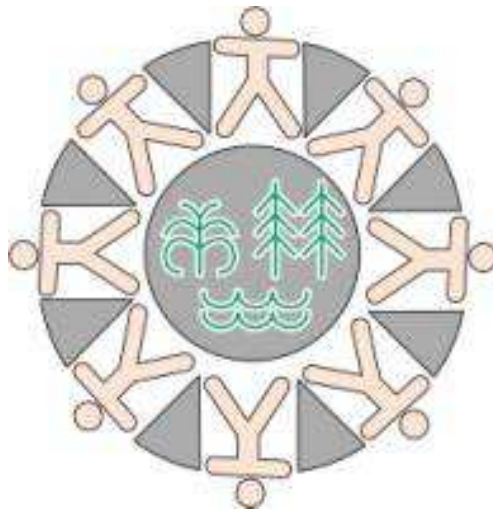


# Holsing*vital*

## Qualitätsbericht 2011



## Rehabilitation mit Hand, Herz und Verstand

Inhalt:

- B Basisteil – Merkmale der Struktur- und Leistungsqualität
- S Systemteil - Qualitätsmanagement

## **B Merkmale der Struktur- und Leistungsqualität**

### **B1 Allgemeine Klinikmerkmale**

#### **B1-1 Anschrift**

Name	HolsingVital GmbH
Straße	Brunnenallee 3
PLZ und Ort	32361 Bad Holzhausen (Stadt Preussisch Oldendorf)
Telefon	Fon: 05741 / 275 - 0
Telefax	Fax: 05741 / 275 -444
E-Mail	eMail: info@holsingvital.de
Internet	www.holsingvital.de

#### **B1-2 Institutionskennzeichen**

IK Nr.: (stationäre Rehabilitation )	510 573 343
IK Nr. : (ambulante Rehabilitation )	540 570 102
IK Nr.: (ambulante Heilmittel )	430 571 385

#### **B1-3 Träger**

Klinikträger	HolsingVital GmbH
--------------	-------------------

#### **B1-4 Kaufmännische Leitung**

Name	Herr Dipl.-Kfm. Jens Friedrich Holsing
Telefon	05741-275-475
Telefax	05741-275-444
E-Mail	jf@holsing.de

#### **B1-5 Ärztliche Leitung**

Name	Herr Ulrich-Richard Lange
Facharztbezeichnung	Facharzt für Orthopädie
Telefon	05741-275-423
Telefax	05741-275-425
E-Mail	chefarzt@holsingvital.de

#### **B1-6 Qualitätsmanagementbeauftragte**

Name	Dipl. Psych. Gabriele Schnabel
Telefon	05741-275-446
Telefax	05741-275-425
E-Mail	schnabel@holsingvital.de

### B1-7 Fachabteilungen

Fachabteilung	Betten	Stationär behandelte Patienten	Ambulante Rehabilitation
Orthopädie	178	<b>1697</b> (Abreisen)	<b>131</b>
Abteilung für Hörgeschädigte und Tinnitus-Therapie	20	31 (Tinnitus) 26 (Gehörlos) 14 (Schwerhörig)	
Verhaltensmedizinische Orthopädie (VMO)	25	14	

### B1-8 Kooperationen

Kooperationspartner	Ort	Anzahl Pat.
Lukas Krankenhaus	32257 Bünde	178
Mühlenkreiskliniken Krankenhaus Lübbecke	32312 Lübbecke	171
Krankenhaus Damme	49401 Damme	96
Krankenhaus Melle Christl. Klinikum	49324 Melle	71
Mathilden-Hospital	32052 Herford	61
Auguste-Viktoria	32545 Bad Oeynhausen	53
St. Anna Hospital	44649 Herne	52
Mühlenkreiskliniken Krankenhaus Rahden	32369 Rahden	29
Krankenhaus Wuppertal St. Josef	42105 Wuppertal	24
Krankenhaus Sulingen	27232 Sulingen	21
Krankenhaus Emstek St. Antonius-Stift	49685 Emstek	16
Kreiskrankenhaus Diepholz	49356 Diepholz	16
Chirurgische Innenstadtlinik Minden	32425 Minden	15

### B1-9 Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Abgegebene ambulante Therapien 2011: 34.927 Termine			
Bezeichnung	Angeborene Leistung (ausgewählt)	Anzahl	Trend*
<b>Physiotherapie</b>	Krankengymnastik einzel (inkl. Motorschiene, Schlingentisch, Gangschule, Atemgymnastik, Manuelle Therapie, KG a. Gerät)	17060	↑
	Bewegungsbad Gruppe (inkl. Funktionsgymnastik im Wasser, Aquajogging)	1963	↑
	MTT (inkl. Laufband)	1574	↑
	Krankengymnastik Gruppe (inkl. Walking, Stretching, Funktionsgymnastik Halle)	1615	→
	Hausbesuche	128	↓
	Ergotherapie	907	↑
<b>Physikal. Therapie</b>	Massagen (inkl. Sportmassage, Akupunktmassage, Bindegewebsmassagen)	3167	↓
	Man. Lymphdrainagen	1575	→

Bezeichnung	Angebote Leistung (ausgewählt)	Anzahl	Trend*
Hinweis: keine Moorbäder mehr ab 04/11!	Naturmooranwendungen	872	↓
	Elektrotherapie (inkl. Ultraschall)	1193	↑
	Fango	764	↑
	Mineralbäder u. Stangerbad	343	↓
	Moorkneten	84	↓
	Heißluft/Rotlicht	27	↑
	Inhalation	184	↑
	Kneipp	49	↑
<b>Wellnesbehandlungen</b> seit 07/11	Hot Stone, Kräuterstempelmass. usw.	169	↓
	<b>Salzgrotte</b>	2971	

### B1-10 Leistungsformen

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

### B1-11 Hauptdiagnosen

#### Reha/Anschlussheilbehandlungen

	Diagnosegruppe	Σ	%
A/B	Bestimmte infektiöse und parasitäre Krankheiten	3	0,09
C	Neubildungen	4	0,12
D	In-situ-Neubildungen und des Blutes	17	0,48
<b>E</b>	<b>Endokrine, Ernährungs- und Stoffwechselkrankheiten</b>	<b>359</b>	<b>10,08</b>
F	Psychische und Verhaltensstörungen	27	0,78
G	Krankheiten des Nervensystems	22	0,65
H	Krankheiten des Auges und der Augenanhangsgebilde, Krankheiten des Ohres und des Warzenfortsatzes	15	0,43
<b>I</b>	<b>Krankheiten des Kreislaufsystems</b>	<b>686</b>	<b>19,28</b>
J	Krankheiten des Atmungssystems	43	1,22
K	Krankheiten des Verdauungssystems	12	0,35
L	Krankheiten der Haut und der Unterhaut	12	0,36
<b>M</b>	<b>Krankheiten des Muskel-Skelett-Systems und des Bindegewebes</b>	<b>1186</b>	<b>33,32</b>
N	Krankheiten des Urogenitalsystems	20	0,57
Q	Angeborene Fehlbildungen, Deformitäten und Chromosomenanomalien	1	0,03
R	Symptome und abnorme klinische und Laborbefunde, die anderenorts nicht klassifiziert sind	16	0,46
S	Verletzungen, Vergiftungen und bestimmte andere Folgen äußerer Ursachen	139	3,96
T	Verletzungen, Frakturen	98	2,77
<b>Z</b>	<b>Faktoren, die den Gesundheitszustand beeinflussen und zur Inanspruchnahme des Gesundheitswesens führen</b>	<b>906</b>	<b>25,39</b>

## B1-11 Hauptdiagnosen Reha/Heilverfahren

	Diagnosegruppe	Σ	%
A/B	Bestimmte infektiöse und parasitäre Krankheiten	2	0,14
C	Neubildungen	1	0,07
D	In-situ-Neubildungen und des Blutes	4	0,28
<b>E</b>	<b>Endokrine, Ernährungs- und Stoffwechselkrankheiten</b>	<b>91</b>	<b>6,55</b>
<b>F</b>	<b>Psychische und Verhaltensstörungen</b>	<b>93</b>	<b>6,68</b>
G	Krankheiten des Nervensystems	21	1,5
H	Krankheiten des Auges und der Augenanhangsgebilde, Krankheiten des Ohres und des Warzenfortsatzes	84	6,04
<b>I</b>	<b>Krankheiten des Kreislaufsystems</b>	<b>98</b>	<b>7,04</b>
J	Krankheiten des Atmungssystems	12	0,87
K	Krankheiten des Verdauungssystems	6	0,42
L	Krankheiten der Haut und der Unterhaut	4	0,28
<b>M</b>	<b>Krankheiten des Muskel-Skelett-Systems und des Bindegewebes</b>	<b>902</b>	<b>65,04</b>
N	Krankheiten des Urogenitalsystems	3	0,21
Q	Angeborene Fehlbildungen, Deformitäten und Chromosomenanomalien	3	0,21
R	Symptome und abnorme klinische und Laborbefunde, die anderenorts nicht klassifiziert sind	15	1,07
S	Verletzungen, Vergiftungen und bestimmte andere Folgen äußerer Ursachen	22	1,54
T	Verletzungen, Frakturen	16	1,15
Z	Faktoren, die den Gesundheitszustand beeinflussen und zur Inanspruchnahme des Gesundheitswesens führen	44	3,18

## B2 Personelle Ausstattungsmerkmale der HolsingVital GmbH

### B2-1 Medizinisches/therapeutisches Personal

Ärzte und psychologisches Personal	Anzahl	Qualifikation
Leitender Arzt	1	Facharzt für Orthopädie Sozialmedizin, Sportmedizin Rehabilitationswesen, Physikalische Therapie, Balneologie
Oberarzt	1	Fachärztin für Physikalische und Rehabilitative Medizin, Spezielle Schmerztherapie, Naturheilverfahren, Sozialmedizin, ärztl. Psychotherapie
Funktionsoberarzt	1	Facharzt für Physikalische und Rehabilitative Medizin, Sozialmedizin
Funktionsärzte	3	Facharzt für Allgemeinmedizin Physikalische Therapie, Balneologie
Diplom-Psychologe	1	Psychologische Psychotherapeutin Psychologische Schmerztherapie Klinische Hypnose M.E.G.
Dipl. Sozialarbeiter	2	

<b>Weiteres medizinisches Personal</b>		
Arzthelferinnen	4	Röntgenberechtigung
<b>Sport- und Physiotherapie</b>		
Sporttherapeut	1	Nordic Walking
Physiotherapeuten	17	Manuelle Therapie, KG Gerät, Sportphysiotherapie, PNF, Cyriax, Bobath, Craniosacrale Therapie
Ergotherapeuten	3	Schwindeltraining, Spiegeltherapie
<b>Physikalische Therapie</b>		
Masseure/medizin. Bademeister	8	Man. Lymphdrainage, WS-Behandlung nach Dorn und Breuß, Fußreflexzonenbehandlung, Akupunktmassage
Badehelfer	4	
<b>Pflegedienst</b>		
Altenpflegerinnen	1	
Krankenschwestern	11	
Krankenpflegehelferinnen	2	
<b>Diätberatung</b>		
Diätassistentinnen	3	

### B2-2 Weiteres Personal

<b>Weiteres Personal</b>		
Verwaltung	2	Bürokauffrau
Küche	12	
Service	10	
Reinigung	10	
Technik	2	

### B2-3 Anteil der examinieren Krankenpflegekräfte

Ausbildung	Anzahl in %
Krankenpflegekräfte mit 3jähriger Ausbildung	85
Krankenpflegekräfte mit 3jähriger Ausbildung und Fachweiterbildung	0

## B3 Diagnostische Ausstattungsmerkmale der HolsingVital GmbH

### B3-1 Diagnostische Ausstattung

Geräte	Kommentar/Erläuterung
EKG	
Sonographiegerät	
Ergometer	Fahrradergometer

### B3-2 Diagnostische Möglichkeiten

Diagnostik	Kommentar/Erläuterung
Computertomographie	Radiologische Praxis KH Lübbecke
Dopplersonographie	KH Lübbecke
EEG	KH Lübbecke
EKG-Langzeit	KH Lübbecke
EKG-Belastung	
EKG-Ruhe	
Kernspintomographie	Radiologische Praxis KH Lübbecke
Knochendichtemessung	Radiologische Praxis KH Lübbecke
Labor	Angeschlossen (Minden)
Phlebographie	KH Lübbecke
Psychologische Testverfahren	
Röntgen	Radiologische Praxis KH Lübbecke
Sonographie	
HNO-Diagnostik	Fachärzte für Hals-Nasen-, Ohrenheilkunde, Zertifizierte Praxis am KH Lübbecke

### B4 Therapeutische Ausstattungsmerkmale der Klinik

#### B4-1 Behandlungsschwerpunkte

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

#### Abteilung für Hörgeschädigte und Tinnitus-Therapie

Im Rahmen einer Spezialisierung ist die HolsingVital GmbH für Hörgeschädigte zusätzlich mit Sondereinrichtungen ausgestattet, die eine patientengerechte Behandlung möglich machen wie Faxgeräte, Lichtblitzanlagen und technische Hörhilfen.

In enger Kooperation mit zwei Fachärzten für HNO-Heilkunde führt die HolsingVital GmbH eine Tinnitus-Bewältigungstherapie durch.

## Verhaltensmedizinische Orthopädie (VMO)

Mit der VMO bietet die HolsingVital GmbH eine kompetente konzeptionelle Erweiterung ihres Behandlungsspektrums.

Zielgruppe der VMO sind Patienten mit chronifizierten Erkrankungen des Bewegungssystems mit dem Leitsymptom Schmerz. Behandelt werden orthopädische Funktionseinschränkungen, chronifizierte Schmerzzustände des Bewegungssystems bei gleichzeitiger psychosozialer Belastung.

## B4-2 Therapeutisches Leistungsspektrum

### B4-2-1 Therapie

Im Bereich Pflege wurde eine Indoorschulung zum Thema „Wundbehandlung“ durchgeführt. 10 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben an einer Fachtagung zum Thema „Medizinisch-beruflich orientierte Rehabilitation (MBOR) – Quo Vadis“ der DRV teilgenommen.

Weitere Mitarbeiterinnen haben an folgenden Weiterbildungen erfolgreich teilgenommen: Lebensmittelallergien (Diätküche), Küchenorganisation (Chefkoch), Fachtagung Patientenschulung (Sportlehrer, OÄ).

Folgende Weiterbildungen wurden erfolgreich abgeschlossen: KG-Gerät,  
1 Physiotherapeuten befinden sich in der Ausbildung „Manuelle Therapie“

## B5 Räumliche Ausstattungsmerkmale der HolsingVital GmbH

### B5-1 Funktionsräume


<b>RAUM</b>	<b>GESAMTFLÄCHE („Ca.-Angaben“)</b>
<i>Empfang/Foyer</i>	<i>180 m<sup>2</sup></i>
<i>Café-Restaurant</i>	<i>225 m<sup>2</sup></i>
<i>Speisesaal „Wiehenstube“</i>	<i>224 m<sup>2</sup></i>
<i>Speisesaal Vier Eichen</i>	<i>250 m<sup>2</sup></i>
<i>Speisesaal Dummerten</i>	<i>156 m<sup>2</sup></i>
<i>Lehrküche</i>	<i>88 m<sup>2</sup></i>
<i>Küche</i>	<i>360 m<sup>2</sup> (inkl. Kühlhäuser u. Lager)</i>
<i>Labor</i>	<i>35 m<sup>2</sup></i>
<i>MTT</i>	<i>90 m<sup>2</sup></i>
<i>Turnhalle</i>	<i>136 m<sup>2</sup></i>
<i>Gruppenraum</i>	<i>56 m<sup>2</sup> (ehem. ATL-Raum)</i>
<i>Bewegungsbad</i>	<i>76 m<sup>2</sup> (Becken)</i>
<i>Sauna</i>	<i>100 m<sup>2</sup></i>
<i>Ergotherapie</i>	<i>70 m<sup>2</sup> (Gruppenraum)</i> <i>56 m<sup>2</sup> (Einzelbehandlung)</i>
<b>Funktionstraining</b>	<b>96 m<sup>2</sup> (Kleingruppen)</b>
<i>„Elektropark“</i>	<i>50 m<sup>2</sup></i>
<b>Wellnessbehandlung/Massage (4 Räume)</b>	
<i>Ergometertraining</i>	<i>30 m<sup>2</sup></i>



### B5-2 Verkehrsräume

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

### B5-3 Patientenzimmer

						
	<i>Zi.-Nr. EG</i>		<i>Zi.-Nr. 1. OG</i>		<i>Zi.-Nr. 2. OG</i>	
	<i>EZ</i>	<i>DZ</i>	<i>EZ</i>	<i>DZ</i>	<i>EZ</i>	<i>DZ</i>
<b><i>Stammhaus</i></b>			113 116-122		201-228	
<b><i>Haus Wittekind</i></b>		301-314	315, 316	317-328	329-337	336-342
<b><i>Haus Vier Eichen</i></b>			123-147		229-253	
<b><i>Haus Dummerten</i></b>	501-516		521-522 524-537	523	541-542 544-557	543
<b><i>Gesamt</i></b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>50</b>	<b>13</b>	<b>76</b>	<b>7</b>

**143 EZ**  
**35 DZ**  
**Gesamt : 178 Betten**

## **S Qualitätsmanagement**

### **S1 Qualitätspolitik und Qualitätsziele**

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

- Ärztliche Versorgung und Behandlung,
- Diagnostik, Pflege und Therapie,
- allgemeine und individuelle Patientenbetreuung

in allen Phasen der Leistungserbringung in höchster Qualität und nach den gesetzlichen Vorschriften durchzuführen.

Zu den Aufgaben aller Bereiche gehört die Förderung des Qualitätsbewusstseins im Dienste des Patienten. Die Abteilungsleiter sind verpflichtet, dieses Qualitätsbewusstsein zu steigern.

Qualitätsverbesserungen bezüglich aller Tätigkeiten müssen ein kontinuierlicher Prozess sein; sie müssen planmäßig und systematisch begonnen und verfolgt werden. Dies gilt für alle Bereiche des Unternehmens.

Für die Erfüllung der wichtigen Aufgaben werden alle Mitarbeiter jederzeit zielgerecht informiert und geschult. Die Aus- und Weiterbildung ist danach zu beurteilen, in welchem Maße sie dem Patienten, dem Qualitätsfortschritt der Abläufe und dem Qualitätsbewusstsein dient.

Die Klinikleitung stellt alle notwendigen materiellen Voraussetzungen hierfür zur Verfügung. Die Abteilungsleiter sorgen dafür, dass diese Qualitätspolitik allen Mitarbeitern der Klinik bekannt gemacht wird.

### **Prozesse**

Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird ermöglicht, Arbeitsabläufe (=Prozesse) mit zu gestalten oder Änderungsvorschläge zu unterbreiten.

Ihre Vorschläge werden mit den Q-Moderatoren der einzelnen Abteilungen besprochen und dann entweder der Geschäftsführung (für den nicht medizinischen Bereich) oder dem leitenden Arzt für den medizinischen Bereich vorgelegt. Diese leiten den Vorschlag weiter an die QMB und zwar in Form von Richtlinien, Arbeitsanweisungen oder Standards mit den dazugehörigen Formularen.

### **Richtlinien und Arbeitsanweisungen**

Richtlinien bedeuten für eine oder mehrere Abteilungen der Klinik eine verbindliche Festlegung, die von der Geschäftsführung oder dem leitenden Arzt getroffen wird.

Eine Arbeitsanweisung ist die konkrete Benennung von Abläufen in den Abteilungen.

Besonders risikobehaftete Abläufe werden mit speziellen Anweisungen – sog. Standards – detailliert beschrieben.

### **Formulare**

Es wird sichergestellt, dass intern ausschliesslich Formulare verwendet werden, die im Formularregister der HolsingVital GmbH aufgeführt sind.

Für den externen Gebrauch bestimmte Formulare müssen eine Form aufweisen, die sie eindeutig der Klinik HolsingVital zuordnen (LOGO).

## Planung der Prozesse

Durch Festlegung von Prozessen ist gewährleistet, dass die Dienstleistung die Anforderungen von Kunden und Behörden erfüllt.

Zu den **Managementprozessen** zählen Verfahren zum Betrieb einer Rehabilitationsklinik wie Genehmigungen und Zulassungen, Aufsichtsregelungen durch die Behörden, Weiterbildungsermächtigungen usw.

Als **Kernprozess** ist die Behandlung der Patienten definiert.  
Dieser Prozess wird unterteilt in den **Kernprozess Patientenverwaltung** und den **Kernprozess Medizinische Patientenversorgung**.

Als **Stützprozesse** sind verschiedene Abläufe wie z.B. Beschaffung von Waren und Personal, definiert, die den eigentlichen Kernprozess erst ermöglichen. Zu den Stützprozessen werden außerdem die Behandlungspfade (s.o.) gezählt. Hier wurde der Behandlungspfad Verhaltensmedizinische Orthopädie (VMO) hinzugefügt.

Die einzelnen Prozesse sind in Flussdiagrammen dargestellt, in denen auch die Bezugsdokumente (z.B. Gesetze, Verordnungen, Handbuchkapitel, Richtlinien, Arbeitsanweisungen und evtl. auch Formulare) aufgeführt sind.

## Ziele

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

Die strategischen Ziele werden kommuniziert und - soweit hilfreich - mit Kennzahlen quantifiziert.

Alle Abteilungen setzen sich für das laufende Kalenderjahr definierte Ziele, die am Ende des Jahres resümiert werden.

## Spezifische Qualitätspolitik

1. Klinikeigenes Qualitätsmanagement, (Re-) Zertifizierung 02/11 nach DIN EN ISO 9001:2008; IQMP-Reha; DEGEMED
2. Teilnahme am Qualitätssicherungsprogramm der DRV (Peer Review)
3. Qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
4. Ärztliche und pflegerische Betreuung im Haus rund um die Uhr
5. Tägliche Aufnahme und Untersuchung
6. Jeder Mitarbeiter ist für seine Tätigkeit selbst verantwortlich
7. Versorgung durch examinierte Pflegekräfte
8. Personalschulungen
9. Regelmäßige Fort- und Weiterbildung des Personals
10. Ärztliche Aufnahme am Anreisetag
11. Therapiebeginn spätestens am Tag nach der Aufnahme
12. Indikationsbezogene therapeutische Konzepte
13. Therapiemöglichkeiten über 6 Tage wöchentlich
14. Betreuung durch hauseigenen Sozialdienst
15. Betreuung durch hauseigenen psychologischen Dienst
16. Entsendung der Arztbriefe spätestens am 8. Werktag nach der Entlassung
17. Regelmäßige Patientenbefragung und Auswertung
18. Arbeiten in Rehabilitationsteams und Qualitätszirkeln
19. Organisiertes Freizeitprogramm (nicht medizinische Betreuung)

**S1-1 Leitbild**

**HolsingVital –  
Rehabilitation mit Hand, Herz und Verstand**

**Die Leitmotive „Hand, Herz und Verstand“**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von HolsingVital betrachten die Beziehung zum Patienten als ihren zentralen Wirkungsbereich. Sie legen Wert auf die Gestaltung einer vertrauensvollen Beziehung zum Patienten. Eine vertrauensvolle Beziehung ist die Basis für Kooperationsbereitschaft und die Aktivierung der Selbstheilungskräfte.

Im Gesundheitswesen hat die Betonung der Eigenverantwortlichkeit für die Gesundheit an Bedeutung gewonnen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von HolsingVital leisten ihren Beitrag zur Förderung eines allgemeinen Gesundheitsbewußtseins bei ihren Patienten und engagieren sich in gesundheitlicher Aufklärung und gesundheitsrelevanten Trainingsmaßnahmen.

Die „**Hand**“ als Leitmotiv will ausdrücken:

Ärzte und Therapeuten arbeiten patientenzentriert. Als „Helfer“ sind sie stets bereit, auch praktische Anleitung zu geben, Hilfestellung zu leisten, in konkreten Situationen Problem- und Konfliktlösungen anzubieten.

Das „**Herz**“ als Leitmotiv wollen wir umsetzen im Sinne von:

Wertschätzung in Umgangsformen, Führungsstil und Konfliktverhalten als Basis für Vertrauen und Kooperationsbereitschaft zwischen Patient und Therapeut, zwischen Management und Mitarbeitern.

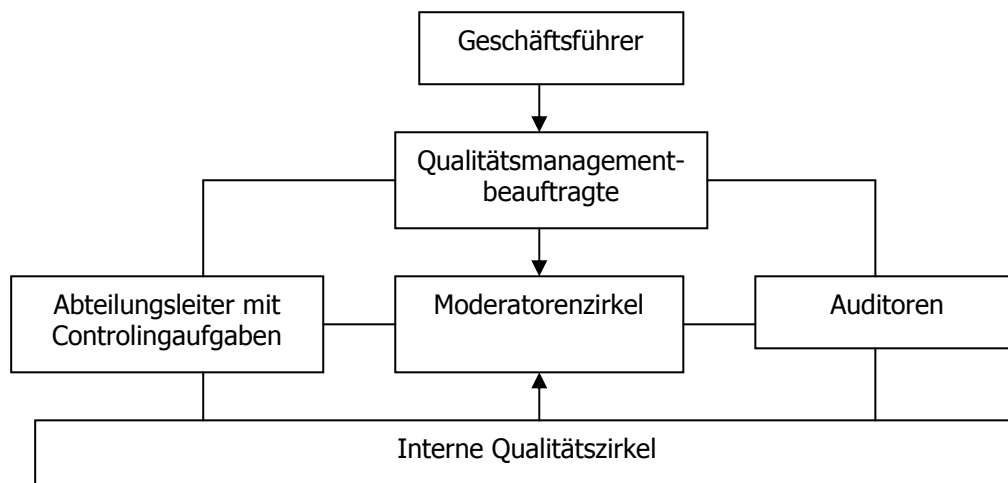
Mit dem „**Verstand**“ als Leitmotiv unserer Arbeit schließlich sind wir den folgenden Prinzipien verpflichtet:

Wissenschaftlichkeit, Einbeziehung moderner Erkenntnisse in die Behandlungskonzepte

**Wir wollen, dass Sie aktiv und beweglich bleiben durch eine den ganzen Menschen erfassende Gesundheitsvorsorge.**

**S2 Konzept des Qualitätsmanagements**

**S2-1 Aufbau des Qualitätsmanagements**



Das QM-System von HolsingVital orientiert sich an den Qualitätszielen des Unternehmens sowie an Sicherheitsaspekten und ökonomischen Maßgaben. Es ist ergebnis- und prozessorientiert. Die Kernprozesse werden laufend überprüft, so dass wir unsere Arbeit im Sinne der Kundenanforderungen ständig verbessern können.

Die erfolgreiche Entwicklung unseres QM-Systems beruht auf einem interdisziplinären Ansatz, der verschiedene Perspektiven (medizinisch, therapeutisch, betriebswirtschaftlich) in einem ganzheitlichen Konzept zusammenführt.

Die kontinuierliche Weiterentwicklung der medizinischen Leistungsqualität ist eine zentrale Aufgabe des Managements.

Das QM-System dient der Optimierung und Sicherstellung der Patientenbetreuung gemäß der gesetzlichen Vorgaben.

Interne und externe Audits werden regelmäßig durchgeführt, erstmalig im Jahr 2008. Hierzu werden Mitarbeiter aus allen Abteilungen geschult und herangezogen (s.o.).

## **S2-2 Patientenorientierung**

Die besondere Stärke von HolsingVital liegt im Angebot eines differenzierten Leistungsspektrums der modernen Rehabilitation in einem ansprechenden Ambiente mit freundlichen Mitarbeitern, familiärer Atmosphäre und ortsgebundenen Heilmitteln.

Die Behandlungspfade (Auswahl und Intensität der Therapie) werden mit dem Patienten indikationspezifisch sorgfältig abgestimmt und ärztlicherseits engmaschig kontrolliert. Die Therapieziele werden mit dem Patienten gemeinsam festgelegt und beziehen sich auf die Beeinträchtigung in allen Lebensbereichen.

In der medizinischen Rehabilitation stehen heute chronische Erkrankungen mit langfristigem, häufig progredientem und/oder phasenweisem Verlauf im Vordergrund. Für die meisten dieser chronischen Erkrankungen ist von einer multifaktoriell bedingten Entstehung auszugehen. Von Bedeutung sind neben Umweltfaktoren auch soziale und gesellschaftliche Bedingungen sowie der Lebensstil und das Verhalten der Person.

Im Rahmen dieser Sichtweise (bio-psycho-soziales Entstehungsmodell) gewinnen neben medizinischen Leistungen auch psychologische/psychotherapeutische Behandlungsansätze innerhalb eines interdisziplinären Rehabilitationskonzeptes an Bedeutung.

Durch die Einbeziehung all dieser Aspekte können wir den Patienten bei der Aktivierung und Übernahme von Eigenverantwortung wirksam unterstützen.

So bieten wir unseren Patienten verlässliche Therapieabläufe, die in ihrer Qualität gleichbleibend hochwertig sind.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HolsingVital GmbH pflegen intensiven Patientenkontakt. Persönliche Begrüßung, fachliche Visiten und therapeutische Gespräche sowie Seminare und Vorträge vertiefen die patientenorientierte Kommunikation.

Die Zufriedenheit der Patienten ist ein wichtiges Qualitätskriterium, sie wird regelmäßig empirisch erhoben und ausgewertet.

Auf der Basis der Rehabilitationsdiagnostik werden Ziele im Hinblick auf die Teilhabe und Wiedereingliederung in Beruf, Gesellschaft und Familie vereinbart. Der gesamte Behandlungsverlauf wird sorgfältig dokumentiert, danach erfolgt die Beurteilung des Therapieergebnisses und die sozialmedizinische Bewertung. Der Entlassungsbericht fasst diesen Prozess zusammen und schließt ihn mit Nachsorgeempfehlungen ab.

## **S2-3 Mitarbeiterorientierung**

Die Klinikleitung ist sich bewusst, dass fachliche Kompetenz, Motivation und Zufriedenheit der Mitarbeiter zu den wichtigsten Ressourcen des Unternehmens gehören, da sie im engen Zusammenhang mit der Qualität der Dienstleistung stehen.

HolsingVital beschäftigt in allen Bereichen qualifizierte Mitarbeiter. Die Qualifikation stellt die aktive Teilnahme des Mitarbeiters am Behandlungskonzept sicher.

Bei der Planung der internen Schulungen arbeitet HolsingVital mit einem Jahresplan, in dem Wünsche der Mitarbeiter Berücksichtigung finden. Die gesetzlich geforderten Schulungen bzgl. Datenschutz, Arbeitssicherheit, Hygiene usw. werden planmäßig umgesetzt.

Das interne Programm wird durch externe Fortbildungsangebote ergänzt. Der Mitarbeiter kann seine Wünsche äußern und eine Maßnahme beantragen, über den Antrag wird bedarfsgerecht entschieden.

Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter ist geregelt. Die Kenntnis der Ablauforganisation und der Behandlungsstandards ist Voraussetzung für die gleichbleibende Prozessqualität.

Die Klinikleitung bemüht sich um eine angemessene Anerkennung der Leistungen der Mitarbeiter und richtet einmal jährlich eine Betriebsfeier aus. Langjährige Mitarbeiter werden geehrt und beschenkt, persönlicher Jubiläen wird gedacht. In der Jahresschlusssitzung (Abteilungsleiterkonferenz) erhalten die Mitarbeiter Informationen über das zurückliegende Geschäftsjahr.

In der HolsingVital GmbH existieren strukturierte Verfahren (Verfahrensweisungen), die den Behandlungsprozess individuell regeln und sicherstellen. Die Behandlungspfade sind indikations- bzw. diagnosespezifisch festgelegt und werden den Patientenbedürfnissen (seiner Leistungsfähigkeit und seiner Zielsetzung) angepasst.

Für jeden Klinikbereich ist der Abteilungsleiter als Prozessverantwortlicher benannt, der Prozesse in Zusammenarbeit mit den Moderatoren und auch abteilungsübergreifend erarbeitet und mit der Klinikleitung abstimmt. Im Bedarfsfall werden Qualitätszirkel eingesetzt, die abteilungsübergreifend arbeiten und konkrete Problemstellungen bearbeiten und ihr Ergebnis der Klinikleitung vorstellen. Die erarbeiteten Vorschläge werden nach Genehmigung als Verfahrens- und/oder Arbeitsanweisungen verfasst und gemäß den übergeordneten Richtlinien im QM-Ordner freigegeben und im Unternehmen kommuniziert.

Die Mitarbeiter werden entsprechend ihren Kenntnissen in den ständigen Aktualisierungsprozess der Behandlungspfade mit einbezogen.

Behandlungspfade dienen unter medizinischen, methodischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten der Erreichung des mit dem Patienten vereinbarten Therapieziels.

Gemäß der Unternehmensphilosophie bedient sich die Leitung des Führungsstils „Open-Office“. Der Mitarbeiter kann die offene Tür nutzen, um Probleme auf dem kurzen Dienstweg vorzutragen.

Der Aufenthalt des Patienten wird als strukturierter Ablaufplan gestaltet. Dieser unterliegt einer ständigen Zweckmäßigkeitüberprüfung. Die einzelnen Leistungen werden dokumentiert.

Im Rahmen einer Kooperation mit dem Bonusprogramm einer GKK bietet die HolsingVital GmbH ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Maßnahmen der Betrieblichen Gesundheitsförderung an. Es wird ihnen die kostenlose Teilnahme an Sport- und Bewegungsangeboten ermöglicht. Als zusätzlicher Anreiz wird ½ Stunde pro Monat als Arbeitszeit gewährt. Im Berichtszeitraum wurden Wirbelsäulengymnastik und Nordic Walking angeboten. Geplant ist eine Einheit zum Thema Stress.

### **S3 Qualitätssicherung – Verfahren und Ergebnisse**

#### **S3-1 Verfahren zur Qualitätsbewertung**

2008 wurde HolsingVital gemäß den QM-Verfahren DIN EN ISO 9001: 2000, DEGEMED und IQMP-Reha zertifiziert. Das erste Überwachungsaudit erfolgte 03/09, das zweite 04/10. 2010 erfolgte die Umstellung auf DIN EN ISO 9001:2008. Mit der Re-Zertifizierung 2011 stellt sich HolsingVital der erneuten externen Überprüfung durch Fachgutachter.

Weiterhin nimmt HolsingVital teil an den Qualitätssicherungsmaßnahmen der Rentenversicherungsträger sowie am Peer-Review-Verfahren. Die Ergebnisse stehen in Form eines gesonderten Q-Berichtes zur Verfügung.

HolsingVital führt interne Audits durch. Durch diese Selbstbewertung können wir regelmäßig und systematisch kontrollieren, ob wir unsere selbstgesetzten Q-Ziele erreichen.

Die Einrichtung führt intern regelmäßige Patientenbefragungen durch und wertet diese aus (Ergebnisse für den Berichtszeitraum s. Tabelle).

Bereiche	Bewertung Heilverfahren	Trend	Bewertung Anschlussheilbehandlung	Trend
<b>Die Klinik</b>	<b>1,99</b>	↓	<b>1,72</b>	→
<b>Die Betreuung</b>	<b>1,67</b>	↑	<b>1,58</b>	↑
<b>Die Therapie</b>	<b>1,70</b>	↓	<b>1,70</b>	↑
<b>Verpflegung/Service/Diätberatung</b>	<b>1,74</b>	↓	<b>1,60</b>	→
<b>Freizeitangebote</b>	<b>2,83</b>	↑	<b>2,39</b>	↑
<b>Gesamturteil</b>	<b>1,87</b>	↑	<b>1,55</b>	→
<b>Gesamtdurchschnitt</b>	<b>1,84</b>	↑	<b>1,66</b>	↑
Anzahl Patienten	N=263		N=722	

Tab.: Patienten-Umfrage-Auswertung 2011

## **S4 Qualitätsmanagementprojekte**

### **S4-1 VMO**

**Status des Projektes:** Geplanter Beginn war der 1.7.2011, Verzögerungen entstanden aufgrund nachzureichender formaler Voraussetzungen. Erste Aufnahme einer VMO-Gruppe am 17. November 2011, eine weitere Gruppe am 28.12.2011.

Im Rahmen der VMO wurde als Erweiterung des therapeutischen Angebotes eine funktionelle Therapie eingeführt als berufsorientierte Ergotherapie. Dafür wurde ein Übungsraum eingerichtet (s. räumliche Ausstattung).

### **S4-2 Kennzahlen**

**Status des Projektes:** Vorschläge pro Abteilung sind eingegangen, eingehende Prüfung und Zusammenfassung im Verlaufe des Jahres 2012.

Die HolsingVital GmbH plant die Festlegung eines Kennzahlenkataloges, dazu wurden in den einzelnen Abteilungen Schulungen durchgeführt und Vorschläge gesammelt.

### **S4-3 Adipositas**

**Status des Projektes:** wird nicht durchgeführt.

2011 wurde in einem internen QZ die Aufnahmemöglichkeiten schwergewichtiger Patientinnen und Patienten (>150kg) geprüft. Diese Option wurde aus verschiedenen Gründen negativ beschieden

### **S4-4 Salzgrotte**

**Status des Projektes:** Fertigstellung 07/2011, seither 2971 verkaufte Eintrittskarten

Im April 2011 wurden die Naturmoorbäder aus Rentabilitätsgründen eingestellt. An der Stelle der Moorwannen entstand eine Salzgrotte, die Massage- und Behandlungsräume wurden zentral in den ersten Stock des Stammhauses verlegt, so dass ein zusammenhängender Wellnessbereich entstand.

#### **S4-5 Q-Siegel MRSA des MRE-Netzwerkes Nordwest**

Status des Projektes: HolsingVital strebt in Zusammenarbeit mit dem Gesundheitsamt das Qualitätssiegel „MRSA“ des „MRE-Net Nordwest“ an. Das regionale Netzwerk zur Prävention multiresistente Erreger in Ostwestfalen-Lippe ist eine Kooperation aller Gesundheitsämter und der Fakultät Gesundheitswissenschaften der Universität Bielefeld. Hauptziel dieses Projektes ist die Steigerung der Patientensicherheit.

#### **S4-6 Überwachung des QM-System**

Die Klinik HolsingVital, Fachklinik für orthopädisch-traumatologische Rehabilitation ist 2008 nach den Kriterien der QM-Systeme DIN EN ISO 9001:2000, IQMP-Reha und DEGEMED zertifiziert worden. 2011 erfolgte das dritte Überwachungsaudit.

Die Zufriedenheit unserer Patienten, der Kostenträger und weiterer Partner sind zentrale Gesichtspunkte für die Weiterentwicklung und Verbesserung unserer Qualität und unserer täglichen Arbeit.

Nachprüfbar Qualität erachten wir als essentiell für eine gute Belegung und damit für die Sicherung unseres Marktanteils.

Mit dem Überwachungsaudit 02/12 stellen wir uns erneut dieser Überprüfung durch unabhängige Fachleute.

Das QM-System hat das Beschwerdemanagement erweitert und die schriftl. Patientenbeschwerden einer Auswertung zugeführt: 1x im Quartal werden die vorliegenden schriftl. Äußerungen in der Abteilungsleitersitzung vorgelegt, Lösungen werden besprochen.

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

#### **S4-7 Qualitätszirkel**

##### **Externe Qualitätszirkel**

Klinikvertreter nehmen an regelmäßig stattfindenden externen Qualitätszirkeln mit Klinikvertretern aus anderen Rehabilitationseinrichtungen der Region teil.

Weiterhin wird das jährlich stattfindende Klinikvertretertreffen der Deutschen Tinnitusliga als Expertenforum jährlich besucht.

##### **Interne Qualitätszirkel/Arbeitsgruppen**

Regelmäßig durchgeführt wurden

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

Im Berichtszeitraum hat es zu folgenden Themen interne Arbeitsgruppen gegeben:

1. Vorbereitung VMO
2. AHB-Aufnahmekriterien
3. DRV-Therapiestandards; KTL
4. STUBS
5. Verbesserung der Abläufe im MTT-Raum (aufgrund von Beschwerden)
6. Cross-Selling
7. Messeauftritte

Zu 2: Die Aufnahmekriterien für AHB-Patienten wurden überarbeitet und in einer Richtlinie zusammengefasst (R.Med.HV.003).



## **S 5 -Ergebnisqualität**

### **S 5-1 Staffelsteinscore**

Die Erhebung des Staffelsteinscore wurde im Berichtszeitraum an zwei Meßzeitpunkten (T1=Anreise und T2=Abreise) durchgeführt. Die Differenz entspricht der durchschnittlichen Besserung.

	<b>T1 (MW)</b>	<b>T2 (MW)</b>	<b>Diff. (MW)</b>	<b>n</b>
<b>AHB Hüft-Tep</b>	71,7	96,4	+ 24,7	473
<b>AHB Knie-Tep</b>	72,1	97,6	+ 25,5	405

### **S5-2 Komplikationsstatistik med. Abteilung I. – IV. Quartal 2011**

Kleinere geschlossene und offenen Verletzungen, die sich bei unseren Pat. ergeben, werden von uns hier im Haus behandelt. Ebenso beherrschbare Komplikationen aus anderen Fachgebieten (internistisch-allgemeinmedizinisch, gynäkologisch, urologisch, etc.). Insbesondere bei Erkrankungen aus dem augenärztlichen, HNO-ärztlichen und zahnmedizinischen Bereich werden die Pat. bei den niedergelassenen Kollegen in der Umgebung vorgestellt.

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

Insgesamt erfolgten im Zeitraum (Januar bis Dezember 2011) 60 Verlegungen. Bei den orthopädischen Komplikationen handelt es sich hauptsächlich um Wunddehiscenzen bzw. Wundinfektionen, Verd. auf tiefe Beinvenenthrombosen bzw. Lungenembolie, Luxationen nach Hüft-TEP-Implantation, seltener andere Komplikationen bei Implantaten oder Osteosynthesematerial. Insgesamt 26 Pat. mit orthopädisch-unfallchirurgischen Komplikationen.

Bei den internistisch-allgemeinmedizinischen Verlegungen waren die überwiegenden Fälle kardiovaskuläre und pulmonale Komplikationen wie V.a. Herzinfarkt, etc., insgesamt 22x . Andere internistische und sonstige wie z. B. Infektionen aus anderen Fachbereichen (Urologie, Gynäkologie) insgesamt 12 x.

Laut den vorliegenden Sturzprotokollen sind insgesamt 44 Pat. im Laufe des Jahres 2011 im Klinikbereich gestürzt, davon überwiegend im Zimmer (20 x) bzw. WC/Bad (7 x), weitere Stürze erfolgten in den Fluren/Fahrstuhl/Therapiebereich bzw. den Außenanlagen der Klinik.

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

Im August 2011 ein Todesfall aufgrund Herz/Kreislaufversagen nach erfolgloser Reanimation.

### **S5-3 Ergebnisse Peer Review**

Darstellung der Ergebnisse vorauss. Q-Bericht 2012.