



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2009/2 für Krankenhäuser

Krankenhaus:	LVR-Klinikum Düsseldorf
Institutionskennzeichen:	260510165
Anschrift:	Bergische Landstraße 2 40629 Düsseldorf
Ist zertifiziert nach KTQ[®] mit der Zertifikatnummer:	2015-0029 KH
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	WIESO CERT GmbH, Köln
Gültig vom:	29.04.2015
bis:	28.04.2018

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kategorien	8
1 Patientenorientierung	9
2 Mitarbeiterorientierung	12
3 Sicherheit	14
4 Informations- und Kommunikationswesen	16
5 Führung	17
6 Qualitätsmanagement	19

Vorwort der KTQ®

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren ist ein spezifisches Zertifizierungsverfahren des Gesundheitswesens für die Bereiche Krankenhaus, Arztpraxen, MVZ, Pathologische Institute, Rehabilitationskliniken, Pflegeeinrichtungen, ambulante Pflegedienste, Hospize und alternative Wohnformen und Rettungsdienstleistungen.

Gesellschafter der KTQ® sind die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹, die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG) und der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR).

Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

Die Verfahrensinhalte, insbesondere der KTQ-Katalog, wurde hierarchie-, und berufsgruppenübergreifend in konstruktiver Zusammenarbeit zwischen der KTQ-GmbH und Praktikern aus dem Gesundheitswesen entwickelt und erprobt. Im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden die Kataloge entsprechend weiterentwickelt.

Mit dem freiwilligen Zertifizierungsverfahren und dem damit verbundenen KTQ-Qualitätsbericht bietet die KTQ® somit Instrumente an, die die Sicherung und stetige Verbesserung der Qualität in Einrichtungen des Gesundheitswesens für die Öffentlichkeit darstellen.

Das KTQ-Zertifizierungsverfahren basiert auf einer Selbst- und Fremdbewertung nach spezifischen Kriterien, die sich auf

- die Patientenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- die Sicherheit,
- das Kommunikations- und Informationswesen,
- die Führung des Krankenhauses und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich das Krankenhaus zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch ein mit Krankenhausexperten besetztes Visitorteam eine externe Prüfung des Krankenhauses – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

Im Rahmen der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte von den KTQ-Visitoren® gezielt hinterfragt und durch Begehungen verschiedener Bereiche der Einrichtung überprüft. Auf Grund des positiven Ergebnisses

¹zu diesen zählen: Verband der Ersatzkassen e. V., AOK-Bundesverband, BKK-Dachverband, Spitzenverband der landwirtschaftlichen Sozialversicherung, Knappschaft.

der Fremdbewertung wurde dem Krankenhaus das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 63 Kriterien des KTQ-Kataloges 2009/2. Darüber hinaus sind die Krankenhäuser verpflichtet einen strukturierten Qualitätsbericht nach § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V zu veröffentlichen. Dieser strukturierte Qualitätsbericht wird ebenfalls im Rahmen einer KTQ-Zertifizierung auf der KTQ-Homepage veröffentlicht. Hier sind alle diagnostischen und therapeutischen Leistungen, insbesondere aufwändige medizinische Leistungen, einschließlich Mindestanforderungen an die Struktur- und Ergebnisqualität beschrieben.

Wir freuen uns, dass das **LVR-Klinikum Düsseldorf** mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Patienten und ihren Angehörigen – einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

Die Qualitätsberichte aller zertifizierten Einrichtungen sind auch auf der KTQ-Homepage unter www.ktq.de abrufbar.

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

S. Wöhrmann

Für die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

A. Westerfellhaus

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung

Das LVR-Klinikum Düsseldorf - Kliniken der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf - in Trägerschaft des Landschaftsverbands Rheinland (LVR) - ist zugleich psychiatrisch-psychosomatisches-psychotherapeutisches Fachkrankenhaus und Universitätsklinik mit Aufgaben in Forschung und Lehre.

Das Klinikum nimmt die psychiatrisch-psychotherapeutische Pflichtversorgung für 530.000 der insgesamt 595.000 Einwohner der Stadt Düsseldorf wahr (ausgenommen sind die nördlichen Stadtteile Angermund, Kaiserswerth, Kalkum, Lichtenbroich, Lohausen, Stockum und Unterrath). Darüber hinaus ist u.a. aufgrund der universitären Funktion ein überregionaler Versorgungsanteil zu verzeichnen.

Die Aufgaben des LVR-Klinikums Düsseldorf umfassen:

- ärztliche, pflegerische und medizinisch-rehabilitative Leistungen in Form stationärer, teilstationärer sowie ambulanter Behandlungen, um Krankheiten zu erkennen, zu heilen, ihre Verschlimmerung zu verhüten oder Krankheitsbeschwerden zu lindern
- die Wahrnehmung von Aufgaben in Forschung und Lehre
- die Wahrnehmung von Aufgaben in der ärztlichen Weiterbildung
- den Betrieb für das Krankenhaus notwendiger Ausbildungseinrichtungen

Der derzeitige Bestand 2013 beträgt 687 Betten bzw. Plätze, davon 619 nach dem KHG gefördert (475 vollstationär, 144 teilstationär). Die Klinik und Poliklinik für Psychiatrie und Psychotherapie der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf entspricht dem Fachbereich Psychiatrie und Psychotherapie und umfasst vier Abteilungen (Allgemeine Psychiatrie I und II, Gerontopsychiatrie und Suchtkrankheiten mit insgesamt 480 Betten/Plätzen), eine Abteilung für Rehabilitation (68 Betten/Plätze) sowie eine Abteilung für Neurologie (36 Betten). Ihr steht der Ärztliche Direktor und Lehrstuhlinhaber für Psychiatrie und Psychotherapie, Prof. Dr. W. Gaebel, als Fachbereichsarzt vor. Daneben hält das LVR-Klinikum die Klinik für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf mit 43 Betten/Plätzen (Prof. Dr. Dr. W. Tress) sowie die Abteilung für Kinder und Jugendpsychiatrie mit 48 Betten/Plätzen (Fr. Dr. Strauer) vor.

Neben den stationären Bereichen werden mehrere Tageskliniken sowie ambulante Einrichtungen wie Akutaufnahme und Notfallambulanz, Institutsambulanzen und Poliklinik betrieben. Ein mit Unterstützung des Bundesforschungsministeriums (BMBF) eingerichtetes Früherkennungszentrum (FEZ) dient der Frühdiagnostik und Frühintervention bei psychischen Erkrankungen. Weiterhin werden ein Institut für Klinische Verhaltenstherapie (IKV), Räume für die städtische Schule für Kranke sowie eine Schule für Gesundheits- und Krankenpflegeberufe betrieben.

Durch die enge Verknüpfung von Versorgung, Forschung und Lehre sowie durch das intensive Engagement im Bereich Qualitätsmanagement des LVR-Klinikums Düsseldorf, werden wichtige klinische Forschungsergebnisse gewonnen und für die Patienten nutzbar gemacht. Ein exzellentes Beispiel für diese Verknüpfung bietet das Kompetenznetz Schizophrenie, dessen Sprecher, Prof. Dr. med. W. Gaebel gleichzeitig Ärztlicher Direktor des Klinikums ist, und dessen Netzwerkzentrale unter Leitung von Prof. Dr. W. Wölwer am Klinikum angesiedelt ist. Das Kompetenznetz Schizophrenie ist ein bundesweiter Verbund von etwa 50 Forschungsinstitutionen, Kliniken der Routineversorgung und Praxisverbänden, die mit Förderung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) seit 1999 annähernd 30 inhaltlich und methodisch eng aufeinander abgestimmte Forschungsprojekte durchführen. Inhaltliches Ziel ist die Optimierung der Früherkennung und -behandlung, der Akut- und Langzeittherapie sowie der Rehabilitation schizophrener Störungen.

Ein wichtiger und im Leitbild des Klinikums verankerter Schwerpunkt der Arbeit liegt in der Aufklärung der Bevölkerung über Wesen und Behandlungsmöglichkeiten psychischer Er-

krankungen mit dem Ziel, Stigmatisierung und Diskriminierung Betroffener und ihrer Angehörigen in der Gesellschaft abzubauen.

Im Rahmen des Kompetenznetz Schizophrenie wird ein vom BMBF unterstütztes Forschungsprogramm zur Öffentlichkeitsaufklärung durchgeführt, das als deutsches Teilprogramm eines weltweiten Aufklärungsprogramms des Weltverbandes für Psychiatrie (WPA) in mehreren Projektzentren in Deutschland unternommen und an der Klinik und Poliklinik für Psychiatrie und Psychotherapie der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf koordiniert und evaluiert wird. Durch Bevölkerungsbefragungen in Düsseldorf und fünf weiteren deutschen Großstädten konnte die Wirksamkeit und positive Zwischenbilanz dieses Aufklärungsprogramms nachgewiesen werden.

Diese Erfolge trugen zur Initiierung des bundesweiten "Aktionsbündnis seelische Gesundheit" bei, dessen Vorsitzender der Ärztliche Direktor ist. Es handelt sich um eine Initiative der Deutschen Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie und Nervenheilkunde (DGPPN) und des Antistigma-Vereins "Open the doors e.V.", unter Mitwirkung des Bundesministeriums für Gesundheit und Soziale Sicherung und Schirmherrschaft des Bundesministers für Gesundheit.

Zum Leistungsangebot und dem öffentlichen Ansehen des Klinikums tragen die Wahrnehmung öffentlicher Ämter und Funktionen der ärztlichen Leitungen sowie vielfältige sonstige Aktivitäten bei. Dazu gehören unter anderem die Funktionen des Ärztlichen Direktors als Leiter des LVR-Instituts für Versorgungsforschung, ehemaliger Präsident der Deutschen Gesellschaft für Psychiatrie, Psychotherapie und Nervenheilkunde (DGPPN), als Mitglied des wissenschaftlichen Beirates der Bundesärztekammer, als Vizepräsident der Arbeitsgemeinschaft der Wissenschaftlichen Medizinischen Fachgesellschaften (AWMF) sowie in verschiedenen Funktionen im Weltverband der Psychiatrie (WPA), z.B. als Vorsitzender des deutschen Antistigma-Vereins "Open the doors", als Vorsitzender der Section on Schizophrenia, beim europäischen Verband der Psychiatrie (EPA), bei der Weltgesundheitsorganisation (WHO) sowie bei der amerikanischen Psychiatriegesellschaft (APA) im Rahmen der Revision psychiatrischer Klassifikationssysteme (ICD-10; DSM-IV).

Die Weltgesundheitsorganisation WHO hat das LVR-Klinikum Düsseldorf unter der Leitung von Prof. Dr. Wolfgang Gaebel 2014 als „WHO Collaborating Centre for Quality Assurance and Empowerment in Mental Health“ benannt. Das LVR-Klinikum ist derzeit die zweite Fachklinik für Psychiatrie und Psychotherapie in Deutschland, der diese Auszeichnung zuteil wurde. In dieser Funktion wird sich das Klinikum mit der Entwicklung, Dissemination und Implementierung von Methoden zum Qualitätsmanagement im Versorgungsbereich von Personen mit psychischen Erkrankungen sowie der Entwicklung und Implementierung des Kapitels zur Klassifikation psychischer und Verhaltensstörungen der International Classification of Diseases (ICD-11) befassen.

Von der Klinik für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie gehen wichtige Impulse für die ärztliche psychosomatische und psychotherapeutische Aus- und Weiterbildung in der Region aus. Die Kooperation mit dem Institut für Psychotherapeutische Medizin, Psychotherapie und Psychosomatik des Universitätsklinikums Düsseldorf sowie mit der Akademie für Psychoanalyse und Psychosomatik Düsseldorf gewährleisten den Wissenstransfer in die Praxis.

Durch die von der Stadt Düsseldorf und dem Land NRW geförderten Projekte zur Vorbeugung von Gewalt in Grundschulen (Faustlos) nimmt das Klinikum auch Aufgaben im Bereich der Prävention wahr.

Im LVR-Klinikum ist ein Interkulturelles Ambulanznetzwerk zur optimierten Versorgung von Migrantinnen und Migranten eingerichtet. Im Rahmen dieses Netzwerkes stehen Ärzte und Therapeuten mit vielfältigen muttersprachlichen und kulturellen Hintergründen sowie speziel-

lem Fachwissen zur Verfügung. Über eine netzwerkeigene Koordinierungsstelle werden Fortbildungen, interkulturelle Fallvorstellungen und vielfältige Veranstaltungen organisiert wie beispielsweise der jährliche „Runde Tisch Interkulturelle Psychiatrie“, an dem derzeit ca. 70 Einrichtungen und Behörden aus Düsseldorf und Umgebung teilnehmen. Weiterhin beteiligt sich das Klinikum aktiv an der interkulturellen Arbeit der Vernetzungsgruppe der Stadt Düsseldorf. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Ambulanzen sind in interkultureller Psychiatrie geschult und können bei Bedarf jederzeit auf eine Vielzahl kurzzeitig verfügbarer Dolmetscher zurückgreifen, so dass die gerade bei psychischen Störungen wichtige muttersprachliche Betreuung gewährleistet werden kann.

Weiterhin zu erwähnen sind Aktivitäten, die sich über viele Jahre hinweg aus dem Klinikum heraus unter wesentlicher Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entwickelt haben, zum Beispiel die traditionelle Laienhelferorganisation "Elan e.V." mit der "Aktion Robinson" als Träger von einem Patientenclub, der Verein "a&i Arbeit und Integration e.V." als Träger einer Integrationsfirma (Betrieb der Klinikums-Cafeteria) und von Integrationsmaßnahmen im Auftrag der Rehabilitationsträger, die Nervenärztliche Gesellschaft Düsseldorf e.V. als Zusammenschluss von niedergelassenen Psychiatern/Nervenärzten und Klinikärzten, die Alzheimer-Gesellschaft NRW sowie eine als Elterninitiative geführte Tageseinrichtung für Kinder im Kindergartenalter.

Die KTQ-Kategorien

1 Patientenorientierung

Rahmenbedingungen der Patientenversorgung

Das LVR-Klinikum Düsseldorf ist mit Bussen, Bahnen und PKW sehr gut **erreichbar**. Es gibt zwei Haltestellen in der Nähe des Klinikums und kostenfreie Parkplätze auf dem Gelände. Ein farbliches Wegeleitsystem ermöglicht die selbständige Orientierung in allen Bereichen, zusätzliche Unterstützung erfolgt durch die Mitarbeiter der Pforte.

Ärzte, Therapeuten und Pflegekräfte orientieren ihre Behandlung an neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen und **Leitlinien**. Mehrere leitende Ärzte der Klinik sind an der Weiterentwicklung wissenschaftlicher Leitlinien beteiligt. Psychotherapeuten arbeiten nach Therapiekonzepten auf der Basis von Psychotherapie-Richtlinienverfahren. Die vorhandenen Pflegestandards basieren auf nationalen Expertenstandards und aktuellen pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen. Von allen Arbeitsplätzen ist Zugriff auf das Internet und verschiedene wissenschaftliche Datenbanken möglich.

Die umfassende **Aufklärung** der Patienten erfolgt im persönlichen Gespräch mit dem Arzt oder der Ärztin. Auf Wunsch werden Angehörige und bei Bedarf Dolmetscher hinzugezogen. Die Aufklärung wird unterstützt durch schriftliches Informationsmaterial, das auch in mehreren Fremdsprachen vorliegt. Dabei wird das Ziel verfolgt, die Kompetenz der Patientinnen und Patienten zu fördern, ihre Erkrankung zu verstehen und anzunehmen, sowie therapeutische Maßnahmen zu beurteilen, abzuwägen und mitzuentcheiden.

Täglich werden drei **Hauptgerichte** angeboten. Individuelle Wünsche z.B. vegetarische oder schweinefleischfreie Kost werden berücksichtigt. Diätberatung ist durch eine Diätassistentin sichergestellt. Die Stationen sind mit Patiententelefon, Speise- und Aufenthaltsräumen, Stationsküchen, Fernseher, Radio, und je nach Konzept z.B. mit Ergometer, Tischtennisplatte, Patientenbibliothek, Spielzimmer ausgestattet. Die Patientenzimmer enthalten unter anderem abschließbare Schränke. Außerhalb der Therapiezeiten stehen Kiosk, Cafeteria, Kirche, Multifunktionssaal (Kino) und gepflegte Parkanlagen zur Verfügung.

Kooperationen mit verschiedenen Konsiliarärzten, z.B. Internist, Hautarzt, Chirurg bestehen zur Sicherstellung der kompetenten und umfassenden Behandlung körperlicher Begleiterkrankungen. Die häufigsten Konsile können direkt im Klinikum durchgeführt werden. Weitere Konsiliarärzte sind in unmittelbarer Kliniknähe angesiedelt. Die Begleitung zu diagnostischen Maßnahmen erfolgt bei Bedarf durch qualifiziertes Personal. Für nicht fußläufig zu erreichende Ziele steht ein hauseigener Fahrdienst zur Verfügung.

Zur Sicherstellung einer mehrdimensionalen Behandlung existieren in allen Abteilungen **berufsgruppenübergreifende Besprechungen**, in deren Rahmen die unterschiedlichen Perspektiven der an der Behandlung Beteiligten abgestimmt werden. Zudem finden im Rahmen der wöchentlichen Fortbildungen abteilungsübergreifende Fallbesprechungen statt, an denen Ärzte, Psychologen und Sozialarbeiter teilnehmen.

Notfallaufnahme

Das LVR-Klinikum Düsseldorf ermöglicht eine sofortige Behandlung in akuten **Krisensituationen**. Darüber hinaus bestehen vielfältige Möglichkeiten für geplante Aufnahmen in spezialisierte stationäre und teilstationäre Bereiche sowie in **ambulante Behandlung**. Zur persönlichen oder telefonischen Betreuung in Krisensituationen steht eine rund um die Uhr erreichbare Notfallambulanz zur Verfügung (Tel. 0211/922-2801). Geplante Aufnahmen mit Termin oder Probebesuche können individuell bei einer persönlichen Vorstellung oder über den Hausarzt vereinbart werden. Schriftliche Informationen über therapeutische Angebote und Anreise sind als Informationsflyer und über die Homepage www.klinikum-duesseldorf.lvr.de verfügbar.

Ambulante Versorgung

Das Klinikum arbeitet nach dem Grundsatz „ambulant vor stationär“. Dementsprechend bietet sie ein umfangreiches ambulantes Angebot für Kinder- und Jugendliche, Erwachsene und Patienten in höherem Lebensalter an.

Das Klinikum bietet zahlreiche spezialisierte therapeutische Angebote zum Beispiel für Ab-

hängigkeitserkrankungen (etwa Partydrogensprechstunde), Gruppentherapie bei Borderlinestörungen, eine spezielle Angst und Depressionsambulanz oder Angebote für therapieresistente Schmerzzustände. Als einziger Versorger in der Region bietet das LVR-Klinikum Düsseldorf Transcranielle Magnetstimulation und Elektrokrampftherapie als ambulante Therapiemöglichkeit.

Außerdem können ambulante Ergotherapie und Musiktherapie in Anspruch genommen werden. Im Rahmen eines interkulturellen Ambulanznetzwerkes bestehen zahlreiche fremdsprachliche Angebote beispielsweise für türkischsprachige Patienten.

Stationäre Versorgung

Die Erstversorgung und Erstdiagnostik beginnen sofort bei Aufnahme. Psychiatrische Notfälle und Schwerkranke werden durch qualifiziertes Personal in geschützten Stationen behandelt. Bei Bedarf stehen Intensivzimmer zur Verfügung. Die weitere **Diagnostik** und Behandlungsplanung erfolgt zügig und gemäß den Leitlinien der Fachgesellschaften. Alle Maßnahmen werden oberärztlich und chefärztlich supervidiert.

Die **Behandlungsplanung** wird am Anfang und während der Behandlung stets mit den Patienten abgestimmt. Die ärztliche Aufklärung erfolgt im persönlichen Gespräch gemäß den Empfehlungen der Bundesärztekammer. Ergänzend zur steht umfangreiches schriftliches Aufklärungsmaterial zur Verfügung. Zur Unterstützung der Behandlungsplanung stehen Diagnostik- und Therapieschemata und Pflegestandards zur Verfügung.

Im Rahmen der Poliklinik können Patienten an aktuellen Forschungsvorhaben teilnehmen und so Zugang zu modernsten **Therapieverfahren** erlangen.

Das LVR-Klinikum Düsseldorf bietet Einzel- und Gruppenpsychotherapie, Musik- und Tanztherapie, Bewegungs- und Körpertherapie, Arbeits- und Ergotherapie, Lichttherapie, Wachttherapie, Physiotherapie und zahlreiche weitere Verfahren. Darüber hinaus wird eine moderne Arzneimitteltherapie angeboten, die sich an den Leitlinien der Fachgesellschaften und neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen orientiert. Bei der Therapie mit neuen Psychopharmaka wird ein begleitendes Gewichtsmanagement durchgeführt. Außerdem liegen zahlreiche Standards zur Vermeidung von Komplikationen und Behandlung psychiatrischer Ausnahmesituationen vor.

Visiten finden mehrmals wöchentlich unter Wahrung der Privatsphäre und des Datenschutzes statt. Im Rahmen der Visiten werden die Patienten für sie nachvollziehbar über die Behandlung informiert. Die Visite beginnt damit, dass der Patient seine Anliegen und Fragen vortragen kann. Neben den behandelnden Ärzten, Therapeuten und Pflegekräften werden bei Bedarf auch andere an der Behandlung Beteiligte in die Visite eingebunden, z.B. Ergotherapeuten oder der Sozialdienst. Auf Wunsch der Patienten können Angehörige an den Visiten beteiligt werden.

Die Teilnahme an der Integrierten Versorgung steht Mitgliedern von Betriebskrankenkassen oder der Techniker Krankenkasse mit den Diagnosen Depression oder Schizophrenie offen. Für teilnehmende Patienten gibt es eine rund um die Uhr besetzte Notrufnummer.

Tagesklinische Angebote für Kinder- und Jugendliche, Erwachsene und ältere Menschen gehören zum Behandlungsangebot aller psychiatrischen Fachabteilungen und der Klinik für psychosomatische Medizin. Seitens der Tageskliniken besteht eine intensive Vernetzung mit den ambulanten und stationären Bereichen. Bei einem Wechsel der Behandlungsform ist daher in der Regel eine personelle Kontinuität der Therapeuten gewährleistet. Eine Sieben-Tage-Tagesklinik ermöglicht die tagesklinische Behandlung auch in akuten Krankheitsphasen. Patienten der gerontopsychiatrischen Tagesklinik können von einem Fahrdienst von zuhause abgeholt und zurückgebracht werden.

Übergang in andere Bereiche

Die frühzeitige Planung der **Entlassung** dient dem Ziel, die Patienten auf die Zeit nach dem Krankenhausaufenthalt vorzubereiten und die Weiterbetreuung zu organisieren. Maßnahmen zur Entlassungsvorbereitung werden frühestmöglich ggf. unter Einbindung der Angehörigen und des Sozialdienstes festgelegt. Die Weitergabe von Informationen an weiterversorgende

Ärzte und Einrichtungen erfolgt ausschließlich nach einer Schweigepflichtentbindung. Die Patienten erhalten schriftliche Hinweise und bei Bedarf Medikamente zur Überbrückung der Zeit bis zum nächsten Arztbesuch.

Zur Sicherstellung einer optimalen **Weiterbehandlung** macht das Klinikum eigene ambulante Behandlungsangebote, arbeitet eng mit niedergelassenen Ärzten und zahlreichen weiterbehandelnden Stellen zusammen und fungiert dabei als einer der Hauptkoordinatoren der Region.

Sterben und Tod

Sterbefälle kommen im LVR-Klinikum Düsseldorf sehr selten, überwiegend in der gerontopsychiatrischen Abteilung vor. Es ist Anspruch der Klinik, sterbende Patienten in Würde zu begleiten und einen angemessenen Rahmen zum Abschiednehmen zu bieten. Sterbende Patienten erhalten grundsätzlich ein Einzelzimmer; Angehörige können auf Wunsch mit untergebracht werden. Seelsorgerische Betreuung kann durch evangelische bzw. katholische Seelsorger erfolgen. Über den Tod hinaus wird die Würde der Patienten geachtet und ein pietätvoller Umgang mit verstorbenen Menschen gepflegt. Grundsätzlich wird Wert darauf gelegt, den Angehörigen genügend Zeit zum Abschiednehmen einzuräumen. Auf Wunsch kümmert sich die Klinik um einen Bestatter.

2 Mitarbeiterorientierung

Personalplanung

Die Planungen zum Personalbedarf werden durch das Controlling auf Grundlage der geltenden Regelungen vorgenommen, wobei Belegungszahlen, Fallzahlentwicklungen und betriebswirtschaftliche Kennzahlen betrachtet werden. Um die Ausfallquote niedrig zu halten, setzen wir verschiedene Instrumente zur Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit ein: Supervisionen Gesundheitsmanagement und Beratungsangebote können als Beispiele angeführt werden.

Personalentwicklung

Durch gezielte Personalentwicklung soll das Fachpersonal für eine optimale Patientenversorgung qualifiziert und die Mitarbeiterzufriedenheit gefördert werden. Richtschnur dafür sind das Personalentwicklungs- und das Fortbildungskonzept. In strukturierten Mitarbeitergesprächen wird die Personalentwicklung im Dialog zwischen Mitarbeiter und Vorgesetztem geplant. Weitere Bausteine der Personalentwicklung sind zum Beispiel die strukturierte Einarbeitung, betriebliches Gesundheitsmanagement und mittelfristige Qualifizierungsplanungen.

Alle Ärzte in Leitungsfunktion sind in der universitären Lehre zur **Ausbildung von Medizin- und Psychologiestudenten** der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf tätig. Alle Assistenzärzte durchlaufen die Facharztweiterbildung oder sind bereits Fachärzte. Das klinikeigene Institut für klinische Verhaltenstherapie bildet psychologische Psychotherapeuten aus.

Das Konzept der **Krankenpflegeausbildung** regelt die theoretische und praktische Ausbildung der Schüler. Die Ausbildung erfolgt durch fest angestellte Lehrer für Pflegeberufe, Honorarprofessoren und Praxisanleiter auf allen Ausbildungsstationen.

Durch ein umfangreiches internes und externes **Fortbildungsangebot** erhalten die Mitarbeiter die zur Aufgabenerfüllung notwendige Unterstützung. Es existiert ein internes Fortbildungsprogramm für alle Berufsgruppen. Zusätzlich unterhält der Träger drei Fortbildungsstätten. Für Klinikärzte und Therapeuten finden jede Woche ein psychiatrisches Seminar und eine Wissenschaftskonferenz statt.

Zur **Einarbeitung** neuer Mitarbeiter existiert ein Einarbeitungskonzept. Bereits im Vorfeld der Einstellung erhalten neue Mitarbeiter schriftliche Informationen über das Klinikum. Während der Einarbeitungszeit werden sie durch einen Paten betreut. Neben einer allgemeinen, existieren fachspezifische Einarbeitungschecklisten für Ärzte und Pflegedienst. Zu Beginn der Tätigkeit erfolgen Schulungen im EDV-System und eine Einführungsveranstaltung des Vorstands. Die Personalabteilung hält die Einarbeitung nach und wertet die Feedbackbögen aus.

Sicherstellung der Integration der Mitarbeiter

Schriftlich niedergelegte **Führungsgrundsätze** formulieren die Erwartungen an das Verhalten der Führungskräfte. Führungsfortbildungen, Supervision und Coaching unterstützen die Führungskräfte in ihrer Aufgabenerfüllung. Im Klinikum sollen alle Mitarbeiter einmal jährlich ein ausführliches Mitarbeitergespräch u.a. mit dem Ziel der Mitarbeiterförderung erhalten. In Mitarbeiterbefragungen erhalten die Mitarbeiter die Möglichkeit, den Führungsstil ihrer Vorgesetzten zu beurteilen. Im Anschluss werden Verbesserungsprojekte erarbeitet.

Durch zahlreiche Arbeitszeitmodelle wird die flexible Gestaltung der **Arbeitszeiten** ermöglicht. Dadurch können die Bedürfnisse des Arbeitsgebers und der Beschäftigten in Einklang gebracht werden, z.B. die bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Die tatsächlichen Arbeitszeiten werden im ärztlichen und pflegerischen Dienst mittels EDV erfasst und Mehrarbeit im Rahmen der tariflichen Regelungen rechtzeitig abgebaut. Bei der Umsetzung gesetzlicher Regelung werden die Betroffenen in die Planungen einbezogen.

Ideen der Mitarbeiter werden gezielt zur Verbesserung der Abläufe genutzt. Durch die Führungsgrundsätze sind die direkten Führungskräfte aufgefordert, Anregungen und Beschwerden aufzugreifen. Ideen und Vorschläge können darüber hinaus im Rahmen des Ideenmanagements eingereicht werden, wo sie durch eine Vorschlagskommission geprüft und anhand festgelegter Kriterien beurteilt werden. Anerkannte Vorschläge werden prämiert. Be-

schwerden können auch an die Personalvertretung, die Beschwerdekommision oder direkt an den Vorstand gerichtet werden.

3 Sicherheit

Schutz und Sicherheitssysteme

Die Einhaltung aller relevanten Aspekte der **Arbeitssicherheit** wird durch den Träger überwacht. Dies geschieht durch regelmäßige Begehungen einer Fachkraft für Arbeitssicherheit. Zusätzlich ist klinikumsintern ein Koordinator für Arbeitssicherheit tätig, der die einzelnen Maßnahmen zur Gewährleistung einer sicheren Umgebung für die Mitarbeiter plant und koordiniert. In allen Bereichen des Klinikums werden Arbeitsplatzbeurteilungen durchgeführt und dokumentiert. Die Zahl der Arbeitsunfälle ist in trägerweiten Vergleichen sehr niedrig.

Durch Beachtung aller gesetzlichen Vorgaben des **Brandschutzes** werden Brandrisiken für Patienten, Besucher und Mitarbeiter minimiert. Flucht- und Rettungswegpläne, Brandalarmplan und Brandschutzordnung wurden in enger Zusammenarbeit mit der Feuerwehr erarbeitet und regeln das Verhalten im Brandfall. Die jährlichen, verpflichtenden Mitarbeiterunterweisungen werden durch den Brandschutzbeauftragten dokumentiert und nachgehalten. Dokumentierte Begehungen durch die Feuerwehr finden jährlich statt.

Die **Umweltorientierung** der Klinik findet ihren Ausdruck in der wiederholten Zertifizierung gemäß Öko-Audit, zuletzt 2014. Das Umweltmanagementhandbuch des Klinikums erfasst alle relevanten Regelungen. Das Abfallwirtschaftskonzept, ein Energieeinsparkonzept und ein Wassereinsparkonzept geben klare Richtwerte vor. Die Umweltkommission beschließt und überwacht die Umsetzung aller Maßnahmen zum Umweltschutz. Beim Einkauf werden so weit wie möglich Umweltaspekte berücksichtigt. Regelmäßige Wartungen der technischen Anlagen sollen Unfälle mit Umweltauswirkungen vermeiden.

Der betriebliche Alarm- und Gefahrenabwehrplan des Klinikums wird jährlich in enger Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden aktualisiert. In ihm finden sich Anweisungen zum Vorgehen bei internen und externen **nicht-medizinischen Notfällen** beispielsweise zur Alarmierung oder zur Evakuierung von Patienten. Im Notfall koordiniert die Krankenhauseinsatzleitung alle Maßnahmen bis zum Eintreffen der Polizei oder der Feuerwehr. Zur Unterstützung einer schnellen Meldung von Notfallsituationen ist eine hausinterne Notrufnummer eingerichtet.

Patientensicherheit

Dem **Schutz der Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung** wird besondere Aufmerksamkeit geschenkt. Zahlreiche Handlungsanweisungen organisieren wichtige Aspekte der Patientensicherheit, zum Beispiel ist ein Notrufsystem etabliert. Für beaufsichtigungsbedürftige Patienten sind unter anderem geschützte Stationen vorhanden. Intensive Betreuung ist stets gewährleistet. Gefährdungen werden strukturiert eingeschätzt, Beinahevorkommnisse erfasst und ausgewertet.

Ein Konzept für **medizinisches Notfallmanagement** regelt die Versorgung psychiatrischer und somatischer Notfälle. Für die fachgerechte Erstversorgung sind Notfallkoffer und Defibrillatoren vorhanden. Ärzte und Pflegekräfte nehmen regelmäßig an Schulungen für Notfallmedizin und Erste Hilfe teil. Über die klinikumseigene Notrufnummer wird bei Bedarf ein Notarztwagen herbeigerufen. Durch die unmittelbare Nähe zu einem Allgemeinkrankenhaus ist die rasche Versorgung sichergestellt.

Für die Regelung der hygienischen Belange existiert ein umfassendes **Hygienemanagement**, das durch die Hygienekommission überwacht und durch den Hygienebeauftragten Arzt, die Hygienefachkraft und den Desinfektor gesteuert werden. Den Mitarbeitern aller Bereiche stehen die relevanten hygienischen Anweisungen und Regelungen z.B. Desinfektionspläne in einem Hygieneordner zur Verfügung. Hygienerelevante Themen werden in Schulungen und Unterweisungen vermittelt. Regelmäßige dokumentierte Begehungen erfolgen intern und zusätzlich durch das Gesundheitsamt.

Hygienerelevante Daten werden regelmäßig erfasst und ausgewertet, um kontinuierlich über das Hygieneniveau in der Klinik informiert zu sein. Dies betrifft zum Beispiel meldepflichtige Krankheiten, multiresistente Keime oder nosokomiale Infektionen. Keimresistenzstatistiken werden jährlich durch ein externes Labor erstellt. Die Ergebnisse werden durch

die Hygienekommission bewertet und den Abteilungen zur Verfügung gestellt. Hygienebeauftragter Arzt, Hygienefachkraft und Desinfektor leiten zeitnah alle erforderlichen Maßnahmen ein.

Der Umgang mit Patienten mit **Infektionskrankheiten** erfolgt gemäß den Vorgaben des Infektionsschutzgesetzes. Klinikintern liegen differenzierte und umfassende Regelungen z.B. ein MRSA-Konzept vor. Legionellenuntersuchungen werden gemäß Trinkwasserverordnung nach den Vorgaben des Gesundheitsamtes Düsseldorf durchgeführt. Im Rahmen der Hygienebegehungen werden die erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten der Mitarbeiter, z.B. in Hinsicht auf die Händedesinfektion überprüft.

Arzneimittel werden nach Vorgabe der Arzneimittelkommission des Hauses bezogen. Dabei werden neueste pharmakologische Erkenntnisse berücksichtigt. Die sichere Anwendung von Arzneimitteln wird durch Handlungsanweisungen zum Beispiel für Betäubungsmittel und Studienmedikamente geregelt. Die Einhaltung der Vorgaben wird durch halbjährliche Begehungen der Apotheke in allen Bereichen überprüft. Das LVR-Klinikum Düsseldorf nimmt am Projekt „Arzneimittelsicherheit in der Psychiatrie teil“. Die Psychopharmakotherapie unterliegt einer standardisierten Überwachung.

Die Sicherstellung der patienten- und chargenbezogenen Dokumentation beim Umgang mit **Blutprodukten** ist durch ein zentrales Bestell- und Ausgabeverfahren sichergestellt. Das klinische Labor führt Blutuntersuchungen auch für drei weitere LVR-Kliniken durch. Für das Labor ist ein spezielles Qualitätsmanagementsystem vorhanden. Transport und Entsorgung erfolgen nach den geltenden Vorgaben z.B. der Gefahrgutverordnung.

Der sachgerechte Umgang und die Wartung technischer **Medizinprodukte** werden in einem klinikeigenen Konzept geregelt, das die gesetzlichen Vorgaben organisatorisch umsetzt. In allen Bereichen der Klinik sind Geräteverantwortliche und Gerätebeauftragte für die verschiedenen technischen Medizinprodukte zuständig. Sie weisen neue Mitarbeiter in den sachgerechten Umgang mit den Geräten ein, überwachen die Wartungsintervalle, die Gerätehandbücher etc. Alle Geräte werden vorschriftsmäßig von Fachfirmen und der eigenen technischen Abteilung gewartet. Für die Überprüfung des korrekten Umgangs mit nichttechnischen Medizinprodukten sind verschiedene Überprüfungsrouitinen vorhanden, z.B. Apothekenbegehungen (Sterilgut). Für spezielle Produkte gibt es Informationsmaterialien und Anwenderschulungen.

4 Informations- und Kommunikationswesen

Informations- und Kommunikationstechnologie

Der Träger hat ein umfassendes Informationstechnologiekonzept und stellt umfangreiche EDV-Infrastrukturen zur Verfügung. Dementsprechend ist das Klinikum sehr gut mit EDV ausgestattet. Es gibt ein umfassendes EDV-gestütztes Krankenhausinformationssystem inklusive elektronischer Patientenakte. Die interne Kommunikation wird durch ein E-Mail-System und ein Intranet unterstützt. Alle Mitarbeiter haben Zugriff auf das Internet und auf Standard Office-Software. Weiterhin kommt Spezialsoftware, z.B. zur Dienstplanung oder zu Abrechnungszwecken zum Einsatz. Durch die Zugehörigkeit zur Universität Düsseldorf stehen alle dortigen Möglichkeiten auch im Klinikum zur Verfügung, z.B. der Zugriff auf medizinische Spezialdatenbanken.

Es sind detaillierte **Regelungen zur Führung und Archivierung** von Daten vorhanden. Die vorschriftsmäßige Dokumentation aller Berufsgruppen wird durch Schulungen, eine Hotline, internen Support und diverse Überprüfungen unterstützt und sichergestellt. Vollständigkeit und Korrektheit der Dokumentation werden während der Behandlung fortlaufend, zum Beispiel in Visiten, überprüft. Am Ende der Behandlung erfolgt eine abschließende Überprüfung durch den zuständigen Oberarzt und die Freigabe durch den Chefarzt. Die Papierakten werden nach Abschluss der Behandlung digitalisiert und in die elektronische Akte überführt. Noch vorhandene Altakten werden bis zur Digitalisierung in Archiven gelagert.

Alle an der Behandlung Beteiligten machen fortlaufend detaillierte Angaben zum Stand der Behandlung. **Die Verfügbarkeit dieser EDV-gestützten Daten**, die bereits den größten Teil der Patientendokumentation umfassen, ist durch umfangreiche Sicherheitsmaßnahmen jederzeit sichergestellt. Datenverlusten wird durch mehrmals täglicher Datensicherungen, geschützte Serverräume und unterbrechungsfreie Stromversorgung vorgebeugt.

Informationsmanagement

Die **Information der Krankenhausleitung** ist umfassend schriftlich geregelt. Alle für die Steuerung des Klinikums wesentlichen Informationen fließen in Form regelmäßiger Berichte aber auch durch kurzfristige Verfahren zur Meldung von Risiken und Besonderen Vorfälle beim Vorstand zusammen.

Die Organisation von Besprechungen innerhalb des Klinikums ist durch ein Besprechungskonzept geregelt. Der **Informationsaustausch** findet hierarchie- und berufsgruppenübergreifend innerhalb der Abteilungen und klinikweit statt. Die wichtigsten abteilungsübergreifenden Gremien werden jeweils von einem Mitglied des Vorstandes geleitet. Auch über die übergeordneten Ziele des Klinikums werden die Mitarbeiter informiert. Hierzu finden zweimal jährlich Informationsveranstaltungen des Vorstandes statt.

Telefonzentrale und Empfang

Pforte und Telefonzentrale der Klinik sind rund um die Uhr besetzt. Besucher und Patienten können dort aktuelle Informationen über Örtlichkeiten, Telefonnummern und klinikumsinterne Veranstaltungen erhalten. Sofern Patienten mit Auskünften über ihren Aufenthalt einverstanden sind, werden diese der Pforte über das Krankenhausinformationssystem zur Verfügung gestellt und können an Besucher weitergegeben werden (Station und Zimmernummer). Falls Patienten keine Auskünfte wünschen, erfolgt eine absolute Auskunftssperre.

Datenschutz

Der Schutz von Patienten- und Mitarbeiterdaten gemäß den gesetzlichen Vorgaben ist durch umfassende Vorgaben des Trägers gewährleistet. Der Zugriff auf Patientendaten in der elektronischen Patientenakte ist durch Berechtigungskonzepte geregelt. Ein strenges Zugriffskonzept und Firewalls schützen vor unbefugten Zugriffen von innen und außen. Die Weitergabe von Patientendaten erfolgt nur nach schriftlicher Einverständniserklärung. Zur Durchführung vertraulicher Gespräche zwischen Arzt und Patienten sowie aller Therapien stehen separate Räume zur Verfügung.

5 Führung

Unternehmensphilosophie und -kultur

Um die Werthaltung des Klinikums nach innen und außen darzulegen, wurde ein **Leitbild** entwickelt. Zentrale Aspekte sind Patientenorientierung, Entstigmatisierung, universitäre Forschung und Lehre sowie messbare Qualitätsentwicklung.

Das LVR-Klinikum Düsseldorf möchte seine Stellung als Kompetenzzentrum für seelische Gesundheit in der Stadt Düsseldorf und der Region kontinuierlich festigen und formuliert seine **Vision** folgendermaßen:

„Hohe medizinische Qualität sowie herausragende Leistungen in Forschung und Lehre machen uns zu einem anerkannten universitären Kompetenzzentrum für seelische Gesundheit und zu einem verlässlichen Partner in der Region.“

Zur dauerhaften Anbindung des qualifizierten Personals an das Klinikum werden zahlreiche **vertrauensfördernde** Maßnahmen angeboten. Beispiele sind:

- Regelmäßige Informationsveranstaltungen des Vorstandes
- Mitarbeiterbefragungen
- Gesundheitsmanagement
- Eingliederungsmanagement
- Deeskalationstraining
- Supervisionen
- Psychologische Betreuung für traumatisierte Mitarbeiter
- Suchtbeauftragter
- Belegungsrechte im Kindergarten auf dem Klinikgelände
- Betriebliche Altersvorsorge
- Entgeltumwandlung zur Altersvorsorge
- Betriebssportgruppen
- Mitarbeiterfest
- Weihnachtsfeier für Patienten und Mitarbeiter
- Betriebsausflug
- „Pensionärstreffen“

Im Rahmen von Forschungsprojekten sind auch **ethisch relevante Fragestellungen** zu entscheiden. Dies geschieht durch Mitarbeit leitender Ärzte des Klinikums in Ethikkommissionen der Universität, der Fachverbände sowie der Ärztekammer. Ethische Fragen im Verlauf der Patientenbehandlung besprechen die Mitarbeiter in **Fallbesprechungen** und Supervisionen.

Unter dem Motto „**Kultur in der Klinik**“ bietet das Klinikum Konzerte, Ausstellungen, Kinovorführungen, und Weihnachtsfeiern an. Weitere Möglichkeiten sind Mitmachangebote wie Fotografieurse oder Kreatives Schreiben. Es ist ein Internetcafé vorhanden.

Am Klinikum sind zahlreich Ärzte und Therapeuten mit vielfältigen muttersprachlichen Hintergründen und speziellem Fachwissen tätig. Bei Bedarf wird mit Dolmetschern gearbeitet. Das Klinikum organisiert unter anderem den jährlichen „Runden Tisch Interkulturelle Psychiatrie“, an dem derzeit ca. 70 Einrichtungen und Behörden aus Düsseldorf und Umgebung teilnehmen.

Ein evangelischer und ein katholischer Seelsorger sind auf Wunsch seelsorgerisch auf den Stationen tätig und feiern evangelische, katholische und ökumenische Gottesdienste in der Kapelle des Klinikums. Das Klinikum ist auf Wunsch dabei behilflich, Kontakt zu Geistlichen anderer Religionsgemeinschaften herzustellen.

Strategie und Zielplanung

Das **strategische** Rahmenwerk benennt die Vision des Klinikums und konkretisiert Erfolgsfaktoren und Maßnahmen. Längerfristige **Zielplanungen** werden gemeinsam mit dem Träger fortentwickelt. Zweimal jährlich werden alle Mitarbeiter über den Umsetzungsfortschritt der strategischen Ziele informiert.

Das Klinikum pflegt umfangreiche **Partnerschaften und Kooperationen** auf lokaler, regionaler, nationaler und internationaler Ebene und nimmt seine gesellschaftliche Verantwortung auf vielerlei Weise wahr. Dies geschieht beispielsweise durch Aktivitäten zur Entstigmatisierung psychisch Kranker, durch Förderung von Vereinen und Initiativen zur Unterstützung psychisch Kranker, durch Sprechstunden in Obdachloseneinrichtungen, aber auch durch die Bereitstellung zahlreicher Ausbildungsplätze z.B. in der Krankenpflege und sicherer Arbeitsplätze mit hohen sozialen Standards.

Organisationsentwicklung

Die internen **Organisationsstrukturen** des LVR-Klinikums Düsseldorf sind aus dem Organigramm ersichtlich.

Die Arbeit der **Führungsgremien** erfolgt auf Basis von Geschäftsordnungen. Sitzungen werden durch Tagesordnungen strukturiert, Ergebnisse protokolliert und die Umsetzung durch die Besprechungsleiter nachgehalten. Die Ansprechpartner für Patienten, Angehörige und Kooperationspartner sind aus der Homepage und Informationsflyern ersichtlich.

Als Teil der Heinrich-Heine-Universität legt das LVR-Klinikum Düsseldorf besonderen Wert auf gezieltes **Wissensmanagement** und innovative Behandlungsmethoden. Im ärztlichen Bereich finden wöchentlich CME-zertifizierte Weiterbildungsveranstaltungen und Forschungskonferenzen teils mit internationalen Referenten statt. Aktuelle Innovationen sind die Bildung neuer therapeutischer Schwerpunkte, z.B. Transcranielle Magnetstimulation, Schwerpunktambulanz Angst und Depression, Flüchtlinge, Trauma, Einrichtung eines Studien-Service-Zentrums oder zwei Modelle integrierter Versorgung. Das Klinikum leitet und koordiniert Forschungs- und Qualitätsmanagementprojekten auf regionaler, nationaler und internationaler Ebene. Seit 2014 ist das Klinikum WHO Collaborating Centre on Quality Assurance and Empowerment in Mental Health und Standort für das LVR-Institut für Versorgungsforschung.

Die **Information der Öffentlichkeit** erfolgt über primär über die Homepage und verschiedene Printmedien, aber auch durch Beiträge leitender Mitarbeiter in Funk, Presse und Fernsehen. Die Klinik beteiligt sich an Gesundheitstagen, Messen und anderen öffentlichen Veranstaltungen. Die Fachöffentlichkeit der Region wird gezielt durch einen Newsletter, aber auch durch Symposien und CME-Zertifizierte Fortbildungen im Klinikum informiert.

Behandlungsrisiken für die Patienten werden durch unterschiedliche Regelungen minimiert. Beispielsweise existiert ein Konzept für medizinisches Notfallmanagement sowie wichtige Pflegestandards zur Vermeidung von Komplikationen. Die Betreuung und Versorgung von Patienten in Krisensituationen ist ebenfalls klar geregelt und wird durch Schulungen und technische Hilfsmittel, zum Beispiel ein Notrufsystem unterstützt. Über das klinische Risikomanagement hinaus, besteht ein kaufmännisches **Risikomanagement** zur Überwachung bestandsgefährdender Risiken.

6 Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagementsystem

Das Qualitätsmanagement im LVR-Klinikum Düsseldorf ist Führungsaufgabe. Für die abteilungsübergreifende Koordination und **Organisation** ist ein hauptamtlicher Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB) als Stabsstelle des Vorstandes tätig. Der Vorstand entscheidet und kontrolliert die wichtigsten, klinikweiten Qualitätsvorhaben. Grundlegende Ziele und Maßnahmen des Qualitätsmanagements werden in der Qualitätskonferenz, bestehend aus erweiterter Betriebsleitung, Personalrat und QMB abgestimmt.

Ziel des klinikinternen **Prozessmanagements** ist, alle wesentlichen Arbeitsabläufe klar zu regeln, zu überwachen und fortlaufend zu verbessern. Die Regelung erfolgt mittels Verfahrensanweisungen, Leitlinien, Pflegestandards und anderer Dokumente, die Überwachung beispielsweise durch Audits oder Messungen. Ablaufverbesserungen erfolgen auf Basis von Überprüfungsergebnissen. Dafür stehen bei Bedarf spezielle Methoden zur Verfügung

Befragungen

Im Klinikum werden **Befragungen** als Instrument genutzt, um strukturierte Rückmeldungen zur Zufriedenheit **der Patienten, einweisenden Ärzte und den Mitarbeiter** mit den erbrachten Leistungen zu erhalten. Dabei wird zum Teil die Hilfe spezialisierter Befragungsinstitute in Anspruch genommen, die die Ergebnisse extern auswerten. Datenschutz und Anonymität sind jederzeit gewährleistet. Aus den Ergebnissen werden zielgerichtete Maßnahmen abgeleitet und dokumentiert. Alle Befragungen werden in dreijährigen Abständen wiederholt. Die letzte Patientenbefragung fand Anfang 2011 statt.

Beschwerdemanagement

Patientenwünsche werden von allen Mitarbeitern entgegengenommen und so weit wie möglich berücksichtigt. Für **Beschwerden** stehen den Patienten neben den Mitarbeitern auch der Vorstand und ein unabhängiger Ombudsmann zur Verfügung. Dieser geht allen Beschwerden persönlich nach und berichtet persönlich an den Vorstand. Außerdem existiert eine Beschwerdestelle beim Träger. Informationen über die Beschwerdemöglichkeiten hängen auf allen Stationen aus.

Qualitätsrelevante Daten

Zum Zwecke der Qualitätssicherung und -weiterentwicklung werden je nach Fragestellung unterschiedliche Instrumente genutzt, um qualitätsrelevante Daten zu erheben. Beispiele sind: Begehungen (z.B. Hygiene), Messungen (z.B. Wartezeiten), Datenanalysen (z.B. Verweildauern), Befragungen (z.B. Patientenbefragung), Supervisionen, gezielte Fort- und Weiterbildung, Qualitätszirkel (z.B. Patientenessen), Arbeitsgruppen (z.B. Gesundheitsmanagement) oder Forschungsprojekte durch die Forschungsgruppe "Qualitätsmanagement in der Psychiatrie". Ziel der Sammlung qualitätsrelevanter Daten ist die Steuerung der Klinik auf Basis von Daten und objektiven Informationen.

Das LVR-Klinikum Düsseldorf ist hinsichtlich des Generalindikators Dekubitus zur Teilnahme am Verfahren der **externen Qualitätssicherung** verpflichtet. Die erreichte Dokumentationsquote liegt bei 100%. Die klinikinterne Dekubituserfassung geht über das gesetzlich geforderte Maß hinaus. Über das gesetzlich geforderte Maß hinaus beteiligt sich das LVR-Klinikum Düsseldorf z.T. federführend an weiteren Verfahren der externen Qualitätssicherung zum Beispiel im Rahmen von Benchmarking und Forschungsprojekten.