

# Versicherungs *wirtschaft*

66. Jahrgang  
15. Juli 2011

Sonderdruck

Jutta Eich, Stefan Lauer, Hans Schleich

## Qualitätssicherung muss sein

Handlungsleitlinien für professionelles Reha-Management

# Qualitätssicherung muss sein

Handlungsleitlinien für professionelles Reha-Management<sup>1</sup>

Jutta Eich, Stefan Lauer, Hans Schleich

Seit Mitte der 90er-Jahre nutzen vornehmlich Kfz-Haftpflicht- und Unfallversicherer die Möglichkeiten des privaten Reha-Managements, um die Situation von Unfallopfern zielgerichtet und nachhaltig zu verbessern. Mittlerweile sind bundesweit mehr als 40 000 Betroffene betreut und begleitet worden.

Erste Grundsätze zu diesem sog. Personenschaden-Management wurden Anfang 2002 von der Arge Verkehrsrecht des deutschen Anwaltsvereins formuliert und als Code of Conduct veröffentlicht.<sup>2</sup> Die führenden privaten Reha-Dienstleister des Marktes haben sich nunmehr zur Arbeitsgemeinschaft (Arge) Rehabilitation zusammengeschlossen. Sie sind dem Code of Conduct verpflichtet und dementsprechend von der Arge Verkehrsrecht zertifiziert.

## Ein seit Jahren bewährtes Best Practice

Die Mitglieder der Arge Rehabilitation sind diesen Handlungsleitlinien verpflichtet und handeln bereits seit Jahren danach. Diese Grundsätze sollten als Best Practice allgemein verbindlich für alle privaten Dienstleister in diesem Bereich gelten.

**Präambel:** Im Mittelpunkt des Handelns steht der Betroffene. Ziel des Reha-Managements ist es, unfallverletzte oder erkrankte Personen in ein so weit wie möglich selbstständiges Leben in Familie, Beruf und Gesellschaft zu reintegrieren und eine soziale Teilhabe weitestgehend zu ermöglichen. Mit den Handlungsleitlinien wird der qualitative Rahmen vorgegeben, der für ein professionelles Reha-Management grundsätzlich Gültigkeit hat.

**1. Code of Conduct:** Die Einhaltung des CoC ist Grundlage der Beziehung zwischen Auftraggeber (Versicherer), der Person des Verletzten, dem bevollmächtigten Rechtsanwalt und dem eingeschalteten Reha-Dienst. Der CoC gilt für alle Parteien des Verfahrens gleichermaßen.

**2. Datenschutz:** Die Einhaltung der Datenschutzregeln nach BDSG ist für die Mitglieder der Arge Rehabilitation verpflichtend. Sie verfügen über eigene Datenschutzbeauftragte, die die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben überwachen und gewährleisten. Jeder einzelne Mitarbeiter der Reha-Dienste ist auf das Datengeheimnis verpflichtet. Daten werden ausschließlich zum Zwecke der Rehabilitation des Betroffenen erhoben, verarbeitet und gespeichert und keinen Dritten zugänglich gemacht.

Erklärungen zur Schweigepflichtentbindung werden den gesetzlichen Regeln entsprechend eingeholt und beachtet. Bei der Nutzung und Verwendung von technischen Einrichtungen, z.B. elektronischen Kommunikationswegen, werden die notwendigen Vorkehrungen für die Einhaltung des Datenschutzes getroffen. Dies gilt ebenso für die Aufbewahrungspflichten, Lagerung oder die fachgerechte Entsorgung der Unterlagen.

**3. Freiwilligkeit des Verfahrens:** Jeder Betroffene kann auf der Basis der ihm überlassenen Informationen frei darüber entscheiden, ob er die angebotene Unterstützung durch einen professionellen Reha-Dienst annehmen will. Während des Reha-Managements ist der Betroffene frei, vorgeschlagene Vorgehensweisen des Reha-Dienstes zu akzeptieren und kann jederzeit die Teilnahme am Rehabilitations-Management ohne Angabe von Gründen beenden.

**4. Transparenz:** Die Mitglieder der Arge Rehabilitation stellen fortlaufend sicher, dass alle Beteiligten am Rehabilitations-Management den gleichen Kenntnisstand vom Fortgang des Verfahrens haben. Alle Maßnahmen müssen für die Beteiligten, aber insbesondere den Betroffenen und seine anwaltliche Vertretung, vorhersehbar und nachvollziehbar sein. Die notwendigen Erläuterungen zum Verfahren sind zeitnah und verständlich zu kommunizieren.

**5. Inter- und multidisziplinäre Zusammenarbeit:** Die zeitnahe Umsetzung vereinbarter Maßnahmen aus einer Hand durch ein multidisziplinäres Beraterteam sind wesentliche Bestandteile eines erfolgreichen Rehabilitations-Managements. Die Mitglieder der Arge Rehabilitation halten die erforderlichen Strukturen vor, um interne Abläufe wie die Koordination der eingebundenen Fachbereiche, der geeigneten Berater und die ortsnahe Umsetzung von Reha-Maßnahmen zu gewährleisten und eine kontinuierliche Begleitung des Betroffenen zu ermöglichen.

**6. Beraterqualifikation:** Die Mitglieder der Arge Rehabilitation achten bei der Auswahl und Einstellung ihrer Rehabilitationsberater auf Fachwissen, Berufserfahrung, fachliche Kompetenz sowie umfassende Sozialkompetenz und Seriosität. Die Reha-Berater werden durch geeignete Maßnahmen fortlaufend weiterqualifiziert. Ihre Arbeit wird regelmäßig überprüft und evaluiert, um so eine dauerhafte und kontinuierliche Beratungsqualität zu sichern.

**7. Qualitätsmanagement:** Qualitätssicherung und -management gehören zu den wesentlichen Aufgaben der Geschäftsführung des Reha-Dienstes. Die Regeln des Qualitätsmanagements sind in einem Leitfaden zusammenzufassen und werden laufend durch interne/externe Kontrollen überwacht und den Erfordernissen des Reha-Verfahrens angepasst. Die Mitglieder der Arge Rehabilitation verfügen über nach dem Code of Conduct zu bestellende Beiräte, die die Geschäftsführung u.a. bei allen Fragen des Qualitätsmanagements beraten. Wichtiger Bestandteil ist dabei auch das Beschwerdemanagement. Die Einhaltung der notwendigen Regeln des Rehabilitations-Managements stellen die Beiräte durch entsprechende Audits sicher.

**8. Überregionalität:** Die Mitglieder der Arge erbringen ihre Dienstleistungen bundesweit und ortsnahe für den Betroffenen. Bei der Planung des Reha-Managements werden regionale und familiäre Besonderheiten des Betroffenen berücksichtigt. Die Maßnahmenplanung und -umsetzung sowie die Auswahl von notwendigen Netzwerkpartnern geschieht unter Beachtung der notwendigen Qualitätsstandards vorrangig im Wohnumfeld des Betroffenen.

**9. Unabhängigkeit:** Die personelle, organisatorische und inhaltliche Unabhängigkeit der Mitglieder der Arge Rehabilitation von Auftraggeber und Dienstleistern sind Grundvoraussetzung für ein professionelles Reha-Management. Die mit den Beteiligten abgestimmten und vereinbarten Ziele des Rehabilitations-Managements sind alleiniger Maßstab für die Auswahl von Maßnahmen und Dienstleistern.

**10. Selbstverpflichtung:** Diese Handlungsleitlinien sind integraler Bestandteil des professionellen Reha-Managements. Die Mitglieder der Arge Rehabilitation haben sich bereits darauf verpflichtet.

Jutta Eich, Geschäftsführerin IHR Rehabilitationsdienst; Stefan Lauer, Geschäftsführer rehacare GmbH; Hans Schleich, Geschäftsführer ReIntra.

## Anmerkungen

- 1 Die Arge Rehabilitation ist ein Zusammenschluss der Reha-Dienste rehacare, ReIntra und IHR Rehabilitations-Dienst (vormals Gen Re Rehabilitations-Dienst).
- 2 Mittbl. der Arge VerkR 2002, S. 86 und 2006, S. 48 f.

---

## **Arbeitsgemeinschaft der privaten Rehabilitationsdienste**

**(ARGE Rehabilitation)**, ein Zusammenschluss der Rehadienstleister:

rehacare GmbH, Relntra GmbH und IHR Rehabilitations-Dienst GmbH.

- Transparenz
- Nachvollziehbarkeit
- Vertrauenswürdigkeit

dafür steht das Reha-Management der ARGE Rehabilitation, die im Juli 2011 gegründet wurde. Ziel ist es, für alle Beteiligten, den Betroffenen, der anwaltlichen Vertretung und der Versicherung als Auftraggeber den gesamten Prozess offen und fair zu gestalten.

Deshalb hat sich die ARGE Rehabilitation auf die folgenden Handlungsleitlinien verpflichtet, die die wesentlichen Qualitätsstandards zu einem einheitlichen Gesamtkonzept für das Reha-Management vereinigt.

Die Dienstleister in der ARGE Rehabilitation arbeiten bereits seit Jahren danach. Wir empfehlen allen Beteiligten darauf zu achten, dass diese verbindlichen Handlungsleitlinien immer Bestandteil des Reha-Managements aller privaten Anbieter sind.



Stefan Lauer, Geschäftsführer rehacare GmbH



Hans Schleich, Geschäftsführer ReIntra GmbH



**IHR Rehabilitations-Dienst**

Jutta Eich, Geschäftsführerin IHR Rehabilitations-Dienst GmbH