



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog Version 2.0 für Rehabilitationseinrichtungen

| | |
|--|--|
| Rehabilitationseinrichtung: | Reha-Zentrum prosper |
| Institutionskennzeichen: | (amb.) 540550028 / (stat.) 510554965 |
| Anschrift: | Osterfelder Straße 157a 46242 Bottrop |
| Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer: | 2019-0018 RH |
| durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle: | QMS Cert Zertifizierungsgesellschaft mbH, Bramsche |
| Gültig vom: | 18.07.2019 |
| bis: | 17.07.2022 |
| Zertifiziert seit: | 24.08.2013 |

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----------|
| Vorwort der KTQ® | 3 |
| Vorwort der Einrichtung | 5 |
| Die KTQ-Kategorien | 6 |
| 1. Rehabilitandenorientierung | 7 |
| 2. Mitarbeiterorientierung | 9 |
| 3. Sicherheit - Risikomanagement | 10 |
| 4. Informations- und Kommunikationswesen | 11 |
| 5. Unternehmensführung | 11 |
| 6. Qualitätsmanagement | 12 |

Vorwort der KTQ®

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

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

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

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

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

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

- die Rehabilitandenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- Sicherheit - Risikomanagement,
- das Informations- und Kommunikationswesen,
- die Unternehmensführung
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

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

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

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

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

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung, die Strukturdaten sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 52 Kriterien des KTQ-Kataloges 2.0.

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

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

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die Deutsche Krankenhausgesellschaft

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

F. Wagner

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung

Das Reha-Zentrum prosper ist in eine gute Infrastruktur eingebunden und liegt zentral, aber dennoch in ruhiger Lage. Das moderne Gebäude wurde Anfang 2004 zwischen dem Knappschaftskrankenhaus und dem Gesundheitspark Quellenbusch errichtet. Auf über 5.000 qm werden hier 32 stationäre und 60 ambulante- ganztägige (teilstationäre) Therapieplätze für neurologische Patienten vorgehalten.

Das Zentrum ist Teil des Konzeptes des knappschaftlichen Gesundheitsnetzes prosper in Bottrop, bei dem Krankenhausaufenthalt, Rehabilitation und ambulante Weiterbehandlung eng miteinander verzahnt sind. Die Patienten profitieren von einer geschlossenen Behandlungskette von der Akutbehandlung auf der Stroke Unit und in der Neurologischen Klinik des Knappschaftskrankenhauses bis hin zur Weiterversorgung in der Rehabilitationsklinik – und dies bei räumlicher Nähe zum Wohnort und zur Familie.



Die Rehabilitationsklinik, von der knappschaftlichen Rentenversicherung als Nebenbetrieb geführt, wurde am 01.01.2014 vom Knappschaftskrankenhaus Bottrop übernommen. Am 01.05.2014 hat das Krankenhaus schließlich als letzter Eigenbetrieb der Knappschaft-Bahn-See einen Rechtsformwechsel vollzogen und agiert seitdem zusammen mit dem Reha-Zentrum prosper als eigenständige Knappschaftskrankenhaus Bottrop GmbH.

Die KTQ-Kategorien

1. Rehabilitandenorientierung

Das Reha Zentrum hat aktuelle Leitlinien, Expertenstandards und Empfehlungen der Fachgesellschaften (z.B. Deutsche Gesellschaft für Neurologie/DGN, Deutsche Gesellschaft für Neurorehabilitation DGNR) mit klinikintern entwickelten Konzepten und Behandlungsstandards umgesetzt. Diese sind allen an der Versorgung beteiligten Personen bekannt und werden individuell auf den Rehabilitanden angewendet. Neue wissenschaftliche Erkenntnisse aus Schulungen und Fortbildungen fließen in die Umsetzung mit ein. Behandlungskonzepte und Standards werden kontinuierlich überprüft, aktualisiert und kommuniziert. Im Intranet und Internet können sich Mitarbeiter über Änderungen der Standards und Leitlinien informieren. Der Rehabilitand wird in alle durchzuführenden Behandlungs-/Therapieschritte und Maßnahmen der Versorgung einbezogen und seine Umgebung ist rehabilitandenorientiert gestaltet. Eine umfassende und strukturierte Erhebung der relevanten Rehabilitanden-Daten ist gewährleistet. Unsere Mitarbeiter schaffen eine Umgebung, in der Privat- und Intimsphäre respektiert werden, so dass offene Gespräche mit dem Rehabilitanden oder deren Angehörigen möglich sind. Dabei werden Rehabilitandenrechte gewahrt. Die Rehabilitandenaufklärung erfolgt umfassend und unter Berücksichtigung der rechtlichen Vorgaben. Über Ablauf und Organisation des Therapieaufenthaltes informiert unsere Klinik ausführlich. In Informationsmappen kann dieses gezielt nachgelesen werden. Besucher können unter Berücksichtigung der Behandlungspläne jederzeit empfangen werden. Anwesende Angehörige werden bei Wunsch und Zustimmung des Rehabilitanden gerne in die therapeutischen/pflegerischen Maßnahmen mit einbezogen. Flyer, Infobroschüren und Aushänge informieren Rehabilitanden und Angehörigen über Informationsveranstaltungen, Schulungen und Beratungen. Bei Verständigungsproblemen helfen fremdsprachige Mitarbeiter oder Familienangehörige. Erstdiagnostik und Erstversorgung Akut- und Notfallversorgung erfolgen über das unmittelbar angrenzende Knappschafts-Krankenhaus Bottrop, welches mit einem Tunnelgang direkt mit der Reha-Klinik verbunden ist. Notfallrehabilitanden werden durch qualifiziertes ärztliches und pflegerisches Personal versorgt. Bei Notfallversorgung werden spezielle Rehabilitanden-Bedürfnisse z.B. bezüglich des religiösen Hintergrundes berücksichtigt. Das Reha Zentrum verfügt über 60 ambulante-ganztätige (teilstationäre) Plätze. Gemeinsam mit dem Rehabilitanden soll durch spezifische, neurologisch-rehabilitative Maßnahmen die bestmögliche Teilhabe und Wiedereingliederung in die Familie, den Beruf und in die Gesellschaft erreicht werden. Der behandelnde Arzt und Pflegedienst führt Erstgespräche, um Probleme, Wünsche und Ziele zu erfassen und Maßnahmen zu planen. Ein individueller Behandlungsplan wird erstellt, der sich an Wünschen und Zielen des Rehabilitanden ebenso wie an Funktionsfähigkeiten und -einschränkungen orientiert und mit unseren Behandlungskonzepten und Therapiestandards abgestimmt ist. Während der Rehabilitation werden regelmäßig Gespräche geführt, um Maßnahmen an die Bedürfnisse des Rehabilitanden anpassen zu können. Der Rehabilitand kann jederzeit Maßnahmen, die ihm nicht liegen oder Schwierigkeiten bereiten, mit dem Pflegepersonal, den Therapeuten und den Ärzten kommunizieren und es werden alternative Maßnahmen geplant. Die begründete Ablehnung diagnostischer und therapeutischer Maßnahmen wird respektiert. Stationäre Diagnostik, Interdisziplinarität und Behandlung Am Aufnahmetag erfolgt sowohl eine standardisierte ärztliche wie auch pflegerische Aufnahme. Die ärztliche Aufnahme ist immer mit einer ausführlichen körperlichen Untersuchung verbunden. Ferner werden die Bedürfnisse, Gewohnheiten und Lebensumstände des Rehabilitanden erfasst, bei Bedarf und nach Zustimmung durch den Rehabilitanden auch unter Einbeziehung der Angehörigen. Der behandelnde Arzt ist für die Steuerung des Behandlungs-Prozesses verantwortlich. Er sichtet die vom Rehabilitanden

mitgebrachten Vorbefunde. Bei Aufnahme entscheidet er auf Grundlage der Anamnese und klinischen Untersuchungen sowie individuellen Rehabilitanden-Therapieziele über die Verordnung entsprechender Behandlung und Therapien. Im interdisziplinären Team erfolgt die Abstimmung über übergeordnete Teilhabe-Ziele. Indikationsbezogene Standards (Schlaganfall, Morbus Parkinson u.a.) werden ebenso herangezogen, wie klinikintern entwickelte Gruppenkonzepte. Die Aufklärung über diagnostische Maßnahmen erfolgt anhand von Aufklärungsformularen (DIOMED), bei Wunsch unter Einbeziehung von Angehörigen. Die begründete Ablehnung wird respektiert. Eine ressourcenorientierte und eigenverantwortliche Rehabilitation wird über die enge Zusammenarbeit mit den Rehabilitanden unter Einbezug und Schulung von Angehörigen gewährleistet. Für jeden Rehabilitanden wird ein körperlicher, seelischer und sozialer Status erhoben, der die Grundlage für die weitere Behandlung/Therapie darstellt. Neurologisch-rehabilitative Maßnahmen erfolgen unter Berücksichtigung der Ressourcen, Erwartungen und Ziele des Rehabilitanden. Für jeden Rehabilitanden wird der umfassende Rehabilitationsprozess unter Benennung der Behandlungs-/Therapieziele festgelegt. Aus jeder Fachabteilung fließen weitere individuelle Ziele und Behandlungsmöglichkeiten in den Behandlungsprozess mit ein. Der gesamte Rehabilitationsprozess und das individuelle Therapieprogramm werden in Visiten, ärztlichen Kontrollen und interdisziplinären Teambesprechungen stetig überprüft und angepasst. Unsere Rehabilitanden werden umfassend informiert und aktiv in den Rehabilitationsprozess einbezogen. Ein einheitliches Dokumentationssystem stellt den Informationsfluss aller an der Behandlung beteiligten Mitarbeiter sicher. Der Schmerzstatus wird täglich bei stationären Rehabilitanden erhoben und eine entsprechende Therapie durchgeführt. Durch edukative Maßnahmen (Schulungen, Vorträge und Beratungen) sollen Rehabilitanden dazu befähigt werden, für die eigene Person und Gesundheit Verantwortung zu übernehmen und Verhaltensweisen gesundheitsbezogen zu ändern. Sie werden dadurch zu größtmöglicher Selbständigkeit und Teilhabe in Familie, Beruf, Gesellschaft befähigt. Dafür hält unser qualifiziertes ärztliches, pflegerisches und therapeutisches Personal (Ergotherapie, Physiotherapie, Logopädie, Neuropsychologie, Balneophysikalische und Physikalische Therapie) sowie weiteres Fachpersonal z.B. Diätassistentinnen, ein umfangreiches und breit angelegtes Angebot zu gesundheitsfördernden Maßnahmen bereit. Schulungen:

- * Diabetiker Typ I u II (auch Türkisch)
- * Ernährungsberatung
- * Raucherentwöhnung
- * Rückenschule
- * Einzelschulungen Stomatherapie
- * Patienten mit PEG oder Stoma durch Homecare-Unternehmen
- * Prothesenträger im Umgang mit Hilfsmitteln
- * Schulungen zu den einzelnen Therapieangeboten (z.B. Neuropsychologie: Gedächtnistraining)

Informationsveranstaltungen:

- * Neurologische Rehabilitation
- * Schlaganfall
- * Bluthochdruck
- * Wirbelsäulenerkrankungen
- * Fettstoffwechselstörungen / Diabetes Folgende interne FB werden angeboten:
- * "Zu jung für eine Patientenverfügung?"
- * Gelungene Kommunikation mit Kollegen und Patienten im Klinikalltag

Bereits während der Rehabilitation kann zu örtlichen Selbsthilfegruppen Kontakt aufgenommen werden oder sich über die Angebote von Städten und Gemeinden, Behindertensportbund und

Rehasportgruppen informiert werden. Unsere Therapeuten unterstützen auch im Finden neuer Hobbys, Tätigkeiten z.B. auch der Erprobung. Die kontinuierliche Weiterversorgung des Rehabilitanden in anderen Versorgungsbereichen erfolgt professionell und koordiniert gesteuert unter Integration des Rehabilitanden. Bereits vor der Entlassung wird durch alle Mitarbeiter unserer Einrichtung und insbesondere den Sozialdienst dafür Sorge getragen, dass unsere Rehabilitanden nach der Rehabilitationsmaßnahme gut versorgt sind. Es werden rechtzeitig Kontakte zu weiterbetreuenden Einrichtungen und Instituten aufgenommen. Rehabilitanden erhalten zur Entlassung einen Arztbrief, der alle Informationen über den Rehabilitationsverlauf und die Empfehlungen zur Weiterbehandlung enthält. Besteht der Bedarf einer ambulanten Fortsetzung therapeutischer Maßnahmen, werden Therapieberichte ausgehändigt. Der Pflegedienst gibt Pflegeüberleitungsberichte für ambulante Pflegedienste und stationäre Pflegeeinrichtungen mit. Wir stehen für eventuell aufkommende Fragen telefonisch zur Verfügung. Das Reha-Zentrum prosper ist Teil des knappschaftlichen Konzeptes zur integrierten Versorgung "prosper - Gesund im Verbund" in Bottrop. Hier sind Krankenhausaufenthalt, Rehabilitation und ambulante Weiterbehandlung miteinander verzahnt. Somit ist eine optimale Versorgung durch die Zusammenarbeit der niedergelassenen Prosperärzte und der Klinikärzte gewährleistet.

2. Mitarbeiterorientierung

Schwerpunkte der systematischen Personalentwicklung sind: Karriere- und Nachwuchsplanung, strukturierte Einarbeitung, innerbetriebliche sowie externe Fort- und Weiterbildung, Betriebliches Gesundheitsmanagement, effektive Informations- und Kommunikationswege, Durchführung von Beurteilungs- und Mitarbeitergesprächen. Verantwortlich ist die Leitung der Rehabilitationseinrichtung in enger Absprache mit den Abteilungsleitungen. Über die Personalentwicklung wird sichergestellt, dass Wissensstand, Fähigkeiten und Fertigkeiten der Mitarbeiter den Anforderungen/der Aufgabe/den Verantwortlichkeiten entsprechen. Bei Neubesetzungen von Stellen wird bereits darauf geachtet, dass erforderliche Grundkenntnisse und Qualifikationen vorhanden sind. Mitarbeiterinteressen werden angemessen bei der Führung der Rehabilitationseinrichtung berücksichtigt. Das berufsgruppenübergreifende Konzept zur Einarbeitung neuer Mitarbeiter beinhaltet folgende Elemente: Vorbereitung der Arbeitsaufnahme, eine Orientierungsmappe für neue Mitarbeiter, einen Begrüßungs- und zentralen Einführungstag. Es erfolgt eine strukturierte Einarbeitung in der jeweiligen Abteilung. Der neue Mitarbeiter wird sowohl mit den allgemeinen Regelungen und Abläufen der Einrichtung als auch mit fachbezogenen Besonderheiten vertraut gemacht. Während der Einarbeitungsphase steht jedem neuen Mitarbeiter ein berufserfahrener Ansprechpartner (Mentor) zur Seite. Feedbackgespräche runden das Einarbeitungskonzept ab. Die Mitarbeiter der Rehabilitationseinrichtung sind eingebunden in das Fort- und Weiterbildungskonzept sowohl der Knappschaft-Bahn-See als auch der innerbetrieblichen Fortbildungsmöglichkeiten der Knappschaftskrankenhaus Bottrop GmbH. Es existieren Regelungen zur Freistellung und Kostenübernahme für Fort- und Weiterbildungen von Mitarbeitern. Das Kernkriterium für die finanzielle Beteiligung und Freistellung bildet der Grad des betrieblichen Interesses. Innerhalb der Rehabilitationseinrichtung erfolgt eine regelmäßige interdisziplinäre Fortbildung der Mitarbeiter aller Bereiche, um die Qualität zu erhalten und weiter zu fördern. Darüber hinaus erhalten Mitarbeiter des Pflegedienstes und der Therapie regelmäßig Zeiten, sich abteilungsintern fortzubilden. Die Rehabilitationsklinik nutzt digitale Informationssysteme, um den Mitarbeitern rund um die Uhr Zugang zu fachbezogenen Datenbanken, Fachzeitschriften, Fachbüchern sowie Literaturre-

cherchen zu ermöglichen. Darüber hinaus verfügen alle Bereiche über eine arbeitsplatzbezogene Grundausstattung an Fachliteratur. Für Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen stehen eine Vielzahl von Moderations- und Präsentationsmedien zur Verfügung.

3. Sicherheit - Risikomanagement

Zielsetzung des Risikomanagements ist die umfassende Gewährleistung der Rehabilitandensicherheit, die Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit und der Zukunftspotenziale der Knappschafts-Krankenhaus Bottrop GmbH incl. des Reha-Zentrums prosper. Die Einhaltung gesetzlicher Regelungen, wie z.B. Hygienemanagement, Arbeits- und Brandschutz, Fort- und Weiterbildungen dienen dazu, Risiken zu vermeiden. Externe Kontrollen bestimmter Risikobereiche, z.B. Arzneimittel und Wirtschaftlichkeitsprüfungen finden regelmäßig statt. In folgenden Bereichen sind Risikoanalysen bereits ein gelebter Standard: Sturz, MRSA-Eingangsscreening, Patientenarmbänder, Dekubitus, CIRIS (Critical Incident Reporting System) und Wundmanagement. Eine Risikoanalyse der technischen Systeme mit einem entsprechenden Maßnahmenkatalog liegt vor. Es existieren Pläne für nicht-medizinische Notfälle, wie Feuer oder Bombendrohung, Ausfall der Energie- und Wasserversorgung, der Abfall- und Wasserentsorgung, der Versorgung mit medizinischen Gasen, der Telefonanlage, der Speiseversorgung u.a.. Bei der Stabsrahmenübung der Krankenhauseinsatzleitung wird die Umsetzung von Handlungsanweisungen geübt. Die Mitarbeiter der technischen Abteilung werden für den Fall des Ausfalls der Ent- bzw. Versorgung des Hauses regelmäßig unterwiesen. Das Reha-Zentrum prosper ist in das umfassende Hygienekonzept der Knappschafts-Krankenhaus Bottrop GmbH eingebunden. Dieses beinhaltet die Erfassung und Analyse hygienerelevanter Daten durch einen Krankenhaus-Hygieniker und zwei Hygienefachkräften. Zudem ist die Leitende Oberärztin des Reha-Zentrums prosper auch als Hygienebeauftragte weitergebildet. Die Hygienekommission als übergeordnetes Kontrollorgan tagt viermal jährlich. Es wird eine hohe Anzahl an Hygienevisiten und Umgebungsuntersuchungen durchgeführt. Im Handbuch Hygiene sind sowohl präventive und Verhaltensmaßnahmen bei Infektionen als auch das Ausbruchmanagement festgelegt. In der Küche ist ein umfangreiches Hygienekonzept umgesetzt. Die Teilnahme an Pflichtschulungen/-unterweisungen ist für alle Mitarbeiter mit direktem und indirektem Rehabilitandenkontakt verbindlich. Alle Mitarbeiter, die medizinische Geräte in ihrem Aufgabenbereich bedienen, werden vor der Erstanwendung in die Handhabung durch eine vom Krankenhaus beauftragte Person eingewiesen. Die Medizinprodukte-Verantwortlichen und -Beauftragten für die einzelnen Bereiche sind benannt. Die Regelungen zur Anwendung von Medizinprodukten sind in einer Verfahrensweisung festgelegt und den Mitarbeitern zur Kenntnis gebracht worden. Die Einweisung in Medizinprodukte ist Teil der Einarbeitungskonzepte und wird dokumentiert. Der Arbeitsschutz wird entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen durchgeführt. Zwei Fachkräfte für Arbeitssicherheit werden vorgehalten und ein Arbeitssicherheitsausschuss sowie ein eigener betriebsärztlicher Dienst sind eingerichtet. Für die Bereiche sind neben den übergeordneten Beauftragten für jeden Bereich beauftragte Personen benannt. Betriebsbegehungen erfolgen regelmäßig nach einem festen Plan. Regelmäßige/jährliche Unterweisungen der Mitarbeiter stellen sicher, dass der Kenntnisstand den aktuellen Anforderungen entspricht. Auch der Brandschutz wird entsprechend den gesetzlichen Regelungen durchgeführt. Alle Bereiche des Hauses sind mit aktuellen Flucht- und Rettungswegplänen ausgestattet, so dass auch ortsfremde Personen sicher die Fluchtwege finden können. Die Überprüfung der Brandschutzmaßnahmen erfolgt durch regelmäßige Begehungen und Inspektionen

der technischen Anlagen durch den Brandschutzbeauftragten. Alle Mitarbeiter sind verpflichtet, an den jährlichen Brandschutzunterweisungen teilzunehmen.

4. Informations- und Kommunikationswesen

Unsere Mitarbeiter aus dem ärztlichen, pflegerischen, therapeutischen und Verwaltungsdienst gewährleisten eine vollständige, verständliche, korrekte, nachvollziehbare und zeitnahe Dokumentation von Rehabilitandendaten in unserem Krankenhausinformationssystem. Durch systematische Überprüfungen der Dokumentation wird diese fortlaufend verbessert. Die Mitglieder der Klinikleitung sind über Leitungsgremien und Kommissionen eingebunden und werden über Projekte, Entwicklungen, Vorgänge und Abweichungen unmittelbar informiert. Die Auswertung und Besprechung erfolgt in regelmäßigen Sitzungen. Alle Besprechungen und Sitzungen sind in einer Kommunikationsmatrix aufgeführt. Zusätzlich besteht täglich eine Vielzahl von Kontakten zu verschiedenen Mitarbeitern. Zu den niedergelassenen Ärzten in der Region bestehen durch das integrierte Versorgungsnetz "prosper" und den Nicht-Prosper-Ärzten im Ärzteverein Bottrop vielfältige und strukturierte Kontakte Informationsweitergabe. Die Kommunikationsstruktur der Knappschaftskrankenhaus Bottrop GmbH inkl. des Reha-Zentrums prosper ist so aufgebaut, dass Leitungsgremien, interdisziplinäre Kommissionen und Konferenzen sowie Abteilungs-/Stationsteams ein Netzwerk bilden, das den Informationsaustausch sowohl patientenbezogen als auch organisationsbezogen zwischen den verschiedenen Berufsgruppen und Bereichen sicherstellt. Über aktuelle Besonderheiten wird in den täglichen Besprechungen und Dienstübergaben sowie durch Rundschreiben und das Intranet informiert. Schulungen zu den Themen Kommunikation und Konfliktgespräche sind fester Bestandteil unseres Fortbildungsprogramms. Die Information und Telefonzentrale befindet sich im Eingangsbereich des Reha-Zentrums prosper und ist rund um die Uhr besetzt. Die Aktualität der gewünschten Information wird durch das EDV-gestützte Krankenhausinformationssystem sowie Regelungen zur Überarbeitung von Telefonlisten und Dienstplänen sichergestellt. Die Kenntnisse der Mitarbeiter zum Verhalten in Notfällen werden regelmäßig überprüft. Der Arbeitsbereich ist mit allem notwendigen technischen und elektronischen Equipment ausgestattet. Diskretionszonen sind vorhanden.

5. Unternehmensführung

Ausgehend vom zentralen Leitbild aller Knappschaftskrankenhäuser und Reha-Kliniken entwickeln die Mitarbeiter der Rehabilitationseinrichtung ein eigenes Leitbild. Es bestimmt das Handeln der Mitarbeiter, stellt sowohl den Rehabilitanden mit seinen Wünschen und Bedürfnissen als auch seine Teilhabe in den Mittelpunkt. Es findet in der täglichen Arbeit Beachtung. Das Leitbild wird sowohl durch die Leitlinien zum Umgang miteinander als auch durch die Leitlinien der Führungsgrundsätze ergänzt. Das Leitbild und Grundsätze für Führung und Zusammenarbeit formulieren die Zusammenarbeit und den Umgang miteinander und beschreiben den mitarbeiterorientierten Führungsstil. Die Mitarbeiterorientierung ist im Leitbild als fester Bestandteil integriert. Die Mitarbeiter gestalten in einer Vielzahl von Gremien und Arbeitsgruppen aktiv den Arbeitsalltag mit. Empfehlungen dieser interdisziplinären und berufsgruppenübergreifenden Gruppen bilden die Entscheidungsgrundlage für die Klinikleitung und Geschäftsführung. Der hierarchieübergreifende Dialog zum Führungsstil in den Teams wird systematisch gefördert und von der Führung aktiv vorgelebt. Regelmäßige Mitarbeiterbefragungen werden zur Überprüfung der eingelei-

teten Maßnahmen genutzt. Mitarbeitergespräche finden regelmäßig statt. Die Bestimmungen des Gleichstellungsgesetzes werden durchgehend umgesetzt. Eine betriebliche Suchtberatung besteht. Schulungen zu den Themen Mobbing und Korruptionsprävention finden jährlich statt. Auf Grundlage eines Konzeptes zur Öffentlichkeitsarbeit wird in Absprache mit der Geschäftsführung der Knappschaftskrankenhaus Bottrop GmbH inkl. des Reha-Zentrums prosper jährlich ein Maßnahmenkatalog hierzu erstellt. Die Abteilung koordiniert alle Informationen und Aktivitäten. Informationen an die Öffentlichkeit erfolgen über regionale Zeitungen, Pressegespräche, Aktionstage, Tage der offenen Tür, Gesundheitstage u.v.m. Es werden in festen Zeiträumen Informationsmedien in Form von Flyern und Broschüren erstellt und an niedergelassene Ärzte, Rehabilitanden, Mitarbeiter sowie andere Interessengruppen weitergegeben. Ein Pressespiegel liegt vor. Die Homepage wird regelmäßig aktualisiert. Die Kommunikationsstruktur der Knappschaftskrankenhaus Bottrop GmbH inkl. des Reha-Zentrums prosper ist so aufgebaut, dass die Gesamtstruktur der Gremien und Kommissionen ein Kommunikationsnetzwerk bildet. Die direkte Weitergabe von Informationen untereinander und an die nächste Hierarchieebene ist sichergestellt. In allen Gremien ist mindestens ein Mitglied der Klinikleitung bzw. deren Stellvertretung vertreten. Die Führung legt die Leitungsgremien und Kommissionen (z.B. Hygienekommission, Lenkungs-gremium Qualitätsmanagement Reha), deren Leitung sowie das Aufgabengebiet fest und koordiniert die Zusammenarbeit. Die Protokolle der Kommissionen und Gremien gehen der Betriebs-/Klinikleitung zu. Durch enge Zusammenarbeit von der Leitung und Gremien gibt es im Haus eine hohe Informationssicherheit. Über diesen Weg erfolgen die Koordination der Maßnahmen und die Überprüfung ihrer Effektivität. Geschäftsordnungen der einzelnen Gremien/Kommissionen liegen vor. Kommunikationsübersichten informieren die Mitarbeiter über die existierende Kommission etc. und deren Aufgaben. Mitarbeiter werden aufgefordert, sich an der Arbeit der Qualitätszirkel, Arbeitsgruppen und Kommissionen aktiv zu beteiligen sowie Verbesserungsvorschläge einzubringen. Das Verständnis für Changemanagement und Organisationsentwicklung fördern wir in unserem Haus durch Mitarbeiterfortbildungen und Informationsveranstaltungen, mit Hilfe unseres umfangreichen Intranets sowie im Rahmen der Einbindung von Mitarbeitern in die Zertifizierungs- und Veränderungsprozesse. Zu unterschiedlichen Themen werden Projektgruppen eingerichtet. Interne Audits, Begehungen und Visiten dienen ebenfalls dem innerbetrieblichen Wissensmanagement und der Ermittlung von Optimierungspotentialen in den Behandlungs- und Verwaltungsprozessen. Die Mitarbeiter sind grundsätzlich aufgerufen, Verbesserungspotentiale, Ideen und Wünsche zu äußern. Mitarbeiter, die Innovationen vorgeschlagen haben, werden nach Möglichkeit in deren Umsetzung einbezogen.

6. Qualitätsmanagement

Die Entwicklung, Umsetzung und Weiterentwicklung eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems geschieht auf der Grundlage eines Rahmenkonzeptes. Ziel ist die kontinuierliche Verbesserung von Strukturen und -abläufen im Hinblick auf die Anforderungen und Bedürfnisse externer und interner Kunden. Durch Einbeziehung sämtlicher Führungsgremien, der Bereichs-Qualitätsmanagement-Verantwortlichen, der interdisziplinären Qualitätszirkel und Projektgruppen sowie durch die regelmäßige Information der Mitarbeiter wird dieser Anspruch umgesetzt. Für das Reha-Zentrum prosper sind drei Qualitätsmanagement-Verantwortlichen aus dem ärztlichen, pflegerischen und therapeutischen Dienst benannt. Dem Geschäftsführer sind als Stabstellen eine Qualitätsmanagement-Beauftragte sowie eine Projekt-/Prozessmanagerin zugeordnet, die

für die Koordination, Information und Unterstützung sämtlicher QM-Projekte verantwortlich sind. Die Lenkung der Projekte und die Weiterentwicklung des QM erfolgt über einen interdisziplinären QM-Steuerkreis sowie das QM-Lenkungsgremium des Reha-Zentrums prosper, in den die Betriebsleitung/Klinikleitung integriert ist. Qualitätszirkel und Projektgruppen sichern den Einbezug aller Mitarbeiter in den Prozess des Wandels. Wir leben eine Kultur, in der konstruktive Kritik als Chance zur Verbesserung gesehen wird. Das Organisationshandbuch beinhaltet Regelungen für alle Bereiche mit den Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozessen. Für sensible Bereiche gibt es gesonderte Qualitätshandbücher, z.B. die Zentralsterilisation, das Labor, das Transfusionswesen etc. Prozessdarstellungen mit Kennzahlen sowie Berichtswesen werden kontinuierlich ausgebaut, wie z.B. die Dekubitus-Statistik, die Sturzstatistik, u.a. Eine Projekt-/Prozessmanagerin ist implementiert. Sie ist für die abteilungsübergreifende Organisation des Prozessmanagements zuständig. Mitarbeiter werden grundsätzlich in die Gestaltung der Prozesse eingebunden. Zu allen Prozessbeschreibungen sind die Verantwortlichkeiten hinterlegt. Alle normativen Regelungen unterliegen innerhalb einer speziellen Software einer automatisierten Dokumentenlenkung. Rehabilitanden - externe Kooperationspartner, Kunden. Das Knappschafts-krankenhaus Bottrop führt regelmäßig Befragungen für Rehabilitanden durch. Ein Benchmark findet mit den anderen Knappschafts-Rehakliniken statt. Zusätzlich finden projekt- und abteilungsspezifische Befragungen (z.B. zum Essen) statt. Aus den Ergebnissen werden Maßnahmen entwickelt und deren Umsetzung kontrolliert. Alle Befragungen werden anonym durchgeführt. Wesentlichste Plattform für die Ermittlung der Einweiser-Zufriedenheit ist das Integrierte Versorgungsnetz "prosper - Gesund im Verbund". Auf der quartalsweise stattfindenden Netzwerkkonferenz erfolgt regelhaft ein Austausch über die Zufriedenheit mit unseren Prozessen und Strukturen. In spezifischen Arbeitsgruppen werden sektorenübergreifend Themen der Patientenversorgung bearbeitet. Darüber hinaus findet ein Austausch mit den Nicht-prosper-Ärzten im Ärzteverein Bottrop statt. Nachsorgende Einrichtungen werden anhand eines Interviewleitfadens telefonisch zeitnah nach Entlassung des Patienten durch das Entlassmanagement befragt. Alle drei Jahre findet eine umfangreiche Mitarbeiterbefragung durch ein externes Unternehmen statt. Zusätzlich werden anlass-/themenbezogene Mitarbeiterbefragungen durchgeführt, z.B. zum Feedback zum Intranet und zur Mitarbeiterzeitung. Die Ergebnisse der Befragungen werden im Intranet veröffentlicht, zusätzlich erfolgen Präsentationen durch die QM-Abteilung oder bei den spezifischen Befragungen durch die Durchführenden in den jeweils betroffenen Arbeitsbereichen. Beschwerdemanagement - Lob und Beschwerden von Mitarbeitern, Rehabilitanden und weiteren Externen Jederzeit besteht die Möglichkeit über Beschwerdeformulare, im persönlichen Gespräch oder über den Patientenfürsprecher des Knappschaftskrankenhauses und des Reha-Zentrums prosper, Anregungen und Beschwerden zu äußern. Im Reha-Zentrums prosper hängen gut sichtbar spezielle Briefkästen und Formulare für Anregungen und Beschwerden von Rehabilitanden und Angehörigen. Beschwerden und Anregungen werden systematisch erfasst, ausgewertet und auf Verbesserungsmöglichkeiten überprüft. Probleme, die nicht in den Abteilungen gelöst werden können, werden in einem Ausschuss bzw. im QM-Lenkungsgremium bearbeitet. Die gewonnenen Erkenntnisse fließen mit in die kontinuierliche Verbesserung der Patientenorientierung ein. Für die Mitarbeiter besteht ein regelmäßiges Angebot an Schulungen zum Kommunikations- und Konfliktmanagement, zum Beschwerdemanagement und zur Stressbewältigung sowie ein Telefontraining für spezifische Bereiche. Neben Rehabilitanden haben auch Angehörige, Besucher und Beschäftigte Gelegenheit, ihre Wünsche, Lob, Anregungen und Beschwerden zu äußern. Um Optimierungspotenziale erkennen und nutzen zu können, werden qualitätsrelevante Daten systematisch erfasst und evaluiert Die Klinik beteiligt sich an dem gesetzlich vorgeschriebenen exter-

nen Qualitätssicherungsverfahren. Im Rahmen dieses Verfahrens werden alle drei Jahre die Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität des Reha-Zentrums prosper überprüft. Die Rehabilitanden werden während und nach ihrem Reha-Aufenthalt zu ihrer Zufriedenheit befragt. Zusätzlich zur externen Qualitätssicherung werden intern qualitätsrelevante Daten erhoben, z.B. in der Hygiene, Dekubitus, Stürze von Rehabilitanden. Die Ergebnisse werden hausintern mit den betroffenen Abteilungen kommuniziert. Die Ursachen von Abweichungen werden ermittelt und führen zu einem veränderten Vorgehen.