

Anforderungskatalog aus dem

# Q<sup>+</sup>Reha-Manual 1.0




ZeQ  
Am Victoria-Turm 2  
68163 Mannheim


Tel.: (0621) 300 8 400  
Fax: (0621) 300 840-10  
info@zeq.de


[www.greha.de](http://www.greha.de)


Ihr Ansprechpartner:  
Rüdiger Herbold

Name der Einrichtung: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_


ISO-Norm	Nr.	QReha-Anforderung (ausführliche Beschreibung)	BAR	QR plus	erfüllt
<b>ISO-Abschnitt 4: Qualitätsmanagementsystem</b>					
4.1 Allgemeine Anforderungen	4a	<p>Es existiert ein QM-Konzept, in dem unter anderem geregelt ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation des Qualitätsmanagements</li> <li>• Verantwortung und Verpflichtung der Leitung für das Qualitätsmanagement</li> <li>• Verantwortung für die Entwicklung, Bewertung und Weiterentwicklung von Qualitätszielen und -planungen</li> <li>• Bereitstellung ausreichender personeller und sachlicher Ressourcen für das Qualitätsmanagement</li> <li>• Aufgaben und Befugnisse des QM-Beauftragten sowie Transparenz innerhalb der Organisation hierüber</li> <li>• ausreichende zeitliche Freistellung des QM-Beauftragten und der im QM tätigen Mitarbeiter</li> <li>• Sicherstellung der erforderlichen Qualifikation und Erfahrung des QM-Beauftragten</li> <li>• Schulung, Einbeziehung, Beteiligung der Mitarbeiter am Qualitätsmanagement</li> </ul>	BAR 4.1.1 4.1.2 4.1.3 4.2.1 4.2.2 4.2.3 4.2.4 4.2.5 5.5.2		
	4b	Die Organisation verfügt über ein Prozessmanagementsystem, in dem die erforderlichen Prozesse und Schnittstellen (auch zu Vor- und Nachbehandlern) festgelegt, überwacht und verbessert werden.	BAR 5.2.3 6.5 9.2		
	4c	Zu den Prozessen und Teilprozessen sind jeweils die Verantwortlichen benannt.	BAR 5.1.1		
4.2 Dokumentation, 4.3 Dokumentation und Qualitätsmanagement-handbuch	4d	Die Organisation verfügt über ein Organisationshandbuch, in dem alle organisationsrelevanten Vorgaben und Unterlagen einsehbar und ggf. abrufbar sind.			
4.4 Lenkung von Dokumenten, 4.5 Lenkung von Aufzeichnungen	4e	Es gibt ein System, das sicherstellt, dass Dokumente nicht veraltet sind und keine veralteten Dokumente genutzt werden.		x	
	4f	Für die rehabilitandenbezogenen Dokumente sind Handhabung und Verteilersystem sowie Datenschutz klar geregelt.	BAR 5.2.5		
	4g	<p>Zu allen Dokumenten und Aufzeichnungen sind mindestens geregelt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Versionsnummer oder Datum der letzten Aktualisierung,</li> <li>• Name oder Funktion des Verantwortlichen für das Schriftstück</li> <li>• Aufbewahrungs-Ort und -Frist für relevante Qualitätsaufzeichnungen</li> </ul>		x	

ISO-Norm	Nr.	QReha-Anforderung (ausführliche Beschreibung)	BAR	QR plus	erfüllt
<b>ISO-Abschnitt 5: Verantwortung der Leitung</b>					
5.1 Selbstverpflichtung der Leitung, 5.2 Kundenorientierung, 5.3 Qualitätspolitik, 5.4 Planung, 5.6 Managementbewertung	5a	Die Leitung vermittelt der Organisation die Bedeutung der Kundenorientierung und der Erfüllung von gesetzlichen und behördlichen Anforderungen.		x	
	5b	Die Organisation verfügt über ein rehabilitationsspezifisches Leitbild, das im Unternehmen und nach außen transparent ist und regelmäßig kommuniziert wird. Die Mitarbeiter wurden bei der Erstellung beteiligt.	BAR 1.1 1.2 1.3 1.4 1.5		
	5c	Das Leitbild wird regelmäßig überprüft und ggf. angepasst.	BAR 1.6		
	5d	Es finden mindestens zweijährlich Strategie-Workshops statt, zu denen Protokolle vorliegen.			
	5e	In den Strategie-Workshops spielen die Kundenorientierung sowie die Ableitung und Bewertung von Qualitätszielen eine wesentliche Rolle.	BAR 5.3.1		
	5f	Die Qualitätsziele und der Grad der Zielerreichung sind in der Organisation transparent.	BAR 5.3.3 9.6		
	5g	Mindestens jährlich erfolgen Managementbewertungen auf Grundlage der internen Ergebnismessungen, aus denen Maßnahmen abgeleitet werden.	BAR 5.3.1 5.3.2		
5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	5h	Die Verantwortlichkeiten sind in allen Bereichen der Organisation klar definiert.			
	5i	Die Verantwortlichkeiten für die Erstellung, Prüfung und Freigabe der Behandlungskonzepte sind geregelt.	BAR 3.1		
	5j	Die Organisation verfügt über festgelegte, transparente und verbindliche interne Kommunikationsstrukturen.	BAR 5.5.1 11.1 11.2		
	5k	Für die interne Kommunikation sind geregelt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminliche Festlegung</li> <li>• Tagesordnung</li> <li>• Protokollführung</li> <li>• Anwesenheits- und Abwesenheitsregelung</li> <li>• Gesprächsleitung</li> </ul>	BAR 11.1 11.2		

ISO-Norm	Nr.	QReha-Anforderung (ausführliche Beschreibung)	BAR	QR plus	erfüllt
<b>ISO-Abschnitt 6: Management der Ressourcen</b>					
6.1 Bereitstellung von Ressourcen, 6.2 Personelle Ressourcen	6a	Die Organisation verfügt über ein aktuelles Organigramm, das in der Organisation offen aushängt. Das Organigramm wird jedem Interessierten zur Verfügung gestellt.	BAR 5.1.3		
	6b	Es existieren ein ständig aktualisierter Stellenplan und eine Vorausplanung der Stellenbesetzung.	BAR 5.1.2		
	6c	Es existieren Stellen-/ Aufgabenbeschreibungen für alle Mitarbeiter. Hier sind auch die Befugnisse der Stelleninhaber geregelt.	BAR 5.1.2		
	6d	Die Mitarbeiter sind für ihre Aufgaben und Tätigkeiten ausreichend qualifiziert.			
	6e	Die Organisation gewährleistet eine systematische Einarbeitung für die Mitarbeiter in allen Bereichen und weist diese mitarbeiterbezogen nach.	BAR 11.5		
	6f	Es findet eine systematische Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter statt, die auch regelmäßige interne Teamfortbildungen umfasst.	BAR 5.5.2 11.3 11.6		
6.3 Infrastruktur, 6.4 Arbeitsumgebung	6g	Die relevanten gesetzlichen Vorgaben zur Gewährleistung einer sicheren Infrastruktur und Arbeitsumgebung werden nachweislich erfüllt (z.B. Arbeits- und Gesundheitsschutz, Brandschutz).	BAR 5.2.2 9.4		
	6h	Die Organisation stellt ihren Mitarbeitern und Kunden (z.B. Rehabilitanden) eine adäquate Infrastruktur und Arbeitsumgebung bereit.			

ISO-Norm	Nr.	QReha-Anforderung (ausführliche Beschreibung)	BAR	QR plus	erfüllt
<b>ISO-Abschnitt 7: Produktrealisierung</b>					
7.1 Planung der Produktrealisierung	7a	Die Organisation verfügt über ein verbindliches rehaspezifisches Einrichtungskonzept (Organisation der Einrichtung, Trägerstruktur, Leistungsspektrum, Umsetzung der Rahmenvorgaben der Leistungsträger, Abstimmung der verschiedenen Interessenslagen von Rehabilitand, Behandler, Leistungsträger und Selbsthilfe). Das Konzept wird inhaltlich und fachlich auf aktuellem Stand gehalten und ist sowohl nach innen als auch nach außen transparent.	BAR 2.1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 2.7 2.8 6.3		
	7b	Zu den einzelnen Indikationen hat die Organisation einrichtungsspezifische funktionsorientierte Behandlungskonzepte entwickelt. Diese Konzepte sind ICF-basiert und teilhabeorientiert. Sie folgen einem interdisziplinären Behandlungsansatz und werden regelmäßig weiterentwickelt.	BAR 3.3 3.4 3.5 3.7		
	7c	Zu den Behandlungen werden im interdisziplinären Reha-Team unter Einbeziehung des Rehabilitanden individuelle Behandlungsziele vereinbart und in der Rehabilitandendokumentation festgehalten.	BAR 3.2 3.3 6.2 6.4		
7.2 Kundenbezogene Prozesse	7d	Die Dokumentation der Behandlungsziele wird dem Rehabilitanden ausgehändigt.		x	
	7e	Der Rehabilitand wird über alle Therapieschritte und -alternativen ausreichend informiert.	BAR 6.1		
	7f	Die Organisation stellt kundengerechte Informationen zu ihren Leistungen dar (Broschüren, Internet, etc.).			
	7g	Es existiert ein schriftlich definiertes Beschwerdemanagement für Rehabilitanden und andere Kunden, das regelmäßig ausgewertet wird.	BAR 7.1 7.2 9.8		
	7h	Die bestehenden Vorschriften und Richtlinien zu Hygiene, Arzneimittelsicherheit, Medizingeräten und -produkten sowie Datenschutz werden nachweislich eingehalten.	BAR 5.2.2 9.4		
	7i	Die Organisation bewertet die Qualität ihrer Leistungen und entwickelt verbesserte oder neue Therapieangebote.		x	
	7j	Die wesentlichen Kernprozesse sind definiert (Vorbereitung der Aufnahme, Aufnahme, Therapiefestlegung, Therapiesteuerung, Visiten, Entlassungsplanung, Entlassung, Entlassberichterstellung und -versendung), werden umgesetzt und regelmäßig überprüft.	BAR 3.6 5.2.1		
7.4 Beschaffung	7k	Der Beschaffungsprozess ist auf die Bedürfnisse der in der Rehabilitandenbetreuung tätigen Mitarbeiter ausgerichtet. Dabei wird überprüft, dass die beschafften Produkte verwendbar sind.		x	

ISO-Norm	Nr.	QReha-Anforderung (ausführliche Beschreibung)	BAR	QR plus	erfüllt
7.5 Dienstleistungserbringung	7l	Bei der Prozessgestaltung werden die rehabilitationsspezifischen Fachstandards und Leitlinien berücksichtigt.	BAR 2.4 5.2.4		
	7m	Während des gesamten Aufenthalts werden die Erwartungen, Wünsche und Bedürfnisse der Rehabilitanden systematisch erfasst und einbezogen.	BAR 6.2		
	7n	Zu Beginn und zum Ende der Rehabilitationsmaßnahme setzt die Organisation geeignete Assessments ein.	BAR 3.6		
	7o	Die Organisation führt eine vollständige, zeitnahe, verständliche, nachvollziehbare und korrekte Dokumentation aller rehabilitandenbezogenen Maßnahmen durch (Rehabilitandenakte und -kurve, Entlassbericht).			
7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln	7p	Die Erreichung der Therapieziele wird erfasst, ausgewertet und dokumentiert.	BAR 3.6 9.3		
	7q	Die Geräte zur Diagnostik (z.B. zur Messung der Vitalparameter) werden nachweislich regelmäßig kalibriert und überprüft. Der Prozess für die Meldung und Bearbeitung von entdeckten Fehlern ist definiert.		x	

ISO-Norm	Nr.	QReha-Anforderung (ausführliche Beschreibung)	BAR	QR plus	erfüllt
<b>ISO-Abschnitt 8: Messung, Analyse und Verbesserung</b>					
8.1 Allgemeines	8a	Es gibt einen Prüfungsplan, anhand dessen die Aktivitäten zur regelmäßigen Selbstprüfung (z.B. interne Audits) geplant werden.	BAR 5.4.1		
	8b	Die Organisation verfügt über qualifiziertes Personal zur Durchführung der Selbstprüfungen.	BAR 5.4.2		
8.2 Überwachung und Messung	8c	Die Organisation führt mindestens alle zwei Jahre eine Rehabilitandenbefragung durch und leitet daraus Verbesserungsmaßnahmen ab.	BAR 9.7 9.8		
	8d	Die Organisation führt regelmäßig interne Audits durch, die protokolliert werden. Jeder Bereich wird mindestens jährlich auditiert.	BAR 5.4.3		
	8e	Die Organisation misst die Dauer der Entlassberichtserstellung.	BAR 5.2.1		
	8f	Zum Abschluss der Rehabilitationsmaßnahme werten die Organisation und der Rehabilitand den Rehabilitationserfolg gemeinsam aus.	BAR 3.6 6.4		

ISO-Norm	Nr.	QReha-Anforderung (ausführliche Beschreibung)	BAR	QR plus	erfüllt
	8g	Die Organisation nimmt an den gesetzlich vorgeschriebenen externen Qualitätssicherungsverfahren teil.	BAR 8.1		
	8h	Die Organisation führt mindestens alle drei Jahre eine Mitarbeiterbefragung durch und leitet daraus Verbesserungsmaßnahmen ab.			
	8i	Die Organisation befragt ihre Mitarbeiter regelmäßig zur Beteiligung am Qualitätsmanagement und zu dessen Akzeptanz.	BAR 5.5.3		
8.3 Lenkung fehlerhafter Produkte	8j	Die Organisation erfasst Fehler, wertet diese aus und leitet Verbesserungsmaßnahmen ab, die einen vorbeugenden Charakter haben. Hierfür liegt ein schriftliches Konzept vor.	BAR 10.1 10.2 10.3 10.4		
	8k	Die Organisation hat schriftliche Komplikationsstandards definiert.		x	
8.4 Datenanalyse	8l	Die Organisation verfügt über ein geeignetes Set von Steuerungskennzahlen, die monatlich erhoben und ausgewertet werden.	BAR 9.5		
8.5 Verbesserung	8m	Die Organisation setzt interne Arbeitszirkel oder Projektgruppen ein, um ihre Abläufe zu optimieren.	BAR 9.9		
	8n	Die Durchführung von Verbesserungsprojekten in der Organisation folgt einem systematischen Projektmanagement (mit Projektauftrag, Projektplanung, Projektcontrolling).		x	
	8o	Die Organisation verfügt über einen aktuellen „Erste-Hilfe-Plan“ und schult die Mitarbeiter in der Patientenversorgung regelmäßig in der Reanimation.	BAR 11.4		
	8p	Die Organisation hat ein System zur Berücksichtigung von Mitarbeitervorschlägen eingerichtet.	BAR 5.5.2		
	8q	Aus den internen Audits, dem Beschwerdemanagement, der internen Ergebnismessung und der Teilnahme an den externen Qualitätssicherungsverfahren leitet die Organisation Verbesserungsmaßnahmen ab und setzt diese um.	BAR 5.4.4 5.4.5 8.2 8.3 8.4 9.10		