

systemQM

Eltern – Kind 2.0

Manual

Internes Qualitätsmanagement für Eltern-Kind Einrichtungen in Orientierung an den Kriterien der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) und der ISO 9001 (2015)



Die herausgebende Stelle **systemQM e.V.**

**Barbarossa Str.29
D-76855 Annweiler**

**E-Mail: info@system-qm.de
Web: www.system-qm.de**

**Aus der Vereinssatzung
§ 3 (Zweck des Vereins)**

Zweck des Vereins ist die Unterstützung von Organisationen im Gesundheitswesen, der Wohlfahrtspflege und der Bildung für die Bereiche Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung, Arbeitsschutz und Risikomanagement.

Der Satzungszweck wird insbesondere verwirklicht durch die Bereitstellung von Managementsystemen, von Instrumenten zur Qualitätssicherung und zum Risikomanagement sowie durch Fachveranstaltungen zur Thematik.

Grundlagen

Das Verfahren systemQM Eltern - Kind 2.0 orientiert sich an den Vorgaben

- der international anerkannten Norm für Qualitätsmanagementsysteme DIN EN ISO 9001 in der aktuellsten Version des Jahres 2015 und
- der Vereinbarung zum internen Qualitätsmanagement nach § 37 Abs. III SGB IX der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR).

Version **2.0**

Datum **01.01.2018**

Schutzgebühr: 24,80 € zzgl. 19 % MwSt.

Voraussetzungen zur Anerkennung des internen QM-Systems

- Umsetzung des Qualitätsmanagementsystems gemäß den Vorgaben des Manuals **systemQM Eltern - Kind 2.0**
- Erstellung eines Qualitätsmanagementhandbuchs

Zertifizierungsablauf

- Auswahl einer mit systemQM e.V. kooperierenden Zertifizierungsstelle, deren Eignung nach § 37 Abs. III SGB IX sichergestellt ist (siehe www.system-qm.de)
- Durchführung eines externen Audits anhand der Kriterien der Checkliste **systemQM Eltern - Kind 2.0**:
 - Der Zertifizierungsaufwand richtet sich an der Größe der zu zertifizierenden Einrichtung aus und folgt den Vorgaben der ISO 9001:2015 (u.a. ISO 17021)
- Bestandteile des externen Audits:
 - Dokumentenprüfung durch die Zertifizierungsstelle
 - Vor-Ort-Audit durch nach Scope 38 akkreditierte sowie nachweislich im Verfahren systemQM geschulte Auditoren der Zertifizierungsstelle

Gültigkeit

- Drei Jahre (adäquat den Kriterien der ISO 9001:2015)
- Jährliches Überwachungsaudit
- Rezertifizierungsaudit alle 3 Jahre

Allgemeine Anmerkung

Aus Gründen der einfachen Lesbarkeit wird die männliche Form verwendet.

Zentrale Abkürzungen

bg-lichen	berufsgenossenschaftlichen
Kap.	Kapitel
P–D–C–A	Plan–Do–Check–(Re-)Act
Q-	Qualitäts-
QM	Qualitätsmanagement
QMB	Qualitätsmanagementbeauftragter
QMH	Qualitätsmanagementhandbuch
QM-System / QMS	Qualitätsmanagementsystem
QS	Qualitätssicherung
Reha	Rehabilitation

Inhaltsverzeichnis

1	Kontext der Einrichtung	7
1.1	Themen der Einrichtung	7
1.2	Interessierte Parteien	7
1.3	Anwendungsbereich	8
1.4	Qualitätsmanagementsystem	8
2	Führung	10
2.1	Verantwortung der Leitung	10
2.1.1	Führung und Verpflichtung	10
2.1.2	Kundenorientierung	10
2.2	Leitbild (Qualitätspolitik)	11
2.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse	12
3	Planung	13
3.1	Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen	13
3.2	Qualitätsziele und Planung zur deren Erreichung	13
3.3	Planung von Änderungen	14
4	Unterstützung	15
4.1	Ressourcen	15
4.1.1	Bereitstellung von Ressourcen	15
4.1.2	Personelle Ressourcen	15
4.1.3	Infrastruktur	17
4.1.4	Prozessumgebung	19
4.1.5	Ressourcen zur Überwachung und Messung	20
4.1.6	Wissen der Einrichtung	20
4.2	Kompetenz	21
4.3	Bewusstsein	22
4.4	Kommunikation	22
4.5	Dokumentierte Information	23
4.5.1	Struktur der dokumentierten Information	23
4.5.2	Lenkung dokumentierter Information	23
5	Klinische Rehabilitation	24
5.1	Planung der Behandlungsprozesse	24
5.1.1	Allgemeines Einrichtungskonzept	24
5.1.2	Indikationsspezifische Behandlungskonzepte	25
5.1.3	Planung der Behandlungsprozesse und unterstützenden Prozesse	26

5.2	Behandlungsprozesse	27
5.2.1	Anmeldung und Aufnahmeplanung	27
5.2.2	Aufnahme und Behandlungsplanung	28
5.2.3	Behandlungsdurchführung	30
5.2.4	Behandlungsabschluss und Nachsorgevorbereitung	33
5.3	Unterstützende Prozesse	35
5.3.1	Serviceleistungen	35
5.3.2	Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen....	35
5.3.3	Eigentum des Kunden oder der externen Anbieter	36
5.3.4	Lagerung und Erhaltung.....	36
5.4	Projektmanagement (Entwicklung).....	36
6	Bewertung der Leistung.....	38
6.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung.....	38
6.1.1	Allgemeines.....	38
6.1.2	Rehabilitandenzufriedenheit.....	39
6.1.3	Beschwerdemanagement.....	39
6.1.4	Analyse und Bewertung	40
6.1.5	Externe Qualitätssicherung	41
6.2	Internes Audit	41
6.3	Managementbewertung	42
7	Verbesserung	43
7.1	Fortlaufende Verbesserung	43
7.2	Fehlermanagement und Korrekturmaßnahmen	43

5 Klinische Rehabilitation

5.1 Planung der Behandlungsprozesse

5.1.1 Allgemeines Einrichtungskonzept

- 1 Die Einrichtung verfügt über ein schriftlich niedergelegtes Konzept, welches das Aufgabenverständnis sowie die Rehabilitationsleistungen und die damit im Zusammenhang stehenden Leistungen beschreibt.
- 2 Das Konzept stimmt mit den Rahmenvorgaben der Leistungsträger überein und ist mit dem federführenden Rehabilitationsträger abgestimmt.
- 3 Das Konzept enthält Aussagen
 - zu übergeordneten Behandlungsgrundsätzen,
 - zur Organisation der Einrichtung (Trägerstruktur, Rahmenbedingungen, Prozesse),
 - zur personellen, räumlichen und apparativen Ausstattung der Einrichtung ,
 - zu Indikationen und Kontraindikationen unter Bezug auf ICD,
 - zur erforderlichen rehabilitativen Diagnostik,
 - zum Leistungsspektrum, Leistungen zur Rehabilitation und Teilhabe,
 - zur Ziel- und Ergebnisorientierung,
 - zur voraussichtlichen Rehabilitationsdauer und
 - zu Maßnahmen der Nachhaltigkeit im Rahmen der Reha-Nachsorge.
- 4 Das Konzept wird als verbindliche Handlungsorientierung für alle Mitarbeitenden zielgruppenspezifisch nach innen und außen kommuniziert.
- 5 Das Einrichtungskonzept orientiert sich an dem allgemein anerkannten Stand der medizinischen Erkenntnisse und dem fachwissenschaftlichen Diskussionsstand. Es wird daran regelmäßig überprüft, angepasst und aktualisiert.

Ergänzung Mutter/Vater-Kind:

- 1 Je nach Ausrichtung der Einrichtung entspricht das Konzept den Anforderungen der Leistungsträger in Bezug auf die Vorsorge (Vorsorgekonzept) und/oder die Rehabilitation (Rehabilitationskonzept).

5.1.2 Indikationsspezifische Behandlungskonzepte

- 1 Auf der Grundlage des allgemeinen Einrichtungskonzeptes werden indikationsspezifisch die Rehabilitationsleistungen beschrieben.
Als verbindliche Handlungsorientierung für die Mitarbeitenden konkretisieren die Behandlungskonzepte Zielsetzungen, Organisation und Arbeitsweise der therapeutischen Leistungen.
- 2 Die Behandlungskonzepte enthalten in Orientierung am bio-psycho-sozialen Krankheits- und Ressourcenmodell / ICF Aussagen zu
 - Indikationen und Kontraindikationen unter Bezug auf ICD,
 - Diagnostik / Verlaufsdagnostik,
 - indikationsspezifischen Rehabilitationszielen und deren Vermittlung an alle Beteiligten,
 - einem interdisziplinären Rehabilitationsansatz,
 - ICF-Basierung und Teilhabeorientierung,
 - Beschreibung der therapeutischen Kernleistungen und
 - Messung / Überprüfung der Therapiezielerreichung.
- 3 Verantwortlichkeiten zur Erstellung, Prüfung und Freigabe der Behandlungskonzepte sind festgelegt.
- 4 Die Behandlungskonzepte orientieren sich an dem allgemein anerkannten Stand der medizinischen Erkenntnisse und dem fachwissenschaftlichen Diskussionsstand. Sie werden daran orientiert regelmäßig überprüft, angepasst und aktualisiert.

Ergänzung Mutter/Vater-Kind:

- 1 Den Vorgaben des Anforderungsprofils für stationäre Rehaeinrichtungen nach § 111a im Rahmen Leistungen nach § 41 SGB V (Mutter/Vater-Kind) Kap. 2 wird entsprochen, u.a. Berücksichtigung
 - der spezifischen Gesundheitsrisiken, Schädigungen, Fähigkeitsstörungen und Beeinträchtigungen von Müttern/Vätern
 - psychosoziale Problemsituationen von Familien (z.B. Partnerschafts- und Erziehungsprobleme)
 - jeweilige Mutter-Kind-Beziehungund Ableitung entsprechender therapeutischer Angebote.
- 2 Den Vorgaben des Anforderungsprofils für stationäre Vorsorgeeinrichtungen nach § 111a im Rahmen Leistungen nach § 24SGB V (Mutter/Vater-Kind) Kap. 3 wird entsprochen.

5.1.3 Planung der Behandlungsprozesse und unterstützenden Prozesse

- 1 Aus dem Einrichtungskonzept und den indikationsspezifischen Behandlungskonzepten werden die Behandlungsprozesse abgeleitet. Die Behandlungsprozesse werden um notwendige unterstützende Prozesse und weitere notwendige kundenbezogene Kernprozesse ergänzt. Die definierten Kernprozesse sind schriftlich nachvollziehbar dokumentiert.
- 2 Die von der Einrichtung vorgehaltenen therapeutischen Leistungen sind mit den Leistungsträgern abgestimmt und entsprechen den gültigen therapeutischen Behandlungsstandards.

Ergänzung Mutter/Vater-Kind:

- 1 Den Vorgaben des Anforderungsprofils für stationäre Rehabilitationseinrichtungen nach § 111a im Rahmen Leistungen nach § 41 SGB V (Mutter/Vater-Kind) Kap. 2 wird entsprochen, u.a. Berücksichtigung
 - der spezifischen Gesundheitsrisiken, Schädigungen, Fähigkeitsstörungen und Beeinträchtigungen von Müttern/Vätern
 - psychosoziale Problemsituationen von Familien (z.B. Partnerschafts- und Erziehungsprobleme)
 - jeweilige Mutter-Kind-Beziehungund Ableitung entsprechender therapeutischer Angebote.