



Kooperation  
für Transparenz  
und Qualität im  
Gesundheitswesen

# KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog Version 2015 für Krankenhäuser

<b>Krankenhaus:</b>	<b>LVR-Klinik Langenfeld</b>
<b>Institutionskennzeichen:</b>	260511122
<b>Anschrift:</b>	Kölnerstraße 82 40764 Langenfeld
<b>Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:</b>	2019-0004 KHVN
<b>durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:</b>	SamaCert GmbH, Stuttgart
<b>Gültig vom:</b>	31.01.2019
<b>    bis:</b>	30.01.2022
<b>Zertifiziert seit:</b>	12.01.2004

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Vorwort der KTQ®</b>	<b>3</b>
<b>Vorwort der Einrichtung</b>	<b>5</b>
<b>Die KTQ-Kategorien</b>	<b>7</b>
1 Patientenorientierung	<b>10</b>
2 Mitarbeiterorientierung	<b>11</b>
3 Sicherheit - Risikomanagement	<b>14</b>
4 Informations- und Kommunikationswesen	<b>15</b>
5 Unternehmensführung	<b>18</b>
6 Qualitätsmanagement	<b>19</b>

## 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.

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,
- Sicherheit - Risikomanagement,
- das Informations- und Kommunikationswesen,
- die Unternehmensführung und
- das Qualitätsmanagement

der Einrichtung beziehen.

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

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

Dieser KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 55 Kriterien des KTQ-Kataloges Version 2015.

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 die **LVR-Klinik Langenfeld** 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](http://www.ktq.de) abrufbar.

**Dr. med. B. Metzinger, MPH**

Für die Deutsche Krankenhausgesellschaft

**Dr. med. G. Jonitz**

Für die Bundesärztekammer

**F. Wagner**

Für den Deutschen Pflegerat

## Vorwort der Einrichtung

Die LVR-Klinik Langenfeld ist ein psychiatrisches Krankenhaus mit der Versorgungspflicht für alle psychisch Kranken in einem definierten Einzugsgebiet entsprechend dem Krankenhausbedarfsplan des Landes Nordrhein-Westfalen. Die LVR-Klinik Langenfeld stellt eine gemeindenahere psychiatrische Versorgung für die Bürgerinnen und Bürger des Einzugsgebietes der Klinik sicher. Dieses Einzugsgebiet umfasst die kreisfreien Städte Leverkusen, Solingen, den mittleren und südlichen Teil des Kreises Mettmann und die Städte Leichlingen und Burscheid.

Die Abteilungen **Allgemeine Psychiatrie** sind zuständig für Patientinnen und Patienten im Alter von 18 bis 64 Jahren mit psychiatrischen Erkrankungen, schweren psychischen Problemen oder psychiatrisch behandlungsbedürftigen Lebenskrisen, die eine stationäre oder teilstationäre Behandlung erforderlich machen, sofern nicht ein Suchtstoffkonsum im Vordergrund steht.

Die Abteilung für **Abhängigkeitserkrankungen** ist mit ihrem stationären Bereich zuständig für die Behandlung von Alkohol-, Medikamenten- und Drogenabhängigen, sofern die Behandlung der Abhängigkeitserkrankung im Vordergrund steht und keine vital bedrohlichen körperlichen Erkrankungen vorliegen. Es werden Patienten im Alter zwischen 18 und 64 Jahren aufgenommen. Die Mehrzahl der Patientinnen und Patienten ist alkoholabhängig, ein kleinerer Teil drogen- oder medikamentenabhängig. Seltener werden Patientinnen und Patienten mit nicht stoffgebundenen Suchtproblemen behandelt, falls dies im Sinne einer Krisenintervention oder Vorbereitung auf eine weiterführende Therapiemaßnahme erforderlich ist.

In die Abteilung **Gerontopsychiatrie** werden Patientinnen und Patienten ab einem Alter von 65 Jahren aufgenommen. Behandelt werden sowohl Patientinnen und Patienten, die erstmals im Alter psychisch erkrankt sind wie auch alte Menschen mit chronifizierten psychischen Erkrankungen. In Ausnahmefällen werden auch Patientinnen und Patienten unter 65 Jahren in der Abteilung aufgenommen, z.B. mit präsenilen Demenzen.

In den Abteilungen **Forensische Psychiatrie** wird die gerichtlich angeordnete Unterbringung von psychisch kranken bzw. suchtkranken Straftätern in psychiatrischen Einrichtungen ab einem Alter von 18 Jahren sichergestellt. Der Maßregelvollzug ist Aufgabe des Landes Nordrhein-Westfalen und wird durch die Direktorin des Landschaftsverbandes Rheinland als untere staatliche Maßregelvollzugsbehörde in der LVR-Klinik Langenfeld durchgeführt. Neben der Sicherung der Allgemeinheit vor weiteren Straftaten sollen die „Maßregeln der Besserung und Sicherung in einem psychiatrischen Krankenhaus oder einer Entziehungsanstalt ... den untergebrachten Patienten durch Behandlung und Betreuung befähigen, ein in die Gemeinschaft eingegliedertes Leben zu führen ... " (§ 1 Abs. 1 des Maßregelvollzugsgesetzes des Landes Nordrhein-Westfalen)

Besondere Versorgungsschwerpunkte der LVR-Klinik Langenfeld:

- Station für Psychotherapie
- Station zur Behandlung depressiver Erkrankungen
- Station für Qualifizierte Drogenentgiftung
- Aufnahme von kranken Müttern mit ihren Kindern bis zum Alter von 9 Monaten
- Kompetenzzentrum zur Behandlung psychisch erkrankter geistig behinderter Erwachsener
- Ambulante Methadonsubstitution
- Ambulantes Zentrum zur Behandlung von Migranten

Dezentrale Tageskliniken und Ambulanzzentren im Einzugsgebiet der Klinik

# Die KTQ-Kriterien

## **1 Patientenorientierung**

### **1.1 Rahmenbedingungen der Patientenversorgung**

#### **1.1.1 Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung**

Psychisch kranken und behinderten Menschen bieten wir Behandlung, Betreuung, Rehabilitation und Beratung, die sich an wissenschaftlichen Standards orientiert. Wir bereiten die Menschen, die sich uns anvertrauen beziehungsweise die uns anvertraut werden, in Abhängigkeit von ihrer Erkrankung, ihren Fähigkeiten und ihrem Alter auf eine Versorgung in der LVR-Klinik Langenfeld vor. Es ist uns wichtig, dass wir bereits im Vorfeld eines stationären Aufenthaltes so viele Informationen wie möglich an unsere Patient\*innen geben. Gleichzeitig versuchen wir, möglichst viel über die Patient\*innen zu erfahren, damit wir von Anfang an eine auf den persönlichen Bedarf abgestimmte Leistung anbieten können. Die Vorbereitung der Aufnahme erfolgt in Vorgesprächen. Wenn unsere Patient\*innen damit einverstanden sind, haben wir auch Kontakte mit deren behandelnden Ärzt\*innen oder anderen Menschen, die unsere Patient\*innen behandeln, pflegen oder ihnen auf sonstige Art und Weise zur Seite stehen.

#### **1.1.2 Leitlinien und Standards**

Unser Handeln orientiert sich an den medizinischen Leitlinien der Deutschen Gesellschaft für Psychiatrie, Psychotherapie und Nervenheilkunde (DGPPN). Diese Fachgesellschaft definiert den wissenschaftlich anerkannten Behandlungsstandard für unsere Fachgebiete. Unsere Ärzt\*innen haben Zugriff auf die Unterlagen der Fachgesellschaften und auf klinik-interne Ausarbeitungen, die wir zusätzlich entwickelt haben. Anders als medizinische Richtlinien sind Leitlinien aber nicht bindend, sondern müssen auf den Einzelfall angepasst werden. Hierauf sind unsere Ärzt\*innen durch ihre Ausbildung sowie durch vielfältige Fort- und Weiterbildungen spezialisiert.

#### **1.1.3 Information und Beteiligung des Patienten**

Wir respektieren die Rechte unserer Patient\*innen gemäß der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen - insbesondere auch bezüglich der Themen Zwangsernährung, Zwangsbehandlung sowie freiheitsentziehende Maßnahmen. Zudem beachten wir bei unserem Handeln die Grundsätze des Patientenrechtegesetzes. Hierzu gehört zum Beispiel das Recht auf verständliche Informationen zur Behandlung und alle für die Behandlung wesentlichen Umstände (Diagnose, voraussichtliche gesundheitliche Entwicklung, etc.) sowie die auf Einwilligung zur Behandlung. Damit wir dieses Ziel erreichen können, haben wir unsere Vorgehensweisen schriftlich verfasst und unsere Mitarbeiter\*innen geschult. Unser Informations- und Aufklärungsmaterial liegt in vielen verschiedenen Sprachen vor. Bei Bedarf arbeiten wir mit Dolmetschern und Kulturmittlern zusammen, um unseren Patient\*innen helfen zu können. Durch die Informationen, die wir unseren Patient\*innen geben, befähigen wir diese dazu, sich an den Planungen zur Therapie, Pflege oder Rehabilitation zu beteiligen. Dies ist wichtig für einen erfolgreichen Aufenthalt in unserer Einrichtung.

#### **1.1.4 Ernährung und Service**

Die Ausstattung und der angebotene Service entsprechen den Erfordernissen einer modernen Einrichtung, die psychisch kranke und behinderte Menschen behandelt. Auf dem



großen Gelände stehen zum Beispiel eine Cafeteria, eine Kegelbahn, ein Kiosk und eine Sporthalle zur Verfügung. Die Möglichkeit, diese Angebote zu nutzen, ergibt sich aus den Fähigkeiten unserer Patient\*innen und aus den Umständen, die zum Aufenthalt in unserer Einrichtung geführt haben. In jedem Fall wird versucht, ein möglichst attraktives Umfeld zu schaffen, das sich fördernd und motivierend auswirkt.

Die Mahlzeiten sind fester Bestandteil unserer Tagespläne. Wir können alle medizinisch gebotenen Diäten anbieten und unseren Patient\*innen die Ernährung anbieten, die sie benötigen. Hierfür stehen in unserer Küche speziell ausgebildete Experten bereit. Selbstverständlich achten wir auch darauf, dass das Essen unseren Patient\*innen schmeckt. Wir fragen regelmäßig, wie wir uns weiter verbessern können.

## **1.2 Akut-/ Notfallversorgung**

### **1.2.1 Erstdiagnostik und Erstversorgung**

Wenn sich eine Erkrankung plötzlich stark verschlimmert, ist es manchmal erforderlich, dass Patient\*innen sofort und ohne weitere Vorbereitungen stationär in der LVR-Klinik Langenfeld aufgenommen werden. Hierauf sind wir gut vorbereitet. Rund um die Uhr stehen qualifizierte Ärzt\*innen zur Verfügung, um die erforderlichen Aufnahmeuntersuchungen durchzuführen und eine sofortige Erstversorgung zu gewährleisten.

## **1.3 Elektive, ambulante Versorgung**

### **1.3.1 Elektive, ambulante Diagnostik und Behandlung**

Wir bieten unseren Patient\*innen neben den stationären auch ambulante Angebote. Ziel der ambulanten Behandlung ist, ein umfassendes nicht-stationäres Behandlungsangebot zu bieten, durch das die (teil-)stationäre Aufnahme wenn möglich vermieden werden kann. Im Falle der Ambulanz für Abhängigkeitserkrankungen soll damit die Substanzrückfälligkeit so gering wie möglich gehalten werden. Die Gerontopsychiatrischen Zentren verfolgen das Ziel, Patient\*innen eine psychiatrische Behandlung zu ermöglichen, die ohne dieses Angebot keine notwendige psychiatrische Behandlung erfahren würden. Die Migrant\*innenambulanz zielt primär auf die Versorgung solcher Patient\*innengruppen, die von den bestehenden Systemen nicht erfasst werden (z. B. Verfolgte) bzw. aufgrund sprachlicher Barrieren ansonsten nicht psychiatrisch versorgt werden.

Mit unseren tagesklinischen Angeboten wollen wir unseren Patient\*innen eine individuell angemessene und realitätsnahe Behandlung ermöglichen und eine vollstationäre Behandlung verkürzen. Die Patient\*innen verbleiben während der Behandlung weitgehend in ihrem sozialen Umfeld. Das Angebot ist im Internet der Klinik beschrieben.

### **1.3.2 Ambulante Operationen**

In der LVR-Klinik finden keine Operationen statt.

## **1.4 Stationäre Versorgung**

### **1.4.1 Stationäre Diagnostik, Interdisziplinarität und Behandlung**

Unter Diagnostik versteht man die Gesamtheit an Untersuchungen, die nötig sind, um die Erkrankung eines Menschen zu verstehen. Nur mit einer guten Diagnostik kann die Behandlung richtig geplant werden. Unsere Diagnostik basiert daher auf den Leitlinien

der Fachgesellschaften. Damit die Maßnahmen auf die besonderen Bedürfnisse unserer Patient\*innen zugeschnitten sind, erfolgt die Diagnostik durch gut qualifizierte und regelmäßig fortgebildete Mitarbeiter\*innen. Zu häufig bei uns behandelten Erkrankungen (zum Beispiel für Entzugssyndrome, Schizophrenie, Depression und Manie) haben wir schriftliche Standards zur Vorgehensweise bei der Diagnostik und Behandlungsplanung entwickelt.

#### **1.4.2 Therapeutische Prozesse**

Die therapeutischen Prozesse (die Behandlung, Pflege oder Rehabilitation unserer Patient\*innen) basieren auf den Ergebnissen der Diagnostik. Die Planung der Therapie erfolgt unter Leitung einer Ärztin bzw. eines Arztes im multiprofessionellen Team. Multiprofessionell bedeutet dabei, dass sich Experten mehrerer Berufsgruppen beteiligen: Mitarbeiter\*innen des Pflegedienstes, Sozialarbeiter\*innen, Psycholog\*innen, Ergotherapeut\*innen, etc. Die Expert\*innen informieren sich im Verlauf der Therapie gegenseitig regelmäßig über die Fortschritte ihrer Patient\*innen, legen gemeinsam die geeigneten weiteren Vorgehensweisen fest und dokumentieren einheitlich im KIS.

#### **1.4.3 Operative Prozesse**

In der LVR-Klinik finden keine Operationen statt.

#### **1.4.4 Visite**

Unter einer Visite versteht man allgemein den Besuch einer Patientin oder eines Patienten durch die behandelnde Ärztin bzw. durch den behandelnden Arzt "am Krankenbett". Nicht immer ist ein Besuch am Krankenbett die richtige und geeignete Vorgehensweise für einen sorgfältigen Austausch mit unseren Patient\*innen. Daher haben unsere Fachbereiche jeweils unterschiedliche Vorgehensweisen entwickelt, die sich an den Bedürfnissen ihrer Patient\*innen und deren Erkrankung orientieren.

### **1.5 Weiterbetreuung / Übergang in andere Bereiche**

#### **1.5.1 Entlassungsprozess**

Unter der Entlassung versteht man die Beendigung eines stationären Aufenthaltes. Ein stationärer Aufenthalt kann nur dann im Sinne unserer Patient\*innen beendet werden, wenn die gebotene weitere Versorgung sichergestellt ist (ambulant in der LVR-Klinik Langenfeld, durch niedergelassene Ärztinnen und Ärzte, in Pflegeheimen, Tageskliniken, etc.). Die Vorbereitung der Entlassung wird daher vom zuständigen multiprofessionellen Team so langfristig wie möglich geplant. Viele Abläufe sind standardisiert und schriftlich vorgegeben. Die Zusammenarbeit mit sozialpsychiatrischen Einrichtungen, Wohnheimen, Altenheimen und Beratungsstellen in der Umgebung unterstützt ein geregeltes Vorgehen. Ein systematisches Entlassmanagement ist etabliert.

Eine gegebenenfalls erforderliche Weiterbetreuung wird über die Angebote der Ambulanzen und der Tageskliniken sowie durch die Zusammenarbeit mit vielen Kooperationspartnern im Einzugsbereich der Klinik gewährleistet. Bei der Entlassung wird zum Beispiel auch eingeschätzt, wann es für die Patient\*innen oder ihre Bezugspersonen möglich ist, die nach der Entlassung erforderlichen Medikamente zu erhalten. Es wer-

den die Medikamente mitgegeben, die bis zu diesem Zeitpunkt erforderlich sind. Bei Bedarf werden auch Rezepte ausgestellt.

## **1.6 Sterben und Tod**

### **1.6.1 Umgang mit sterbenden Patienten, palliative Versorgung**

In der LVR-Klinik Langenfeld gibt es wenige Sterbefälle. Von diesen wenigen sind die meisten plötzliche Todesfälle. Die Zahlen sind deshalb so gering, weil bei rapider Verschlechterung des somatischen Gesundheitszustandes meistens eine Verlegung in ein nicht-psychiatrisches Krankenhaus geboten ist. Bedingt durch das Behandlungsspektrum beschränkt sich das Thema "Umgang mit sterbenden Patienten" für uns im Wesentlichen auf die Gerontopsychiatrie, in der wir Menschen mit altersbedingten psychische Erkrankungen und Beeinträchtigungen versorgen. Die Mitarbeiter\*innen sind für dieses Thema hinreichend sensibilisiert und fortgebildet.

Patientenverfügungen werden berücksichtigt. Auf Wunsch erhalten Sterbende ein Formular, auf dem sie ihren Willen dokumentieren können. Sterbenden Patient\*innen wird die Möglichkeit geschaffen, sich in würdevoller und geschützter Umgebung von ihren Angehörigen zu verabschieden. Die Räume werden ansprechend gestaltet und es werden zum Beispiel Bilder, Kreuze oder Blumen aufgestellt. Kulturelle und religiöse Wünsche werden berücksichtigt.

### **1.6.2 Umgang mit Verstorbenen**

Eine Ärztin oder ein Arzt informiert bei einem Todesfall umgehend die Angehörigen und es wird eine würdevolle Abschiednahme ermöglicht. Dazu wird die oder der Verstorbene von den Pflegenden der Station gewaschen und angezogen. Die Abschiednahme ist für die Angehörigen auf der Station möglich.

## **2 Mitarbeiterorientierung**

### **2.1 Personalplanung / Personalentwicklung**

#### **2.1.1 Personalbedarf**

Bei der Ermittlung des Personalbedarfs beachten wir die gesetzlichen Rahmenbedingungen, die Entwicklungen bezüglich der Nutzung unserer Angebote, die Psychiatrie Personalverordnung (PsychPV) und externe Gutachten, die für die LVR-Klinik im Auftrag des Landschaftsverbandes Rheinland erarbeitet wurden. Im Vordergrund der Berechnungen steht die Gewährleistung einer qualitativ guten Versorgung unserer Patient\*innen.

#### **2.1.2 Personalentwicklung**

Die grundlegenden Regelungen zur Personalentwicklung sind in einem schriftlichen Personalentwicklungskonzept beschrieben. Dieses Konzept ist für alle Mitarbeiter\*innen der LVR-Klinik Langenfeld im Intranet einsehbar. Durch diese Transparenz wollen wir auch erreichen, dass der LVR-Klinik Langenfeld als Arbeitgeber Vertrauen geschenkt wird. Das Konzept geht auf unsere Ziele bei der Personalentwicklung ein, beschreibt die Vorgehensweise bei der Auswahl neuer Mitarbeiter\*innen, die Regelungen der Einarbei-

tung, die Regelungen zur Fort- und Weiterbildung, die Vorgehensweisen zum Führen von Mitarbeitergesprächen und die Strukturen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements.

### **2.1.3 Einarbeitung**

Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter\*innen ist ein wichtiger Aspekt der Personalentwicklung. Die konkreten Vorgehensweisen sind daher in einem ergänzenden Konzept im Detail beschreiben. Jeder neuen Mitarbeiterin und jedem neuen Mitarbeiter wird für die Einarbeitung eine erfahrene Kollegin oder ein erfahrener Kollege zur Seite gestellt. Checklisten unterstützen die Einarbeitung und stellen die Bearbeitung der wichtigsten Themen sicher.

### **2.1.4 Ausbildung, Fort- und Weiterbildung**

Die Klinik verfügt über eine angegliederte Gesundheits- und Krankenpflegeschule. Dort werden Gesundheits- und Krankenpfleger\*innen gemäß den Vorschriften des Krankenpflegegesetzes und der Ausbildungs- und Prüfungsverordnung ausgebildet. Ziel ist es, die Auszubildenden zum erfolgreichen Abschluss der Ausbildung zu führen und die für die berufliche Praxis erforderliche Handlungskompetenz zu vermitteln.

Neben unseren klinik-internen Angeboten können unsere Mitarbeiter\*innen die Angebote des Landschaftsverbands Rheinland, die Angebote der LVR-Akademie für seelische Gesundheit und Angebote externer Anbieter nutzen. Bezüglich der gesetzlich vorgeschriebenen Fortbildungsmaßnahmen haben wir unsere Mitarbeiter\*innen zur Fortbildung verpflichtet. Die Einhaltung dieser Verpflichtung wird streng überwacht. Die Mitarbeiter\*innen werden regelmäßig bezüglich ihrer Zufriedenheit mit dem Angebot befragt (schriftliche Mitarbeiter\*innenbefragung). Der Erfolg unserer Bemühungen schlägt sich in den positiven Ergebnissen bei der Befragung der Mitarbeiter\*innen nieder.

### **2.1.5 Arbeitszeiten / Work Life Balance**

Die Regelungen zur Arbeitszeit orientieren sich an tariflichen und arbeitszeitrechtlichen Bestimmungen. Unter Einhaltung dieser Bestimmungen wurden Rahmendienstpläne für alle Berufsgruppen erarbeitet und vom Vorstand und vom Personalrat verabschiedet. Die Einhaltung der geregelten Arbeitszeiten wird überwacht.

### **2.1.6 Ideenmanagement**

Die Mitarbeiter\*innen der LVR-Klinik Langenfeld beteiligen sich aktiv an der Weiterentwicklung unserer Abläufe und Strukturen. Sie können sich im klinikinternen- oder auch im LVR-Verbund-Ideenmanagement beteiligen. Damit dies positiv aufgenommen wird, ist der Umgang mit eingereichten Ideen schriftlich geregelt. Diese Regelungen beschreiben auch die Befassung des Vorstands mit eingereichten Ideen und die finanzielle Anerkennung guter Vorschläge.

## **3 Sicherheit – Risikomanagement**

### **3.1 Patientenbezogene Risiken**

#### **3.1.1 Methoden des klinischen Risikomanagements**

Die Anforderungen an das klinische Risikomanagement sind vom Gemeinsamen Bundesausschuss in einer für Krankenhäuser verbindlichen Richtlinie geregelt. Der Gemeinsame Bundesausschuss ist das oberste Beschlussgremium der gemeinsamen Selbstverwaltung der Ärzte, Zahnärzte, Psychotherapeuten, Krankenhäuser und Krankenkassen in Deutschland. Wir erfüllen die Anforderungen, die in dieser Richtlinie dargelegt sind. Zum Beispiel haben wir ein anonymes Fehlermeldesystem für unsere Mitarbeiter\*innen und ein Beschwerdemanagement für unsere Patient\*innen eingerichtet. Mit erkannten Risiken gehen wir systematisch um.

#### **3.1.2 Eigen- und Fremdgefährdung**

In der LVR-Klinik Langenfeld bedürfen einige Patient\*innen auf Grund krankheitsbezogener Verhaltensstörungen einer besonderen Aufsicht. Diese wird primär durch die Präsenz qualifizierten Personals und sachgerechte Organisation von diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen, sekundär durch die Art der Unterbringung (geschützte Bereiche, Überwachungsbereiche) gewährleistet. Zu vielen Gefährdungssituationen sind die Abläufe schriftlich geregelt.

#### **3.1.3 Medizinisches Notfallmanagement**

Die Abläufe bei medizinischen Notfällen, zum Beispiel wenn jemand plötzlich das Bewusstsein verliert, sind schriftlich geregelt. In allen Bereichen der LVR-Klinik Langenfeld stehen qualifizierte Mitarbeiter\*innen und eine standardisierte Notfallausrüstung zur Verfügung. Die Qualifikation der Mitarbeiter\*innen wird durch regelmäßige Schulungen sichergestellt. Die Notfallausrüstung wird bezüglich ihrer Vollständigkeit und Funktionsfähigkeit regelmäßig überprüft. Notfallkoffer und Defibrillatoren sind stets in erreichbarer Nähe.

#### **3.1.4 Organisation der Hygiene**

Alle Regelungen bezüglich der Hygiene sind im Hygienehandbuch dokumentiert. Das Hygienehandbuch ist im Intranet hinterlegt, für alle Mitarbeiter\*innen einsehbar und wird von Hygiene-Experten (Hygienefachkraft, hygienebeauftragte Ärztin, etc.) auf einem aktuellen Stand gehalten. Die Strukturen des Hygienemanagements entsprechen den gesetzlichen Vorgaben. Zu Beratungszwecken ist eine Kooperation mit einem externen Krankenhaushygieniker etabliert. Dieser nimmt an den Sitzungen der Hygienekommission und den Begehungen durch das Gesundheitsamt teil und steht bei Bedarf jederzeit zur Verfügung.

#### **3.1.5 Hygienerelevante Daten, Infektionsmanagement**

Das Gesetz zur Verhütung und Bekämpfung von Infektionskrankheiten beim Menschen (kurz: Infektionsschutzgesetz) wird strikt beachtet. Die Hygienefachkraft führt die geforderten Erhebungen und Auswertungen durch. Die hygienerelevanten Daten werden vom Krankenhaushygieniker sowie von der Hygienekommission bewertet.

Maßnahmen zur Vermeidung von Infektionen und der sachgerechte Umgang mit vorliegenden Infektionen gehören zu den Aufgaben aller an der Versorgung unserer Patient\*innen beteiligten Mitarbeiter\*innen. Die Vorgehensweisen sind im Hygieneplan beschrieben. Die Hygienefachkraft schult die Mitarbeiter\*innen und überprüft die Einhaltung der Regelungen im Rahmen von Begehungen.

### **3.1.6 Arzneimittel**

Die Apotheke der LVR-Klinik Langenfeld ist auf die Erfüllung der besonderen Anforderungen im Rahmen der Versorgung psychiatrisch erkrankter Menschen spezialisiert. Informationen zu Arzneimitteln und Beschlüsse der entsprechend der gesetzlichen Vorschriften eingerichteten Arzneimittelkommission sind allen Mitarbeiter\*innen zugänglich. In der LVR-Klinik Langenfeld werden sowohl das ärztliche Anordnen, das Vorbereiten durch die Mitarbeiter\*innen der Pflege (Fachbegriff: „Stellen von Medikamenten“), als auch die Gabe der Medikamente elektronisch dokumentiert. Durch das verfügbare Fachwissen und die gesicherte Gabe von Medikamenten wird ein besonders hohes Maß an Sicherheit für unsere Patient\*innen erreicht.

### **3.1.7 Labor- und Transfusionsmedizin**

Gemäß den Richtlinien der Bundesärztekammer gilt für die LVR-Klinik Langenfeld die unterste Stufe der Vorgaben. Bluttransfusionen finden in der LVR-Klinik Langenfeld nicht statt. Als Blutprodukte werden lediglich Immunglobuline angewendet. Die LVR-Klinik Langenfeld erfüllt alle gesetzlichen Vorgaben und sorgt hierdurch für die Sicherheit ihrer Patient\*innen.

### **3.1.8 Medizinprodukte**

Medizinprodukte sind Gegenstände, die bei der Untersuchung oder der Behandlung eingesetzt werden, die aber kein Arzneimittel sind (z.B. ein Blutzuckermessgerät). Die Verantwortlichkeiten und der Umgang mit Medizinprodukten sind schriftlich geregelt. Ein Medizinproduktebeauftragter ist benannt und für die Erfüllung der Aufgaben ausgebildet. Die erforderlichen Einweisungen der Mitarbeiter\*innen an den verwendeten Geräten sind erfolgt und dokumentiert.

## **3.2 Schutz- und Sicherheitskonzepte**

### **3.2.1 Arbeitsschutz**

Wir beachten die gesetzlichen Bestimmungen zum Arbeitsschutz. Der Landschaftsverband Rheinland unterstützt uns mit seinen Expert\*innen bei der Erfüllung dieser Pflichten. Ein Arbeitsschutzausschuss ist eingerichtet. Eine Arbeitssicherheitsfachkraft ist bestellt und begleitet und berät die Krankenhausführung.

### **3.2.2 Brandschutz**

Die LVR-Klinik Langenfeld beschäftigt qualifizierte Experten zum Thema Brandschutz. Die Vorgehensweisen zum Brandschutz sind mit der Feuerwehr der Stadt Langenfeld abgestimmt. Die Planungen gehen auf verschiedene Brandszenarien ein. Die differenzierte Betrachtung ist auch wegen der Besonderheiten einer psychiatrischen Einrichtung mit geschlossenen Abteilungen erforderlich. Das Thema Brandschutz ist ein Aspekt der



jährlichen Pflichtschulung für alle Mitarbeiter\*innen. Die technischen Anlagen zum Brandschutz werden regelmäßig gewartet, instandgehalten und überprüft.

### **3.2.3 Datenschutz**

Die LVR-Klinik Langenfeld erfüllt die gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz. Der Landschaftsverband Rheinland unterstützt seine Kliniken bei der Einhaltung der Vorgaben durch zentrale Strukturen und qualifizierte Expertinnen und Experten. Für die LVR-Klinik Langenfeld ist eine Bereichsdatschutzbeauftragte benannt, die den Beschäftigten aller Bereiche als Ansprechpartner für klinik-spezifische Regelungen zur Verfügung steht. Die Bereichsdatschutzbeauftragte steht in engem Kontakt mit dem Datenschutzbeauftragten des Landschaftsverbands Rheinland und koordiniert die Lösung klinik-individueller Fragen. Der Datenschutz wird durch Audits auf Stationen und anderen datenschutzsensiblen Bereichen überprüft.

### **3.2.4 Umweltschutz**

Die Klinik ist seit 2014 nach dem Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) zertifiziert. Im Jahr 2018 wurde das EMAS-Zertifikat durch ein Überwachungsaudit bestätigt. EMAS ist ein von der Europäischen Gemeinschaft 1993 entwickeltes Instrument für Unternehmen, die ihre Umweltleistung verbessern wollen. Aufbau und Abläufe entsprechen der internationalen ISO-Norm 14001. Der Landschaftsverband Rheinland ist bereits zertifiziert. EMAS fördert die Verbesserung des Umweltverhaltens eines Unternehmens über die umweltgesetzlichen Anforderungen hinaus. Hierdurch möchten wir auch beim Umweltschutz hervorragende Leistungen erzielen.

### **3.2.5 Katastrophenschutz**

Die Klinik ist als Psychiatrie nicht in den Katastrophenschutz nach Landesrecht eingebunden. Für sonstige Bedrohungssituationen wie zum Beispiel die Gefährdung unserer Mitarbeiter\*innen oder bei Entweichungen haben wir in Zusammenarbeit mit der Polizei ein umfassendes Regelwerk etabliert.

### **3.2.6 Ausfall von Systemen**

Zur Vermeidung kritischer Ausfallsituationen bestehen für alle wesentlichen technischen Einrichtungen Redundanzen. Bei sicherheitsrelevanten Einrichtungen bestehen Wartungsverträge mit sehr kurzen Reaktionszeiten.

## **4 Informations- und Kommunikationswesen**

### **4.1 Informations- und Kommunikationstechnologie**

#### **4.1.1 Netzwerkstruktur und Datensysteme**

Der Landschaftsverband Rheinland betreibt mit LVR-InfoKom in Köln ein eigenes Systemhaus, das mit zwei Rechenzentren ca. 8.500 Anwender in 10 Kliniken administriert. Die Strategie des LVR besteht darin, sämtliche Prozesse der Patientenversorgung in einem zentralen Krankenhausinformationssystem abzubilden und zu dokumentieren und den administrativen Aufwand von Papierakten deutlich zu minimieren. An der LVR-Klinik

Langenfeld ist eine eigene IT-Abteilung angesiedelt, die sich um die Klinik-Infrastruktur kümmert und die die Schnittstelle der Klinik zur InfoKom ist.

## **4.2 Patientendaten**

### **4.2.1 Klinische Dokumentation**

Die multiprofessionelle Zusammenarbeit bei der Versorgung unserer Patient\*innen erfordert eine Dokumentation, die für alle an der Versorgung beteiligten Mitarbeiter\*innen einsehbar ist. Dies wird mit dem zentralen Krankenhausinformationssystem erreicht, in dem alle Berufsgruppen ihre Leistungen dokumentieren.

### **4.2.2 Verfügbarkeit und Archivierung**

Die Patientendaten liegen im Krankenhausinformationssystem vor und sind für berechtigte Mitarbeiter\*innen verfügbar. Die Zugriffsberechtigungen sind für verschiedene Datenbereiche schriftlich unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz geregelt.

## **4.3 Informationsmanagement**

### **4.3.1 Information der Unternehmensleitung**

Der Vorstand der LVR-Klinik Langenfeld ist in die Besprechungs- und Informationsweitergabe-Struktur des Landschaftsverbands Rheinland eingebunden und erhält hierüber wichtige Informationen zu Vorgehensweisen des Trägers und der politischen Gremien des LVR. Darüber hinaus nimmt der Vorstand zum Beispiel an zahlreichen Arbeitsgruppen und Gremien von Fachverbänden teil (z.B. Bundesdirektorenkonferenz und der Fachgruppe Psychiatrie der Krankenhausedirektoren). Jedes Vorstandsmitglied ist für seinen Verantwortungsbereich in verschiedenen Gremien der LVR-Klinik Langenfeld vertreten und bringt relevante Informationen aus diesen Gremien wieder in den Vorstand ein.

### **4.3.2 Informationsweitergabe, Telefonzentrale und Empfang**

Eine zentrale Auskunftsstelle und Telefonzentrale sind am Eingang des Geländes in einem separaten Gebäude eingerichtet. Die Regelungen zur Besetzung der Telefonzentrale sehen eine 24h-Besetzung an 7 Tagen der Woche vor. Die Qualifikation der in der Telefonzentrale eingesetzten Mitarbeiter\*innen wird die über eine strukturierte Einarbeitung nach einem spezifischen Einarbeitungskonzept gewährleistet. In die Ausfallregelung sind weitere Mitarbeitende eingebunden, die quartalsweise zur Aktualisierung ihrer Kenntnisse mitarbeiten.

## **5 Unternehmensführung**

### **5.1 Unternehmensphilosophie und -kultur**

#### **5.1.1 Philosophie/Leitbild**

Die LVR-Philosophie "Qualität für Menschen" ist Ausgangspunkt des Leitbildes. Das Leitbild skizziert, wie diese Qualität erreicht werden soll und welche Ansprüche hierbei im Fokus stehen. Ziel ist es, bei der Entwicklung und Überarbeitung des Leitbildes Mitarbeiter\*innen aller Berufsgruppen und Hierarchieebenen einzubeziehen und einen inhaltli-



chen Austausch untereinander zu ermöglichen. Die letzte Überarbeitung des Leitbilds erfolgte im Jahr 2016.

### **5.1.2 Führungskompetenz, vertrauensbildende Maßnahmen**

Das Arbeiten in multiprofessionellen Teams erfordert von Führungskräften ein einwandfreies und für ihre Mitarbeiter\*innen verständliches und vorhersehbares Verhalten. Die Führungskräfte der LVR-Klinik Langenfeld werden daher für ihre Aufgaben in Pflichtfortbildungsveranstaltungen besonders qualifiziert. Vom Landschaftsverband Rheinland ist ein Pflichtfortbildungsprogramm für Führungskräfte eingerichtet. Die Teilnahme wird vom Träger eingefordert und überwacht. Die Fortbildungen fördern das Verständnis und die Einhaltung der Grundsätze, die wir schriftlich für das Führungsverhalten festgelegt haben.

Zu den vertrauensbildenden und -fördernden Maßnahmen gehört zum Beispiel die schriftliche Definition der Grundsätze, die Führungskräfte im Umgang mit ihren Mitarbeiter\*innen zu beachten haben. Wir befragen unsere Mitarbeiter\*innen, ob diese Grundsätze auch beachtet werden und führen wiederkehrende Führungskräftefeedbacks durch. Weitere Maßnahmen sind die strukturierte und nachvollziehbare Karriereplanung, die Förderung der Gleichstellung von Frauen und das Engagement beim Aufbau eines attraktiven betrieblichen Gesundheitswesens.

### **5.1.3 Ethische, kulturelle und religiöse Verantwortung**

Der LVR arbeitet als Kommunalverband mit rund 19.000 Beschäftigten für die 9,4 Millionen Menschen im Rheinland. Mit seinen 40 Schulen, zehn Kliniken, 19 Museen und Kultureinrichtungen sowie mit seinem Heilpädagogischen Netzwerk und dem Landesjugendamt erfüllt er Aufgaben, die rheinlandweit wahrgenommen werden. Der LVR ist Deutschlands größter Leistungsträger für Menschen mit Behinderungen und engagiert sich für Inklusion in allen Lebensbereichen. „Qualität für Menschen“ ist sein Leitgedanke.

Wir begegnen unseren Patient\*innen entsprechend mit Respekt, Verständnis und Wertschätzung unabhängig von ihrer Herkunft, Weltanschauung, ihrem sozialen Status sowie ihrer psychischen Störung und ihrem Verhalten. Die Strukturen bzgl. der Ethik werden regelmäßig überprüft und weiterentwickelt.

### **5.1.4 Marketing, Kommunikation, Krisenmanagement**

Öffentlichkeitsarbeit und Marketing sind die Aufgaben einer Stabsstelle des Vorstands. Der Fachbereich Kommunikation des Landschaftsverbands Rheinland unterstützt die LVR-Kliniken bei der überregionalen Öffentlichkeitsarbeit und dem Marketing. Wichtige Maßnahmen sind die Pressearbeit, die Weitergabe von Informationen über das Internet, die Gestaltung und Verteilung von Broschüre und Flyern, die Förderung von Fachpublikationen und die Unterstützung bei der Veranstaltung von Fachtagungen und weiteren Veranstaltungen.

## **5.2 Strategie und Zielplanung**

### **5.2.1 Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung der Strategie und Zielplanung**

Die LVR-Klinik Langenfeld stimmt sich bei der Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung der Strategie eng mit dem Landschaftsverband Rheinland ab. Jährlich findet im Landschaftsverband Rheinland eine Strategiekonferenz mit den Klinikvorständen und der Dezernatsleitung statt, um grundlegende Entscheidungen zu treffen und Projekte einzuleiten, die die Zukunftssicherung der Kliniken in medizinischer und finanzieller Hinsicht gewährleisten sollen. Auf Basis dieser Vorgaben und Eckpunkte entwickelt der Vorstand der LVR-Klinik Langenfeld eigene Strategien, Projekte und Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Klinik und ihres Angebots.

### **5.2.2 Wirtschaftliches Handeln, kaufmännisches Risikomanagement**

Wirtschaftliches Handeln wird über aussagekräftige Planungen und regelmäßige Abgleiche der Ist-Entwicklung mit der Soll-Entwicklung wirtschaftlicher Kennziffern gefördert. Das kaufmännische Risikomanagement der Klinik ist entsprechend der gesetzlichen Vorgaben aufgebaut. Der Leitfaden des LVR zum Risikomanagement beschreibt die Einbindung der Führungsebenen der Klinik in die Prozesse der Identifikation und Bewertung (Schadenshöhe und Eintrittswahrscheinlichkeit) der Risiken.

### **5.2.3 Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen**

Die LVR-Klinik Langenfeld ist als kommunales Dienstleistungsunternehmen in öffentlicher Trägerschaft offen für die Zusammenarbeit mit allen potenziellen Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern. Die Auswahl von Kooperationspartnern orientiert sich vornehmlich an den Bedürfnissen der Patient\*innen bezüglich einer hohen Versorgungsqualität in den Phasen vor und nach einer Versorgung in der LVR-Klinik Langenfeld. Die vielfältige Zusammenarbeit mit externen Partnern, zum Beispiel in der Drogenberatung und mit den Selbsthilfegruppen entsteht auch aus dem hohen Engagement der Mitarbeiter\*innen der Klinik zur Ermöglichung einer nachhaltigen Behandlung, Versorgung und Rehabilitation ihrer Patient\*innen. Ohne die Kooperationen mit den genannten externen Stellen ist für psychiatrische Patient\*innen oft kein dauerhafter Therapieerfolg möglich.

## **5.3 Unternehmensentwicklung**

### **5.3.1 Organisationsstruktur und Arbeitsweise der Führungsgremien**

Die grundlegende Struktur der LVR-Klinik Langenfeld ist vom Landschaftsverband Rheinland vorgesehen und in der Betriebssatzung für die LVR-Kliniken geregelt. Die Strukturen sind in Organigrammen dargelegt. Das oberste Führungsgremium der LVR-Klinik Langenfeld ist der Vorstand. Die Arbeitsweise des Vorstands inkl. der Verantwortlichkeiten der Mitglieder ist in der Betriebssatzung der Klinik und in einer Geschäftsordnung geregelt. Der Vorstand besteht aus der Ärztlichen Direktorin, dem Kaufmännischen Direktor, zugleich Vorsitzender des Klinikvorstands, und der Pflegedirektorin.

### **5.3.2 Innovation und Wissensmanagement**

Vorstandsmitglieder der LVR-Klinik Langenfeld nehmen an der klinikverbundweiten Arbeitsgruppe "ThinkTank" zur institutionalisierten Unternehmensentwicklung teil. Gegenstand der Arbeitsgruppe ist die Erarbeitung medizinisch-fachlicher in die Zukunft gerichteter

tete Strategien. Die Impulse aus dieser Arbeitsgruppe werden auf Ebene der LVR-Klinik Langenfeld in Strategiekonferenzen aufgegriffen. Über das Ideenmanagement sind auch die Mitarbeiter\*innen in die innovative Weiterentwicklung der LVR-Klinik Langenfeld eingebunden.

Das Wissensmanagement wird durch ein zentrales Intranet unterstützt. In dieser elektronischen Wissensplattform können die Mitarbeiter\*innen Vorgabedokumente wie zum Beispiel Dienstanweisungen, Behandlungsleitlinien und Pflegestandards einsehen.

## **6 Qualitätsmanagement**

### **6.1 Struktur und Ablauf**

#### **6.1.1 Organisation, Aufgabenprofil des Qualitätsmanagements**

Gesamtverantwortlich für das Qualitätsmanagement der LVR-Klinik Langenfeld ist der Klinikvorstand. Zur Wahrnehmung dieser Verantwortung hat der Klinikvorstand die Stabsstelle Qualitätsmanagement geschaffen, die dem Klinikvorstand zugeordnet ist. Organisation, Umsetzung und Evaluation des Qualitätsmanagements sind in einem Konzept schriftlich festgelegt.

#### **6.1.2 Vernetzung, Prozessgestaltung und -optimierung**

Die Versorgung der Patient\*innen bildet den Schwerpunkt der Kernprozesse der LVR-Klinik Langenfeld. Das Zusammenspiel der Vorgehensweisen bei der Patientenversorgung wird vor allem durch die berufsgruppenübergreifende Nutzung eines einheitlichen Krankenhausinformationssystems und durch multiprofessionelle Besprechungen gewährleistet.

### **6.2 Befragungen**

#### **6.2.1 Patientenbefragung**

Der Klinikvorstand ist für die Durchführung von Patienten\*innenbefragungen in der LVR-Klinik Langenfeld verantwortlich. Für die Durchführung von schriftlichen Patienten\*innenbefragungen hat der Landschaftsverband Rheinland einen Leitfaden entwickelt, der für alle LVR-Kliniken verbindlich zu beachten ist. Die Befragung findet über einen bestimmten Zeitraum alle drei Jahre statt. Es wird ein standardisierter Fragebogen verwendet. Weitere Patienten\*innenbefragungen finden in den ambulanten Einrichtungen und auf den forensischen Stationen statt. Die Stabsstelle Qualitätsmanagement ist für die Organisation und die Auswertung der Patienten\*innenbefragungen verantwortlich.

#### **6.2.2 Befragung von Zuweisern und externen Einrichtungen**

Es finden Befragungen von zuweisenden Ärzt\*innen und Befragungen kooperierender externer Einrichtungen statt (jeweils alle drei Jahre). Die Befragung regelmäßig zuweisender Ärzt\*innen erfolgt ebenfalls durch die Stabsstelle Qualitätsmanagement. Die schriftliche Befragung der kooperierenden externen Einrichtungen wendet sich an Beratungsstellen, Ämter, Altenheime, Wohneinrichtungen, Behinderteneinrichtungen, etc.

### **6.2.3 Mitarbeiterbefragung**

Der Klinikvorstand ist für die Durchführung von Mitarbeiter\*innenbefragungen in der LVR- Klinik Langenfeld verantwortlich. Für die Durchführung von Mitarbeiter\*innenbefragungen hat der Landschaftsverband Rheinland einen Leitfaden entwickelt, der für alle LVR-Kliniken verbindlich zu beachten ist. Die Stabsstelle Qualitätsmanagement ist für die Organisation der Mitarbeiter\*innenbefragungen zuständig. Mitarbeiter\*innenbefragungen werden über ein externes Institut durchgeführt. Dies dient dem Datenschutz und soll die Bereitschaft zur Teilnahme an der Befragung fördern. Die Befragungen finden alle drei Jahre statt. Es werden die standardisierten Fragebögen des externen Instituts verwendet, so dass ein Vergleich mit den anderen Kliniken des Landschaftsverbandes möglich ist und durchgeführt wird.

## **6.3 Meinungsmanagement**

### **6.3.1 Beschwerdemanagement: Lob und Beschwerden von Mitarbeitern, Patienten und weiteren Externen**

Die LVR-Klinik Langenfeld und der Landschaftsverband Rheinland bieten ihren Patient\*innen sowie ihren Kooperationspartnern unterschiedliche Foren und Wege, Wünsche und Beschwerden zu äußern. Beschwerden können zum Beispiel schriftlich an den Vorstand der Klinik oder auch an die Geschäftsstelle für Beschwerden des Landschaftsverbandes Rheinland in Köln übermittelt werden. Patient\*innen sowie Angehörigen steht zudem der Ombudsmann der LVR-Klinik Langenfeld zur Verfügung.

## **6.4 Qualitätsrelevante Daten**

### **6.4.1 Qualitätsrelevante Daten interner / externer Verfahren**

In der LVR-Klinik Langenfeld werden viele Daten, die im Rahmen der Versorgung der Patient\*innen anfallen, auch für die Weiterentwicklung der Qualität genutzt. Ein Beispiel ist die Auswertung von freiheitsbeschränkenden Maßnahmen, der Vergleich dieser Daten mit den Daten anderer Kliniken und die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen. Durch Schulungen der Teams, die Kontrolle der Abläufe und die Förderung alternativer Betreuungsformen konnte die Anzahl freiheitsbeschränkender Maßnahmen deutlich verringert werden.

Die LVR-Klinik Langenfeld kommt ihren gesetzlichen Verpflichtungen bezüglich der externen Qualitätssicherung im vollen Umfang nach. Das LVR-Institut für Versorgungsfor-schung in Köln unterstützt die LVR-Kliniken bei der Arbeit mit den LVR-Qualitätsindikatoren unter Wahrung des Datenschutzes.