



# **Auditbericht 2026**

**Re-Zertifizierungsverfahren Ihres  
QM-Systems  
nach Degemed 7.0**

**HolsingVital GmbH  
Fachklinik für Orthopädie und VMO  
Brunnenallee 3  
32361 Bad Holzhausen**

**27.01.2026**

## 1 Auditstammdaten

|                            |                                                                                                 |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Auftraggeber:              | HolsingVital GmbH - Fachklinik für Orthopädie und VMO<br>Brunnenallee 3<br>32361 Bad Holzhausen |
| Auditierte(r) Standort(e): | 1                                                                                               |
| Auditbeauftragte:          | QMB: Herr Jörn Kentzler                                                                         |
| Projekt-Nr.:               | 3108                                                                                            |
| Auditart:                  | Re-Zertifizierungsverfahren                                                                     |
| Normgrundlagen:            | Degemed 7.0                                                                                     |
| Geltungsbereich:           | Rehabilitationswesen - Versorgung von Rehabilitanden                                            |
| Anwendung ganze Norm?:     | Ja                                                                                              |
| Auditzeitraum:             | 27.01.2026                                                                                      |
| Auditleiter:               | Günther Knauer                                                                                  |
| Auditor(en):               | Thorsten Nobbe                                                                                  |

### 1.1 Zielsetzung, Auditgrundlagen und Geltungsbereich

Ziel des Audits war es festzustellen, ob das Qualitätsmanagementsystem (QMS) des Auftraggebers mit den Anforderungen des unten genannten Regelwerkes übereinstimmt, als Voraussetzung für die Erlangung oder Aufrechterhaltung einer Zertifizierung durch die WIESO CERT GmbH.

Die Auditgrundlagen waren Folgende:

- Degemed 7.0
- Mitgeltende Vorgabedokumentation
- Dokumentierte Informationen des Unternehmens

Ferner wurden geltende gesetzliche Bestimmungen und behördliche Anforderungen als mitgeltende Grundlage zu dem Audit herangezogen. Die Zertifizierungsfähigkeit wurde vor dem Zertifizierungsaudit mit positivem Ergebnis geprüft.

### 1.2 Allgemeine Hinweise und Informationen

Sollten sich im Laufe der Gültigkeitsdauer des Zertifikates Änderungen am QM-System bzw. den QM-Unterlagen ergeben, wird das Unternehmen gebeten, diese Änderungen der Zertifizierungsstelle mitzuteilen. Die Feststellungen der Auditoren befreien das Unternehmen nicht von seiner Verantwortung, die Erfüllung und ständige Beachtung der Normforderungen sicherzustellen.

Der hier dargelegte Bericht und die aufgeführten Feststellungen unterliegen der absoluten Vertraulichkeit. Sie werden ausschließlich für den internen Gebrauch innerhalb der Zertifizierungsstelle, WIESO CERT GmbH, verwendet.

## 2 Zusammenfassung

### 2.1 Zusammenfassende Bewertung

Die HolsingVital GmbH ist eine Fachklinik für orthopädisch-traumatologische Rehabilitation. Die Hauptindikationen sind entzündlich-rheumatische Erkrankungen, degenerativ-rheumatische Erkrankungen des Bewegungsapparates (einschließlich Zustand nach Endoprothesen-OP, Wirbelsäulen-OP und Amputationen, Unfall- und Verletzungsfolgen und chronischer Tinnitus).

Ein Schwerpunkt ist die Behandlung von hörgeschädigten Patienten mit orthopädischen Erkrankungen. Für diese Patientengruppe wurden und werden weiterhin Mitarbeiter in der Gebärdensprache ausgebildet und Patientenzimmer sind zusätzlich mit Faxgeräten, Lichtklingel, Lichtwecker und TV mit Videotext ausgestattet. Die Klinik verfügt über 170 Betten. In der Klinik werden Anschlussheilbehandlungen und Heilverfahren durchgeführt.

Rehabilitationsträger sind die DRV Westfalen, DRV Bund, KBS und gesetzliche Krankenkassen.

Geschäftsführer und Inhaber der Klinik ist Herr Dipl.-Kfm. Jens F. Holsing, Chefarzt ist Herr B. Pajak. Qualitätsmanagementbeauftragter ist Herr Jörn Kentzler, dessen Stellvertretung Herr Marco Heber ist. Die Klinik beschäftigt 165 Mitarbeiter (ca. 100 VK).

Im Zertifizierungsaudit wurde der Nachweis erbracht, dass die Festlegungen des Degemed-Verfahrens nachvollziehbar und wirksam vermittelt wurden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind mit den Verfahren sowie mit den spezifischen Festlegungen, Verfahrensanweisungen und Arbeitsanweisungen vertraut. Prozesse und Abläufe sind strukturiert sowie umgesetzt.

Im Rahmen des Einführungsgesprächs stellte die Leitung die Maßnahmen zum KVP vor. Den Auditoren konnten die vielfältigen Aktivitäten bezüglich des QM-Systems als auch die Verbesserungen hinsichtlich der Leistungserbringung darlegt werden.

Nach Aussage der Klinikleitung/QMB lagen zum Zeitpunkt des Audits keine strafrechtlichen Verfahren oder Beschwerden gegen die Einrichtung vor.

Im Audit wurde keine **Auditfeststellung / Abweichung** festgestellt.

**Die Anforderungen und Nachweise des Degemed-Verfahrens werden erfüllt, insofern wird die die Vergabe des entsprechenden Zertifikates empfohlen.**

### 2.2 Auditorenempfehlung:

|                                            |                                                |                          |           |                          |                                             |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------|---------------------------------------------|
| <input checked="checked" type="checkbox"/> | Zertifikaterteilung und Zertifikatsfortbestand | <input type="checkbox"/> | Nachaudit | <input type="checkbox"/> | Zertifikatentzug oder Zertifikatsaussetzung |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------|---------------------------------------------|

Die am Audit und an der Zertifizierung beteiligten Personen bestätigen mit ihrer Unterschrift, dass sie die letzten 3 Jahre für das betreffende Unternehmen keine Beratung zum Managementsystem geleistet haben und dass sie in den kommenden 2 Jahren keine solche Beratung leisten werden.

|                             |                                                                                      |                                    |                                              |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------|
| 27.01.2026<br>Berichtsdatum | Unterschrift gez.<br>Auditleiter <u>Günther Knauer</u><br>Name <u>Günther Knauer</u> | Unterschrift<br>Auditor<br>Name(n) | gez. <u>Thorsten Nobbe</u><br>Thorsten Nobbe |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------|

---

HolsingVital GmbH

Auftr.-Nr.: 3108

---

## 2.3 Zertifizierungsentscheidung:

☐ Auditorenempfehlung  
angenommen

ggf.  
Unterschrift(en)  
Fachkompetenz  
Name(n)

☐ Andere Entscheidung:

Datum

☒ Auditorenempfehlung  
angenommen

Unterschrift  
Zertifizierungs-  
Kommission  
Name

30.01.2026

Datum

☐ Andere Entscheidung:



S. Pütz

Die WIESO CERT GmbH bedankt sich für diese Beauftragung und wünscht Ihnen und Ihrem Team weiterhin viel QM-Erfolg!

## 3 Ergebnisse, Stärken und Potentiale

### 3.1 Ergebnisse zu den Degemed-Themenfeldern:

#### 1. Strategie

Die Organisation hat die, für sie relevanten internen und externen Themen bestimmt, die die folgenden Themenbereiche betreffen:

- Gesetzliche/behördliche Anforderungen
- Mitbewerber
- Fachkräftemangel
- Technologie, Infrastruktur, Digitalisierung
- Heilquelle
- Wunsch- und Wahlrecht
- Organisationskultur
- Umweltschutz, Datenschutz, Auftreten der Mitarbeiter, Ordnung/Sauberkeit, Arbeitssicherheit

Zu folgenden interessierten Parteien wurden deren Anforderungen an die Organisation bestimmt. Beispiele für solche bestimmten Parteien sind:

- Rehabilitanden
- Mitarbeiter
- Kosten- bzw. Leistungsträger
- zuweisende Ärzte und Krankenhäuser
- Heilbad
- Gemeinde

Der Geltungsbereich des QM-Systems ist definiert und umfasst alle Bereiche und Prozesse, die für Erbringung der Rehabilitationsleistung erforderlich sind.

Risiken und Chancen wurden bestimmt und bewertet. Entsprechende Maßnahme sind abgeleitet und werden auf Wirksamkeit überprüft.

Die Kernprozesse der Behandlung

- Anmeldung/Aufnahme
- Diagnostik
- Therapie
- Entlassung/Nachsorge
- Dokumentation

und die wesentlichen Schlüsselprozesse

- Fehler- und Beschwerdemanagement
- Verbesserungsmanagement/Risikomanagement
- Personalmanagement
- Ressourcenplanung

liegen als dokumentierte Informationen im „QM-Handbuch“ vor.

Kundenanforderungen bzw. Anfragen, sowohl dokumentierte, vorausgesetzte als auch gesetzliche und behördliche Anforderungen, werden im Rahmen einer Herstell- und Machbarkeitsprüfung im Team analysiert und bewertet.

Angebote (Behandlungsverträge, Aufnahmeverträge, Indikationsprüfungen etc.) werden im Rahmen des Anmelde- und Aufnahmeprozesses erstellt und freigegeben.

Folgende Prozessanforderungen haben eine wesentliche Auswirkung auf die Produkt- oder Dienstleistungsqualität:

- Indikationsgerechte Einbestellung, Aufnahmesteuerung
- Indikationsgerechtes Patientenmanagement und Diagnostik
- ICF-orientierte Therapie gemäß den aktuellen Leitlinien der Fachgesellschaften
- Kontinuierliche Überwachung der Erreichung der Therapieziele gegebenenfalls Therapieanpassung
- Anforderungsgerechte Dokumentation
- Anforderungsgerechter Personaleinsatz aller handelnden Professionen unter Berücksichtigung der Qualifikation der Mitarbeiter
- Verfügbarkeit einer entsprechenden Infrastruktur und Ressourcen
- Sichere Medizinprodukteanwendung
- Sicheres Medikamentenmanagement
- Kommunikation

Die wichtigsten gesetzlichen, behördlichen und Kundenanforderungen sind:

- Patientenrechtegesetz
- ArbSchG
- TRBA 250
- Richtlinie Sicherung BTM
- ArbeitMedVV
- Gefahrstoffverordnung
- Apothekenbetriebsordnung
- Betriebssicherheitsverordnung
- ASiG
- DGUV V3
- MPDG
- Brandschutzverordnungen
- Hygieneverordnungen
- Medizinische Leitlinien
- Datenschutzgesetz

## 2. Führung

Die Geschäftsführung hat ihre Q-Politik im Leitbild beschrieben, für verbindlich erklärt und implementiert. Die Q-Politik ist angemessen und bildet einen Rahmen für die jeweiligen Q-Ziele. Sie verpflichtet alle Mitarbeiter zur ständigen Verbesserung des QM-Systems.

Die wesentlichen Qualitätsziele sind:

- Erfüllung der Anforderungen der Kostenträger
- Digitalisierung
- Patientenzufriedenheit
- Zuverlässige Dienstleistungen
- Leitliniengerechte Behandlung

Verantwortlichkeiten sind im Rahmen eines Organigramms und durch Stellen- und Aufgabenbeschreibungen definiert.

Der Qualitätsmanagementbeauftragte verfügt über die erforderlichen Kenntnisse, er wurde von der Geschäftsführung schriftlich ernannt.

### 3. Ressourcen

Die personelle Ausstattung und die Qualifikationen der Mitarbeiter orientiert sich an den Vorgaben der Leistungsträger, den gesetzlichen sowie behördlichen Vorgaben und entspricht dem Leistungsangebot der Einrichtung.

Das Wissen und die Kompetenz der Mitarbeiter werden systematisch ermittelt und durch

- Interne/externe Schulungen
- Teilnahme an Kongressen und Fachtagungen
- Mitarbeitergespräche

angepasst und erweitert.

Die sachlichen Ressourcen zur Erbringung der Rehabilitationsprozesse werden ermittelt, bereitgestellt und aufrechterhalten.

### 4. Kommunikation

Die Kommunikation und der Informationsaustausch innerhalb der Organisation sind geregelt. Die Mitarbeiter verfügen über die erforderlichen organisatorischen und patientenbezogenen Informationen, um die Rehabilitationsdienstleistungen zu erbringen.

Zur Unterstützung der Kommunikation werden

- eine Kommunikationsmatrix
- Teambesprechungen
- Protokolle
- Intranet mit E-Mail-Gruppen etc.

genutzt.

### 5. Dokumentierte Informationen

Die von dem Auditleitfaden und der Norm geforderten dokumentierten Informationen wurden im Audit nachgewiesen.

Die Lenkung interner und externer dokumentierter Information ist festgelegt.

### 6. Rehabilitationsprozesse inklusive ausgelagerte Prozesse

Die vorhandenen Prozesse im Unternehmen wurden erkannt und festgelegt. Deren Abfolge und Wechselwirkungen sind dargestellt, sie werden entsprechend gelenkt. Die Prozesse werden mittels festgelegter Kennzahlen regelmäßig bewertet.

Die bedeutsamen Prozesse zur Dienstleistungsrealisierung sind:

- Patienten Anmeldung und -aufnahme
- Diagnostik
- Ärztliche und pflegerische Behandlung und Betreuung
- Therapieplanung und -durchführung
- Entlassungs- bzw. Überleitungsmanagement
- interne Datenschutzbeauftragte (Jana Schwarze) mit vorhandener Ernennungsurkunde

Folgende Prozesse/Dienstleistungen/Produkte werden extern bereitgestellt:

- Arbeitssicherheit durch eine externe Fachkraft
- externes Labor
- externe Hygienefachkraft und Krankenhaushygieniker

- betriebsärztliche Versorgung
- Gebärdendolmetscher
- Bildgebende Diagnostik

Die Lenkung und Überprüfung dieser Prozesse erfolgen angemessen.

## 7. Risikobasiertes Denken

Die Anforderungen zum risikobasierten Denken werden in der Organisation wie folgt umgesetzt:

Risikobasiertes Denken wurde für die folgenden Prozesse angewendet:

- Dokumentation und Verwaltung von Risiken
- Administrative Prozesse des Risikomanagements

Beispiele für Risiken und Chancen der Prozesse sind:

- medizinische Notfälle
- Sturzrisiko
- Technische Risiken
- Fehl-/Falschmedikation

Beispiele für Maßnahmen, mit denen auf identifizierte Risiken reagiert wurde, sind:

- Vieraugenprinzip bei Medikamentenstellung
- Schulungen/Unterweisungen

Beispiele für Risiken und Chancen in Bezug auf den Kontext der Organisation sind:

- Reguläres Berichtswesen
- Bewertung der Dienstleistung
- Bearbeitung von Beschwerden

In Bezug auf das risikobasierte Denken werden folgende Werkzeuge verwendet:

- Risikomatrix
- Risikoaudits

## 8. Messung, Analyse und Bewertung, Internes Audit und Management Review

Die Verfahren zum Umgang mit Informationen, Datenanalysen, Verbesserungsmaßnahmen und Reaktion auf Kundenäußerungen sind festgelegt und wirksam.

Die Verwirklichung, Aufrechterhaltung und Wirksamkeit des Managementsystems werden anhand jährlich geplanter interner Audits gemessen. Diese Audits werden im Unternehmen zuverlässig durchgeführt. Die festgestellten internen Verbesserungen und Nichtkonformitäten wurden bis zum hier dokumentierten Audit behoben.

Die Unternehmensleitung bewertet das Qualitätsmanagementsystem regelmäßig und anforderungsgerecht um seine fortdauernde Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit sicherzustellen. Das Managementreview von 2025 wurde anforderungsgerecht und effektiv durchgeführt.

## 9. Strategische Verbesserung

Strategische Verbesserungen, unter anderem mit dem Ziel der Erhöhung der Kundenzufriedenheit, der Verhinderung unerwünschter Ereignisse und der Verbesserung der Leistung und des QM-Systems erfolgen systematisch. Dazu stehen folgende Instrumente zur Verfügung:

- Beschwerdemanagement

- Qualitätszirkel
- Projektmanagement

## 10. Neu- und Weiterentwicklung

Neu- und Weiterentwicklungen werden mit Methoden des Projektmanagements zielgerichtet gesteuert.

**Fazit: Die Anforderungen der Degemed 7.0 sind erfüllt.**

## 3.2 Stärken

| Positive Feststellungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 Strategie und Kontext der Einrichtung</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>*4</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>1.1 Strategie</b><br><i>*4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes</i>                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Die von der Klinikleitung im Audit vorgetragene Politik und Strategie bestätigt, dass sich die Klinik auf vielen Ebenen konsequent weiterentwickelt und auf zukünftige Herausforderungen einstellt. Die vorgetragene mittel- und langfristige Zielplanung umfasst konzeptionelle (Behandlungskonzepte Orthopädie, Verhaltenensorientierte Rehabilitation - VOR, MBOR und Kombination MBOR und VOR) personelle (z. B. Ausbildung einer psychologischen Psychotherapeutin) und bauliche (z. B.: Erweiterung des Zimmerangebotes, Einrichtung neuer Büroräume) Gesichtspunkte sowie Vorstellungen zur Digitalisierung (z. B.: Weiterentwicklung der EPA und zukünftige Nutzung von KI).</p> |
| <b>1.2 Interessierte Parteien</b><br><i>*4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien</i>                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>1.3 QM-System</b><br><i>*4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems</i><br><i>*4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse</i><br><i>*6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen</i><br><i>*6.3 Planung von Änderungen</i><br><i>*9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung</i> | <p>Das komplett digitalisierte Qualitätsmanagement ist praxisnah und praktikabel organisiert. Das EDV-gestützte Dokumentationssystem ermöglicht allen Mitarbeitern einen problemlosen Zugang und ist sehr anwenderfreundlich aufgebaut. Die Dokumente werden regelmäßig überprüft, aktualisiert und sind für alle einsehbar.</p> <p>Die hohe Identifikation mit dem Unternehmen war zu erkennen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>2 Führung</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>*5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2.1 Führung und Verpflichtung der Leitung</b><br><i>*5.1</i><br><i>*5.2 Politik</i>                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2.2 Leitbild</b><br><i>*5.2 Politik</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2.3 Qualitätspolitik</b><br><i>*5.2 Politik</i>                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2.4 Verantwortung und Befugnisse</b><br><i>*5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation</i><br><i>*7.1 Ressourcen</i>                                                                                                                                                                             | <p>Die angetroffenen Mitarbeiter stellten ihre Aufgaben kompetent und sicher dar. Insgesamt war die Audit-Atmosphäre sehr angenehm.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>2.5 Qualitätsziele</b><br><i>*6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung</i><br><i>*7.3 Bewusstsein</i>                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>3 Ressourcen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>*7.1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Positive Feststellungen                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.1 Personelle Ressourcen</b><br>*7.1.2 Personen<br>*7.2 Kompetenz                                        | <p>Die geforderte Stellenplanbesetzung ist in allen Bereichen erfüllt, in vielen Bereichen übererfüllt.</p> <p>Zum 01.10.2026 wurde bereits eine weitere orthopädische Oberärztin eingestellt.</p> <p>Zur Akquise von Therapeuten nutzt die Klinik die Kooperation mit Physiotherapieschulen in der Umgebung.</p> <p>Durch eine Social-Media-Beauftragte wird die Personalakquise aktiv unterstützt</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.1.1 Allgemeines                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3.1.2 Kompetenz<br>*7.2                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3.1.3 Wissen<br>*7.3 Bewusstsein<br>*7.4 Kommunikation                                                       | <p>Zur optimalen Behandlung und Kommunikation bei der Gehörlosenbehandlung werden die Mitarbeiter regelmäßig in der Gebärdensprache geschult.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.1.4 Bewusstsein<br>*7.3                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>3.2 Sachliche Ressourcen</b><br>*7.1.4 Prozessumgebung                                                    | <p>Die Infrastruktur (Räumlichkeiten, Ausstattung, Geräte, Materialien, Arbeitsmittel) erlaubt eine optimale Patientenversorgung. Die befragten Mitarbeiter äußerten sich ausnahmslos zufrieden.</p> <p>Über die Haustechnik sind regelmäßige Wartungen gewährleistet. Anfallende Reparaturen werden umgehend erledigt. Über das Trello-System werden Wartungen und Reparaturen systematisch erfasst und zur Erledigung den jeweiligen Fachtechnikern zugeordnet. Die Dokumentation (auch Fotodokumentation) erlaubt eine gute Rückverfolgbarkeit.</p> <p>Anfang des Jahres wurde in einer stillgelegten Löschwasserleitung ein geringer Legionellenbefall erfasst. Die mit den Behörden festgelegten Maßnahmen (thermische Desinfektion, Austausch von Leitungen, erneute Kontrollmessung) sollen noch vor dem festgelegten Erledigungstermin (03.03.26) abgearbeitet werden.</p> |
| 3.2.2 Beschaffung<br>*8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen,<br>Produkten und Dienstleistungen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>4 Kommunikation</b><br>*7.4 Kommunikation                                                                 | <p>Die interne Kommunikation ist gut und umfassend organisiert. Die Schnittstellen zwischen den einzelnen Abteilungen sind systematisch und strukturiert organisiert. Durch regelmäßige interdisziplinäre Teamsitzungen ist die fachliche Kommunikation gewährleistet. In der praktischen Arbeit bestehen kurze Kommunikationswege.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>5 Dokumentierte Informationen</b><br>*7.5                                                                 | <p>Grundsätzlich besteht in der Dokumentation eine sehr gute Rückverfolgbarkeit der ärztlichen, pflegerischen und therapeutischen Maßnahmen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>6 Rehaprozesse</b><br>*8 Betrieb                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Positive Feststellungen                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>6.1 Planung der Rehapro-<br/>zesse</b><br>*8.1 Betriebliche Planung und<br>Steuerung<br>*8.2 Anforderungen an Produkte<br>und Dienstleistungen | Die indikationsspezifischen Konzepte (Orthopädie, VOR, MBOR und die Kombination MBOR-VOR) sind ICF-orientiert. Bei der Erstellung wurden die Mitarbeiter mit einbezogen. Übergeordnete funktionelle Rehazielen werden zwischen Arzt und Patient vereinbart und über die EPA transparent gemacht.<br>Neben diesen medizinischen Konzepten hat die Klinik bereits ein Gewaltschutzkonzept entwickelt, welches derzeit in die Praxis umgesetzt wird.<br>Mittels eines Ampelsystems wird die Erfüllung der externen Anforderungen regelmäßig kontrolliert (Echtzeitkontrolle). Bei Abweichungen werden Maßnahmen sofort abgeleitet und umgesetzt. |
| <b>6.2 Durchführung der Rehabilitation</b><br>*8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung<br>*8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen   | Die Aufnahmekriterien sind klar definiert.<br>Risiken (Thrombose, Dekubitus, Sturz) werden mit verschiedenen Assessments sowohl im ärztlichen, pflegerischen als auch im therapeutischen Bereich erfasst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>6.2.1 Vorbereitung der Aufnahme</b><br>*8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung                                                           | Die Therapieplanung beginnt bereits vor der Patientenaufnahme, dazu wird ein Buchungsprogramm genutzt. Bei der Therapieplanung wird die Therapeutenkonstanz berücksichtigt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>6.2.2 Aufnahme / Diagnostik</b><br>*8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung                                                               | Vor Aufnahme erfolgt durch den Chefarzt bzw. durch die lfd. Oberärztin und in Absprache mit dem Pflegedienst eine Indikationsprüfung.<br>Bei der Einsicht in die EPA wurde ersichtlich, dass eine Vielzahl von standardisierten Assessmentinstrumenten genutzt werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>6.2.3 Behandlung</b><br>*8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>6.2.4 Überprüfung der Behandlung</b><br>*8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung                                                          | Die ärztliche Kontrolle ist über Aufnahme-, Zwischen- und Abschlußuntersuchungen, Visiten, Oberarzt- bzw. Facharztvorstellungen, offene Sprechstunden, auch am Wochenende, sehr engmaschig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>6.2.5 Entlassung und Nachsorge</b><br>*8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 7 Messung, Analyse und Bewertung                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| *9 Bewertung der Leistung                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>7.1 Allgemeines</b><br>*9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung<br>*9.2 Internes Audit                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>7.2 Umgang mit Fehlern</b><br>*8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>7.3 Umgang mit Rückmeldungen</b><br>*9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>7.4 Interne Audits</b><br>*9.2 Internes Audit                                                                                                  | Interne Audits werden regelmäßig durchgeführt. Es ist sichergestellt, dass in einem 3-Jahres-Rhythmus alle Abteilungen und alle Elemente der Degemed-Norm auditiert werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>7.5 Managementbewertung</b><br>*9.3                                                                                                            | Die Managementbewertung orientiert sich an den Vorgaben der Degemed.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Positive Feststellungen                                                                                                                      |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>8 Strategische Verbesserung</b><br><i>*10 Verbesserung</i><br><i>*10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen</i>                        |  |
| <b>9 Neu- und Weiterentwicklung</b><br><i>* 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen</i><br><i>*10.3 Fortlaufende Verbesserung</i> |  |

### 3.3 Potenziale

| Verbesserungspotenziale                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 Strategie und Kontext der Einrichtung</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>*4</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>1.1 Strategie</b><br><i>*4.1 Verstehen der Organisation und ihres Kontextes</i>                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>1.2 Interessierte Parteien</b><br><i>*4.2 Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien</i>                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>1.3 QM-System</b><br><i>*4.3 Festlegen des Anwendungsbereichs des Qualitätsmanagementsystems</i><br><i>*4.4 Qualitätsmanagementsystem und seine Prozesse</i><br><i>*6.1 Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen</i><br><i>*6.3 Planung von Änderungen</i><br><i>*9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung</i> | Die angefangene Verschlankung des QM-Systems sollte weiter fortgeführt werden.<br>Zur Darstellung der Ergebnisqualität könnten neben der Patientenzufriedenheitserhebung auch bereits vorhandene objektive Daten kumuliert analysiert werden. |
| <b>2 Führung</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>*5</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>2.1 Führung und Verpflichtung der Leitung</b><br><i>*5.1</i><br><i>*5.2 Politik</i>                                                                                                                                                                                                                                       | Grundsätzlich sind die vorhandenen Prozesse hinsichtlich „Plan und Do“ gut organisiert. Das „Check und Act“ kann zukünftig weiter optimiert werden.                                                                                           |
| <b>2.2 Leitbild</b><br><i>*5.2 Politik</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>2.3 Qualitätspolitik</b><br><i>*5.2 Politik</i>                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                               |

| Verbesserungspotenziale                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2.4 Verantwortung und Befugnisse</b><br><i>*5.3 Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse in der Organisation</i><br><i>*7.1 Ressourcen</i>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2.5 Qualitätsziele</b><br><i>*6.2 Qualitätsziele und Planung zu deren Erreichung</i><br><i>*7.3 Bewusstsein</i>                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>3 Ressourcen</b><br><i>*7.1</i>                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>3.1 Personelle Ressourcen</b><br><i>*7.1.2 Personen</i><br><i>*7.2 Kompetenz</i>                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>3.1.1 Allgemeines</b>                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>3.1.2 Kompetenz</b><br><i>*7.2</i>                                                                                                               | Zur Umsetzung des bereits entwickelten Gewaltschutzkonzeptes sollte ein Gewaltschutzbeauftragter benannt werden. Das Konzept sollte in den Schulungsplan mit aufgenommen werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>3.1.3 Wissen</b><br><i>*7.3 Bewusstsein</i><br><i>*7.4 Kommunikation</i>                                                                         | Die Teilnehmerquote bei den gesetzlichen Schulungen kann gesteigert werden. Für die Mitarbeiter in der Hauswirtschaft sollte eine praktische Schulung zum Infektionsschutz (speziell Handhabung und Nutzung der Schutzkleidung) organisiert werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>3.1.4 Bewusstsein</b><br><i>*7.3</i>                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>3.2 Sachliche Ressourcen</b><br><i>*7.1.4 Prozessumgebung</i>                                                                                    | Mit dem Wäschelieferanten sollte nochmals bezüglich der optimalen Trennung von Schmutz- und Sauberwäsche gesprochen werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>3.2.2 Beschaffung</b><br><i>*8.4 Steuerung von extern bereitgestellten Prozessen, Produkten und Dienstleistungen</i>                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>4 Kommunikation</b><br><i>*7.4 Kommunikation</i>                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>5 Dokumentierte Informationen</b><br><i>*7.5</i>                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>6 Rehaprozesse</b><br><i>*8 Betrieb</i>                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>6.1 Planung der Rehaprozesse</b><br><i>*8.1 Betriebliche Planung und Steuerung</i><br><i>*8.2 Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen</i> | <p>Die Medizinischen Konzepte beinhalten die ICF-Orientierung. Zwischen Arzt und Patienten werden übergeordnete Rehazielen vereinbart, diese werden in den regelmäßigen Teambesprechungen kommuniziert und gegebenenfalls angepasst. Die Definition dieser Ziele könnte noch individueller erfolgen. Auf die Differenzierung von Zielen und Maßnahmen ist zu achten. Die Wahrnehmung der Ziele beim Patienten sollte gefördert werden.</p> <p>Das Risikomanagement ist gut organisiert. Eine stärkere Verbindung zwischen Fehler- und Risikomanagement sollte erfolgen.</p> |

| Verbesserungspotenziale                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>6.2 Durchführung der Rehabilitation</b><br>*8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung<br>*8.6 Freigabe von Produkten und Dienstleistungen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>6.2.1 Vorbereitung der Aufnahme</b><br>*8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>6.2.2 Aufnahme / Diagnostik</b><br>*8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>6.2.3 Behandlung</b><br>*8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung                                                                        | Bei der Anordnung von Bedarfmedikation sollte darauf geachtet werden, dass neben Medikament und Dosierung auch die rechtfertigende Indikation benannt ist. Es ist zu überlegen, inwieweit im EDV-System eine Filterfunktion eingerichtet werden kann.                                                                        |
| <b>6.2.4 Überprüfung der Behandlung</b><br>*8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>6.2.5 Entlassung und Nachsorge</b><br>*8.5 Produktion und Dienstleistungserbringung                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7 Messung, Analyse und Bewertung                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| *9 Bewertung der Leistung                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>7.1 Allgemeines</b><br>*9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung<br>*9.2 Internes Audit                                               | Die Klinik erfasst in vielen Bereichen Leistungsparameter und führt am Anfang und Ende eine Vielzahl von Assessments zur Statuserfassung aus. Zur besseren Darstellung der Ergebnisqualität wird empfohlen, die, in den einzelnen Bereichen erfassten Daten, nicht nur patientenbezogen, sondern auch kumuliert auszuwerten. |
| <b>7.2 Umgang mit Fehlern</b><br>*8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>7.3 Umgang mit Rückmeldungen</b><br>*9.1 Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>7.4 Interne Audits</b><br>*9.2 Internes Audit                                                                                                | Im Rahmen der internen Audits sollten abteilungsübergreifende Prozessaudits durchgeführt werden.                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>7.5 Managementbewertung</b><br>*9.3                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>8 Strategische Verbesserung</b><br>*10 Verbesserung<br>*10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>9 Neu- und Weiterentwicklung</b><br>* 8.3 Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen<br>*10.3 Fortlaufende Verbesserung                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## 3.4 Abweichungen / Audit - Feststellungen

| Lfd. Nr. | Norm-kapitel | Audit - Feststellungen |
|----------|--------------|------------------------|
|          |              | keine                  |

## 3.5 Auswertung des Audits

Aufgrund des Stichprobencharakters des Audits sei darauf hingewiesen, dass Abweichungen vorhanden sein können, die im Rahmen des Audits nicht festgestellt wurden. Verbesserungsbedarf, der in einem Fachbereich oder Gruppe ermittelt wird, sollte grundsätzlich auch in anderen Bereichen überprüft werden.

Die Feststellungen der Auditoren entbinden das Unternehmen nicht von seiner Verantwortung, die ständige Erfüllung der Normenforderungen und - soweit zutreffend - gesetzlichen Forderungen sicherzustellen.