



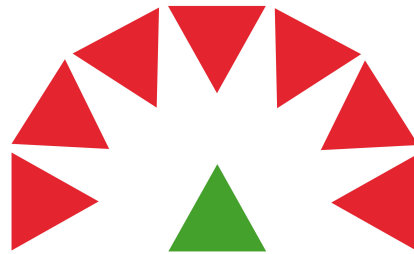
*Deutsche Gesellschaft für
Medizinische Rehabilitation*

Internes Qualitätsmanagement für
ambulante und stationäre
Rehabilitationseinrichtungen



Zertifizierungsverfahren

Auditleitfaden Exzellente Patientenschulung 1.0



Exzellente Patientenschulung

Auditleitfaden zur Erlangung des
Ergänzungszertifikates „Exzellente Patientenschulung“ Im Rahmen des
gemäß der Vereinbarung zum internen Qualitätsmanagement
nach § 20 Abs. 2a SGB IX durch die
Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) anerkannten
DEGEMED Zertifizierungsverfahrens

I. Vorwort

Die medizinische Rehabilitation befasst sich überwiegend mit Erkrankungen, bei denen es vor allem darauf ankommt, Rehabilitandinnen und Rehabilitanden zu Experten in eigener Sache zu machen, Kompetenzen für den eigenverantwortlichen Umgang mit Erkrankungen zu vermitteln und, nicht zuletzt, nachhaltige Lebensstiländerungen zu initiieren.

Das zentrale Instrument, um diese Ziele während und auch über die Rehabilitation hinaus zu erreichen, ist die Patientenschulung. Deshalb hatte die DEGEMED zusammen mit dem „Zentrum Patientenschulung“ (ZP) an der Universität Würzburg einen Expertenworkshop veranstaltet, um Empfehlungen zur Stärkung von Patientenschulungen im Kontext von Teilhabebefähigung und Gesundheitskompetenz in der medizinischen Rehabilitation zu erarbeiten. Die Ergebnisse wurden veröffentlicht (in: Die Rehabilitation 2009, Seiten 202 – 210).

Aufbauend auf diesen Empfehlungen hat die DEGEMED, wiederum in Kooperation mit dem „Zentrum Patientenschulung“, einen Auditleitfaden für Patientenschulungen entwickelt, der die Qualitätskriterien des „Zentrums Patientenschulung“, die Qualitätskriterien der DRV Bund und wesentliche Kriterien der Empfehlungen berücksichtigt.

Der Auditleitfaden kennzeichnet auf diese Weise eine „exzellente Patientenschulung“. Er stellt Fragen zum Selbstverständnis der Rehabilitationseinrichtung als Schulungsanbieter, zu Patientenkommunikation und -orientierung, zu Schulungsangebot, -konzepten und -zugang, zur inhaltlichen Konzeption der Patientenschulung, zu den Schulungsdozenten, der Evaluation und Qualitätssicherung.

Das DEGEMED-Zertifikat „Exzellente Patientenschulung“ kann von allen Rehabilitationseinrichtungen erworben werden, die nach DEGEMED zertifiziert sind. Für das Zertifikat müssen die im vorliegenden Auditleitfaden genannten Voraussetzungen erfüllt sein. Die Auditierung und Zertifikaterteilung übernehmen alle bei der DEGEMED akkreditierten Zertifizierungsgesellschaften. Das Zertifikat kann während einer Zertifizierungsperiode von drei Jahren oder im Zusammenhang mit einer (Re-)Zertifizierung erworben werden.

Inhaltsverzeichnis

I.	Vorwort	2
II.	Auditleitfaden.....	3
	1 Selbstverständnis der Rehaklinik als Schulungsanbieter	3
	2 Patientenkommunikation und Patientenorientierung	4
	3 Schulungsangebot	4
	4 Schulungskonzepte.....	5
	5 Schulungszugang	6
	6 Inhaltliche Konzeption.....	6
	7 Voraussetzungen der Schulungsdozenten.....	7
	8 Infrastruktur	8
	9 Evaluation.....	8
	10 Maßnahmen des Qualitätsmanagements.....	8
III.	Glossar	9

II. Auditleitfaden

1 Selbstverständnis der Rehaklinik als Schulungsanbieter

Nr.	Fragen	Hinweise für die Praxis	Anforderung
1.	Sind die Patientenschulungen angemessen in das Klinikkonzept eingebettet?	Patientenschulungen werden als bedeutende therapeutische Maßnahmen verstanden Inhalte der Schulungen müssen mit anderen therapeutischen Maßnahmen abgestimmt werden Selbstbeobachtungsbögen, Protokolle der Patienten aus den Schulungen werden in der Behandlung berücksichtigt	Qualitätskriterien ZPSCH
2.	Ist das Klinikumfeld widerspruchsfrei zu den Schulungszielen?	z.B. Rauchfreie Klinik, kein Alkoholausschank	Qualitätskriterien ZPSCH
3.	Finden regelmäßig Fortbildungen aller relevanten Mitarbeiter zu den Schulungsinhalten statt?	Sicherstellen, dass alle an der Behandlung beteiligten Mitarbeiter einheitliche Botschaften an die Patienten bzgl. der Schulungsinhalte vermitteln. Fortbildung kann über internetbasiertes Selbststudium (soweit nachweisbar), Blended Learning, E-Learning, Videosequenzen etc. erfolgen	Qualitätskriterien ZPSCH
4.	Engagiert sich die Klinikleitung für die Qualität der Schulungskonzepte und die Durchführung der Schulungen?	z.B. durch regelmäßige Besprechungen mit den Schulungsdozenten	Qualitätskriterien ZPSCH
5.	Ist die organisatorische Umsetzung der Schulungen sichergestellt?	Vertretungsregelungen	Qualitätskriterien ZPSCH
6.	Ist ein Verantwortlicher für die Schulungen benannt?	Patientenschulungsbeauftragter analog zum QM-Beauftragten um den multiprofessionellen und interdisziplinären Charakter von Patientenschulungen zu fördern	Qualitätskriterien ZPSCH

2 Patientenkommunikation und Patientenorientierung

Nr.	Fragen	Hinweise für die Praxis	Anforderung
1.	Wird der Patient über die Inhalte, Ziele, Methodik und die Berufsgruppe der Schulenden der Patientenschulung informiert?		LQB
2.	Werden patientenbezogene Informationen aus den Schulungen in die Teambesprechungen einbezogen?		Qualitätskriterien ZPSCH
3.	Wird die Bedeutung der Schulung im Gesamtbehandlungskonzept gegenüber den Patienten betont?	z.B. durch Nachfragen zur Schulung von ärztlicher Leitung in den Visiten oder Mitwirkung des leitenden Arztes/ Oberarztes an der Schulung oder Hinweise im Klinikprospekt	Qualitätskriterien ZPSCH
4.	Wird die Schulungsdurchführung an den Bedürfnissen der Patienten ausgerichtet und ggf. angepasst?	Anpassung an Alter, Geschlecht, Migrationshintergrund, Vorerfahrungen mit Patientenschulungen, berufliche Belastungssituationen	Qualitätskriterien ZPSCH

3 Schulungsangebot

Nr.	Fragen	Hinweise für die Praxis	Anforderung
1.	Wird der Schulungsbedarf regelmäßig über die gesamte Klinik ermittelt?	Erfassung der Anzahl der Patienten mit entsprechenden Diagnosen Nutzung von Anregungen, Beschwerden von Patienten Vorschläge von Mitarbeitern	
2.	Liegt eine Übersicht über das gesamte Schulungsangebot vor?	(standardisierte) Schulungen, Trainings, Vorträge, Motivationsförderungen	
3.	Werden Angebote zur Gesundheitsbildung und Patientenschulung gemacht - soweit für die Indikation zutreffend - zu: <ul style="list-style-type: none"> • Genussmittel und Alltagsdrogen • Gesunder Ernährung • Raucherentwöhnung • Medikamenten-Wirkungen und Nebenwirkungen • Umgang mit Alltagsstress • Schmerzbewältigung • Sexualberatung • Bewegung und Gesundheit • Herz und Kreislauf • Blutdruckselbstmessung • INR-Selbstmanagement 	Die durch den federführenden Belegungsträger geforderten Angebote zu Gesundheitsbildung und Patientenschulung gelten als verpflichtend Verbindlich für alle Indikationen (DRV) ... alle Indikationen (DRV) ... Krankheiten des Kreislaufsystems (DRV)	Anforderungen der federführenden Belegungsträger (z.B. Visitationbogen DRV Somatik Version 1.0)

Nr.	Fragen	Hinweise für die Praxis	Anforderung
	<ul style="list-style-type: none"> • Rückenschule • Diabetikerschulung • Herzinsuffizienzschulung • Selbstversorgung im Alltagsleben • Stomaberatung • Beratung Katheter und Sonden-systeme • Strukturierte Schulung für dermatologische Erkrankungen • Strukturierte Schulung für Atemwegserkrankungen • Übergewicht 	<p>... Krankheiten des Kreislaufsystems (DRV)</p> <p>... Krankheiten des Verdauungssystems (DRV)</p> <p>... Krankheiten des Verdauungssystems und bei Neubildungen (DRV)</p> <p>... Krankheiten der Haut (DRV)</p> <p>... Krankheiten des Atmungssystems (DRV)</p>	

4 Schulungskonzepte

Nr.	Fragen	Hinweise für die Praxis	Anforderung
1.	<p>Erfüllen die Schulungskonzepte folgende Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indikationsgerechte Durchführung? • Curriculare Verknüpfung der Schuleinheiten? • Nutzung unterschiedlicher Vermittlungsformen? • Feedbackrunden für die Teilnehmer? • Zeit zum üben und Anwenden? • Systematische Qualitätssicherung des Gesundheitstrainings? 		Qualitätskriterien ZPSCH
2.	Werden die Schulungskonzepte regelmäßig überarbeitet und aktualisiert?	Mindestens einmal jährlich, Dokumentation auch dann, wenn keine Änderung	Qualitätskriterien ZPSCH
3.	<p>Werden folgende Aspekte bei der Entwicklung und Schulungsüberarbeitung berücksichtigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neue wissenschaftliche Erkenntnisse • Geänderte gesetzliche Vorgaben • Anforderung der Leistungsträger • Geänderter Bedarf der Zielgruppe • Beschwerden/ Wünsche/ Anregungen der geschulten Patienten • Änderung der Reha- bzw. Therapiekonzepte 	z.B. Anforderungen DRV Bund (KTL, Reha-Therapiestandards)	Anforderungen der federführenden Belegungsträger

5 Schulungszugang

Nr.	Fragen	Hinweise für die Praxis	Anforderung
1.	Wird die Indikation für die Schulung gemeinsam mit dem Patienten gestellt? Werden dabei die Rehaziele des Patienten berücksichtigt?	Partizipative Entscheidungsfindung mit dem Patienten, z.B. in der Aufnahmeuntersuchung	Qualitätskriterien ZPSCH
2.	Sind die Regelungen für den Zugang zur Schulung definiert und allen Klinikmitarbeitern bekannt?	Wer verordnet die Schulung? Verpflichtende Teilnahme?	Qualitätskriterien ZPSCH
3.	Werden Indikationen und Kontraindikationen bei der Verordnung der Schulung berücksichtigt?	Gruppenfähigkeit, Motivation, Sprachkenntnisse	Qualitätskriterien ZPSCH
4.	Ist gewährleistet, dass alle Patienten mit Schulungsbedarf an der Schulung teilnehmen können? Ist gewährleistet, dass Schulungsteilnehmer mit unterschiedlichen Anreiseternen an allen Schuleinheiten teilnehmen können?	Zu beachten sind Frequenz der Schulung und modularer Aufbau	Qualitätskriterien ZPSCH
6.	Wird die Schulung zu einer angemessenen Tageszeit angeboten?	Schulung z.B. wenn möglich nicht direkt nach dem Mittagessen	Qualitätskriterien ZPSCH

6 Inhaltliche Konzeption

Nr.	Fragen	Hinweise für die Praxis	Anforderung
1.	Sind die Schulungen darauf ausgerichtet, Teilhabe und Patientensouveränität während der Rehabilitation und auch darüber hinaus zu erreichen?	Die Patientenschulung muss dazu beitragen, dass die Patienten krankheitsgerechte Einstellungen und Verhaltensgewohnheiten in den Alltag integrieren (z.B. Komplikationen und Notfallsituationen lernen zu beherrschen)	
2.	Ist die Schulung inhaltlich und organisatorisch mit korrelierenden Schulungen im Hause abgestimmt?	Vermeidung von ungewollten inhaltlichen Überschneidungen	
3.	Wurden alle Beteiligten des multiprofessionellen Teams bei der Entwicklung der Schulungen einbezogen?		
4.	Ist für jede Schulung ein Manual vorhanden?		Qualitätskriterien ZPSCH

Nr.	Fragen	Hinweise für die Praxis	Anforderung
5.	Enthält das Manual folgenden Punkte: <ul style="list-style-type: none"> • Zielgruppe der Schulung/ Indikation • Lehr-/ Lernziele • Methodisches Vorgehen • Gruppengröße • Schulende Berufsgruppe und deren Qualifikation • Verwendetes Material • Zeitlicher Rahmen 	Ziele jeder Patientenschulung sollten sein: Wissenserwerb, Training von Fertigkeiten, Motivation zu gesundheitsgerechtem Lebensstil, Krankheitsbewältigung, Training krankheitsspezifischer sozialer Kompetenz Vortrag Aktivierende Methoden wie Diskussion, Gruppenarbeit, Rollenspiele sollen in jeder Schulung eingesetzt werden Die Schulung soll auch Elemente enthalten, die den Transfer in den Alltag fördern Gruppengröße, für die die Schulung konzipiert wurde (min. und max. Teilnehmerzahl) Präsentation, Hand-Outs etc. Dauer und Frequenz	Qualitätskriterien ZPSCH, LQB Qualitätskriterien ZPSCH, LQB Qualitätskriterien ZPSCH, LQB Qualitätskriterien ZPSCH Qualitätskriterien ZPSCH LQB
6.	Sind alle Materialien für die Durchführung der Patientenschulung zusammengefasst?	z.B. Vorhalten eines immer aktuellen und vollständigen Dozentenordners	
7.	Werden in der Patientenschulung Patientenunterlagen/ Handouts verteilt?	Die Unterlagen sollten standardisiert sein	

7 Voraussetzungen der Schulungsdozenten

Nr.	Fragen	Hinweise für die Praxis	Anforderung
1.	Erfüllen alle Schulungsdozenten die im Manual definierte Grundqualifikation?		Qualitätskriterien ZPSCH
2.	Sind alle Schulungsdozenten in Gesprächsführung, Moderation und Gruppenarbeit fortgebildet?		Qualitätskriterien ZPSCH
3.	Sind die Schulungsdozenten im Umgang mit dem benötigten technischen Gerät geschult?		
4.	Haben bei interdisziplinärer Schulungsdurchführung alle Schulungsdozenten Kenntnisse zu den Inhalten des gesamten Schulungsprogramms?		Qualitätskriterien ZPSCH
5.	Ist für jeden Schulungsdozenten eine Vertretung benannt?		Qualitätskriterien ZPSCH
6.	Haben alle Schulungsdozenten bei einer kompletten Schulung hospitiert?		Qualitätskriterien ZPSCH

8 Infrastruktur

Nr.	Fragen	Hinweise für die Praxis	Anforderung
1.	Ist der Schulungsraum ausreichend groß, verfügt er über die nötige Möblierung und über eine gute, regulierbare Beleuchtung?	Dialogorientierte Bestuhlung, Tische, rückengerechte Bestuhlung	Qualitätskriterien ZPSCH
2.	Verfügt der Schulungsraum über ein angenehmes Raumklima?	Temperatur, Umgebungslautstärke, Luftqualität	Qualitätskriterien ZPSCH
3.	Sind entsprechend den Erfordernissen der Schulung alle notwendigen Medien verfügbar?	Beamer, Overhead, Pinnwand, Flipchart etc.	Qualitätskriterien ZPSCH
4.	Ist die Verantwortlichkeit für die Funktionsfähigkeit technischer Medien und die Verfügbarkeit von Materialien geregelt?		Qualitätskriterien ZPSCH

9 Evaluation

Nr.	Fragen	Hinweise für die Praxis	Anforderung
1.	Wird die Ergebnisqualität der Schulung intern erfasst und ausgewertet?	Einsatz von Methoden zur Lernerfolgskontrolle über definierte Lernziele Überprüfung, ob die Ziele, die zu Schulungsbeginn formuliert wurden, am Schulungsende erreicht wurden	Qualitätskriterien ZPSCH
2.	Werden regelmäßig Teilnehmerbefragungen zur Zufriedenheit und zum subjektiv eingeschätzten Nutzen durchgeführt und ausgewertet?	Zufriedenheitserfolg der Teilnehmer: Erfassung der Zufriedenheit der Teilnehmer in den jeweils für sie relevanten Aspekten	Qualitätskriterien ZPSCH

10 Maßnahmen des Qualitätsmanagements

Nr.	Fragen	Hinweise für die Praxis	Anforderung
1.	Finden regelmäßig Besprechungen des Schulungsteams zum Erfahrungsaustausch und zur Abstimmung statt?		Qualitätskriterien ZPSCH
2.	Erfolgt eine regelmäßige externe oder interne Supervision der Schulungsdozenten?	Die Supervision hat mindestens 1 x jährlich in geeigneter Form stattzufinden	Qualitätskriterien ZPSCH
3.	Werden die Ergebnisse der externen Qualitätssicherung die Patientenschulungen betreffend zur Optimierung der Schulungen genutzt?		Qualitätskriterien ZPSCH
4.	Wird überprüft dass alle Patienten die angemessenen Schulungen erhalten?	Überprüfung entlang der geltenden intern/externen Therapiestandards	
5.	Wird die Einhaltung der Standards zu den Schulungen (festgelegte Folien, verwendetes Material etc.) regelmäßig stichprobenhaft überprüft?	z.B. im Rahmen von internen Audits oder durch Patientenschulungsbeauftragten; mind. 1x im Jahr	

III. Glossar

Zur Beachtung: Im vorliegenden Glossar wird erläutert, in welcher Bedeutung die Autoren des Auditleitfadens die unten aufgeführten Begriffe gebrauchen. Die aufgeführten Erläuterungen sind nicht als allgemeine verbindliche Definitionen zu verstehen.

BAR	Die Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation mit Sitz in Frankfurt ist ein Zusammenschluss der Rehabilitationsträger. Nach § 20 Abs. 2a SGB IX vereinbaren diese im Rahmen der BAR grundsätzliche Anforderungen an ein einrichtungsinternes Qualitätsmanagement sowie ein einheitliches unabhängiges Zertifizierungsverfahren für stationäre Rehabilitationseinrichtungen.
Beratungen, individuelle	Individuelle Beratungen finden häufig im Einzel statt und stellen ein Bildungsangebot dar, welches im Sinne dieses Auditleitfadens nicht unter die Definitionen von Patientenschulung und Gesundheitsbildung fällt
DEGEMED	Deutsche Gesellschaft für medizinische Rehabilitation e.V. mit Sitz in Berlin
DRV	Deutsche Rentenversicherung, Leistungsträger für Rehabilitationsmaßnahmen
Gesundheitsbildung, allgemeine	Indikationsübergreifendes Gruppenangebot (z.B. Ernährungsschule, Stressbewältigung, Raucherentwöhnung), hiervon abzugrenzen sind Patientenschulungen und weitere Bildungsangebote wie Vorträge und individuelle Beratungen.
Gesundheitstraining	Bezeichnung für die Curricula der Deutschen Rentenversicherung zur Patientenschulung
INR-Selbstmanagement	Erlernen der selbstständigen Dosierung von Gerinnungshemmern aufgrund der selbstbestimmten INR-Werte
KTL	Katalog Therapeutischer Leistungen, der die Anforderungen der DRV an die Erbringung von therapeutischen Leistungen im Rahmen der Rehabilitationsbehandlung festlegt
Leistungsträger	Kosten- und Leistungsträger. Leistungsträger der Rehabilitation sind Deutsche Rentenversicherung (DRV), Gesetzliche Krankenversicherung (GKV), Gesetzliche Unfallversicherung (GUV), Beihilfe, Private Krankenversicherung (PKV) u.a.
LQB	Lernorientierte Qualitätstestierung für Bildungsveranstaltungen
Management	Gesamtheit der Prozesse, Verfahren und Instrumente, mit welchen eine Organisation sicherstellt, dass sie alle zum Erreichen ihrer Ziele oder Erfüllung äußerer Anforderungen erforderlichen Aufgaben bewältigt.
Patientenschulungen	Mehrständiges Gruppenprogramm für Patienten mit einer bestimmten chronischen Erkrankung (z.B. Asthmaschulung). Hiervon abzugrenzen sind Angebote zur allgemeinen Gesundheitsbildung und weitere Bildungsangebote wie Vorträge und individuelle Beratungen.
Patientenschulungsbeauftragter	Analog zum QM-Beauftragten mit der Aufgabe, den multiprofessionellen und interdisziplinären Charakter von Patientenschulungen zu fördern
Qualität	Qualität ist das Maß der Übereinstimmung zwischen den Erwartungen der Patienten und Interessenpartner an die Dienstleistung der Einrichtung und der tatsächlichen Dienstleistung (Konkordanz-Definition). Anmerkung: Die Konkordanz-Definition umfasst z. B. auch „inhaltliche“, medizinische / therapeutische Qualitätsdefinitionen (z. B. Einhaltung und Übertreffen von Leitlinien und Richtlinien), da diese immer auch definierte Erwartungen bestimmter Interessenpartner sind (z. B. zureisender Ärzte, Kliniken; Fachgesellschaften; Kostenträger, etc.).
QM-Beauftragter	Qualitätsmanagement-Beauftragter (Beauftragter der obersten Leitung (in einer Person, z.B. Einrichtungsleiter, Geschäftsführer, Vorstand) oder als Stabsstelle (rechte/ausführende Hand) des Beauftragten der obersten Leitung)

Qualitätsmanagement-system	Teil des Qualitätsmanagements, in dem die Systematik der kontinuierlichen Verbesserung der Qualität niedergelegt ist. Z.B. die Systematik der Gewinnung, Auswertung und Bewertung von qualitätsbezogenen Daten; die Systematik des Management-Zyklus (z. B. P-D-C-A-Zyklus) etc.
Rehakonzept	Darstellung in schriftlicher Form, die die Grundlagen und die Ausgestaltung der rehabilitativen Behandlung in einer medizinischen Abteilung (z.B. Neurologie) der Einrichtung beschreibt. Das Rehakonzept enthält u.a verschiedene Therapiekonzepte (s. dort) zu den einzelnen in der Einrichtung behandelten Diagnosen. In Einrichtungen mit nur einer medizinischen Abteilung identisch mit dem Einrichtungskonzept.
Reha-Therapiestandard	Die Deutsche Rentenversicherung hat auf der Basis der KTL-Daten Therapiestandards für die verschiedenen Indikationsbereiche in der ganztägig ambulanten und stationären Rehabilitation im Rahmen entsprechender Leitlinienprojekte formuliert. Die Rehabilitationseinrichtungen erhalten Rückmeldungen, ob sie die entsprechenden Vorgaben einzelner Therapiemodule erfüllen. Ursachen für entsprechende Abweichungen sind zu prüfen bzw. zu begründen.
Rehabilitation	Maßnahmen zur Wiedereingliederung Behinderter oder von Behinderung bedrohter Menschen in die Gesellschaft. Dabei liegt der Schwerpunkt im Bereich der medizinischen Rehabilitation auf der Teilhabe am Arbeitsleben und der Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft. Durch das SGB IX hat die Rehabilitation eine Paradigmenwechsel erfahren: Von der Fürsorge und der Versorgung entwickelt sich die Rehabilitation zur Förderung der Selbstbestimmung und gleichberechtigten Teilhabe. Ein relevanter Bestandteil ist die Hilfe zur Selbsthilfe. Moderne Begriffsklärungen in der Rehabilitation basieren auf dem WHO-Modell des ICF (Vorgänger ICIDH). Rehabilitation zeichnet sich nach Stähler durch folgende Prinzipien aus: Vorrang der Prävention, Vorrang der Leistungen zur Teilhabe, Interdisziplinarität, rechtzeitiger Beginn, Nahtlosigkeit und Zügigkeit der Leistungserbringung, Komplexität und Individualität, Selbstbestimmung, Teilhabe und Ressourcenorientierung.
Schulungsdozent	Schulungsdurchführender in Abgrenzung zum Begriff des Schulungsleiters (Hauptverantwortlicher aller Schulungen) – Begriffsdefinition der DRV
Schulung(sprogramm)	Umschriebene mehrstündige Gruppenveranstaltung, die in der Regel aus mehreren Modulen (Themeneinheiten) besteht, die wiederum in einzelne Bausteine (Inhaltsblöcke) unterteilt sind
Teilhabe	Teilhabe am Arbeitsleben und Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft sind zentrale Ziele der Rehabilitation
Therapiekonzept	Darstellung in schriftlicher Form, die die Grundlagen und die Ausgestaltung der rehabilitativen Behandlung für eine Diagnose(gruppe) (z.B. Depressionen) innerhalb einer medizinischen Abteilung beschreibt.
Visitationsbogen	Bewertungsbogen zur Fremdbewertung, die von den Leistungsträgern oder im Rahmen der externen Qualitätssicherung durchgeführt werden.
Vorträge	Weiteres Bildungsangebot, welches im Sinne dieses Auditleitfadens nicht unter die Definitionen von Patientenschulung und Gesundheitsbildung fällt
Zertifizierung	Überprüfung einer Einrichtung durch eine „dritte“ von dem Unternehmen unabhängige Institution (akkreditierte Zertifizierungsgesellschaft). Dabei wird als Prüfungsgrundlage der Auditleitfaden DEGEMED/FVS verwendet.
ZPSCH 	Zentrum Patientenschulung e.V. mit Sitz in Würzburg