Arbeitssicherheit sind in der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH eine Fachkraft für Arbeitssicherheit, ein Betriebsarzt und die einschlägig Beauftragten tätig. Sie überprüfen die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und führen regelmäßige Schulungen und Begehungen durch. Um dieses kompetent umzusetzen wurde der Stellenanteil der FASI erweitert.

3.1.2 Verfahren zum Brandschutz

In der Rehabilitationseinrichtung wird ein Verfahren zur Regelung des Brand-schutzes angewandt.

Die gesamte Einrichtung ist mit Flucht- und Rettungswegeplänen ausgeschildert. Es existieren die erforderlichen Brandschutzeinrichtungen wie zum Beispiel Brandschutztüren, Brandschutzmeldeanlagen und Rauchabzüge. Diese werden regelgerecht geprüft. Der Anfahrtswegeplan wurde mit der Feuerwehr abgestimmt. Regelmäßige Schulungen zum Brandschutz mit praktischem Übungsteil werden durchgeführt und der Anteil der Brandschutzhelfer erhöht.

3.1.3 Verfahren zur Regelung von hausinternen nichtmedizinischen Notfallsituationen und zum Katastrophenschutz

In der Rehabilitationseinrichtung wird ein Verfahren zur Regelung bei haus-internen Notfallsituationen und zum Katastrophenschutz angewandt.

Es besteht eine Einbindung in den Katastrophenschutzplan des Landes Hessen. Für den Umgang mit nichtmedizinischen hausinternen Notfällen liegt der in Hessen gesetzlich vorgeschriebene Krankenhauseinsatzplan (KHEP) vor. Im Jahre 2018 wurde ein Stromausfall simuliert, gewonnene Erkenntnisse fließen in die weitere Planung ein.

3.1.4 Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement

In der Rehabilitationseinrichtung wird ein Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement angewandt.

Für interne medizinische Notfälle ist ein Notfallmanagement eingeführt. Ein Notfalltelefon auf der Intensivstation alarmiert ein Notfallteam, das rund um die Uhr einsatzbereit ist. Im Notfall kann auf entsprechendes Notfallequipment zugegriffen werden. Die Mitarbeiter werden regelmäßig geschult. Verfahrensweisungen zum Notfall / Ausrüstung sind erstellt und derzeit in Prüfung.

3.1.5 Gewährleistung der Rehabilitandensicherheit

Für den Rehabilitanden wird eine sichere unmittelbare Umgebung gewährleistet und Maßnahmen zur Sicherung vor Eigen- und Fremdgefährdung umgesetzt.

Für den Rehabilitanden wird eine sichere unmittelbare Umgebung gewährleistet und Maßnahmen zur Sicherung vor Eigen- und Fremdgefährdung umgesetzt. Die gesetzlichen Anforderungen zur Gewährleistung einer sicheren Umgebung werden umgesetzt.

3.2 Hygiene

In der Rehabilitationseinrichtung wird ein systematisches, einrichtungswertes Verfahren zur effektiven Prävention und Kontrolle von Infektionen eingesetzt.

3.2.1 Organisation der Hygiene

Für Belange der Hygiene ist sowohl die personelle Verantwortung als auch das Verfahren der Umsetzung entsprechender Verbesserungsmaßnahmen einrichtungswert geregelt.

Primär verantwortlich für die Hygienebelange der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH sind der Hygienebeauftragte Arzt und die Hygienefachkraft. Es existiert gemeinsam mit der Orthopädischen Klinik ein umfassendes Hygienekonzept. Eine Hygienekommission tagt mehrmals im Jahr. Hier werden alle hygienerelevanten Belange besprochen. Den Anforderungen des Robert-Koch-Institutes und der Hessische Hygieneverordnung wird Rechnung getragen. Hygiene-, Vorsorge- und Behandlungsleitlinien für Infektionserkrankungen sowie Hygienepläne sind für die Bereiche erstellt und schriftlich im Hygienehandbuch hinterlegt.

3.2.2 Erfassung und Nutzung hygienerelevanter Daten

Für die Analyse hygienerelevanter Bereiche wie auch die Ableitung entsprechender Verbesserungsmaßnahmen werden einrichtungswert hygienerelevante Daten erfasst.

Bisher traten in der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH keine Häufungen von Infektionen auf, dennoch erfassen wir die Nachweise unempfindlicher Keime. Die Ergebnisse werden in der Hygienekommission besprochen, unsere Mitarbeiter werden entsprechend zeitnah informiert. Schon bei kleinen Auffälligkeiten wird umgehend die Ursache ergründet (z.B. durch Überprüfungen vor Ort) und geeignete Gegenmaßnahmen festgelegt. Regelmäßige Begehungen durch die Hygienefachkraft erfolgen.

3.2.3 Planung und Durchführung hygiesichernder Maßnahmen

Hygiesichernde Maßnahmen werden umfassend geplant und systematisch durchgeführt.

Der Umgang mit Infektionen ist im Hygienehandbuch ausführlich beschrieben. So ist zum Beispiel ein Ausbruchmanagement eingeführt, hier sind die Abläufe und die Zuständigkeiten geregelt, beschrieben sind zum Beispiel die Isolierungsmaßnahmen und die Schutzmaßnahmen für Mitarbeiter, Mitpatienten und Angehörige. Der Einsatz von Desinfektionsmitteln folgt den jeweils aktuellen Empfehlungen. Der Verbrauch an Desinfektionsmitteln wird erhoben.

3.2.4 Einhaltung von Hygienerichtlinien

Hygienerichtlinien werden einrichtungsweit eingehalten.

Es gibt hausinterne Hygienepläne, die auf den Vorgaben des Robert-Koch-Institutes, der Hessische Hygieneverordnung und der Unfallverhütungsvorschrift VBG 103 Gesundheitsdienst basieren. Die Hygienerichtlinien werden von der Hygienefachkraft regelmäßig bei den Begehungen überprüft. Zusätzlich werden die vorgeschriebenen Umgebungsuntersuchungen regelmäßig an exponierten Stellen durchgeführt. Die Hygienerichtlinien der Zentralküche von LICHTENAU e.V. sind in einem HACCP-Konzept abgebildet worden. Die Hygienefachkraft trägt im Rahmen der Sitzungen der Hygienekommission die Ergebnisse vor.

3.3 Bereitstellung von Materialien

Von der Rehabilitationseinrichtung werden die für die Rehabilitandenversorgung benötigten Materialien auch unter Beachtung ökologischer Aspekte bereitgestellt.

3.3.1 Bereitstellung von Arzneimitteln, Blut und Blutprodukten sowie Medizinprodukten

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein geregeltes Verfahren zur Bereitstellung von Arzneimitteln, Blut und Blutprodukten sowie Medizinprodukten.

In der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH existieren Ablaufbeschreibungen zur Bereitstellung von Apothekengütern und Medizinprodukten. Diese Ablaufbeschreibungen sind im Intranet nachzulesen. Die Bereitstellung der Apothekengüter erfolgt durch eine externe Versorgungsapotheke. Bei der Beschaffung neuer Medizinprodukte werden, in Absprache mit den Abteilungsleitern, anwenderspezifische Anforderungen berücksichtigt. Blut- u. Blutprodukte kommen in der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH nicht zur Anwendung. Im Ausnahmefall erfolgt die Verlegung in die Orthopädische Klinik Hessisch Lichtenau gGmbH. Dort erfolgt die Anwendung gem. QM-Handbuch Blutprodukte.

3.3.2 Anwendung von Arzneimitteln

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein geregeltes Verfahren zur Bereitstellung und Anwendung von Arzneimitteln.

Die Bereitstellung von Arzneimitteln ist durch mehrmalige Bestellung pro Woche gesichert. Das Bestellwesen ist geregelt, Verfallsdaten werden berücksichtigt. Bei Notfällen ist der Kontakt mit der Apotheke durch Sonderbestellungen möglich. Der Meldeweg über Arzneimittelunverträglichkeiten ist über das Krankenhausinformationssystem (KIS) geregelt. Die zeitnahe Verfügbarkeit von Arzneimittelinfos ist über die Beipackzettel, die "Rote Liste" oder die direkte Nachfrage bei der Apotheke gewährleistet. Alle Stationen verfügen über abschließbare Medikamenten- und Kühlschränke, die medikamentenspezifische Lagerung ist sichergestellt.

3.3.3 Anwendung von Blut und Blutprodukten

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein geregeltes Verfahren zur Bereitstellung und Anwendung von Blut und Blutprodukten.

Dies Kriterium ist für die Einrichtung nicht relevant, da keine Blut- oder Blutprodukte appliziert werden.

3.3.4 Anwendung von Medizinprodukten

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein geregeltes Verfahren zur Anwendung von Medizinprodukten.

Der Technische Leiter stellt die qualifizierte Wartung und Instandhaltung der Medizinprodukte sicher. Kontrollen und Wartung der Medizinprodukte werden in einem elektronischen System dokumentiert. Die Schulung der Mitarbeiter erfolgt durch die Herstellerfirmen bei der Ersteinweisung oder durch den ersteingewiesenen Mitarbeiter. Die Einweisungen werden ebenfalls dokumentiert. Die Medizinproduktbeauftragte sind benannt.

3.3.5 Regelung des Umweltschutzes

In der Rehabilitationseinrichtung existieren umfassende Regelungen zum Umweltschutz.

Die Einrichtung verfolgt mit ihrer Politik der Ressourceneinsparung eine ökologische und wirtschaftliche Zielsetzung. So wurde z.B. ein effizienter Gas- u. Energieverbrauch durch Neubau einer Heizzentrale und eines Blockheizkraftwerkes in Regie von LICHTENAU e.V. als Betreiber sichergestellt. Durch Abstimmung des Materialeinkaufs mit der Technischen Leitung werden Recyclingprobleme schon beim Einkauf vermieden.

4 Informationswesen

4.1 Umgang mit Rehabilitandendaten

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein abgestimmtes Verfahren, das die Erfassung, Dokumentation und Verfügbarkeit von Rehabilitandendaten sicherstellt.

4.1.1 Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Rehabilitandendaten

Eine hausinterne Regelung zur Führung und Dokumentation von Rehabilitandendaten liegt vor und findet Berücksichtigung.

Für die Dokumentation der Daten sind entsprechende Regelungen unter Einbeziehung der Berufsgruppen erstellt worden. Die Verantwortlichkeiten für das Führen der Rehabilitandendokumentation sind eindeutig festgelegt. Die Kompetenzen sind durch eine existierende Handzeichenliste und Zugriffsrechte im PC klar geregelt. Die Rehabilitandendokumentation ist somit allen berechtigten Mitarbeitern jederzeit zugänglich. Schulungen für die Mitarbeiter werden bedarfsgerecht durchgeführt. Eine Kontrolle der Qualität der Dokumentation erfolgt u.a. durch regelmäßige Überprüfungen. Für 2018 ist die vollständige Umsetzung der elektronischen Patientenakte, einschließlich Fieberkurve, geplant.

4.1.2 Dokumentation von Rehabilitandendaten

Von der Rehabilitationseinrichtung wird eine vollständige, verständliche, korrekte, nachvollziehbare und zeitnahe Dokumentation von Rehabilitandendaten gewährleistet.

Die relevanten Maßnahmen am Rehabilitanden werden in der Rehabilitandenakte (zur Zeit noch) und im EDV-System zeitnah dokumentiert. Anordnungen, Anweisungen, geplante Untersuchungen sowie später die Befunde werden kontinuierlich geordnet (eingescannt) und dokumentiert, ebenso die Ergebnisse der Visiten und eventuelle Besonderheiten der Behandlung. Die Vollständigkeit und Korrektheit der Dokumentation wird durch die Vorgesetzten in den Fachabteilungen kontrolliert. Nachdem in der Orthopädische Klinik eine vollständige elektronisch Erfassung der Patientendaten erfolgt, kann im Jahr 2018 auch die Fieberkurve in dem Nachsorgezentrum elektronisch erfasst werden.

4.1.3 Verfügbarkeit von Rehabilitandendaten

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein Verfahren, um den zeitlich uneingeschränkten Zugriff auf die Rehabilitandendokumentation zu gewährleisten.

Die Versorgung der Rehabilitanden erfordert einen rund um die Uhr verfügbaren Zugriff auf Informationen und Planungen. Die Möglichkeit dazu bietet das Krankenhausinformationssystem (KIS) und zur Zeit noch die zum Teil erfolgende Papierdokumentation auf Station.

4.2 Informationsweiterleitung

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein abgestimmtes Verfahren, das die adäquate Weiterleitung der Informationen gewährleistet.

4.2.1 Informationsweitergabe zwischen verschiedenen Bereichen

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein Verfahren zur Informationsweitergabe innerhalb und zwischen verschiedenen Einrichtungsbereichen.

In der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH ist ein interdisziplinärer rehabilitanden- und mitarbeiterorientierter Ansatz verwirklicht. Grundlage dafür ist u.a. das vorliegende Kommunikationskonzept, das die Einhaltung verschiedener Kommunikationswege beschreibt. Visiten finden im Team statt, so ist ein Gleichstand an Information gewährleistet.

4.2.2 Informationsweitergabe an zentrale Auskunftsstellen

Zentrale Auskunftsstellen in der Rehabilitationseinrichtung werden mit Hilfe einer geregelten Informationsweiterleitung kontinuierlich auf einem aktuellen Informationsstand gehalten.

Unsere Pforte/Telefonauskunft ist rund um die Uhr besetzt. Hier liegen die notwendigen Informationen zur Auskunftserteilung vor. Die Rezeption ist in den Kommunikationsfluss des Hauses integriert. Regelungen des Datenschutzes werden dabei unbedingt beachtet. Auf Grund geänderter Anforderungen an den Datenschutz auf europäischer Ebene befindet sich das Datenschutzkonzept in Überarbeitung.

4.2.3 Information der Öffentlichkeit

Die Rehabilitationseinrichtung informiert systematisch die interessierte Öffentlichkeit durch unterschiedliche Maßnahmen.

Die Öffentlichkeitsarbeit der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH erfolgt über die zentrale Stelle des Konzerns LICHTENAU e.V. und seine angeschlossenen Unternehmen. Die Einrichtung stellt ihre Arbeit u.a. mit Flyern, einer Homepage, Presseberichten und Einladungen zu Patientenseminaren und Tagen der offenen Tür, sowie weiteren Maßnahmen, vor. Das überarbeitete Einrichtungskonzept wird zeitnah der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt.

4.2.4 Berücksichtigung des Datenschutzes

Daten und Informationen, insbesondere von Rehabilitanden, werden in der Rehabilitationseinrichtung durch verschiedene Maßnahmen geschützt.

Rehabilitandenbezogene Daten sind nur den berechtigten Personen zugänglich. Der Zugang zum Archiv oder dem Stationszimmer ist nur autorisierten Personen gestattet. Telefonische Auskünfte zu einzelnen Rehabilitanden werden nicht erteilt. Der externe Beauftragte für Datenschutz kontrolliert u.a. die Einhaltung der Persönlichkeitsrechte. Das Datenschutzkonzept für das Unternehmen befindet sich zur Zeit auf Grund geänderter Gesetzeslage in der Überarbeitung.

4.3 Nutzung einer Informationstechnologie

Im Rahmen der Rehabilitandenversorgung wird Informationstechnologie eingesetzt, um die Effektivität und Effizienz zu erhöhen.

4.3.1 Aufbau und Nutzung einer Informationstechnologie

Die Voraussetzung für eine umfassende und effektive Nutzung der unterstützenden Informationstechnologie wurde geschaffen.

Die Vernetzung der EDV ist in allen Bereichen des Nachsorgezentrums Lichtenau gGmbH umgesetzt. Technische Ausstattungen und regelmäßige Schulungsangebote erleichtern den Mitarbeitern den Umgang mit der elektronischen Datenerfassung und sichern eine nachvollziehbare, korrekte und qualitativ hochwertige Dokumentation inklusive einer umfassenden Informationsweitergabe. Für 2018 ist die Übernahme der Fiberkurve in die elektronischen Patientenakte geplant. Ein IT-Konzept für die nächste Periode liegt vor.

5 Führung der Rehabilitationseinrichtung

5.1 Entwicklung eines Leitbildes

Die Rehabilitationseinrichtung entwickelt ein zentrales Leitbild, dessen Inhalte gelebt werden.

5.1.1 Entwicklung eines Leitbildes

Die Rehabilitationseinrichtung entwickelt ein zentrales Leitbild, dessen Inhalte gelebt werden.

Das Leitbild wurde unter Führung der Unternehmensleitung neu erarbeitet und wird zur Zeit dem Team von Mitarbeitern der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH zur Diskussion gestellt. Insbesondere den neuen Mitarbeitern der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH wird dieses im Rahmen der Einarbeitung vorgestellt und erläutert. Für Diskussionen und Fragen findet sich dabei auch Zeit. Zusätzlich existiert ein Pflegeleitbild.

5.2 Zielplanung

Die Rehabilitationseinrichtung entwickelt eine Zielplanung und steuert deren Umsetzung.

5.2.1 Entwicklung einer Zielplanung

Die Rehabilitationseinrichtung entwickelt eine Zielplanung und nutzt diese zur Steuerung ihrer Handlungen.

Die Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH entwickelt eine Zielplanung und nutzt diese zur Steuerung ihrer Handlungen. Auf der Ebene der Rehabilitanden, wie auf der Ebene der gesamten Einrichtung besteht eine Zielplanung, die allen Abläufen und Entscheidungen Richtung gibt. Entsprechend wird in den Sitzungen der Einrichtungsleitung über die Weiterentwicklung des Hauses, das zukünftige medizinische Leistungsspektrum, neue Geschäftsfelder, Durchführung von Veranstaltungen etc. beraten. Die Ergebnisse werden in den Sitzungen des Vorstandes vorgestellt. Im Rahmen der Änderungen im Qualitätsmanagementsystem stehen dazu zukünftig auch weitere Möglichkeiten zur Verfügung.

5.2.2 Festlegung der Einrichtungsprozesse

Einrichtungsprozesse und Organisationsstruktur der Rehabilitationseinrichtung sind festgelegt unter Benennung von Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten.

Die Ziele der Einrichtung werden mit vorliegenden Konzepten und Verfahrensanweisungen verfolgt. Diese regeln Abläufe und Verantwortlichkeiten und Zukünftig auch entsprechende Kennzahlen zur Verfahrens- und Ergebnisqualität. Sie sind mit den gegebenen Vorgaben der Kostenträger abgestimmt und genehmigt und entsprechen dem Stand der anerkannten Vorgaben.

5.2.3 Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

Die Rehabilitationseinrichtung entwickelt einen Finanz- und Investitionsplan und übernimmt die Verantwortung für dessen Umsetzung.

Die Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH entwickelt in Zusammenarbeit mit den Abteilungen Controlling, Finanzwirtschaft, Personalwirtschaft u. Materialwirtschaft und der Geschäftsführung von LICHTENAU e.V. einen Stellen- u. Investitionsplan sowie einen Wirtschaftsplan für die NSZ. Die Freigabe u. Genehmigung erfolgt dann durch die Gesellschafterversammlung.

5.3 Sicherstellung einer effizienten Einrichtungsführung

Die Rehabilitationseinrichtung wird mit dem Ziel der Sicherstellung der Rehabilitandenversorgung effizient geführt.

5.3.1 Sicherstellung einer effizienten Arbeitsweise in Leitungsgremien und Kommissionen

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein Verfahren zur Arbeitsweise von Leitungsgremien und Kommissionen, das ein effizientes und effektives Vorgehen sicherstellt.

Auf Grundlage einer Geschäftsordnung für die Geschäftsführung erfolgt eine koordinierte Gremienarbeit in der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH. Es gibt eine klare Aufgabenverteilung, die Sitzungen werden stets mit dem Ziel der Ergebnisfindung geführt, Einladungen mit Tagesordnung mit Bekanntgabe der Teilnehmer und ein Ergebnisprotokoll gehören zu den vorgegebenen Strukturen. Das Protokoll wird zeitnah nach einem bestehenden Verteilerschlüssel an betroffene Mitarbeiter verteilt. Nach Abschluss der Prüfung weiterer Verfahrensanweisungen werden Abläufe und Schnittstellen den Qualitätsfluss zunehmend unterstützen.

5.3.2 Sicherstellung einer effizienten Arbeitsweise innerhalb der Einrichtungsführung

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein Verfahren zur Arbeitsweise innerhalb der Einrichtungsführung, das ein effizientes und effektives Vorgehen sicherstellt.

Die Führung der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH liegt bei der Geschäftsführung. Das "Konzept internes Informations- u. Kommunikationswesen" regelt die formalen u. qualitativen Anforderungen an eine transparente Informations- u. Kommunikationsstruktur zwischen GF u. MA. Weitere zur Zeit in Prüfung befindliche Verfahrensanweisungen werden hier unterstützend wirken.

5.3.3 Information der Einrichtungsführung

Die Einrichtungsführung informiert sich regelmäßig über die Entwicklungen und Vorgänge in der Rehabilitationseinrichtung und nutzt diese Informationen zur Einleitung verbessernder Maßnahmen.

Die Informationsweitergabe in einem kleinen Haus erfolgt auf kurzen Wegen. Die Geschäftsführung erhält Kenntnis über die Entwicklungen, Kennzahlen etc. Auf Mitarbeiterversammlungen, Klinikkonferenzen oder durch Einzelgespräche mit der Geschäftsführung oder einem Mitglied der Krankenhausleitung werden Informationen ausgetauscht. Darüber hinaus ist ein Beschwerde- und Fehlermanagement und ein betriebliches Vorschlagwesen implementiert.

5.3.4 Durchführung vertrauensfördernder Maßnahmen

Die Einrichtungsführung fördert durch geeignete Maßnahmen das gegenseitige Vertrauen und den gegenseitigen Respekt gegenüber allen Mitarbeitern. Der praktizierte kooperative Führungsstil setzt ein hohes Maß an Vertrauen voraus und baut es zugleich auch weiter aus. Das Leitbild und die von der Klinikleitung postulierten Führungsgrundsätze beinhalten u.a. Aussagen zum Umgang zwischen Führungskraft u. Mitarbeitern. Unterschiedliche vertrauensbildende Maßnahmen, auch geselliger Art, fördern die Identität der Mitarbeiter mit der Einrichtung.

5.4 Erfüllung ethischer Aufgaben

Rechte und Ansprüche von Rehabilitanden, Angehörigen und Bezugspersonen werden einrichtungswest respektiert und berücksichtigt.

5.4.1 Berücksichtigung ethischer Problemstellungen

In der Rehabilitationseinrichtung werden ethische Problemstellungen systematisch berücksichtigt.

Die Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH ist eingebunden in das konzernweit bestehende Ethikkomitee. Neben der Seelsorge sind verschiedene Berufsgruppen dort Mitglied. Ziel der Arbeit ist die durchgängige Berücksichtigung ethischer Problemstellungen in den verschiedenen Bereichen des Konzerns, so auch der Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH. Der Umgang mit ethischen Belangen ist in verschiedenen Dokumenten geregelt.

5.4.2 Umgang mit sterbenden Rehabilitanden

In der Rehabilitationseinrichtung werden Bedürfnisse sterbender Rehabilitanden und ihrer Angehörigen systematisch berücksichtigt.

Dieses Kriterium ist für die Einrichtung nicht relevant, da sterbende Rehabilitanden frühzeitig verlegt werden.

5.4.3 Umgang mit Verstorbenen

In der Rehabilitationseinrichtung gibt es Regelungen zum adäquaten Umgang mit Verstorbenen und deren Angehörigen.

Der Umgang mit Verstorbenen ist würdevoll (in diversen Verfahrensanweisungen) geregelt. Die Angehörigen können sich auf verschiedenen Wegen von den Verstorbenen verabschieden. Religiöse Besonderheiten können berücksichtigt werden. Zudem stehen Seelsorger und eine Kapelle zur Verfügung.

6 Qualitätsmanagement

6.1 Umfassendes Qualitätsmanagement

Die Einrichtungsführung stellt sicher, dass alle Einrichtungsbereiche in die Umsetzung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements eingebunden sind.

6.1.1 Einbindung aller Einrichtungsbereiche in das Qualitätsmanagement

Die Einrichtungsführung ist verantwortlich für die Entwicklung, Umsetzung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements.

Ein Einrichtungsumfassendes Qualitätsmanagement wurde aufgebaut und befindet sich seit 6 Monaten in der Anpassung an die Systematik der DIN ISO 9001:2015 System QM - Reha. In diesem Zusammenhang wurden und werden neue/weitere Verfahrensanweisungen erstellt, die sich zur Zeit im Stadium der Prüfung und bzw. Anpassung befinden. Bestandteil ist hier auch die systematische Erfassung von Fehlern u. Beinahefehlern, die Bewertung der Prozesse und Ihrer Ergebnisse durch noch zu erarbeitende Kennzahlen. Das Vorhaben erfasst auch die für das Nachsorgezentrum zuständigen Abteilungen des Lichtenau e.V..

6.1.2 Verfahren zur Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung von Qualitätszielen

Die Rehabilitationseinrichtung entwickelt, vermittelt und setzt Maßnahmen zur Erreichung von Qualitätszielen um.

Die Qualitätsziele der Einrichtung orientieren sich an den Grundsätzen, die wir in unserer Unternehmens- und Qualitätspolitik erarbeitet haben und die sich aus den Anforderungen der Norm ergeben werden.. Einzelne Zielsetzungen werden in Abstimmung mit der Klinikleitung definiert, in unseren Konzepten festgeschrieben und in der Einrichtung umgesetzt. Weitere Forderungen ergeben sich aus den zukünftigen Kennzahlen und Anforderungen, sowie aus den Anforderungen des QM-Systems, zu nennen sind hier die Rückmeldungen / Auswertungen, das Leitbild, in- und externe Audits, der Qualitätszielplan, der zukünftige Managementbericht.

6.2 Qualitätsmanagementsystem

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein effektives Qualitätsmanagementsystem.

6.2.1 Organisation des Qualitätsmanagements

Das Qualitätsmanagement ist effektiv und effizient organisiert.

Für die Organisation des Qualitätsmanagements hat der Vorstand LICHTENAU e.V. einen hauptamtlichen Qualitätsmanager benannt. Daneben fungieren die Qualitätsbeauftragte in den Bereichen Pflege, Verwaltung, Ärztlicher Dienst und weitere. Eine Arbeitsgruppe (KTQ-Arbeitsgruppe) wurde installiert, die alle Bereiche des Hauses personell repräsentiert und die Umsetzung in alle Bereiche der Einrichtung begleitet und dadurch erleichtert.

6.2.2 Methoden der internen Qualitätssicherung

In der Rehabilitationseinrichtung werden regelmäßig und systematisch Methoden der internen Qualitätssicherung angewandt.

Im Zuge der Implementierung / Anpassung des Qualitätsmanagementsystems an die DIN ISO 9001:2015 werden sinnvolle Kriterien der internen Qualitätssicherung erarbeitet und deren Prüfparameter definiert. Angewendete Instrumente zur internen Qualitätssicherung sind bisher regelmäßige Rehabilitanden- und Mitarbeiterbefragungen, die regelmäßigen Überprüfungen der priorisierten Qualitätsziele, Analysen von Fehlern, Zwischenfällen und Beschwerden sowie die Erfassung und Auswertung zahlreicher Statistiken, z. B. im Bereich der Hygiene, Betriebswirtschaft und med. Einschätzung des Rehaerfolges.

6.3 Sammlung und Analyse qualitätsrelevanter Daten

Qualitätsrelevante Daten werden systematisch erhoben, analysiert und zu qualitätsverbessernden Maßnahmen genutzt.

6.3.1 Sammlung qualitätsrelevanter Daten

Qualitätsrelevante Daten werden systematisch erhoben.

Das Erheben qualitätsrelevanter Daten dient der Identifikation von Verbesserungspotentialen und der Überprüfung der eigenen Prozesse. Die Nachsorgezentrum Lichtenau gGmbH nimmt am QS-Reha Verfahren teil. Die daraus resultierenden Daten werden vom Qualitätsmanager zusammen mit der Geschäftsführung analysiert und dienen der stetigen Weiterentwicklung der Qualität des Nachsorgezentrums und erfüllen die Anforderungen an den KVP und dem PDCA Zyklus.

6.3.2 Nutzung von Befragungen

Regelmäßig durchgeführte Rehabilitanden- und Mitarbeiterbefragungen sowie Befragungen niedergelassener Ärzte werden als Instrument zur Erfassung von Rehabilitanden- und Mitarbeiterbedürfnissen und zur Verbesserung der Rehabilitandenversorgung genutzt.

Die Einrichtung informiert sich bisher mit systematischen Befragungen und nutzt diese zur Verbesserung von Abläufen und der Zielerreichung. Regelmäßig werden Rehabilitanden zum Abschluss ihrer Rehabilitation befragt. Die Rehabilitanden können u.a. Beschwerden über ein Lob- und Tadelmanagement an die Klinikleitung weiterleiten. Mitarbeiterbefragungen werden zusammen mit der Mitarbeitervertretung durchgeführt. Auch im Auftrag der Qualitätssicherung der Kostenträger (QS-Reha) werden Befragungen durchgeführt. Zukünftig werden weitere Kennzahlen aus dem QM-System zu den Kriterien Prozessqualität und Ergebnisqualität hinzu kommen.

6.3.3 Umgang mit Rehabilitandenwünschen und Rehabilitandenbeschwerden

Die Rehabilitationseinrichtung berücksichtigt Rehabilitandenwünsche und -beschwerden.

Nach einer Konzernregelung werden Beschwerden über das Lob- und Tadelmanagement an die Geschäftsführung weitergeleitet und durch die Stabsabteilung Qualitätsmanagement bearbeitet. Die Auswertungen werden zur Prüfung und ggf. Veranlassung an die Verantwortlichen weiter geleitet. Nach Einschätzung der Rückmeldung erhalten die Beschwerdeführer, entweder über den Patientensprecher oder den Qualitätsmanager, eine Rückmeldung.