

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

Kriterien für das Nebenverfahren Rehabilitationskliniken KTQ-Katalog 1.1
in der vernetzten Zertifizierung mit dem Hauptverfahren Krankenhaus
KTQ-Katalog 2009/2

Einrichtung:	Bereich Rehabilitation der Berufsgenossenschaftlichen Unfallklinik Duisburg GmbH
Institutionskennzeichen:	260510223
Anschrift:	Großenbaumer Allee 250 47249 Duisburg
Ist zertifiziert nach KTQ[®] mit der Zertifikatnummer: durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	2015-0059 RH SAMA Cert GmbH, Stuttgart
Gültig vom:	05.07.2015
bis:	04.07.2018
Zertifiziert seit:	05.07.2012

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kriterien	6
1 Rehabilitandenorientierung in der Rehabilitationseinrichtung	7
Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung	10
3 Sicherheit in der Rehabilitationseinrichtung	11
4 Informationswesen	12
5 Führung der Rehabilitationseinrichtung	13
6 Qualitätsmanagement	14

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 Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹, 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 Visitoren-team 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.

¹ zu diesen zählen: Verband der Ersatzkassen e. V., AOK-Bundesverband, BKK-Dachverband, Spitzenverband der landwirtschaftlichen Sozialversicherung, Knappschaft.

Dieser KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung, sowie die redundanzfreien Kriterien des KTQ-Kataloges Rehabilitation Katalog 1.1. Die vollständige Beschreibung ist dem Qualitätsbericht des Hauptverfahrens Krankenhaus 2009/2 zu entnehmen.

Wir freuen uns, dass das **Berufsgenossenschaftliche Zentrum für Rehabilitation der BGU Duisburg** 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. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

S. Wöhrmann

Für die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

A. Westerfellhaus

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung

Als eine von bundesweit elf Berufsgenossenschaftlichen Kliniken leisten wir seit mehr als 50 Jahren medizinische Unfallversorgung und Rehabilitation auf höchstem Niveau. Dies wird nicht nur durch die guten Ergebnisse unserer Befragungen von Patienten, Einweisern und Versicherten, sondern auch durch das Zertifikat der Kooperation und Transparenz im Gesundheitswesen (KTQ®) für den akuten sowie den rehabilitativen Bereich und die zertifizierte Schmerztherapie der Certkom-Gesellschaft für qualifizierte Schmerztherapie e. V. bestätigt. Die BGU Duisburg ist zudem als überregionales Traumazentrum und EndoProthetikZentrum zertifiziert und nach dem Schwerstverletztenartenverfahren anerkannt. Unsere Klinik für Handchirurgie und plastische Chirurgie ist als Hand-Trauma-Zentrum der europäischen Vereinigung der Handchirurgischen Gesellschaften (FESSH) zertifiziert.

Im Zentrum unserer Arbeit steht ein abgestimmtes Behandlungskonzept aus Erstversorgung, operativer Versorgung sowie stationärer und ambulanter Heilbehandlung. Getreu dem Motto „Von der Rettung bis zur Rehabilitation“ erfahren unsere Patienten und Rehabilitanden ein ganzheitliches Versorgungskonzept. Im Fall der Fälle begleiten wir unsere Patienten und Rehabilitanden vom Unfallort über den Aufenthalt in unserer Klinik und anschließender Rehabilitationsmaßnahme bis hin zur Rückkehr an den Arbeitsplatz.

Durch die enge Zusammenarbeit unseres Akuthauses mit dem klinikeigenen BG Zentrum für Rehabilitation erfahren unsere Patienten und Rehabilitanden ein abgestimmtes Rehabilitationsverfahren. Im Mittelpunkt unserer Arbeit steht die optimale Versorgung der Patienten und Rehabilitanden. Neben Arbeits- und Wegeunfallverletzten sowie Versicherten der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung, die an Berufskrankheiten des Bewegungsapparats leiden, versorgen wir privat und gesetzlich Krankenversicherte. Eine Erstversorgung nach einem Unfall ist jederzeit für jeden Versicherten gewährleistet.

Wir verfügen über 289 Betten. Unser Leistungsspektrum wird von unseren qualifizierten Beschäftigten in den folgenden Organisationseinheiten erbracht:

- Klinik für Orthopädie und Unfallchirurgie mit den Sektionen/Schwerpunkten Unfall- und Wiederherstellungschirurgie, Wirbelsäulen- und Beckenchirurgie, Rückenmarkverletzungen, Endoprothetik und Alterstraumatologie, Kinder- und Jugendtraumatologie, arthroskopische Chirurgie und Sporttraumatologie, orthopädische und traumatologische Fußchirurgie, septische Chirurgie, Rehabilitation, konservative Orthopädie und Sportmedizin, Intensivmedizin und Zentralambulanz
- Klinik für Handchirurgie und plastische Chirurgie inkl. Zentrum für Schwerbrandverletzte
- Klinik für Schmerzmedizin
- Abteilung für Neurologie
- Psychologischer Dienst
- BG Zentrum für Rehabilitation
- Ergo- und Physiotherapie.

Jeder der vorgestellten Bereiche leistet einen wichtigen Beitrag zur Versorgung unserer Patientinnen und Patienten sowie Rehabilitandinnen und Rehabilitanden. Unser Anspruch ist es, die bestmögliche Versorgung auf qualitativ höchstem Niveau zu erbringen, jeden Tag im Jahr, 24 Stunden am Tag. Als berufsgenossenschaftliche Unfallklinik sind wir Mitglied des Klinikverbunds der gesetzlichen Unfallversicherung (KUV). Die wesentliche unternehmerische Zielsetzung des KUV besteht darin, die besonderen Potentiale der Kliniken zu entfalten, sie wirtschaftlich nachhaltig zu entwickeln sowie eine flächendeckende Positionierung in der medizinischen Versorgungslandschaft vorzunehmen.

Ihre Klinikleitung

Wenzel, Ralf
Geschäftsführer

Prof. Dr. med. Dieter Rixen
Ärztlicher Direktor

Die KTQ-Kriterien

1 Rehabilitandenorientierung in der Rehabilitationseinrichtung

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.

Bereits im Vorfeld der Aufnahme werden viele Rehabilitanden des **Berufsgenossenschaftlichen Zentrums für Rehabilitation (BGZR)** in ambulanten Sprechstunden über den Aufenthalt aufgeklärt. Zusätzlich stehen Flyer, Broschüren sowie unsere Internetseite (<http://www.bgu-duisburg.de>) als Informationsmedien zur Verfügung. Begleitende Kinder können in der Kindertagesstätte am Haus betreut werden. Eine gute Anbindung an den öffentlichen Personennahverkehr und an die Autobahn ist gewährleistet. An den Hauptzufahrtsstraßen ist die BGU Duisburg ausgeschildert und unterstützt die Orientierung bei der Anfahrt mit dem PKW. Behindertenparkplätze sowie kostengünstige Parkplätze stehen in dem klinikeigenen Parkhaus zur Verfügung.

Orientierung in der Rehabilitationseinrichtung

Innerhalb der Rehabilitationseinrichtung ist die Orientierung für Rehabilitanden und Besucher sichergestellt. Zur Orientierung innerhalb der Einrichtung haben wir ein übersichtliches Wegeleitsystem für Rehabilitanden und Besucher entwickelt. Zusätzlich enthält die Informationsmappe der Rehabilitanden eine Beschreibung der Wege zu den wichtigen Räumlichkeiten. Am Haupteingang befindet sich eine Auskunftsstelle, deren Mitarbeiter jederzeit bei der Orientierung behilflich sind. Selbstverständlich können darüber hinaus die Mitarbeiter direkt angesprochen werden. Die Physiotherapeuten zeigen jedem Rehabilitanden die relevanten Therapieräumlichkeiten.

Rehabilitandenorientierung während der Aufnahme

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

Die administrative Aufnahme ist an die Patientenaufnahme der BGU Duisburg gebunden und erfolgt über das Patientenmanagement. Dort werden die Rehabilitandendaten nach einem standardisierten Prozess erfasst, um unnötige Wartezeiten zu vermeiden. Sollten dennoch Wartezeiten auftreten, stehen im Wartebereich ausreichend Sitzmöglichkeiten, ein Bistro, eine Spielecke für Kinder, Getränke- und Snackautomaten zur Verfügung. Nach der Aufnahme wird den Rehabilitanden das Zimmer gezeigt und die Funktionalität der technischen Vorrichtungen erklärt (z.B. Bedienung Rufanlage).

Ambulante Rehabilitandenversorgung

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Ersteinschätzung

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

Bei der Aufnahme nehmen sich unsere Beschäftigten ausreichend Zeit, um im Rahmen der ärztlichen, pflegerischen und therapeutischen Aufnahmegespräche (Anamnese), die erforderlichen Daten und die Vorbefunde zu erfassen. Das Ziel dieser Erstuntersuchung ist es, die persönlichen Stärken und das Lebensumfeld zur individuellen Anpassung der Therapie zu erfassen. Dazu werden in den Gesprächen subjektive Erwartungen der Rehabilitanden erfragt und bei der Therapieplanung nach Möglichkeit berücksichtigt.

Nutzung von Vorbefunden

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

Unser Ziel ist es, Doppeluntersuchungen zu vermeiden, um Rehabilitanden zu schonen und wirtschaftliche Ressourcen effizient einzusetzen. Daher werden unsere Rehabilitanden bereits im Vorfeld der Therapie über das Einbestellschreiben gebeten, erforderliche Unterlagen und Vorbefunde mitzubringen. Wir binden externe Befunde in die elektronische Rehabilitandenakte ein und gewährleisten dadurch einen schnellen Zugriff auf die erforderlichen Dokumente für alle Berechtigten.

Festlegung des Rehabilitationsprozesses

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

Eine Behandlung kann nur dann erfolgreich sein, wenn sie individuell auf die Person abgestimmt ist und die Fähigkeiten und Ziele der Einzelnen berücksichtigt. Daher erstellen wir auf Grundlage von einrichtungsinternen und standardisierten Behandlungskonzepten, die unserem hohen qualitativen Anspruch gerecht werden, einen individuell abgestimmten Behandlungsprozess. Dabei arbeiten wir eng mit den Rehabilitanden zusammen.

Integration von Rehabilitanden in die Behandlungs-/Therapieplanung

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

Während des Rehabilitationsprozesses ist es wichtig, dass Fortschritte und die Erreichung der gemeinsam festgelegten Ziele überprüft werden. In Zwischengesprächen werden die Rehabilitanden über den Behandlungsverlauf informiert und über eigene Anregungen bzgl. der Rehabilitation befragt. Auf Basis der Zwischenergebnisse der Therapie und der aktuellen Bedürfnisse wird die Behandlung angepasst und ggf. neu koordiniert. Angehörige können auf Wunsch mit in die Planung einbezogen werden.

Durchführung einer hochwertigen und umfassenden Rehabilitation

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

Der gesamte Rehabilitationsprozess orientiert sich an definierten Standardprozessen (z.B. der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung) mit Berücksichtigung von individuellen Aspekten und Wünschen. Durch die enge Zusammenarbeit des Rehabereichs mit dem Akutbereich der BGU Duisburg können z.B. ärztliche Leistungen und Laborleistungen unkompliziert bezogen werden. Diese Verzahnung der einzelnen Prozesse zwischen BGZR und dem Akutbereich sichert die qualitativ hochwertige Versorgung.

Anwendung von Leitlinien

Der Rehabilitandenversorgung werden Leitlinien und, wo möglich, Evidenzbezug zugrunde gelegt.

Um eine hochwertige Behandlungsqualität und eine auf das BGZR abgestimmte Rehabilitation zu gewährleisten, haben wir hausinterne Leitlinien und Standards entwickelt. Diese orientieren sich unter anderem an den Vorgaben und Empfehlungen von Fachgesellschaften und der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR). Leitlinien werden regelmäßig auf Grundlage von neuesten medizinischen Erkenntnissen und von aktuell gesicherten Studienergebnissen überprüft und ggf. angepasst.

Rehabilitandenorientierung während des Therapieaufenthaltes

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

Bereits im Leitbild verpflichten wir uns, den Rehabilitanden in den Mittelpunkt zu stellen. Auf Wunsch werden bereits bei der Aufnahme Angehörige in den Verlauf und in die Planung der Rehabilitation einbezogen. Kontinuierlich stimmen sich die Berufsgruppen untereinander und mit dem Rehabilitanden ab, z.B. in den Visiten. Um sprachliche Barrieren zu überwinden, arbeiten wir mit internen und externen Dolmetschern zusammen.

Rehabilitandenorientierung während des Therapieaufenthaltes: Ernährung

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Koordinierung des Therapieaufenthaltes

Die Durchführung der Therapie/Behandlung erfolgt koordiniert.

Beim Eintreffen auf der Station erhalten die Rehabilitanden einen Laufzettel, der die geplanten diagnostischen Routinemaßnahmen beinhaltet (z.B. Routine-EKG, Aufnahmelabor). Teilweise werden Ärzte anderer Fachdisziplinen eingebunden (Konsile). Die beauftragten Konsiliarärzte sind fast ausschließlich im Akutbereich der BGU Duisburg tätig und dokumentieren ebenfalls in der elektronischen Rehabilitandenakte. Damit sind die Befunde den berechtigten Mitarbeitern zugänglich. Regelmäßige Besprechungen dienen der berufsgruppenübergreifenden Koordination der Therapie.

Koordinierung der Behandlung: chirurgische Eingriffe

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Kooperation mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung

Die Behandlung/Therapie des Rehabilitanden erfolgt in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung. Wir verfolgen im BGZR eine Zusammenarbeit mit Ärzten, Therapeuten, Pflegefachkräften, Reha-Managern und Psychologen. Gemeinsam mit dem Rehabilitanden setzen wir Therapieziele und versuchen Wege zu definieren, damit dieser wieder umfänglich an dem beruflichen und gesellschaftlichen Leben teilhaben kann. Zur Koordination und Abstimmung der Behandlung zwischen den Berufsgruppen und Fachdisziplinen dienen regelmäßige, strukturierte und protokollierte Besprechungen.

Kooperation mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung: Visite

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

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

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

Gegen Ende des Aufenthaltes findet ein Plangespräch mit dem behandelnden Arzt, dem Rehabilitanden und dem Reha-Manager der BG statt. Auf Grundlage dieser Vorbesprechung und unter Berücksichtigung der Arbeitsplatzanforderungen erfolgt die sozialmedizinische Beurteilung der beruflichen Situation zusammen mit dem Arzt, den Therapeuten und dem Reha-Manager. Zusätzlich wird die sozialmedizinische Beurteilung in den wöchentlichen Teamvisiten besprochen. Dabei spielt die subjektive Einschätzung unserer Rehabilitanden eine wesentliche Rolle.

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.

Bereits in der Aufnahmeuntersuchung werden die sozialen Kontextfaktoren erfragt und dokumentiert. In der Pflege werden zusätzlich die häusliche Situation, persönliche Wünsche und der Hilfsbedarf ermittelt. Für eine umgehende Bereitstellung von Hilfsmitteln kooperiert das BGZR mit externen Partnern (z.B. Orthopädietechnikern). Bei Bedarf kann der Sozialdienst herangezogen werden, der ggf. den Kontakt mit ambulanten Pflegeeinrichtungen koordiniert.

Entlassung und Verlegung

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

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

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Sicherstellung einer kontinuierlichen Weiterbetreuung

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

In Abstimmung mit den Reha-Managern und den behandelnden Ärzten und Therapeuten des BGZR wird ein individueller Nachsorgeplan für den Rehabilitanden erstellt. Darin werden Nachsorgetermine vermerkt und Informationsmaterialien über die selbstständige Weiterführung von Therapiemaßnahmen im häuslichen Umfeld beigelegt. Der Kontakt zu weiterversorgenden Einrichtungen oder ambulanten Pflegediensten wird frühzeitig aufgenommen. Die Kommunikation erfolgt über den ausführlichen Entlassbericht, ggf. auch telefonisch.

Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

Bereitstellung qualifizierten Personals

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Systematische Personalentwicklung

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Festlegung der Qualifikation

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

Funktionsbeschreibungen zur Definition der Qualifikationsanforderungen der einzelnen Stellen liegen vor.

Darüber hinaus regeln die Beschreibungen die Befugnisse sowie die Kern- und Führungsaufgaben der Position. Funktionsbeschreibungen werden regelmäßig aktualisiert und an die Veränderungen des BGZR angepasst.

Fort- und Weiterbildung

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

Um eine hochwertige Versorgung und Therapie zu gewährleisten, qualifizieren wir unsere Mitarbeiter und Führungskräfte kontinuierlich und orientieren uns dabei an dem aktuellen Stand der medizinischen Wissenschaft. Die Fort- und Weiterbildungswünsche unserer Mitarbeiter erfassen wir in strukturierten Gesprächen und berücksichtigen diese nach Möglichkeit. Zudem werden Pflichtfortbildungen zu verschiedenen Themen regelmäßig durchgeführt (z.B. Reanimation, Hygiene).

Finanzierung der Fort- und Weiterbildung

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Verfügbarkeit von Fort- und Weiterbildungsmedien

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

Neben den Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen verfügen wir über eine Bibliothek mit dem Zugang zu Fachzeitschriften, Fachbüchern und zum Internet. Die Bibliothek hat einen eigenen internen Online-Auftritt, über den die relevanten Fachartikel und Facharbeiten über das hausinterne Netzwerk an den Arbeitsplätzen abgerufen werden können. Die Mitarbeiterin der Bibliothek recherchiert auf Anforderung aktuelle Literatur zu therapeutischen, medizinischen und pflegerischen Themen.

Sicherstellung des Lernerfolges in angegliederten Ausbildungsstätten

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Praktizierung eines mitarbeiterorientierten Führungsstiles

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Einhaltung geplanter Arbeitszeiten

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Einarbeitung von Mitarbeitern

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

Für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter haben wir ein strukturiertes Verfahren entwickelt, um die Einarbeitungsphase zu erleichtern. Durch die frühzeitige Übernahme von selbständigen Tätigkeiten werden die Mitarbeiter an die neuen Arbeitsaufgaben und Herausforderungen herangeführt. Grundsätzlich werden erfahrene Mitarbeiter als direkte Ansprechpartner definiert und stehen während der Einarbeitungsphase unterstützend zur Seite. In regelmäßigen Zwischengesprächen mit dem Mentor können neue Mitarbeiter ihre bisherige Zeit reflektieren, bewerten und auch Wünsche äußern.

Umgang mit Mitarbeiterideen, Mitarbeiterwünschen und Mitarbeiterbeschwerden

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

3 Sicherheit in der Rehabilitationseinrichtung

Verfahren zum Arbeitsschutz

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Verfahren zum Brandschutz

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Verfahren zur Regelung von hausinternen nichtmedizinischen Notfallsituationen und zum Katastrophenschutz

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Verfahren zum medizinischen Notfallmanagement

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Gewährleistung der Rehabilitandensicherheit

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

Unsere Einrichtung gewährleistet eine sichere Umgebung für die Rehabilitanden. Für bestimmte Rehabilitandengruppen werden besondere Maßnahmen (z.B. intensive Aufsicht) zur Sicherheit vor Fremd- und Selbstgefährdung durchgeführt. Zudem unterstützen qualifizierte Mitarbeiter zu beaufsichtigende Rehabilitanden mit Hilfestellungen bei den einzelnen Aktivitäten (z.B. beim Waschen, bei der Einnahme von Medikamenten). Die Maßnahmen erfolgen in Abwägung zwischen Wahrung der persönlichen Freiheit und Schutz der Rehabilitanden. Die Räumlichkeiten des BGZR verfügen über eine sichere Standardausstattung.

Organisation der Hygiene

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Erfassung und Nutzung hygienerelevanter Daten

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Planung und Durchführung hygienesichernder Maßnahmen

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Einhaltung von Hygienerichtlinien

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Bereitstellung von Arzneimitteln, Blut und Blutprodukten sowie Medizinprodukten

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Anwendung von Arzneimitteln

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Anwendung von Blut und Blutprodukten

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Anwendung von Medizinprodukten

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Regelung des Umweltschutzes

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

4 Informationswesen

Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Rehabilitandendaten

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Dokumentation von Rehabilitandendaten

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

Für die Rehabilitanden werden eine elektronische und eine Papierakte angelegt. Die durchgeführten Maßnahmen werden dokumentiert. Die elektronische Akte ist jederzeit für Berechtigte über die Stationscomputer oder über Laptops abrufbar. Abschließend werden an verschiedenen Stellen Kontrollen zur Überprüfung der Vollständigkeit und Korrektheit der Rehabilitandenakte durchgeführt.

Verfügbarkeit von Rehabilitandendaten

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Informationsweitergabe zwischen verschiedenen Bereichen

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

Unser Ziel ist es, zeitnah und umfassend über die internen Abläufe zu informieren. Die Kommunikation und der Informationsaustausch über rehabilitandenbezogene Aspekte erfolgen in Teambesprechungen. Zusätzlich dient die elektronische Dokumentation der Informationsweiterleitung zwischen den Schnittstellen. In strukturierten Besprechungen und Visiten können darüber hinaus Neuerungen und Änderungen ausgetauscht werden. Eine direkte Ansprache von Mitarbeitern kann umgehend persönlich oder per E-Mail erfolgen.

Informationsweitergabe an zentrale Auskunftsstellen

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Information der Öffentlichkeit

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Berücksichtigung des Datenschutzes

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Aufbau und Nutzung einer Informationstechnologie

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

5 Führung der Rehabilitationseinrichtung

Entwicklung eines Leitbildes

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

Das Leitbild der BGU Duisburg dient als zentraler Handlungsrahmen für die Mitarbeiter des BGZR. Das Leitbild wurde durch eine Projektgruppe mit Teilnehmern aus verschiedenen Berufsgruppen und Hierarchieebenen entwickelt und anschließend in Klinikkonferenzen vorgestellt. In diesen hatten die Mitarbeiter die Möglichkeit, weitere Anregungen und Änderungswünsche vorzubringen. Darüber hinaus wurde für das BGZR eine Leitbildergänzung in einer Projektgruppe erarbeitet und anschließend in einer Qualitätsmanagementkonferenz freigegeben. Diese Ergänzung bezieht sich auf die besonderen Gegebenheiten von Rehabilitationseinrichtungen (z.B. Teilhabeorientierung in der Rehabilitation).

Entwicklung einer Zielplanung

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Festlegung der Einrichtungsprozesse

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

Die aktuelle Organisationsstruktur ist für Mitarbeiter, Rehabilitanden sowie für Angehörige in übersichtlicher und transparenter Form in einem Organigramm dargestellt. Das Organigramm ist für Interne im Intranet und für die Öffentlichkeit im Internet hinterlegt. Neben den Verantwortlichkeiten definiert das Organigramm die hierarchischen und funktionalen Zuordnungen sowie die einzelnen Funktionsträger. Darüber hinaus werden Kontaktmöglichkeiten zu Ansprechpartnern über Aushänge, Flyer und in Imagebroschüren kommuniziert.

Entwicklung eines Finanz- und Investitionsplanes

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

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.

Die einzelnen Kommissionen und Leitungsgremien werden im BGZR und im Akutbereich der BGU Duisburg genutzt, um managementrelevante Fragestellungen zu lösen. Für die Kommissionen und Gremien sind die Verantwortlichkeiten und Aufgaben in einer Übersicht definiert. Dadurch wird eine ergebnisorientierte und effiziente Arbeitsweise gewährleistet. Die Sitzungen werden protokolliert und den Mitgliedern zugesendet. Die Transparenz über die Aktivitäten der Gremien und Kommissionen wird über festgelegte Informationsstrukturen sichergestellt (z.B. Besprechungswesen). Für den Rehabilitationsbereich ist speziell die QMS-Reha-Gruppe zur Umsetzung der Qualitätsziele in der Rehabilitation etabliert.

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 Leitende Ärztin des BGZR arbeitet eng mit der Klinikleitung der BGU Duisburg zusammen. Strukturierte Besprechungen und Einzelgespräche unterstützen die kooperative Abstimmung. Darüber hinaus findet innerhalb des BGZR ein kontinuierlicher und strukturierter Austausch zwischen der Leitung und den Mitarbeitern statt. Entscheidungen werden mit den nachgeordneten Leitungsebenen kommuniziert.

Information der Einrichtungsführung

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Durchführung vertrauensfördernder Maßnahmen

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Berücksichtigung ethischer Problemstellungen

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Umgang mit sterbenden Rehabilitanden

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

Umgang mit Verstorbenen

Ist im Qualitätsbericht des Akuthauses beschrieben.

6 Qualitätsmanagement

Einbindung aller Einrichtungsbereiche in das Qualitätsmanagement

Die Einrichtungsführung ist verantwortlich für die Entwicklung, Umsetzung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements. Wir haben ein umfassendes Qualitätsmanagement-Konzept entwickelt, welches für alle Bereiche gültig ist. Im Rahmen von zahlreichen Besprechungen und Veranstaltungen (z.B. KTQ-Informationsveranstaltung) werden Mitarbeiter der Führungsebenen informiert. Darüber hinaus hält das Qualitätsmanagement regelmäßig Schulungen für die Mitarbeiter (z. B. interne Audits, QMS-Reha-Gruppe). Projekt- und Arbeitsgruppen werden von der Klinikleitung zur Beteiligung an der Arbeit des Qualitätsmanagements initiiert. Die Projekt- und Arbeitsgruppen bestehen aus Mitarbeitern verschiedenster Berufsgruppen und Hierarchieebenen.

Verfahren zur Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung von Qualitätszielen

Die Rehabilitationseinrichtung entwickelt, vermittelt und setzt Maßnahmen zur Erreichung von Qualitätszielen um. Unsere Qualitätsziele und die Qualitätspolitik orientieren sich an der Gesamtstrategie der Berufsgenossenschaftlichen Kliniken. Die Umsetzung der Maßnahmen wird anhand von internen Prüfverfahren (z.B. interne Audits) mit der Unterstützung von externen Beratungsunternehmen durchgeführt. Auf Grundlage dieser Ergebnisse ist die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen ein fester Bestandteil der Kontrollinstrumente. Verbesserungspotenziale werden in den jeweiligen Berichten festgehalten und die Umsetzung durch das Qualitätsmanagement nachgehalten. Die Vermittlung unserer Qualitätsziele an die Mitarbeiter erfolgt im Rahmen von strukturierten Besprechungen, Veranstaltungen und über öffentliche Aushänge (z.B. im Intranet).

Organisation des Qualitätsmanagements

Das Qualitätsmanagement ist effektiv und effizient organisiert.

Für unser umfassendes Qualitätsmanagement ist eine Stabsstelle "Qualitätsmanagement" eingerichtet: Diese arbeitet eng mit der Klinikleitung und der Leitenden Ärztin des BGZR zusammen. Die Mitarbeiter der Stabsstelle sind speziell im Qualitätsmanagement geschult und verfügen über entsprechende Qualifikationen. Regelmäßig erfolgen Schulungen, um aktuelle Erkenntnisse im Bereich des klinischen Qualitätsmanagements in unser BGZR zu integrieren. Die Grundlage für die Arbeit der Stabsstelle ist das klinikinterne QM-Konzept mit Zielen und Maßnahmen zum QM.

Methoden der internen Qualitätssicherung

In der Rehabilitationseinrichtung werden regelmäßig und systematisch Methoden der internen Qualitätssicherung angewandt. Wir beteiligen uns an gesetzlich vorgeschriebenen Maßnahmen zur internen und externen Qualitätssicherung. Darüber hinaus werden weitere qualitätsrelevante Kennzahlen durch die freiwillige Teilnahme an externen Qualitätssicherungsverfahren erhoben. Zur internen Qualitätssicherung werden verschiedene Kennzahlen erfasst und Instrumente durchgeführt (z.B. Selbst- und Fremdbewertung). Durch die internen und externen Erhebungen können zusätzliche Erkenntnisse zur Leistungsqualität gewonnen und Ansatzpunkte zur Qualitätsverbesserung formuliert werden.

Sammlung qualitätsrelevanter Daten

Qualitätsrelevante Daten werden systematisch erhoben.

Durch die freiwillige Sammlung qualitätsrelevanter Daten prüfen wir unsere eigene Qualität und vergleichen uns mit Anderen. Unser Ziel ist es, dadurch Verbesserungspotenziale aufzudecken und uns kontinuierlich zu verbessern. Daher werden Komplikationen oder Zwischenfälle (z.B. Stürze, Dekubitus) und die Erreichung der Therapieziele erhoben. Zusätzlich erfassen wir unsere Therapieergebnisse in Form des Behandlungsergebnisses (z.B. allgemeine Gesundheit, Lebensqualität).

Nutzung von Befragungen

Regelmäßig durchgeführte Rehabilitanden- und Mitarbeiterbefragungen sowie Befragungen der einweisenden BGen werden als Instrument zur Erfassung von Rehabilitanden- und Mitarbeiterbedürfnissen und zur Verbesserung der Rehabilitandenversorgung genutzt. Wir versuchen unsere Leistungen kontinuierlich zu verbessern und nehmen daher Rückmeldungen von Rehabilitanden und unseren Mitarbeitern ernst. Wir sind daran interessiert, eine hohe Zufriedenheit bei unseren Anspruchsgruppen zu erreichen und nutzen daher Befragungen als Instrument, Meinungen und Anregungen zu erfassen. Daher führen wir regelmäßig Rehabilitanden- und Mitarbeiterbefragungen durch. Unterstützt werden wir bei den Befragungen von einem externen Dienstleister, welcher die Anonymität und Validität der Befragungen gewährleistet. Die Mitarbeiter erhalten Feedback zu den Ergebnissen. Die zukünftigen Verbesserungspotenziale werden aufgezeigt und entsprechende Maßnahmen schnellstmöglich abgeleitet. Um die Schnittstellen vor und nach der Rehabilitation im BGZR zu verbessern, nimmt die Klinikleitung regelmäßig Kontakt zu Einweisern auf. Zusätzlich dient die zentrale BG- und Gutachtenkontaktstelle als direkter Ansprechpartner für die Reha-Manager der Unfallversicherungsträger.

Umgang mit Rehabilitandenwünschen und Rehabilitandenbeschwerden

Die Rehabilitationseinrichtung berücksichtigt Rehabilitandenwünsche und -beschwerden.

Neben der Rehabilitanden- und Mitarbeiterbefragung dient unser hausinternes Rückmeldemanagement als Plattform, Beschwerden der einzelnen Anspruchsgruppen zu erfassen (z.B. Rehabilitanden, Besucher, Angehörige). Rückmeldebögen und entsprechende Briefkästen sind in der Einrichtung installiert. Zusätzlich kann das im Internet veröffentlichte Kontaktformular genutzt werden. Das Qualitätsmanagement ist für die Auswertung der Rückmeldungen verantwortlich. Maßnahmen zur Verbesserung werden mit der Klinikleitung besprochen und die Umsetzung eingeleitet.