



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2009/2 für Krankenhäuser

Krankenhaus:	LVR-Klinik Viersen
Institutionskennzeichen:	260511440
Anschrift:	Johannisstraße 70 41749 Viersen
Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:	2015-0090 KHVN
durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:	WIESO CERT GmbH, Köln
Gültig vom:	01.10.2015
 bis:	30.09.2018
Zertifiziert seit:	15.12.2009

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kategorien	7
1 Patientenorientierung	8
2 Mitarbeiterorientierung	11
3 Sicherheit	13
4 Informations- und Kommunikationswesen	15
5 Führung	16
6 Qualitätsmanagement	18

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, alternative Wohnformen und Rettungsdiensteinrichtungen.

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

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



Auf Grund des positiven Ergebnisses 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 im zweijährigen Turnus den 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 Viersen** 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 <http://www.ktq.de/> abrufbar.

Dr. 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

Die LVR-Klinik Viersen ist eine psychiatrische Fachklinik des Landschaftsverbandes Rheinland und unterstützt Kinder, Jugendliche und Erwachsene bei der Bewältigung psychischer Krisen und Erkrankungen. Wir untersuchen und behandeln sowohl erwachsene Menschen als auch Kinder und Jugendliche mit psychischen Störungen.



Wir verfügen über ein sehr breites Spektrum an moderner Diagnostik und Therapie. Neben der Regelversorgung bieten wir eine große Zahl von Spezialangeboten im ambulanten, tagesklinischen und vollstationären Bereich sowie in der Rehabilitation. Auf unserer Internetseite www.klinik-viersen.lvr.de finden Sie ausführliche Informationen zu unseren vielfältigen Leistungen – und natürlich die Kontaktdaten von Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern die gerne Ihre Fragen beantworten.

Die Klinik liegt im Viersener Stadtteil Süchteln in einem großzügigen Parkgelände, das bei der Klinikgründung im Jahr 1904 angelegt wurde. Darüber hinaus befinden sich Ambulanzen und Tageskliniken für Kinder und Jugendliche an Standorten in Viersen, Krefeld, Mönchengladbach, Neuss, Erkelenz und Heinsberg sowie Tageskliniken für Erwachsene am Viersener Stadtrand, in Mönchengladbach und künftig auch im Norden des Kreises Viersen.



Unsere erwachsenen Patientinnen und Patienten kommen aus dem Kreis Viersen und aus den nördlichen Bezirken der Stadt Mönchengladbach. Sie werden vollstationär oder tagesklinisch behandelt bzw. betreut, wenn ambulante Hilfen nicht mehr ausreichen. Anlass zur Behandlung sind schizophrene und affektive Erkrankungen, Suchtkrankheiten, Persönlichkeitsstörungen, neurotische Störungen, akute seelische Konfliktsituationen und psychische Störungen im Alter. Die Therapie baut auf einem individuell abgestimmten Behandlungsplan auf und erfolgt nach fachlich erprobten psychiatrischen und psychotherapeutischen Verfahren. Die klinischen Abteilungen arbeiten mit den niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten, der klinikeigenen Ambulanz sowie den ergänzenden Wohn- und Betreuungsangeboten der Einrichtung eng zusammen. Unsere Ärztinnen und Ärzte suchen benachbarte Allgemeinkrankenhäuser und Wohnheime auf, wenn eine psychiatrische Untersuchung oder Mitbehandlung notwendig ist. Die ärztlichen und pflegerischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der gerontopsychiatrischen Ambulanz beraten Einrichtungen der Altenpflege und ambulante Pflegedienste.

In den forensischen Abteilungen werden psychisch kranke Patienten behandelt, die auf Grund ihrer psychischen Störung straffällig wurden. Bewohnerinnen und Bewohner im Bereich für Soziale Rehabilitation und im Pflegezentrum werden gefördert, langfristig begleitet, gepflegt und entsprechend ihren individuellen Bedürfnissen und Möglichkeiten in andere Betreuungsformen entlassen.



Unsere jüngeren Patientinnen und Patienten werden in drei kinder- und jugendpsychiatrischen Abteilungen behandelt. Sie kommen aus den Kreisen Viersen, Neuss und Heinsberg sowie aus den Städten Mönchengladbach und Krefeld. Auf einzelnen Stationen werden auch Patientinnen und Patienten aus Nachbarregionen behandelt (z.B. Kinder und Jugendliche mit Behinderungen). Die Eltern-Kind-Station steht Familien aus ganz

Deutschland zur Verfügung. Anlass zur Behandlung sind Krisen oder länger anhaltende Probleme. In der LVR-Klinik Viersen wird das gesamte Spektrum psychischer Störungen im Kindes- und Jugendalter nach internationalen Standards behandelt. Sondersprechstunden und Behandlungsschwerpunkte werden für Aufmerksamkeitsstörungen, Autismus einschließlich Asperger-Syndrom, Essstörungen, psychische Störungen bei geistiger Behinderung, Kinder im Kindergarten- und Grundschulalter, Jugendliche mit sexuellen Auffälligkeiten, psychische Störungen durch Drogen oder Alkohol, für traumatisierte Kinder und Jugendliche sowie für Kinder und Jugendliche aus Familien mit Migrationshintergrund angeboten. Der systemorientierte Ansatz im Fachbereich für Kinder- und Jugendpsychiatrie legt besonderen Wert auf die Einbeziehung der Familie. Klinikärzte und -psychologen suchen benachbarte Allgemeinkrankenhäuser und Kinderkrankenhäuser auf, wenn eine kinder- und jugendpsychiatrische Untersuchung oder Mitbehandlung notwendig ist. Außerdem beraten Klinikmitarbeiter andere psychiatrische Kliniken sowie Einrichtungen der Behindertenhilfe und der Jugendhilfe.

Die KTQ-Kategorien

1 Patientenorientierung

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Psychisch kranken und behinderten Menschen bieten wir Behandlung, Betreuung, Rehabilitation und Beratung, die an wissenschaftlichen Standards orientiert sind. Die Menschen, die sich uns anvertrauen beziehungsweise die uns anvertraut werden, sind unsere Klientinnen und Klienten. Wir bereiten unsere Klientinnen und Klienten in Abhängigkeit von ihrer Erkrankung, ihren Fähigkeiten und ihrem Alter auf einen stationären Aufenthalt in der LVR-Klinik Viersen vor. Es ist uns wichtig, dass wir bereits im Vorfeld eines stationären Aufenthaltes so viele Informationen wie möglich an unsere Klientinnen und Klienten geben. Gleichzeitig versuchen wir, möglichst viel 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 Klientinnen und Klienten damit einverstanden sind, haben wir auch Kontakte mit deren behandelnden Ärztinnen und Ärzten oder anderen Menschen, die unsere Klientinnen und Klienten behandeln, pflegen oder ihnen auf sonstige Art und Weise zur Seite stehen.

Leitlinien

Unser Handeln orientiert sich an den medizinischen Leitlinien der Deutschen Gesellschaft für Psychiatrie, Psychotherapie und Nervenheilkunde (DGPPN) und der Deutschen Gesellschaft für Kinder- und Jugendpsychiatrie, Psychosomatik und Psychotherapie e.V. (DGKJP). Diese Fachgesellschaften definieren den wissenschaftlich anerkannten Standard für unsere Fachgebiete. Unsere Ärztinnen und Ärzte haben Zugriff auf die Unterlagen der Fachgesellschaften und auf klinikinterne Ausarbeitungen, die wir zusätzlich entwickelt haben. Anders als medizinische Richtlinien sind die Leitlinien aber nicht bindend sondern müssen auf den Einzelfall angepasst werden. Hierauf sind unsere Ärztinnen und Ärzte durch ihre Ausbildung sowie durch vielfältige Fort- und Weiterbildungen spezialisiert.

Information und Beteiligung des Patienten

Wir respektieren die Rechte unserer Klientinnen und Klienten und beachten bei unserem Handeln die Vorgaben des Patientenrechtegesetzes.

Unser Informations- und Aufklärungsmaterial liegt in verschiedenen Sprachen vor, zum Beispiel auch auf Russisch, Polnisch und Türkisch. Bei Bedarf arbeiten wir mit Dolmetschern zusammen, um unseren Klientinnen und Klienten helfen zu können. Durch die Informationen, die wir unseren Klientinnen und Klienten 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.

Service, Essen und Trinken

Die Ausstattung und der angebotene Service entsprechen den Erfordernissen einer modernen Einrichtung, die sich um psychisch kranke und um behinderte Menschen kümmert. Auf dem großen Gelände stehen zum Beispiel eine Cafeteria mit Einkaufsmöglichkeit, Sportplätze, eine Kegelbahn und eine Kirche zur Verfügung. Die Möglichkeit, diese Angebote zu nutzen, ergibt sich aus den Fähigkeiten unserer Klientinnen und Klienten 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 Speisen anbieten und unseren Klientinnen und Klienten die Ernährung anbieten, die sie benötigen. Hierfür stehen in unserer Küche speziell ausgebildete Experten bereit. Selbstverständlich achten wir auch darauf, dass das Essen unseren Klientinnen und Klienten schmeckt. Wir fragen regelmäßig, wie wir uns weiter verbessern können.

Kooperationen

Damit wir unsere Klientinnen und Klienten optimal versorgen können, arbeiten wir mit den sozialpsychiatrischen Einrichtungen, Wohnheimen, Altenheimen, Jugendhilfeeinrichtungen und Beratungsstellen unseres Versorgungsgebietes zusammen. Die Zusammenarbeit beinhaltet einerseits organisatorische Aspekte zur Vorbereitung reibungsloser Abläufe, andererseits die klientinnen- und klientenindividuelle Zusammenarbeit zur Erreichung einer bestmöglichen Versorgung in jedem Einzelfall. Bei der Zusammenarbeit beachten wir die Rechte unserer Klientinnen und Klienten - zum Beispiel den Datenschutz.

Erstdiagnostik und Erstversorgung

Wenn sich eine Erkrankung plötzlich stark verschlimmert, ist es manchmal erforderlich, dass Klientinnen und Klienten sofort und ohne weitere Vorbereitungen stationär in der LVR-Klinik Viersen aufgenommen werden. Hierauf sind wir gut vorbereitet. Rund um die Uhr stehen qualifizierte Ärztinnen und Ärzte zur Verfügung, um die erforderlichen Aufnahmeuntersuchungen durchzuführen und eine sofortige Erstversorgung zu gewährleisten. Dies gewährleisten wir sowohl für Erwachsene, als auch für Kinder und Jugendliche.

Ambulante Operationen

Dieses Kriterium trifft für die Klinik nicht zu, da keine ambulanten Operationen vorgenommen werden.

Ambulante Diagnostik und Behandlung

Wir bieten unseren Klientinnen und Klienten auch ambulante Angebote. Das ambulante Angebotspektrum ist sehr breit, und es werden Spezialsprechstunden für diverse psychische Probleme angeboten.

Für Kinder und Jugendliche stehen Ambulanzen in Krefeld, Erkelenz, Mönchengladbach und Viersen zur Verfügung. Die Angebote sind im Internet so beschrieben, dass auch Kinder und Jugendliche sich gut über das Angebot informieren können. Außerdem gibt es für russischsprachige Kinder und Jugendliche ein fremdsprachiges Behandlungsangebot.

Für Erwachsene bieten wir eine allgemein- und gerontopsychiatrische Ambulanz, eine Ambulanz für Menschen mit Migrationshintergrund (unser besonderes Angebot hier: Kompetenzen in verschiedenen Sprachen) und eine Ambulanz für Abhängigkeitserkrankungen und Psychotherapie mit Angeboten bei Alkohol-, Medikamenten- und/ oder Drogenabhängigkeit. An einem Tag der Woche wird auch in Mönchengladbach eine gemeindenahere ambulante Sprechstunde angeboten, die sich primär an Klientinnen und Klienten richtet, die ein Angebot in türkischer Sprache benötigen. Hausbesuche (sogenanntes "Home Treatment") runden das Angebot ab.

Unsere Angebote sind im Internet unter www.klinik-viersen.lvr.de beschrieben. Bitte wenden Sie sich an uns, wenn Sie meinen, dass es für Ihre Problematik kein passendes Angebot gibt. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung

Unter Diagnostik versteht man die ärztlichen, psychologischen und pflegerischen 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 Klientinnen und Klienten zugeschnitten sind, erfolgt die Diagnostik durch gut qualifizierte und regelmäßig fortgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Zu häufig bei uns behandelten Erkrankungen (zum Beispiel Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitätsstörung ADHS, Alkoholabhängigkeit, Autismus, Cannabisbezogene Störungen, Opiatabhängigkeit und Störungen des Sozialverhaltens) haben wir schriftliche Standards zur Vorgehensweise bei der Diagnostik und Behandlungsplanung entwickelt.

Therapeutische Prozesse

Die therapeutischen Prozesse (die Behandlung, Pflege oder Rehabilitation unserer Klientinnen und Klienten) 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 Expertinnen und Experten mehrerer Berufsgruppen beteiligen: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflege- und Erziehungsdienst, Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, Psychologinnen und Psychologen, Ergotherapeutinnen und Ergotherapeuten, etc. Die Experten informieren sich im Verlauf der Therapie gegenseitig regelmäßig über die Fortschritte ihrer Klientinnen und Klienten und legen gemeinsam die geeigneten weiteren Vorgehensweisen fest.

Operative Verfahren

Dieses Kriterium trifft für die Klinik nicht zu, da keine Operationen vorgenommen werden.

Visite

Unter einer Visite versteht man allgemein den Besuch einer Klientin oder eines Klienten 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 Klientinnen und Klienten. Daher haben unsere Fachbereiche jeweils unterschiedliche Vorgehensweisen entwickelt, die sich an den Bedürfnissen ihrer Klientinnen und Klienten und deren Erkrankung orientieren. In der Erwachsenenpsychiatrie sind die festgelegten Visitenzeiten auf Aushängen oder den Wochenplänen veröffentlicht. In der Kinder- und Jugendpsychiatrie sind die Rahmendaten zu den Visiten und anderen Dialogformen in den Stationskonzepten festgelegt.

Teilstationäre, prästationäre und poststationäre Angebote

Es gibt eine Vielzahl tagesklinischer Angebote. Hierdurch wollen wir unseren Klientinnen und Klienten eine individuell angemessene und realitätsnahe Behandlung ermöglichen und eine vollstationäre Behandlung verkürzen oder ggf. vermeiden. Die Klientinnen und Klienten verbleiben während der Behandlung weitgehend in ihrem sozialen Umfeld.

Tageskliniken für Kinder und Jugendliche gibt es in Krefeld, Neuss, Heinsberg, Mönchengladbach und Viersen. Die Angebote sind im Internet so beschrieben, dass auch Kinder und Jugendliche sich gut über das Angebot informieren können.

Für Erwachsene gibt es eine Allgemeinpsychiatrische Tagesklinik in Viersen, eine gerontopsychiatrische Tagesklinik in Viersen mit Schwerpunktlegung auf altersbedingte psychische Erkrankungen und Beeinträchtigungen sowie eine Tagesklinik in Mönchengladbach. Die LVR-Klinik Viersen weitet ihr tagesklinisches Angebot derzeit aus.

In der LVR-Klinik Viersen werden keine prä- und poststationären Behandlungen im Sinne der Definition des Sozialgesetzbuches (SGB V) durchgeführt.

Entlassung

Unter der Entlassung versteht man die Beendigung eines stationären Aufenthaltes. Ein stationärer Aufenthalt kann nur dann im Sinne unserer Klientinnen und Klienten beendet werden, wenn die gebotene weitere Versorgung sichergestellt ist (ambulant in der LVR-Klinik Viersen, 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, Jugendhilfeeinrichtungen und Beratungsstellen unterstützt ein geregeltes Vorgehen.

Kontinuierliche Weiterbetreuung

Eine gegebenenfalls erforderliche kontinuierliche Weiterbetreuung wird über die Angebote der Ambulanzen und der Tageskliniken sowie durch die Zusammenarbeit mit vielen Kooperationspartnern gewährleistet. Bei der Entlassung wird zum Beispiel auch eingeschätzt, wann es für die Klientinnen und Klienten oder ihre Bezugspersonen (zum Beispiel Eltern, Ehepartner und Kinder) möglich ist, die nach der Entlassung erforderlichen Medikamente zu erhalten. Es werden die Medikamente mitgegeben, die bis zu diesem Zeitpunkt erforderlich sind.

Umgang mit sterbenden Patienten

In der LVR-Klinik Viersen gibt es insgesamt sehr wenige Sterbefälle. Von diesen wenigen sind die meisten plötzliche Todesfälle. Die Zahlen sind deshalb so gering, weil bei rapider Verschlechterung des 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.

Patientenverfügungen werden berücksichtigt. Auf Wunsch erhalten Klientinnen und Klienten ein Formular, auf dem sie ihren Willen dokumentieren können. Sterbenden Klientinnen und Klienten 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.

Umgang mit Verstorbenen

Die Ärztin oder der Arzt informiert bei einem Todesfall umgehend die Angehörigen und es wird eine würdevolle Abschiednahme ermöglicht. Dies erfolgt in der Regel auf der Station, im Bedarfsfall auch in einer kleinen Kapelle.

2 Mitarbeiterorientierung

Planung des Personalbedarfs

Bei der Ermittlung des Personalbedarfs beachten wir die gesetzliche 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 (LVR) erarbeitet wurden. Im Vordergrund der Berechnungen steht die Gewährleistung einer qualitativ guten Versorgung unserer Klientinnen und Klienten.

Personalentwicklung und Qualifizierung

Die grundlegenden Regelungen zur Personalentwicklung sind in einem schriftlichen Personalentwicklungskonzept beschrieben. Dieses Konzept ist für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LVR-Klinik Viersen einsehbar. Durch diese Transparenz wollen wir auch erreichen, dass der LVR-Klinik Viersen als Arbeitgeber Vertrauen geschenkt wird. Das Konzept geht ausführlich auf sechs Bausteine der Personalentwicklung ein: Personalplanung, Personalgewinnung und -auswahl, Einführung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Fort- und Weiterbildung, Führung und Zusammenarbeit sowie sonstige Maßnahmen (Betriebliche Gesundheitsförderung, Gleichstellung von Mann und Frau, Familienfreundlichkeit, Nachsorge nach belastenden Ereignissen, etc.).

Einarbeitung von Mitarbeitern

Die Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist ein wichtiger Aspekt der Personalentwicklung und ist daher ein eigenständiger Baustein im Personalentwicklungskonzept. Jeder neuen Mitarbeiterin und jedem neuen Mitarbeiter wird für die Einarbeitung eine erfahrene Kollegin oder ein erfahrener Kollege zur Seite gestellt. Regelmäßig finden Einführungsveranstaltungen statt, in denen die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über wichtige Besonderheiten und allgemeine Regelungen der LVR-Klinik Viersen informiert werden. Wir arbeiten mit Checklisten zur Sicherstellung der Wissensübertragung.

Ausbildung

Die Gewährleistung einer qualifizierten Ausbildung ist eine im Leitbild beschriebene Aufgabe der LVR-Klinik Viersen. In der gemeinsam von den LVR-Kliniken in Viersen und Mönchengladbach betriebenen staatlich anerkannten Schule für Pflegeberufe wird die Ausbildung zum Gesundheits- und Krankenpfleger angeboten. Hierfür stehen 126 Ausbildungsplätze zur Verfügung. Mit einer Reihe von Ausbildungsstätten bestehen Kooperationen. Im Rahmen der Ausbildung von Psychologischen Psychotherapeuten, Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten, Motopäden, Physiotherapeuten sowie Ergotherapeuten besteht die Möglichkeit, Praxissemester und Praktika in der LVR-Klinik Viersen durchzuführen.

Fort- und Weiterbildung

Fort- und Weiterbildung ist ein wichtiger Aspekt der Personalentwicklung und ist daher ebenfalls ein eigenständiger Baustein im Personalentwicklungskonzept. Bezüglich der gesetzlich vorgeschriebenen Fortbildungsmaßnahmen haben wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Besuch zentraler Veranstaltungen verpflichtet. Die Einhaltung dieser Verpflichtung wird streng überwacht. Darüber hinaus steht unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein umfangreiches Fort- und Weiterbildungsangebot zur Verfügung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden regelmäßig durch eine schriftliche Mitarbeiterbefragung bezüglich ihrer Zufriedenheit mit dem Angebot befragt. Vergleiche mit anderen Einrichtungen zeigen uns, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit den Angeboten zufrieden sind.

Mitarbeiterorientierter Führungsstil

Das Arbeiten in multiprofessionellen Teams erfordert von Führungskräften ein einwandfreies und für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verständliches und verlässliches Verhalten. Die Führungskräfte der LVR-Klinik Viersen werden daher für ihre Aufgaben in Fortbildungsveranstaltungen besonders qualifiziert. Vom Landschaftsverband Rheinland (LVR) 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.

Geplante und gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeit

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

Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LVR-Klinik Viersen beteiligen sich aktiv an der Weiterentwicklung unserer Abläufe und Strukturen. Damit dies positiv aufgenommen wird, ist der von unseren Führungskräften geforderte Umgang mit Ideen, Wünschen und Beschwerden ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Führungsgrundsätzen verankert. Für die Meldung von Ideen steht ein strukturiertes Ideenmanagement zur Verfügung. Die Regelungen zu diesem Ideenmanagement beschreiben auch die finanzielle Anerkennung guter Vorschläge.

3 Sicherheit

Arbeitsschutz

Wir beachten die gesetzlichen Bestimmungen zum Arbeitsschutz. Ein Arbeitsschutzausschuss ist eingerichtet, und eine Arbeitssicherheitsfachkraft ist bestellt. Deren Aufgaben sind entsprechend dem Arbeitssicherheitsgesetz §6 geregelt. Die Arbeitssicherheitsfachkraft begleitet und berät die Krankenhausführung bei der Wahrung ihrer Pflichten und wird dabei vom Landschaftsverband Rheinland (LVR) mit seinen Experten unterstützt.

Brandschutz

Der Landschaftsverband Rheinland (LVR) und die LVR-Klinik Viersen beschäftigen qualifizierte Experten zum Thema Brandschutz. Die Regelungen zum Brandschutz sind in einem Gefahrenabwehrplan beschrieben. Die Vorgehensweisen sind mit der Feuerwehr der Stadt Viersen abgestimmt. Der Gefahrenabwehrplan geht auf verschiedene Brandszenarien ein. Die differenzierte Betrachtung ist auch wegen der Besonderheiten einer psychiatrischen Einrichtung mit geschlossenen Abteilungen, forensischen Abteilungen und der Unterbringung von Kindern und Jugendlichen erforderlich. Das Thema Brandschutz ist ein Aspekt der jährlichen Pflichtschulung für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die technischen Anlagen zum Brandschutz werden regelmäßig gewartet und instand gehalten.

Umweltschutz

Das Umweltmanagement der LVR-Klinik Viersen ist EMAS-validiert. EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) ist ein von der Europäischen Gemeinschaften 1993 entwickeltes Instrument für Unternehmen, die ihre Umweltleistung verbessern wollen. Aufbau und Abläufe entsprechen der internationalen ISO-Norm 14001. EMAS fördert die Verbesserung des Umweltverhaltens eines Unternehmens über die umweltgesetzlichen Anforderungen hinaus. Hierdurch möchten wir auch beim Umweltschutz hervorragende Leistungen erzielen.

Katastrophenschutz

Dieses Kriterium trifft für die Klinik nicht zu, da die Einrichtung nicht in den Katastrophenschutzplan des Landes eingebunden ist.

Nichtmedizinische Notfallsituationen

Die Experten zu den Themen Brandschutz, Arbeitssicherheit, Umweltschutz und Technik der LVR-Klinik Viersen haben im Gefahrenabwehrplan Regelungen zum Vorgehen wahrscheinlicher nichtmedizinischer Notfallsituationen hinterlegt. Beispiele sind Wasserrohrbrüche und Unwettersituationen. Die Regelungen betreffen Zuständigkeiten, Abläufe und Informationspflichten.

Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung

In der LVR-Klinik Viersen bedürfen einige Klientinnen und Klienten auf Grund ihres Entwicklungsstandes oder wegen 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 (bei Bedarf geschlossene Unterbringung) sowie durch die Räumlichkeiten (bei Bedarf spezielle Überwachungsbereiche in den geschlossenen Akutstationen bzw. im neuen Gebäude der forensischen Abteilungen) gewährleistet. Zu vielen Gefährdungssituationen sind die Abläufe schriftlich geregelt.

Medizinisches Notfallmanagement

Die Abläufe bei medizinischen Notfällen sind schriftlich geregelt. In allen Bereichen der LVR-Klinik Viersen stehen qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und eine standardisierte Notfallausrüstung zur Verfügung. Die Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird durch regelmäßige Schulungen gefördert. Die Notfallausrüstung wird bezüglich ihrer Vollständigkeit und Funktionsfähigkeit regelmäßig überprüft.

Hygienemanagement

Alle Regelungen bezüglich der Hygiene sind in einem Hygienehandbuch dokumentiert. Das Hygienehandbuch ist im Intranet hinterlegt, für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einsehbar und wird von qualifizierten Hygienefachkräften 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.

Hygienerrelevante Daten

Das Gesetz zur Verhütung und Bekämpfung von Infektionskrankheiten beim Menschen (kurz: Infektionsschutzgesetz) wird eingehalten. Die Hygienefachkräfte führen die geforderten Erhebungen und Auswertungen durch. Die hygienerlevanten Daten werden vom Krankenhaushygieniker sowie von der Hygienekommission bewertet.

Infektionsmanagement

Maßnahmen zur Vermeidung von Infektionen und der sachgerechte Umgang mit vorliegenden Infektionen gehören zu den Aufgaben aller an der Versorgung unserer Klientinnen und Klienten beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die Vorgehensweisen sind im Hygieneplan beschrieben. Die Hygienefachkräfte schulen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und überprüfen die Einhaltung der Regelungen im Rahmen von Begehungen.

Arzneimittel

Die Apotheke des LVR-Klinikums Viersen ist auf die Erfüllung der besonderen Anforderungen im Rahmen der Versorgung psychiatrisch erkrankter Menschen spezialisiert. Die Apotheke weist ihre Leistungsfähigkeit im Rahmen von ISO-Zertifizierungen regelmäßig nach. Informationen zu Arzneimitteln und Beschlüsse der entsprechend der gesetzlichen Vorschriften eingerichteten Arzneimittelkommission sind allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zugänglich. In der LVR-Klinik Viersen werden sowohl das ärztliche Anordnen, das Vorbereiten durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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 Klientinnen und Klienten erreicht.

Blutkomponenten und Plasmaderivate

Gemäß den Richtlinien der Bundesärztekammer gilt für die LVR-Klinik Viersen die unterste Stufe der Vorgaben. Bluttransfusionen finden in der LVR-Klinik Viersen nicht statt. Als Blutprodukte werden lediglich Tetagam, Beriglobin und Hepatect angewandt. Die LVR-Klinik Viersen erfüllt alle gesetzlichen Vorgaben und sorgt hierdurch für die Sicherheit ihrer Klientinnen und Klienten.

Medizinprodukte

Medizinprodukte sind Gegenstände, die bei der Untersuchung oder der Behandlung eingesetzt werden, die aber kein Arzneimittel sind (z.B. ein Blutzuckermessgerät). Der Umgang mit den vorhandenen Medizinprodukten ist schriftlich geregelt. Ein Medizinprodukteverantwortlicher ist benannt und für die Erfüllung der Aufgaben ausgebildet.

4 Informations- und Kommunikationswesen

Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologie

Der Landschaftsverband Rheinland (LVR) betreibt mit der 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. Die Informationstechnologie-Strategie ist ein wichtiger Teil der Strategie des LVR. An der LVR-Klinik Viersen ist eine eigene IT-Abteilung angesiedelt, die sich um die Klinik-Infrastruktur kümmert und die die Schnittstelle der Klinik zur InfoKom ist.

Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Die multiprofessionelle Zusammenarbeit bei der Versorgung unserer Klientinnen und Klienten erfordert eine Dokumentation, die für alle an der Versorgung beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einsehbar ist. Dies wird mit dem zentralen Krankenhausinformationssystem erreicht, in dem alle Berufsgruppen ihre wesentlichen Leistungen dokumentieren.

Verfügbarkeit von Patientendaten

Seit ca. 2005 liegen die Patientendaten im Krankenhausinformationssystem vor und sind für berechnigte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügbar. Die Zugriffsberechtigungen sind für verschiedene Datenbereiche schriftlich unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz geregelt.

Information der Krankenhausleitung

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

Informationsweitergabe (intern/extern)

Die Planungen bezüglich der Kommunikationsstruktur innerhalb und zwischen verschiedenen Bereichen der LVR-Klinik sind in einem Besprechungskonzept zusammengefasst. Das Besprechungskonzept regelt zu jeder Besprechung zum Beispiel den Teilnehmerkreis, die Häufigkeit der Treffen und die Protokollierung.

Das Informationsmanagement gegenüber den Klientinnen, den Klienten und deren Angehörigen sowie die Informations- und Kommunikationsstruktur nach außen (z.B. niedergelassene Ärzte, Partner, Selbsthilfegruppen) orientiert sich an den Bedürfnissen und Wünschen der Klientinnen und Klienten.

Organisation und Service

Organisation und Service der zentralen Empfangsbereiche sind schriftlich geregelt. Zentrale Empfangsbereiche gibt es am Haupteingang des Geländes (Pforte/ Telefonzentrale), im Aufnahmezentrum und im Neubau der forensischen Abteilungen (Pforte Forensik). Die Besetzung ist jeweils über einen Dienstplan geregelt.

Regelungen zum Datenschutz

Die LVR-Klinik Viersen erfüllt die gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz. Der Landschaftsverband Rheinland (LVR) unterstützt seine Kliniken bei der Einhaltung der Vorgaben durch zentrale Strukturen und qualifizierte Experten. Zuständig für die Belange des Datenschutzes ist der Datenschutzbeauftragte des Landschaftsverbandes Rheinland (LVR). Für die LVR-Klinik Viersen ist eine Datenschutzverantwortliche benannt, die den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aller Bereiche als Ansprechpartnerin für klinikspezifische Fragestellungen zur Verfügung steht. Diese steht in engem Kontakt mit dem Datenschutzbeauftragten und koordiniert die Lösung klinikindividueller Fragen.

5 Führung

Vision, Philosophie und Leitbild

Die Planungen des Landschaftsverbandes Rheinland bezüglich des Angebots für psychisch erkrankte und behinderte Menschen werden über Zielvereinbarungen mit dem Vorstand der LVR-Klinik Viersen zu konkreten Aufgabenfeldern festgelegt.

Die LVR-Philosophie "Qualität für Menschen" ist Ausgangspunkt des Leitbilds. Das Leitbild skizziert, wie diese Qualität erreicht werden soll und welche Ansprüche hierbei im Fokus stehen. Das Leitbild gibt konkrete Maßgaben für das Verhalten und für die Gestaltung der Leistungserbringung vor. Das Leitbild finden Sie unter www.klinik-viersen.lvr.de auf der Klinikhomepage.

Durchführung vertrauensbildender und -fördernder Maßnahmen

Im Personalentwicklungskonzept befindet sich eine Zusammenstellung der wesentlichen vertrauensbildenden und -fördernden Maßnahmen. Beispiele sind die Maßnahmen zur Vorbereitung von Führungskräften auf ihre Aufgaben, das Mitarbeiterjahresgespräch, die Vorgaben zur Gleichstellung und zur Familienfreundlichkeit, das Wiedereingliederungsmanagement nach langer beruflicher Unterbrechung, Betriebssport und Angebote zur Förderung der Gesundheit.

Ethische und kulturelle Aufgaben sowie weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse

Der Landschaftsverband Rheinland (LVR) erfüllt rheinlandweit Aufgaben in der Behinderten- und Jugendhilfe, in der Psychiatrie und der Kultur. Er ist der größte Leistungsträger für Menschen mit Behinderungen in Deutschland, betreibt 40 Förderschulen, zehn Kliniken, Netze Heilpädagogischer Hilfen sowie Museen und vielfältige Kultureinrichtungen. Er engagiert sich für eine inklusive Gesellschaft in allen Lebensbereichen.

Das Leitbild der LVR-Klinik Viersen beschreibt den konkreten Auftrag der LVR-Klinik Viersen im Kontext des LVR: "Wir bieten psychisch kranken und behinderten Menschen Behandlung, Betreuung und Beratung, die an wissenschaftlichen Standards orientiert sind. Es ist unser gesellschaftlicher Auftrag, Menschen, die unsere Hilfe suchen oder uns zugewiesen werden, darin zu unterstützen, ihren Platz in Familie, Beruf und Gesellschaft gemäß ihrer Möglichkeiten wahrzunehmen. [...] Es ist uns wichtig, unseren Klienten mit Respekt, Verständnis und Wertschätzung zu begegnen, unabhängig von ihrer Herkunft, Weltanschauung, ihrem sozialem Status sowie ihrer psychischen Störung und ihrem Verhalten."

Für die Befassung mit ethischen Fragestellungen ist ein Ethikkomitee eingerichtet. Die Aufgaben dieses Ethikkomitees umfassen zum Beispiel die Identifizierung und Analyse von ethischen Fragen, die Vermittlung und Erläuterung ethischer Begriffe, die Anwendung und Abwägung verschiedener ethischer Prinzipien im Einzelfall und die Moderation bei ethischen Konflikten durch ethische Fallberatungen.

Strategie: Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung

Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung der Strategie der LVR-Klinik Viersen wird vom Landschaftsverband Rheinland (LVR) maßgeblich beeinflusst. Die LVR-Klinik Viersen erfüllt ihre Aufgaben im LVR. Der Vorstand der LVR-Klinik Viersen ist bei der Entwicklung der Strategien des LVR beteiligt. Die dem Vorstand nachgeordneten Führungsebenen der LVR-Klinik Viersen werden über Strategieklausuren eingebunden.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Mit dem Programm "Förderung von Verbundkooperationen" unterstützt der Landschaftsverband Rheinland (LVR) eine bessere Kooperation in der kommunalen psychiatrischen Versorgung. Ein netzwerkbezogenes Qualitätsmanagement bildet dafür die konzeptionelle und methodische Basis. Das Programm "Förderung von Verbundkooperationen" zielt auf die Vertiefung der Zusammenarbeit zwischen den LVR-Kliniken und den außerklinischen gemeindepsychiatrischen Einrichtungen. Mit dem Konzept des netzwerkbezogenen Qualitätsmanagements (NBQM) wurde ein strukturiertes Verfahren entwickelt, das die Vernetzung vor Ort fördern soll. Das Programm bildet den gemeinsamen verbindlichen Rahmen für Verbundkooperationen und zur Steuerung der komplexen Hilfesysteme von außerklinischen gemeindepsychiatrischen Einrichtungen.

Festlegung einer Organisationsstruktur

Die grundlegende Struktur der LVR-Klinik Viersen ist vom Landschaftsverband Rheinland (LVR) vorgesehen und in der Betriebssatzung für die LVR-Kliniken geregelt. Die Strukturen sind in Organigrammen dargelegt.

Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien

Das oberste Führungsgremium der LVR-Klinik Viersen ist der Vorstand. Die Arbeitsweise des Vorstands inkl. Verantwortlichkeiten der Mitglieder ist in der Betriebssatzung der Klinik und in einer Geschäftsordnung geregelt. Der Vorstand besteht aus dem Ärztlichen Direktor, der Kaufmännischen Direktorin und dem Pflegedirektor. Zur Sicherung des Informationsflusses nehmen deren Stellvertreter an den Sitzungen regelhaft teil.

Die Leitungskonferenz ist das dem Vorstand nachgeordnete Führungsgremium. Mitglieder sind neben dem Vorstand und den Stabsstellen des Vorstands die Abteilungs- und Bereichsleitungen der LVR-Klinik Viersen.

Innovation und Wissensmanagement

Ein Vorstandsmitglied der LVR-Klinik Viersen nimmt an der klinikverbundweiten Arbeitsgruppe "Think-Tank" zur institutionalisierten Unternehmensentwicklung teil. Gegenstand der Arbeitsgruppe ist die Erarbeitung medizinisch-fachlicher und strategischer Zukunftsrichtungen.

Mit dem Ideenmanagement sind auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die innovative Weiterentwicklung der LVR-Klinik Viersen eingebunden.

Das Wissensmanagement wird durch ein zentrales Intranet unterstützt. In dieser elektronischen Wissensplattform können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter alle Vorgabedokumente wie zum Beispiel Dienstanweisungen, Klinikleitlinien und Pflegestandards einsehen.

Externe Kommunikation

Öffentlichkeitsarbeit und Marketing werden gemeinsam mit der LVR-Klinik für Orthopädie Viersen koordiniert. Wichtige Maßnahmen sind die Pressearbeit, die Weitergabe von Informationen über das Internet, die Gestaltung und Verteilung von Broschüre und Flyern, die Förderung von Fachpublikationen, die Unterstützung bei der Veranstaltung von Fachtagungen, etc.

Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagementsystems

Der von Führungskräften geforderte Umgang mit Fehlern und Regelverstößen ist in den Führungsgrundsätzen der LVR-Klinik Viersen verankert: Fehler und Regelverstöße sind wichtige Handlungsanlässe. Führungskräfte benennen sie sachlich, korrigieren angemessen und nutzen sie für die Verbesserung/ Weiterentwicklung von Abläufen und Inhalten.

Das Risikomanagement der LVR-Klinik Viersen ist entsprechend der gesetzlichen Vorgaben und den Maßgaben der Qualitätsmanagement-Richtlinie für Krankenhäuser strukturiert. Ein Fehlermeldesystem ist eingerichtet, die Befassung mit klinischen Risiken erfolgt über den Risikomanagementbeauftragten unter Einbeziehung des Qualitätsmanagements.

Das wirtschaftliche Risikomanagement wird jährlich im Rahmen der Jahresabschlussprüfung vom Wirtschaftsprüfer geprüft und bezüglich der Übereinstimmung mit den Anforderungen sowie seiner Eignung bestätigt.

6 Qualitätsmanagement

Organisation

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

Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung

Die wesentlichen Prozesse (Kernprozesse, Führungsprozesse, Unterstützungsprozesse) sind in einer Prozesslandschaft im Zusammenspiel dargestellt. Die Prozessstruktur wird von der Stabsstelle Qualitätsmanagement geführt und wird bei Veränderungsprozessen bzw. Verbesserungsprojekten zur Verdeutlichung der Zusammenhänge genutzt. Die Kennzeichnung der Patientenversorgung als Kernprozess verdeutlicht den Fokus der Qualitätsarbeit (Verbesserung der Zufriedenheit der Klientinnen, der Klienten, der Angehörigen sowie der einweisenden Ärzte und kooperierenden Einrichtungen). Die zentrale Position Stabsstelle Qualitätsmanagement gewährleistet die abteilungs- und bereichsübergreifende Organisation des Prozessmanagements.

Patientenbefragung

Der Klinikvorstand ist für die Durchführung von Patientenbefragungen in der LVR-Klinik Viersen verantwortlich. Für die Durchführung von Patientenbefragungen hat der Landschaftsverband Rheinland (LVR) einen Leitfaden veröffentlicht, der für alle LVR-Kliniken verbindlich zu beachten ist. Die Stabsstelle Qualitätsmanagement ist für die Organisation und die Auswertung der Patientenbefragungen zuständig. Methodik und Ablauf der Befragung sind im Qualitätsmanagement-Konzept beschrieben. Patientenbefragungen werden für stationäre Patienten durchgeführt (Ausnahme: Patienten der forensischen Abteilung). Im Fachbereich Psychiatrie, Psychosomatik und Psychotherapie des Kindes- und Jugendalters werden zusätzlich die Eltern bzw. Erziehungsberechtigten befragt. Die Befragung findet über einen bestimmten Zeitraum alle drei Jahre statt (Stichprobe). Es wird ein standardisierter Fragebogen verwendet.

Befragung externer Einrichtungen

Es finden Befragungen von zuweisenden Ärztinnen und Ärzten sowie Befragungen kooperierender externer Einrichtungen statt (jeweils alle drei Jahre).

Die Befragung regelmäßig zuweisender Ärzte erfolgt telefonisch durch die Stabsstelle Qualitätsmanagement. Es hat sich gezeigt, dass die einweisenden Ärzte und Ärzte die Gelegenheit nutzen, neben Einschätzungen zur Klinik sowie zu einzelnen Abteilungen auch Wünsche und Anregungen zu geben. Der Kontakt zu den einweisenden Ärztinnen und Ärzten sowie das Klinikinteresse an deren Feedback werden positiv wahrgenommen. Die Teilnahmequote ist hoch.

Die schriftliche Befragung der kooperierenden externen Einrichtungen wendet sich an Beratungsstellen, Ämter, Jugendämter, Altenheime, Wohneinrichtungen, Behinderteneinrichtungen, etc.

Mitarbeiterbefragung

Der Klinikvorstand ist für die Durchführung von Mitarbeiterbefragungen in der LVR-Klinik Viersen verantwortlich. Für die Durchführung von Mitarbeiterbefragungen hat der Landschaftsverband Rheinland (LVR) einen Leitfaden veröffentlicht, der für alle LVR-Kliniken verbindlich zu beachten ist. Die Stabsstelle Qualitätsmanagement ist für die Organisation der Mitarbeiterbefragungen zuständig. Für die konkrete Durchführung der Befragung wird eine Projektgruppe gebildet. Methodik und Ablauf der Befragung sind im LVR-Leitfaden beschrieben. Mitarbeiterbefragungen 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.

Umgang mit Wünschen und Beschwerden

Vor dem Hintergrund der hohen Differenzierung des Leistungsangebots (Kinder- und Jugendbereich, geschlossene Abteilungen, forensische Abteilung, etc.) werden unterschiedliche Möglichkeiten zur Abgabe einer Beschwerde angeboten. Wichtig ist, dass die Instrumente auf den individuellen Besonderheiten von Klientinnen, Klienten und Angehörigen eingehen. Beschwerden können Sie richten an

- die Abteilungsärztin bzw. den Abteilungsarzt
- den Klinikvorstand
- die Geschäftsstelle für Beschwerden des Landschaftsverbandes Rheinland in Köln
- die Ombudsperson der LVR-Klinik Viersen

Erhebung und Nutzung von qualitätsrelevanten Daten

In der LVR-Klinik Viersen werden viele Daten, die im Rahmen der Versorgung der Klientinnen und Klienten anfallen, auch für die Weiterentwicklung der Qualität genutzt.

Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung

Die LVR-Klinik Viersen nimmt als psychiatrische Fachklinik ausschließlich am Modul Dekubitus teil. Beschäftigte des Pflege- und Erziehungsdienstes dokumentieren die Daten. Die Daten werden geprüft und in einer Software erfasst. Die verwendete Software entspricht den gesetzlichen Anforderungen. Die LVR-Klinik Viersen kommt ihren gesetzlichen Verpflichtungen bezüglich der externen Qualitätssicherung im vollen Umfang nach.