

**AWO-Norm
Rehabilitation
Stand: 26.09.2014**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
1.			Grundlagen	
1.1.			Leitbild	
Reha	1.1.	a)	Entwicklung eines Dienstleistungsverständnisses (Leitbild) der Einrichtungen mit Bezug zum Unternehmenszweck der Rehabilitation sicherstellen	
Reha	1.1.	b)	Leitbild schriftlich festlegen	
Reha	1.1.	c)	Leitbild regelmäßig intern überprüfen und ggfs. anpassen und aktualisieren	
Reha	1.1.	d)	Aktive Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichern	
Reha	1.1.	e)	Leitbild nach innen und außen regelmäßig zielgruppenspezifisch kommunizieren	
Reha	1.1.	f)	Transparenz im Unternehmen und gegenüber Partnern sicherstellen	
1.2.			Einrichtungskonzept	
Reha	1.2.	a)	Konzept der Einrichtung verbindlich beschreiben - mit Aussagen zur Organisation der Einrichtung (Strukturen und Prozesse), des Trägers, der Rahmenbedingungen etc.	
Reha	1.2.	b)	Einrichtungskonzept schriftlich festlegen	
Reha	1.2.	c)	Verbindlichkeit des Einrichtungskonzeptes (im Sinne einer Handlungsorientierung für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) sicherstellen	
Reha	1.2.	d)	Darstellung des angebotenen Leistungsspektrums (gesamte Palette der möglichen Rehabilitations- und Teilhabeleistungen) aufzeigen	
Reha	1.2.	e)	Gesundheits- und rehawissenschaftliche Aktualität des Konzeptes sicherstellen (Vereinbarkeit mit anerkanntem fachwissenschaftlichen Diskussionsstand aufzeigen)	
Reha	1.2.	f)	Übereinstimmung mit den Rahmenvorgaben der Leistungsträger darstellen (z.B. Reha-Richtlinie)	
Reha	1.2.	g)	Konzept regelmäßig intern überprüfen und ggfs. anpassen und aktualisieren	
Reha	1.2.	h)	Konzept nach innen und außen regelmäßig zielgruppenspezifisch kommunizieren	

**AWO-Norm
Rehabilitation
Stand: 26.09.2014**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
Reha	1.2.	i)	Für Transparenz im Unternehmen und gegenüber Partnern sorgen	
2.			Indikationsspezifische Rehabilitation	
2.1.			Rehabilitationskonzepte	
Reha	2.1.	a)	Verantwortlichkeiten zur Erstellung, Prüfung, und Freigabe der Rehabilitationskonzepte schriftlich festlegen	
Reha	2.1.	b)	Rehabilitationsziele (konzeptionell und indikationsbezogen) definieren und für alle Beteiligten transparent machen	
Reha	2.1.	c)	Indikationsspezifische Rehabilitationskonzepte sind teilhabeorientiert (Grundlage: SGB IX) und ICF-basiert (Grundlage: biopsychosoziales Modell der internationalen Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit)	
Reha	2.1.	d)	Die Rehabilitationskonzepte berücksichtigen einen interdisziplinären Rehabilitationsansatz	
Reha	2.1.	e)	Behandlungskonzepte sind schriftlich festgelegt, indikationsspezifisch sowie funktionsorientiert (Bezug auf Teilhabeorientierung und ICF-Basierung)	
Reha	2.1.	f)	Standardisierte Vorgehensweise zur Messung und Überprüfung der Therapiezielerreichung festlegen	
Reha	2.1.	g)	Regelmäßige Messung und Überprüfung der Therapiezielerreichung sicherstellen	
Reha	2.1.	h)	Rehabilitationskonzepte regelmäßig intern überprüfen, anpassen und aktualisieren	
2.2.			Rehabilitationsprozess	
2.2.1.			Vorbereitung	
Reha	2.2.1.	a)	Kostenzusage vor Aufnahme sicherstellen	
Reha	2.2.1.	b)	Schnittstellenmanagement zum Vorbehandler beschreiben (insbesondere notwendige, weitergehende medizinische und sozialanamnestische Informationen ermitteln)	

**AWO-Norm
Rehabilitation
Stand: 26.09.2014**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
Reha 2.2.1. c)	Erfüllung der in der Bewilligung formulierten bzw. mit der Aufnahme verbundenen Anforderungen (z. B. indizierte Maßnahmen, Dauer, besondere Krankheitsbilder) sicherstellen	
Reha 2.2.1. d)	Planung der Maßnahme (Zimmerplanung, Planung der Funktionsräume, Veranstaltungsplanung, Dienstplanung) durchführen	
Reha 2.2.1. e)	Berücksichtigung besonderer Kundenwünsche regeln (Schwerpunkt auf Erwartungen, Wünsche und Bedürfnisse des Rehabilitanden legen)	
Reha 2.2.1. f)	Verschiedene Interessenslagen abstimmen (Rehabilitand, Behandler, Leistungsträger, Selbsthilfe)	
Reha 2.2.1. g)	Die Rehabilitanden werden im erforderlichen Umfang informiert (z.B. rechtzeitige Einladung und Info-Paket an die Rehabilitanden sicherstellen)	
Reha 2.2.1. h)	Vorbereitung und Hilfestellung bei der Anreise (z.B. Abholservice) sicherstellen	
Reha 2.2.1. i)	Ständige Erreichbarkeit eines qualifizierten Ansprechpartners sicherstellen	
2.2.2.	Aufnahme	
Reha 2.2.2. a)	Aufnahme und Begrüßungsrituale festlegen und durchführen	
Reha 2.2.2. b)	Informationen über Haus, Hausordnung, Termine, Ablauf und Angebote sicherstellen	
Reha 2.2.2. c)	Information über Aufnahme an zuständigen Kostenträger sicherstellen	
Reha 2.2.2. d)	Einzelfallbezogene Erstuntersuchung durch Arzt/ Ärztin sicherstellen <ul style="list-style-type: none"> ➤ Befunderhebung ➤ Anamnese ➤ Diagnoseerstellung 	
Reha 2.2.2. e)	Erstgespräch mit psychosozialen Dienst sicherstellen	
Reha 2.2.2. f)	Rehabilitationsziele gemeinsam mit dem Rehabilitanden vereinbaren	
Reha 2.2.2. g)	Rehabilitationsziele definieren und für alle Beteiligten transparent machen	

**AWO-Norm
Rehabilitation
Stand: 26.09.2014**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
Reha 2.2.2. h)	Rehabilitandenbezogenen Einsatz von Assessments bei der Aufnahme sicherstellen	
2.2.3.	Therapieprozess	
Reha 2.2.3. a)	Abläufe für wiederkehrende Situationen festlegen	
Reha 2.2.3. b)	Standards für Krisensituationen festlegen	
Reha 2.2.3. c)	Standards zum Erkennen von Kindeswohlgefährdungen und zum Ergreifen von Maßnahmen festlegen	
Reha 2.2.3. d)	Medizinische Notfallversorgung sicherstellen	
Reha 2.2.3. e)	Leistungsbeschreibungen der wesentlichen therapeutischen Leistungen vornehmen	
Reha 2.2.3. f)	Patientenbezogene, interdisziplinäre Arbeitsweise sicherstellen	
Reha 2.2.3. g)	Therapiezielerreichung regelhaft messen/überprüfen	
2.2.4.	Kinderbetreuung	
Reha 2.2.4.	Instrument festlegen zur <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planung von Betreuungsangeboten und ➤ Überprüfung der Maßnahmen der Kinderbetreuung 	
2.2.5.	Überleitungsprozess und Abschluss	
Reha 2.2.5. a)	Abschlussuntersuchung durch den Arzt/ Ärztin sicherstellen	
Reha 2.2.5. b)	Abschlussgespräch mit dem psychosozialen Dienst sicherstellen	
Reha 2.2.5. c)	Standardisierte Vorgehensweise festlegen zur abschließenden Überprüfung der Therapiezielerreichung	
Reha 2.2.5. d)	Rehabilitationsziele gemeinsam mit dem Rehabilitanden auswerten	
Reha 2.2.5. e)	Abschiedsrituale festlegen und durchführen	

**AWO-Norm
Rehabilitation
Stand: 26.09.2014**

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
Reha 2.2.5. f)	Strukturiertes Nachsorgemanagement unter Beteiligung der Rehabilitanden sicherstellen, mindestens bestehend aus <ul style="list-style-type: none"> - Perspektive-Entwicklung - Information über Nachsorgemöglichkeiten - Kooperation mit Nachsorgestellen (gemäß vereinbartem Nachsorgeprogramm)	
Reha 2.2.5. g)	Schnittstellenmanagement zum Nachbehandler beschreiben (insbesondere zeitnahen Bericht an den Rehabilitanden und behandelnden Arzt/ Ärztin sicherstellen)	
Reha 2.2.5. h)	Verfahrensweise bei Abbruch der Maßnahme festlegen	
Reha 2.2.5. i)	Information über Abschluss bzw. Abbruch der Maßnahme an den Kostenträger sicherstellen	
Reha 2.2.5. j)	Zeitnahe Leistungsabrechnung sicherstellen	
Reha 2.2.5. k)	Rehabilitandenbezogenen Einsatz von Assessments bei der Entlassung sicherstellen	
2.3.	Dokumentation, verantwortliche Kontrolle und Steuerung	
Reha 2.3. a)	Qualifiziertes patientenbezogenes Dokumentationssystem anwenden mit Aussagen zu: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planung ➤ Leistung ➤ Verlauf ➤ Ergebnissen 	
Reha 2.3. b)	Rehabilitandenbezogene, wesentliche Kernprozesse in den Bereichen Aufnahme, Diagnose, Therapie, Überleitung einschließlich der relevanten Unterstützungsprozesse werden beschrieben	
Reha 2.3. c)	Rehabilitandenbezogene, wesentliche Kernprozesse in den Bereichen Aufnahme, Diagnose, Therapie, Überleitung einschließlich der relevanten Unterstützungsprozesse werden kontinuierlich überwacht	
Reha 2.3. d)	Zeitnahe Leistungsdokumentation sicherstellen	

**AWO-Norm
Rehabilitation
Stand: 26.09.2014**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
Reha	2.3.	e)	Dokumentationssysteme und Maßnahmen zur Einhaltung aller gesetzlichen und behördlichen Anforderungen werden beschrieben (z.B. Medizinprodukte, Brandschutz, Hygiene)	
Reha	2.3.	f)	Internes Schnittstellenmanagement darlegen	
Reha	2.3.	g)	Prozessmanagement an (aktuellen) fachlichen Standards ausrichten	
3. Interne Ergebnismessung und -analyse				
Reha	3.	a)	Regelmäßige Auswertung der Patientendokumentation sicherstellen	
Reha	3.	b)	Leistungen der rehabilitandenbezogenen und unterstützenden Prozesse messen und analysieren (Prozessqualität)	
Reha	3.	c)	Einrichtungsbezogene Prozesse evaluieren und Ergebnisqualität (Therapiezieelerreichung) erheben und dokumentieren	
Reha	3.	d)	Das Arbeiten mit qualitätsorientierten Kennzahlen dokumentieren	
Reha	3.	e)	Daten aus der Umsetzung einschlägiger gesetzlicher und behördlicher Forderungen dokumentieren	
Reha	3.	f)	Ergebnisse der Qualitätsziele dokumentieren	
Reha	3.	g)	Kundenrückmeldungen einholen und analysieren (Rehabilitanden, Leistungsträger, Interessenpartner)	
Reha	3.	h)	Interne Qualitätszirkel oder analoge Formen innerbetrieblicher Arbeitskreise werden eingesetzt	
4. Interne Kommunikation und Arbeitsorganisation				
Reha	4.	a)	Regelmäßige Konferenzen der Mitglieder der Klinikleitung mit der nachgeordneten Ebenen sicherstellen	
Reha	4.	b)	Regelmäßige Besprechungen von Teams bzw. der Klinikleitung nachgeordneter Ebene mit ihren Mitarbeitern durchführen (z.B. Fallbesprechungen)	
Reha	4.	c)	Dokumentation der Besprechungen sicherstellen	

**AWO-Norm
Rehabilitation
Stand: 26.09.2014**

Lfd. Nummer			AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
Reha 4.	d)		Regelmäßige interne Teamfortbildungen durchführen	
Reha 4.	e)		Regelmäßiges Reanimationstraining durchführen und für einen schriftlich ausgearbeiteten "Erste-Hilfe-Plan" sorgen	
Reha 4.	f)		Planungssicherheit durch langfristige Dienstplanung gewährleisten	
Reha 4.	g)		Personaleinsatzplanung regelmäßig und bedarfsorientiert durchführen	
Reha 4.	h)		Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Dienstplanung regelmäßig beteiligen	
Reha 4.	i)		Vertretungspläne für Ausfälle und Notsituationen sicherstellen	
5.			Hauswirtschaft	
5.1.			Essensservice	
Reha 5.1.	a)		Indikationsspezifische, altersgerechte und kultursensible Ernährungsangebote	
Reha 5.1.	b)		Serviceorientierung bei der Gestaltung der Verpflegung (Essenszeiten, Abräumen der Tische, Darreichungsformen u. a.)	
Reha 5.1.	c)		Ressourcen- und Abfallmanagement unter ökologischen Gesichtspunkten	
Reha 5.1.	d)		Umsetzung der Lebensmittelhygieneverordnung	
5.2.			Reinigungsservice	
Reha 5.2.	a)		Berücksichtigung der Kundenwünsche bei der Planung und Durchführung der Reinigung	
Reha 5.2.	b)		Festlegung von Leistungsstandards für die Reinigung	
5.3.			Haus- und Milieugestaltung	
Reha 5.3.			Sicherstellung einer Haus- und Milieugestaltung, die Privatheit, Wohlbefinden, Orientierung und Kommunikation ermöglicht	
5.4.			Organisation der Hauswirtschaft/ Haustechnik	

**AWO-Norm
Rehabilitation
Stand: 26.09.2014**

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
Reha 5.4.	a)	Beschreibung der Schnittstellen zwischen Hauswirtschaft und anderen Dienstleistungsprozessen	
Reha 5.4.	b)	Dienstleistungsorientierung bei der Organisation des Hausservices sicherstellen	
Reha 5.4.	c)	Festlegung von Notfallplänen (Schnittstelle zum Bereich interne Kommunikation beachten)	
6. Kooperation			
Reha 6.	a)	Kooperation bezogen auf wesentliche Kooperationspartner regeln	
Reha 6.	b)	Verfahren zur Erfassung und Bewertung von Rückmeldungen der Kooperationspartner festlegen	
7. Umgang mit Eigentum der Kunden			
Reha 7.	a)	Gewährleistung eines sachgemäßen und sicheren Umgangs mit dem Eigentum des Kunden	
Reha 7.	b)	Einführung eines Verhaltenskodex für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	
Reha 7.	c)	Festlegung eines standardisierten Verfahrens zur Schadensregulierung	
8. Handhabung und Instandhaltung technischer Geräte und Arbeitsmittel			
Reha 8.	a)	Sicherstellung der Umsetzung der Medizinproduktbetreiberverordnung	
Reha 8.	b)	Sicherstellung einer angemessenen Verwaltung, Lagerung, und Wartung von technischen Materialien, Spielzeugen, Geräten und Fahrzeugen u. a.	
Reha 8.	c)	Führen von Wartungsbüchern	
9. Externe Qualitätssicherung			
Reha 9.	a)	Teilnahme an gesetzlich vorgeschriebenen externen Qualitätssicherungsverfahren (Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität) sicherstellen	
Reha 9.	b)	Sicherstellung einer systematischen Vorbereitung, Begleitung und Nachbereitung externer Prüfungen	

**AWO-Norm
Rehabilitation
Stand: 26.09.2014**

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	Träger QM-Handbuch
Reha 9.	c)	Ergebnisse aus der externen Qualitätssicherung analysieren	
Reha 9.	d)	Konsequenzen (Ableitungen von Verbesserungsmaßnahmen) dokumentieren	
Reha 9.	e)	Festlegungen zu den Ergebnisauswertungen dokumentieren	
Reha 9.	f)	Informationsweitergabe an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicherstellen	
Reha 9.	g)	Berücksichtigung der externen Überprüfung und Bewertung im einrichtungsinternen Qualitätsmanagement sicherstellen	