



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 1.1 für Rehabilitationseinrichtungen

Rehabilitationseinrichtung:	Cochlear Implant REHA-Zentrum am Universitätsklinikum Tübingen
Institutionskennzeichen:	570840051
Anschrift:	Elfriede-Aulhorn-Strasse 5 72076 Tübingen,
Ist zertifiziert nach KTQ[®] mit der Zertifikatnummer:	2015-0030 RH
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	WIESO CERT GmbH, Köln
Gültig vom:	07.04.2015
bis:	06.04.2018

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kriterien	5
1 Rehabilitandenorientierung in der Rehabilitationseinrichtung	7
2 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung	13
3 Sicherheit in der Rehabilitationseinrichtung	15
4 Informationswesen	16
5 Führung der Rehabilitationseinrichtung	17
6 Qualitätsmanagement	19

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.

Im Rahmen von Vernetzten Zertifizierungen ist es möglich, verschiedene Versorgungsformen unter derselben Trägerschaft zertifizieren zu lassen.

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.

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

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.

Dieser KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 33 redundanzfreien Kriterien des Kataloges 1.1 für den Bereich Rehabilitation.

Wir freuen uns, dass **Cochlear Implant REHA-Zentrum** zusammen mit dem **Universitätsklinikum Tübingen** 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

Liebe Leserin, lieber Leser,

das Cochlear-Implant-Rehabilitations-Centrum ist eine Rehabilitationseinrichtung der HNO-Klinik des Universitätsklinikums Tübingen. Es dient der umfassenden interdisziplinären Hörrehabilitation von Cochlear-Implant-versorgten Kindern und Erwachsenen.

Durch die Verzahnung universitärer Spitzenmedizin als eines der größten und ältesten CI-Centren Deutschlands mit komplexen interdisziplinären Therapien ermöglichen wir den Rehabilitanden den größtmöglichen Hörgewinn und damit die bestmögliche Teilhabe und Gewinn an Lebensqualität. Unterstützt wird unsere ständige Weiterentwicklung durch die in die medizinische und therapeutische Versorgung integrierte Forschung, von deren Erkenntnissen unsere Rehabilitanden unmittelbar profitieren.

Um unserem Qualitätsanspruch gerecht zu werden wollen wir die eigene positive Wahrnehmung durch externe Begutachtung objektivieren. Der vorliegende KTQ-ReHa Qualitätsbericht dient sowohl unserer eigenen Reflektion als auch Ihrer Information im Sinne eines von unabhängiger Seite gewährten Einblicks in unsere medizinischen und therapeutischen Standards und unsere Qualitätsphilosophie.

Wie auch unserem Leitbild zu entnehmen ist steht der Rehabilitand mit seinen persönlichen Ressourcen bei uns im Mittelpunkt und daher freuen wir uns sehr, dass die Rehabilitanden-Orientierung des CI-Reha-Centrums in diesem Qualitätsbericht äußerst positive Erwähnung findet. Des Weiteren sind wir stolz, dass das außerordentliche Engagement unserer Mitarbeiter - als unsere wichtigste Ressource - in diesem Qualitätsbericht so positiv beschrieben wird und werten dies als Bestätigung dafür, dass eine aktiv gelebte Qualitätskultur die Entwicklung des einzelnen Mitarbeiters aber auch des gesamten Centruns fördert.

Wir hoffen, dass dieser Bericht Ihnen als Rehabilitand, Zuweiser oder als mit unserem Centrum in anderer Weise Verbundenen eine Bestätigung des in uns gesetzten Vertrauens darstellt oder eine Hilfestellung bei der Wahl eines CI-Reha-Centrums ist.

Wir freuen uns, dass Sie sich für unser CI-Reha-Centrum interessieren und wünschen Ihnen eine informative Lektüre.

Prof. Dr. H.-P. Zenner
Ärztlicher Direktor der HNO-Klinik

Dr. Anke Tropitzsch
Ärztliche Leitung des
CI-Reha-Centrums

Carmen Baumann
Kaufmännische Leitung

Tanja Schubert
Therapeutische Leitung

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.

Rehabilitanden sollen möglichst zeitnah und reibungslos aus den Akutabteilungen in das Comprehensive Cochlear Implant-Centrum (CCIC) übergeleitet werden. Sie werden dabei von den Mitarbeitern bei der Antragsstellung unterstützt. Die Terminierung erfolgt über das Sekretariat, hierbei werden in der Regel drei Behandlungsintervalle zusammen mit den Rehabilitanden im Voraus geplant. Die Anmeldung erfolgt dann im Zuge der administrativen Aufnahme am UKT. Im Vorfeld werden die Rehabilitanden über eine Informationsbroschüre und eine eigene Website über ihren Aufenthalt im Cochlear-Implant-Reha-Centrum (CI-Reha-Centrum) informiert. Durch die umfassende Beschilderung des UKT und die Anbindung an das öffentliche Verkehrsnetz ist das CCIC leicht zu erreichen. Parkplätze mit vergünstigten Konditionen sind für alle Rehabilitanden vorhanden.

1.1.2 Orientierung in der Rehabilitationseinrichtung

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

Die HNO Klinik ist bereits auf dem Gelände des UKT ausgeschildert. Von dort führen Wegweiser in das Hörzentrum und das CI-Reha-Centrum. Die Pforte ist jederzeit besetzt. Durch das Sekretariat werden die Rehabilitanden in die Räumlichkeiten eingewiesen und beim ersten Aufenthalt an die zentralen Orte begleitet. Die relevanten Behandlungsbereiche sind direkt benachbart und ausgeschildert. Bei Bedarf wird auch ein Gepäcktransport angeboten. Zudem stehen auch Rollstühle in unmittelbarer Nähe zur Verfügung. Ein barrierefreier Zugang ist übergreifend gewährleistet.

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.

Gemäß Leitbild gehen alle Mitarbeiter stets auf die besonderen Bedürfnisse von Schwerhörigen ein. Sie sind hierfür alle fachlich qualifiziert und weisen eine langjährige Erfahrung im Umgang mit Schwerhörigen vor. Die Aufnahme erfolgt in der zentralen Aufnahme der HNO-Klinik. Von dort werden die Rehabilitanden bei erstmaligem

Aufenthalt immer und bei Bedarf auch danach auf die Station begleitet. Bei Bedarf stehen Hilfsmittel wie z. B. Telespulen zur Verfügung. Die Zimmer können unter der Woche spätestens ab 12 Uhr bezogen werden. Zudem steht im CI-Reha-Centrum ein Ruheraum zur Verfügung. Für Kinder sind altersgerechter Spielzeug und eine kindersichere Zimmereinrichtungen vorhanden.

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. Bei der Aufnahme werden die Informationen der Rehabilitanden und der Familienangehörigen eingeholt. Zudem wird eine Sozialanamnese durchgeführt, bei der die psychosoziale Situation der Rehabilitanden betrachtet wird. Bei Kindern findet die Anamnese mit dem begleitenden Elternteil oder Erziehungsberechtigten statt. Zielvereinbarungen werden am CI-Reha-Centrum gemeinsam mit den Rehabilitanden und interdisziplinär erstellt. Es wird hierbei versucht, auf Therapiewünsche der Rehabilitanden einzugehen. Während des Aufenthalts stehen den Rehabilitanden zudem Patientenführer und Seelsorger als Ansprechpartner zur Verfügung.

1.2.2 Nutzung von Vorbefunden

Vorbefunde werden soweit wie möglich genutzt und zwischen dem betreuenden Personal ausgetauscht. Da der Großteil der Rehabilitanden über das UKT zugewiesen wird, liegen dort die vollständigen Vorbefunde bereits bei der Antragsstellung über das EDV-System vor. Bei externen Rehabilitanden findet ein Vorgespräch statt, zu dem der Rehabilitand die ihm zugänglichen Vorbefunde mitbringt. Im Bedarfsfall werden die Unterlagen auch schriftlich angefordert. Die gesamte weitere Dokumentation im Behandlungsverlauf erfolgt elektronisch.

1.2.3 Festlegung des Rehabilitationsprozesses

Für jeden Rehabilitanden wird der umfassende Rehabilitationsprozess unter Benennung der Behandlungs-/Therapieziele festgelegt. Die Behandlung orientiert sich an einem übergreifenden Behandlungskonzept und diversen diagnosespezifischen Konzepten. Gemeinsam mit den Rehabilitanden und auf Grundlage des Behandlungskonzepts werden rehabilitandenspezifische Therapieziele und -pläne erstellt. Die Erreichung einer optimalen Hörentwicklung mit offenem Sprachverstehen steht jederzeit im Vordergrund. Diagnostische Ergebnisse werden im Behandlungsverlauf im interdisziplinären Team und mit dem Rehabilitanden

den besprochen und eventuelle Anpassungen der Zielvereinbarungen vorgenommen.

1.2.4 Integration von Rehabilitanden in die Behandlungs-/Therapieplanung

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

Das CI-Reha-Centrum verfolgt eine teilhabeorientierte Rehabilitation im Sinne der ICF, um die funktionale Gesundheit des Rehabilitanden nachhaltig zu stärken. Daher werden individuelle Rehabilitationsziele im Rahmen der ärztlichen Aufnahmeuntersuchung ermittelt und verschriftlicht. Daraus werden im interdisziplinären Rehabilitationsteam operative Ziele formuliert. Der Einbezug von Angehörigen wird hierbei als unabdingbar angesehen, vor allem in der Kinderrehabilitation, bei welcher Eltern als Begleitperson im CI-Reha-Centrum aufgenommen werden. Unterstützend zur Behandlung kann auch eine Psychotherapie hinzugezogen werden.

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.

Das CI-Reha-Centrum übernimmt im Regelfall eine lebenslange Nachsorge und eine kontinuierliche Betreuung der Rehabilitanden. Durch die Behandlung gemäß detailliert erarbeiteten Qualitätsmanagementrichtlinien und Behandlungskonzepten ist eine standardmäßig qualitativ hochwertige Rehabilitation gewährleistet. Bei Bedarf können Physiotherapeuten und Logopäden in die Behandlung integriert werden. Die Therapien sind hierbei nicht-medikamentös ausgerichtet. Auch die Räumlichkeiten entsprechen durch ein Schallschutzkonzept, die ggf. kindergerechte Ausstattung und die Rückzugsmöglichkeiten wie dem Ruheraum und der Einzelzimmer den therapeutischen Standards und fördern den Rehabilitationsprozess.

1.3.2 Anwendung von Leitlinien

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

Die Behandlung am CI-Reha-Centrum erfolgt nach Behandlungskonzepten, die auf Basis der Forschungs- und Therapieerfahrung erstellt wurden und den Anforderungen der Leistungsträger entsprechen. Die kontinuierliche Evaluation dieser Konzepte erfolgt durch die umfassenden Forschungsaktivitäten als Teil einer universitären Einrichtung, sowie durch die regelmäßige Evaluation in interdisziplinären Teamkonfe-

renzen.

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.

Die Integration der Rehabilitanden in den Rehaprozess erfolgt am CI-Reha-Centrum bereits bei der Aufklärung durch das gemeinsame Formulieren von Therapiezielen und die Berücksichtigung von Wünschen bei der Therapieplanerstellung. Zur weiteren Behandlung ist ein Bezugstherapeutensystem eingerichtet, sodass die Anzahl der an der Behandlung beteiligten Personen überschaubar bleibt. Die Räumlichkeiten sind auf die Bedürfnisse der Rehabilitanden abgestimmt und umfassen u. a. eine umfangreiche technische Ausstattung zum computerprogrammgestützten Eigenhörtraining. Für Eltern werden beratende Elterngespräche angeboten, zudem können die Beteiligten an Schulungen zum Umgang mit der Sprachprozessortechnik teilnehmen. Monatlich findet ein Beratungstermin der CI-Selbsthilfegruppe Tübingen statt.

1.3.5 Koordinierung des Therapieaufenthaltes

Die Durchführung der Therapie/Behandlung erfolgt koordiniert. Am CI-Reha-Centrum werden alle diagnostischen Maßnahmen innerhalb der Einrichtung durchgeführt. Die Termine hierfür werden durch das Sekretariat zentral und standardisiert geplant. Alle leitenden Ärzte verfügen über eine psychosomatische Grundausbildung, wodurch eine qualifizierte Einzelbetreuung gewährleistet ist. Alle an der Behandlung beteiligten Personen haben jederzeit Zugriff auf die Rehabilitandenakte und somit zu allen für die Behandlung notwendigen Informationen.

1.3.7 Kooperation mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung

Die Behandlung/Therapie des Rehabilitanden erfolgt in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten der Rehabilitandenversorgung. Zur optimalen Versorgung der Rehabilitanden und Abstimmung aller Beteiligten finden interdisziplinäre Konferenzen zu Fallbesprechungen zwei Mal wöchentlich unter Beteiligung von Ärzten, Therapeuten und CI-Technikern statt. Zudem werden organisatorische und inhaltliche Absprachen in interdisziplinären Teambesprechungen getroffen. Konsile können jederzeit seitens der Ärzte veranlasst werden.

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.

Am Ende der Rehabilitationsmaßnahme wird eine sozialmedizinische Beurteilung eingeleitet. Diese erfolgt im interdisziplinären Behandlungsteam. Sie stützt sich auf die Sozialanamnese durch den behandelnden Arzt und die zusammenfassenden Beurteilungen durch die Berufsgruppen. Zudem findet eine sozialmedizinische Beurteilung im Zuge der Erstellung des Zwischenberichts zur Beurteilung des Verlaufs statt.

Eine Leistungsbeurteilung wird anhand zahlreicher Messungen (u. a. auch eine Selbsteinschätzung) erstellt. Zudem erfolgt zu Beginn, bei der Zwischenuntersuchung und anlässlich der Abschlussberichterstellung eine orientierende körperliche Untersuchung.

Konkrete Arbeitsplatzanforderungen werden zusammen mit den Rehabilitanden ermittelt. Bei vermuteter Gefährdung der Teilhabe am Arbeitsleben erfolgt eine Abstimmung mit den zuständigen Arbeitsmedizinern oder Pädagogen.

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.

Die häusliche Situation und Umweltfaktoren der Rehabilitanden werden zu Beginn der Behandlung strukturiert über eine Eigen-, Fremd-, Familien- und Sozialanamnese abgefragt. Die Alltagskompetenz wird durch diverse Testungen ermittelt. Im Bedarfsfall wird der (vorwiegend technische) Hilfsmittelbedarf zusammen mit den Rehabilitanden erfasst und die Rehabilitanden in der Handhabung und Erprobung unterstützt. Zudem unterstützt die Einrichtung beim Erlernen von Hörstrategien und vermittelt bei Bedarf eine gebärdensunterstützte lautsprachliche Kommunikation.

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.

1.4.3 Sicherstellung einer kontinuierlichen Weiterbetreuung

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

Gemäß dem Überleitungskonzept am CCIC ist eine lebenslange Nachsorge durch das operierende Zentrum vorgesehen. Die Vor- und Nachbehandlung findet in fast allen Fällen durch das gleiche Personal in den gleichen Räumlichkeiten statt, wodurch eine hervorragende Abstimmung und Kommunikation sichergestellt ist. Die Vor- und Nachbehandler erhalten alle Berichte aus dem Rehabilitationsprozess. Findet die Nachbehandlung in seltenen Fällen in einer anderen Einrichtung statt, erhalten diese alle technischen Daten zum Implantat und umfangreiche Abschlussberichte. Die Abstimmung zu weitertherapierenden Logopäden erfolgt mündlich und über Verordnungen. Bei Bedarf findet zudem eine telefonische Abstimmung mit Schwerhörigenpädagogen, Kindergärten und Schulen statt.

2 Sicherstellung der Mitarbeiterorientierung

2.2.2 Festlegung der Qualifikation

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

Um eine hohe fachliche Kompetenz der Mitarbeiter sicherzustellen, sind für alle Mitarbeiter Stellenbeschreibungen mit den Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Weisungsbefugnissen verschriftlicht. Durch laufende Fort- und Weiterbildungsangebote arbeiten alle Mitarbeiter stets auf dem aktuellen Stand der Wissenschaft. Über weitere qualifizierte Mitarbeiter im Therapiezentrum ist sichergestellt, dass jederzeit qualifiziertes Personal vor Ort ist.

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.

Zur laufenden Schulung aller Berufsgruppen besteht ein Fortbildungskalender, in welchem wöchentliche Schulungen vorgesehen sind (Cochlear-spezifische Schulungen, Pflichtschulungen und Schulungen der HNO-Klinik). Der Fortbildungsbedarf wird hierbei gemeinsam mit den Mitarbeitern in den Mitarbeitergesprächen ermittelt. Der Schulungsplan ist auf ein ganzes Jahr angelegt. Die Integration aus neuesten Erkenntnissen aus Wissenschaft und Praxis erfolgt durch die umfangreiche Forschungstätigkeit der HNO-Klinik und des CI-Reha-Centrums. Das CI-Reha-Centrum bietet selbst zwei Mal jährlich Veranstaltungen zu CI-spezifischen Themen an.

2.2.5 Verfügbarkeit von Fort- und Weiterbildungsmedien

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

Als Teil des Universitätsklinikums verfügt das CI-Reha-Centrum über einen umfassenden Zugang zu Fort- und Weiterbildungsmedien. Alle Arbeitsplätze verfügen über einen Internetzugang, der an das elektronische Bibliothekensystem des UKT angeschlossen ist. In der HNO-Klinik kann zudem eine eigene Fachbibliothek genutzt werden. Auch moderne Konferenzräume stehen jederzeit zur Verfügung.

2.3 Sicherstellung der Integration von Mitarbeitern

Mitarbeiterinteressen werden angemessen bei der Führung der Rehabilitationseinrichtung berücksichtigt.

2.3.3 Einarbeitung von Mitarbeitern

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

Zur strukturierten Einarbeitung der Mitarbeiter bestehen detaillierte Regelungen zur Einarbeitung sowie eine Einarbeitungscheckliste. Zu Beginn der Tätigkeit ist eine mindestens zweimonatige Hospitation vorgesehen. Jedem neuen Mitarbeiter wird ein Mentor aus der gleichen Berufsgruppe zugeordnet, welcher die neuen Mitarbeiter in die organisatorischen Abläufe und Weiterbildungsmöglichkeiten einweist. Zum Ende der Einarbeitung erhält jeder Mitarbeiter ein abschließendes Mitarbeitergespräch.

3 Sicherheit in der Rehabilitationseinrichtung

3.1 Gewährleistung einer sicheren Umgebung

Die Rehabilitationseinrichtung gewährleistet eine sichere Umgebung für die Rehabilitanden.

3.1.5 Gewährleistung der Rehabilitandensicherheit

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

Das CI-Reha-Centrum ist in die Sicherheitssysteme des UKT integriert, speziell für die Bereiche Hygienemanagement, Brandschutz und Medizinprodukte. Hierfür sind jeweils Beauftragte benannt und es finden regelmäßige Kontrollbegehungen statt. Für die weitere Sicherheit der Rehabilitanden wird die Aufsicht durch die behandelnden Therapeuten sichergestellt. Außerhalb der Therapie übernimmt dies die Begleitperson. Die Rehabilitandenzimmer sind kindergerecht ausgestattet (kindersichere Steckdosen, Absturzsicherungen an den Betten, Spezialbetten für Kleinkinder). Zudem verfügen Zimmer über Verbindungstüren, um einen schnellen Zugang von Begleitpersonen zu ermöglichen.

4 Informationswesen

4.1.2 Dokumentation von Rehabilitandendaten

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

Rehabilitandenakten werden in zwei Systemen geführt: Die Befunde werden vollständig im KIS hinterlegt, auch nachgereichte Dokumente werden diesem System zugeführt. Hinzu werden umfassende Tabellen mit allen verlaufsrelevanten Dokumenten und Daten geführt. Durch eine unverzügliche Dokumentation und eine ärztliche Kontrolle beim Dokumentenabschluss wird sichergestellt, dass keine relevanten Daten verloren gehen. Da alle Daten elektronisch eingepflegt werden, sind diese allen Beteiligten jederzeit zugänglich. Aufgrund der umfassenden Dokumentation aller beteiligten Berufsgruppen sind die relevanten Daten auch für sachkundige Dritte jederzeit nachvollziehbar.

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.

Am CI-Reha-Centrum wird die vollständige Informationsweitergabe zwischen verschiedenen Bereichen durch verschiedene Systeme sichergestellt: Über das Regelbesprechungswesen (Interdisziplinäre Teambesprechungen, Teamkonferenzen und Klausurtagungen) werden Rehabilitanden, sowie organisatorische und strategische Fragen besprochen und protokolliert. Durch die gemeinsame Dokumentation im EDV-System ist sichergestellt, dass alle Beteiligten auf jegliche Informationen jederzeit Zugriff haben. Vor- und Nachbehandler werden über einen Eingangs-, Zwischen- und Abschlussbericht umfassend informiert.

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 des CI-Reha-Centrums leitet sich aus dem Leitbild des UKT ab und wurde auf das rehabilitationsspezifische Umfeld angepasst. Die Leitbilder wurden unter Beteiligung der Mitarbeiter u. a. in gemeinsamen Workshops erarbeitet. Zentral im Leitbild ist die Teilhabe des Rehabilitanden am sozialen Leben verankert. So soll der Rehabilitationsprozess stets unter Beteiligung der Rehabilitanden und ihrer Angehörigen gestaltet werden. Die Einrichtungsleitung strahlt hierbei eine Vorbildfunktion aus, die Umsetzung des Leitbildes ist zudem Thema und Maßstab in den Mitarbeitergesprächen.

5.2 Zielplanung

Die Rehabilitationseinrichtung entwickelt eine Zielplanung und steuert deren Umsetzung.

5.2.2 Festlegung der Einrichtungsprozesse

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

Das Einrichtungskonzept des CI-Reha-Centrums ist aus dem Gedanken entstanden, den Patienten aus dem CCIC eine optimale Nachbetreuung und Rehabilitation zu gewährleisten. Hier sind u.a. die Ziele der Einrichtung, die Indikationen, der Aufbau des Zentrums und die dort durchführbaren Therapieformen dargestellt. Das Einrichtungskonzept ist verbindlich und stellt einen Bezug des gesamten Leistungsspektrums mit Interventionen zu allen Komponenten der ICF dar. Die Strukturvorgaben der Leistungsträger bilden die Grundlage für die Behandlungskonzepte.

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.

Aufgrund der übersichtlichen Strukturen im CI-Reha-Centrum ist eine effiziente Arbeitsweise in den Leitungsgremien und Kommissionen stets gegeben. Hauptsächlich sind die Interdisziplinäre Teamkonferenz, die Interdisziplinäre Teambesprechungen und die jährliche Leitungskonferenz. Darüber hinaus ist das CI-Reha-Centrum in die Gremien des UKT eingebunden. Die Informationsweiterleitung wird durch strukturierte Informationswege sichergestellt, bspw. werden die Ergebnisse der Leitungskonferenz im Rahmen der Interdisziplinären Teambesprechungen präsentiert. Zudem werden alle Sitzungen im CI-Reha-Centrum protokolliert.

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.

Das CI-Reha-Centrum ist dem Ärztlichen Direktor der HNO-Klinik unterstellt. Die Einrichtungsführung besteht aus einer Ärztlichen, Kaufmännischen und Therapeutischen Leitung. Diese treffen sich in jährlichen Leitungskonferenzen (inkl. Tagesordnung und Protokollführung). Die Mitglieder der Leitungskonferenz nehmen zudem an den Interdisziplinären Teambesprechungen teil, in welcher auch die Ergebnisse der Leitungskonferenz besprochen werden. Aus den Beschlüssen der Leitungskonferenz werden zudem Maßnahmenpläne erarbeitet. Die klare Aufgabenverteilung ermöglicht eine effiziente Arbeitsweise.

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.

Das Qualitätsmanagement des CI-Reha-Centrums ist in das umfassende QM-System des UKT integriert. Dieses umfasst u. a. ein Beschwerdemanagement, Vorschlagswesen, Incident-Bericht-System (Fehlermanagement) und einen eigens für dessen Auswertung eingerichteten Arbeitskreis Patientensicherheit. Das gesamte CI-Reha-Centrum verfolgt eine gemeinsame Qualitätspolitik, ein Großteil der Mitarbeiter ist direkt in Qualitätsmanagementprozesse eingebunden.

6.1.2 Verfahren zur Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung von Qualitätszielen

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

Als stark rehabilitandenorientierte Einrichtung werden die Qualitätsziele am CI-Reha-Centrum in Anlehnung an die Teilhabeziele der Rehabilitanden formuliert. Als Zwischenziele werden dazu Prozessziele wie Qualifizierung der Mitarbeiter und Zusammenarbeit im Team formuliert. Die Qualitätsziele wurden bei der Gründung der Einrichtung formuliert und zusammen mit den Mitarbeitern überarbeitet. In der jährlichen Managementbewertung wird über die Entwicklungen der Qualitätsziele berichtet. Sie werden im Rahmen eines Kennzahlensystems aufbereitet und im Falle von Abweichungen Maßnahmen daraus abgeleitet.

6.2 Qualitätsmanagementsystem

In der Rehabilitationseinrichtung existiert ein effektives Qualitätsmanagementsystem.

6.2.1 Organisation des Qualitätsmanagements

Das Qualitätsmanagement ist effektiv und effizient organisiert. Zur Unterstützung der Qualitätsmanagementprozesse greift das CI-Reha-Centrum auf den Qualitätsmanagementbeauftragten der HNO Klinik zurück. Ein separater Qualitätsbeauftragter (QB) ist benannt, welcher die Konzeption und Datenerfassung des Kennzahlensystems für Managementbewertungen, sowie die Durchführung von internen Audits, Befragungen und Assessments zur Aufgabe hat. Zudem werden umfassendere Aufgaben im Rahmen von speziellen Projekten umgesetzt. Für den QB besteht eine eigene Fortbildungsplanung (u. a. zum QMB). Zudem regelt ein Qualitätsmanagementhandbuch die Organisationsstruktur des QM.

6.2.2 Methoden der internen Qualitätssicherung

In der Rehabilitationseinrichtung werden regelmäßig und systematisch Methoden der internen Qualitätssicherung angewandt. Die therapeutischen Ergebnisse werden im CI-Reha-Centrum hochstandardisiert in Assessments erfasst, detailliert protokolliert und in eine Kennzahlenmatrix überführt. Diese Kennzahlenmatrix wird in den Managementbewertungen besprochen und ein Maßnahmenplan daraus abgeleitet. Zudem wird über den täglichen Dokumentationsabschluss geprüft, ob alle Daten am Tag vollständig protokolliert und in das System überführt wurden.

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. Um eine kontinuierliche Verbesserung zu gewährleisten, werden die wesentlichen prozess- und ergebnisbezogener Daten zur Qualitätssicherung in einer Kennzahlenmatrix zusammengeführt und in der Managementbewertung evaluiert. Zudem werden die rehabilitandenorientierten Verlaufsdaten anhand standardisierter Befragungen erfasst und in den Patientenverlaufsdokumenten festgehalten. Die internen Prozesse werden zudem durch interne Audits überprüft und im Rahmen der interdisziplinären Teambesprechungen und der Managementbewertung thematisiert.

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.

Zur Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Behandlung werden am CI-Reha-Centrum diverse Befragungen eingesetzt. Das CI-Reha-Centrum führt eine eigene, auf die Bedürfnisse der Einrichtung abgestimmte Rehabilitandenbefragung durch. Die Ergebnisse werden von der Einrichtungsleitung zur Weiterentwicklung der Einrichtung genutzt. Zudem nimmt das CI-Reha-Centrum an den Patienten- und Mitarbeiterbefragungen des UKT teil. Diese werden in Zusammenarbeit mit einem externen Befragungsinstitut durchgeführt und folgen höchsten qualitativen und datenschutzrechtlichen Standards. Die umfassenden Ergebnisse werden hausintern veröffentlicht. Die strategische Verantwortung für Befragungen liegt bei der Einrichtungsleitung.

6.3.3 Umgang mit Rehabilitandenwünschen und Rehabilitandenbeschwerden

Die Rehabilitationseinrichtung berücksichtigt Rehabilitandenwünsche und -beschwerden.

Zur kontinuierlichen Verbesserung nutzt das CI-Reha-Centrum verschiedene Beschwerdesysteme bei der Erfassung von Rehabilitandenbeschwerden und -wünschen. Das CI-Reha-Centrum nutzt einen spezifischen Beschwerdebogen, über welchen anonym Wünsche und Beschwerden formuliert werden können. Diese werden intern erfasst und im Rahmen der Interdisziplinären Teamsitzungen, sowie direkt nach Eingang der Beschwerde bearbeitet. Zudem werden auch das Beschwerdemanagement und die Beschwerdeformulare (u. a. auch online) des UKT genutzt. Die Formulare werden zentral ausgewertet und der Einrichtung mit Angabe einer Stellungnahme zugeteilt. Die eingeleiteten Maßnahmen werden in einer Beschwerdestatistik dokumentiert.