

LWL

Für die Menschen.
Für Westfalen-Lippe.



Kooperation
für Transparenz
und Qualität im
Gesundheitswesen

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog Version 2015 für Krankenhäuser

Krankenhaus: LWL-Universitätsklinik Hamm
Institutionskennzeichen: 260590435
Anschrift: Heithofer Allee 64
59079 Hamm

**Ist zertifiziert nach KTQ[®]
mit der Zertifikatnummer:** 2018-0068 KH
**durch die von der KTQ-GmbH
zugelassene Zertifizierungsstelle:** WIESO CERT GmbH, Köln

Gültig vom: 01.11.2018
bis: 31.10.2021
Zertifiziert seit: 22.12.2009

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®

Fehler! Textmarke nicht definiert.

Vorwort der Einrichtung

Fehler! Textmarke nicht definiert.

Die KTQ-Kategorien

Fehler! Textmarke nicht definiert.

1 Patientenorientierung	7
2 Mitarbeiterorientierung	11
3 Sicherheit -Risikomanagement	13
4 Informations- und Kommunikationswesen	17
5 Unternehmensführung	19
6 Qualitätsmanagement	22

Vorwort der KTQ®

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

Gesellschafter der KTQ® sind die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG) und der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR). Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet. Die Verfahrensinhalte, insbesondere der KTQ-Katalog, wurde hierarchie-, und berufsgruppenübergreifend in konstruktiver Zusammenarbeit zwischen der KTQ-GmbH und Praktikern aus dem Gesundheitswesen entwickelt und erprobt. Im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden die Kataloge entsprechend weiterentwickelt.

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

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

- die Patientenorientierung,
- die Mitarbeiterorientierung,
- Sicherheit - Risikomanagement,
- das Kommunikations- und Informationswesen,
- 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 Visitorteam 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 **LWL-Universitätsklinik Hamm** mit diesem KTQ-Qualitätsbericht allen Interessierten – in erster Linie den Patienten und ihren Angehörigen – einen umfassenden Überblick hinsichtlich des Leistungsspektrums, der Leistungsfähigkeit und des Qualitätsmanagements vermittelt.

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

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

F. Wagner

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung



Psychiatrische und psychotherapeutische Hilfen werden für einen wachsenden Anteil von Kindern und Jugendlichen immer wichtiger - neue Erkenntnisse sprechen von 10-15% Behandlungsbedürftigen. Unsere Angebote führen häufig zu Lösungen und neuen Chancen für alle Betroffenen. Nach Überschreiten einer häufig nur anfangs schwierigen Stufe in die Klinik gestalten sich die Abläufe meist oft viel leichter als erwartet. Stets werden alle Beteiligten eng in sämtliche Entscheidungsprozesse einbezogen, die für das Kind oder den Jugendlichen in ihrer Entwicklung von Bedeutung sein können. Die LWL-Universitätsklinik Hamm ist traditionell eine Klinik mit deutlicher psycho- und familientherapeutischer Ausrichtung. Als eine der größten Einrichtungen für Kinder- und Jugendpsychiatrie in Deutschland halten wir breit gefächerte Therapieangebote vor. In einem großzügigen parkähnlichen Gelände, auf dem sich die verschiedenen Gebäude der Klinik verteilen, bieten die Mitarbeiter der Stationen und Fachbereiche Rahmenbedingungen, die ganz im Dienste einer angemessenen Entwicklung der Patienten stehen. Ein verbindliches und durch die Mitarbeiter der Klinik erarbeitetes Leitbild schafft dabei die Grundlage für stetige Transparenz in der Behandlung. In Hamm erwartet Sie eine hohe Fachlichkeit mit Innovationskraft. Unsere Klinik ist unter anderem Ausgangspunkt der Psychomotorik in Deutschland. Auch die jugendpsychiatrische Suchtbehandlung ist eines unserer seit langen Jahren bestehenden Spezialangebote. Diese und sämtliche Angebote sind ganz auf die Bedürfnisse und Themen unserer Patienten ausgerichtet. Als Universitätsklinik der Ruhr-Universität Bochum ist unsere Klinik seit 2010 auch ein Ort für Wissenschaft und Lehre. Dabei greifen wir klinisch bedeutsame Themen auf und stoßen neue Entwicklungen an, damit unsere Forschung einen Beitrag für die Behandlung leistet. Die Zufriedenheit unserer Patienten mit dem Ablauf und den Ergebnissen unserer Behandlung ist für uns richtungsweisender Maßstab auf dem Weg zu immer weiteren Verbesserungen. Dementsprechend liegt besonders hier ein Schwerpunkt unserer Klinik.

Unser Anliegen ist es, die Sorgen und Probleme unserer Patienten möglichst gut zu verstehen, um daraus gemeinsam eine erfolgreiche Therapie ableiten zu können.

Die KTQ-Kategorien

1 Patientenorientierung

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Um den stationären und teilstationären Aufenthalt unserer Patienten optimal vorzubereiten, stellen wir eine Reihe von Informationsmaterialien bereit. Patienten und deren Angehörige können sich z.B. über die Homepage, diverse Flyer sowie Facebook über unser Behandlungsangebot informieren.

Nach der wöchentlichen Durchsicht der Unterlagen aller Patienten auf der Warteliste durch die Belegungssteuerungsgruppe erfolgt eine Priorisierung der Patienten je nach Dringlichkeit. Im nächsten Schritt wird mit den Angehörigen telefonisch ein Termin für eine Aufnahme oder eine Vorschaltambulanz vereinbart. Die Klinik ist mit dem PKW und den öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen. Ein strukturiertes Wegeleitsystem mit farblichen Wegweisern hilft Ihnen bei der Orientierung auf unserem Klinikgelände.

Leitlinien und Standards

Bei der Behandlung unserer Patienten orientieren wir uns an aktuellen wissenschaftlichen Standards. Die Leitlinien der Deutschen Gesellschaft für Kinder- und Jugendpsychiatrie sowie z.T. internationalen Leitlinien sind dafür maßgeblich. Hieraus in multiprofessionellen Projekt- und Arbeitsgruppen abgeleitet, haben wir zahlreiche interne Leitlinien und Standards erarbeitet, nach denen sich unsere tägliche Arbeit richtet. Wir streben danach unsere Standards und Behandlungskonzepte kontinuierlich weiterzuentwickeln. So setzen wir z.B. seit 2016 das „Safewards-Modell“ auf unseren Akutstationen um, das dabei hilft größtmögliche Sicherheit für Patienten und Mitarbeiter zu bieten und Konflikte professionell zu begegnen.

Information und Beteiligung des Patienten

Die Wahrung der Patientenrechte ist uns ein zentrales Anliegen und daher bereits übergreifend im Leitbild der LWL-Klinik Hamm verankert. Bereits im Rahmen der Indikationsstellung in der Ambulanz, der Vorschaltambulanz und/oder der stationären Aufnahme erhalten Patienten und deren Sorgeberechtigten umfassende Informationen über die Behandlungsmöglichkeiten. Zur Einbeziehung des Patienten in die Behandlung nutzen wir Einzelgespräche und Visiten, um über Befunde, Diagnosen und das weitere Vorgehen aufzuklären. Zur Beratung der Angehörigen bieten wir u.a. verschiedene Schulungsgruppen sowie individuelle Familiengespräche an. Die umfassende Information ausländischer Patienten ist durch unsere fremdsprachigen Mitarbeiter bzw. den Einsatz professioneller Dolmetschern sichergestellt.

Ernährung und Service

Mit dem Ziel dem Patienten eine abwechslungsreiche und gesunde Ernährung sowie einen angemessenen Service zu bieten, werden sowohl religiöse und kulturelle Aspekte als auch Sonderwünsche bei der Speisenversorgung berücksichtigt. Ein wöchentlicher Speiseplan auf allen Stationen informiert die Patienten über das tagesaktuelle Mittagessen. Neben den Patientenzimmern, die alterstypisch eingerichtet und individuell gestaltet werden können, verfügt LWL-Klinik Hamm über diverse weitere Räumlichkeiten, wie z.B. Aufenthaltsräume auf den Stationen, eine Cafeteria und-

Spielzimmer. Ferner können auf dem Klinikgelände Spielplätze, eine Kegelbahn und ein Musikraum sowie diverse weitere Angebote genutzt werden.

Erstdiagnostik und Erstversorgung

Im Rahmen unseres Pflichtversorgungsauftrags stellen wir die Aufnahmebereitschaft von psychiatrischen Notfallpatienten im Einzugsgebiet sowie die Durchführung von Kriseninterventionen jederzeit sicher. Hierfür sind ein ärztlicher und psychologischer Bereitschaftsdienst sowie ein fachärztlicher Hintergrunddienst eingerichtet. Um eine zeitnahe Ersteinschätzung und transparente Abläufe sicherzustellen, hat die LWL-Klinik Hamm medizinische und pflegerische Ziele sowie Zeitziele definiert. Sämtliche Mitarbeiter mit Patientenkontakt haben eine Qualifizierung in "Prävention Deeskalation und Intervention" absolviert. Zudem können in Notfallsituationen über die Notrufanlage schnell weitere Mitarbeiter hinzugezogen werden.

Elektive, ambulante Diagnostik und Behandlung

Mit einem umfangreichen ambulanten Behandlungsangebot bestehend u.a. aus Diagnostik bei Verhaltens- und Entwicklungsstörungen, Familientherapien sowie ambulanter Einzel- und Gruppentherapie, wollen wir unseren Patienten eine bedürfnisorientierte und adäquate Versorgung bieten. Hierzu steht eine Notfall- und Akutambulanz, die rund um die Uhr geöffnet ist, zur Verfügung. Daneben sind diverse Spezialambulanzen, wie z.B. Migranten-, Trauma- und Suchtambulanz sowie Elterntraining und Psychomotorikgruppen etabliert. Seit 2017 haben wir unser Angebot um Autismusdiagnostik erweitert und 2018 eine weitere Tagesklinik mit Ambulanz am Standort Gütersloh eröffnet. Die unterschiedlichen Angebote können über das Internet eingesehen werden.

Ambulante Operationen

In der LWL-Universitätsklinik Hamm werden keine ambulanten Operationen durchgeführt.

Stationäre Diagnostik, Interdisziplinarität und Behandlung

Unser Ziel ist es durch die systematische Erhebung des körperlichen, seelischen und sozialen Status des Patienten unter Nutzung von vorhandenen Vorbefunden eine optimale Grundlage für die weitere Behandlungsplanung und –durchführung zu schaffen. Hierzu werden im Rahmen der Anamnese- und Aufnahmegespräche durch den ärztlich-therapeutischen Dienst mit Beteiligung des Pflege- und Erziehungsdienstes

Lebensumstände, Status und familiärer Hintergrund geklärt und dokumentiert. Zudem wird ein Pflegeassessment bei Aufnahme durchgeführt, das die Grundlage für Pflegediagnostik und –planung bildet. Im Zuge von weiteren persönlichen Gesprächen wird die geplante Behandlung fortlaufend gemeinsam mit dem Patienten bzw. dessen Bezugspersonen evaluiert und ggf. angepasst.

Therapeutische Prozesse

Gemäß Leitbild ist es unser Ziel, das seelische, soziale und körperliche Wohlbefinden der Patienten durch Therapie und Pflege individuell ausgerichtet zu erreichen

und zu stabilisieren. Die therapeutischen Prozesse an unserer Klinik richten sich nach den Leitlinien der Fachgesellschaften zur Kinder- und Jugendpsychiatrie. Die Grundlage für die Planung der Therapie bilden zahlreiche abteilungs- bzw. störungsspezifische Konzepte, Leitlinien und Standards angelehnt an die Leitlinien der Fachgesellschaften. Zur Aufklärung und Information des Patienten über therapeutische Maßnahmen kommen neben persönlichen Gesprächen u.a. standardisierte Aufklärungsbögen und diverse weitere Informationsmaterialien zum Einsatz. Im Rahmen der interdisziplinären Zusammenarbeit und multiprofessionellen Abstimmungen wird der Therapieerfolg fortlaufend evaluiert.

Operative Verfahren

In der LWL-Universitätsklinik Hamm werden keine Operationen durchgeführt.

Visite

Visiten dienen dem patientenbezogenen, interprofessionellen Informationsaustausch sowie der aktiven Einbeziehung des Patienten zur Festlegung der Behandlungsziele und Evaluation des Behandlungsverlaufs.

Regelungen zur Planung, Durchführung und Dokumentation der verschiedenen Visiten sind in einer übergreifenden Handlungsanweisung festgehalten. Die Visiten sind berufsgruppenübergreifend organisiert und finden zum Schutz der Privat- und Intimsphäre der Patienten in ungestörter Atmosphäre und festgelegten, separaten Räumlichkeiten statt. Über die Visitenzeiten können sich unsere Patienten mittels Stundenpläne und Aushänge auf den jeweiligen Stationen sowie die Stationsbroschüren informieren.

Entlassungsprozess

Mithilfe eines strukturierten Entlassmanagements sowie einer kontinuierlichen Weiterbetreuung gewährleisten wir eine optimale Patientenversorgung und sichern den Behandlungserfolg. Die voraussichtliche Verweildauer kann bereits bei der ersten Facharztvisite mittels Zuweisung der Patienten zu einem von insgesamt vier Behandlungsmodulen (Krise, Akut, Diagnostik, Therapie) abgeschätzt werden und wird im weiteren Verlauf angepasst. Bei einem erkennbaren Bedarf an einer Zusammenarbeit mit den weiterversorgenden Einrichtungen, wird der Kliniksozialdienst frühzeitig eingebunden. Mit jedem Patienten führt das Behandlungsteam ein Entlassgespräch inkl. Übergabe des Entlassberichtes. Der Abstimmung mit den Weiterbehandlern und -betreuern dienen allen voran der Arztbrief, direkte Gespräche und der Pflegeüberleitungsbogen.

Umgang mit sterbenden Patienten

In der LWL-Universitätsklinik Hamm werden keine sterbenden Patienten behandelt.

Umgang mit Verstorbenen

Im seltenen Fall des Todes eines Patienten in der LWL-Klinik Hamm, sorgen wir dafür, dass kulturelle und religiöse Wünsche der Angehörigen respektiert und berücksichtigt werden. Hierzu wird das Zimmer des verstorbenen Patienten entsprechend hergerichtet. Unsere Mitarbeiter sind zudem ausreichend geschult und wissen durch ihren Hintergrund als Fachkraft für Kinder- und Jugendpsychiatrie qualifiziert mit solchen Situationen umzugehen. Im Falle eines Suizids sind die notwendigen Handlungen

gen und Informationswege für die Mitarbeiter schriftlich geregelt und die Vorfälle werden innerhalb des Behandlungsteams aufgearbeitet.

2 Mitarbeiterorientierung

Personalbedarf

Um unseren Behandlungsauftrag erfüllen zu können, sind wir bestrebt, eine ausreichende Zahl an qualifizierten Mitarbeitern zu gewinnen und unter Berücksichtigung der gesetzlichen und tariflichen Vorgaben einzusetzen.

Grundlage des Berechnungs- und Planungsverfahrens für die Personalplanung im stationären Bereich bildet das Krankenhausfinanzierungsgesetz mit der Psychiatrie-Personalverordnung. Demgemäß wird das Patientenaufkommen vierteljährlich in Form von Stichtagserhebungen ermittelt und darauf aufbauend anhand von durchschnittlicher Belegung und Verweildauer der Personalbedarf bestimmt. Im ärztlichen Dienst ist eine Facharztquote, im pflegerischen Dienst eine Quote examinierter Pflegekräfte als Zielwert vorgegeben und derzeit vollumfänglich erfüllt.

Personalentwicklung/ Qualifizierung

Unseren Mitarbeitern bieten wir umfangreiche Möglichkeiten zur Weiterentwicklung ihrer fachlichen und persönlichen Fähigkeiten unter Berücksichtigung Ihrer Wünsche, Fähigkeiten und Interessen. Die wichtigsten Regelungen und Instrumente der Personalentwicklung finden sich in einem berufsgruppenübergreifenden Konzept wieder. Die erforderlichen Qualifikationen sind in Aufgaben- und Tätigkeitsbeschreibungen verankert. Ein zentrales Instrument der Personalentwicklung sind die jährlichen Mitarbeitergespräche, die zur allgemeinen Karriereplanung, Selbstreflexion und Vereinbarung von Zielen genutzt werden. Für Führungskräfte ist ein trägerweites Konzept zur Führungskräftequalifizierung erarbeitet. Seit 2016 werden Qualifizierungsbedarfe der Mitarbeiter systematisch erhoben und dementsprechend Schulungen angeboten.

Einarbeitung von Mitarbeitern

Unser Ziel ist es, neue Mitarbeiter durch ein standardisiertes, nachvollziehbares Verfahren schnellstmöglich mit ihren neuen Aufgaben vertraut zu machen und in ihr jeweiliges Team zu integrieren. Eine berufsgruppenübergreifende Handlungsanweisung regelt Ablauf und Ziele in den drei Phasen der Einarbeitung sowie die Betreuung des neuen Mitarbeiters durch eine sog. Paten. Ergänzend hierzu liegen berufsgruppenspezifische Checklisten vor, die die Vermittlung der wichtigsten Einarbeitungsinhalte sicherstellen. In regelmäßigen Reflexionsgesprächen wird die Einarbeitung gemeinsam mit dem neuen Mitarbeiter evaluiert.

Ausbildung, Fort- und Weiterbildung

Als Universitätsklinik ist die LWL-Klinik Hamm in die Ausbildung zahlreicher Berufsgruppen eingebunden. So haben Schüler der Fachschule Hamm für Sozialpädagogik, Motopädie, Heilpädagogik und Heilerziehungspflege die Möglichkeit, ihren Praxiseinsatz bei uns zu absolvieren. Ferner existiert ein Kooperationsvertrag mit dem Evangelischen Krankenhaus Hamm, im Zuge dessen Auszubildende im Bereich der Kinderkrankenpflege ihre Psychiatrie-Pflichteinsätze an der LWL-Klinik Hamm leisten können. Auch Medizinstudenten bieten wir diverse Ausbildungsangebote an, die seit 2017 die Möglichkeit haben ein Stipendium zu erhalten. Für die Psychotherapeuten in Ausbildung (PiA) stellen wir pro Jahr bis zu drei Ausbildungsplätze zur Verfügung. Den Lernerfolg stellen wir über Evaluationen, Leistungsnachweise und Prüfungen sowie Feedbackgespräche mit den Praxisanleitern, Mentoren bzw. direkten Vorge-

setzen sicher. Ein jährliches Fortbildungsprogramm fasst die Fortbildungsangebote des LWL berufsgruppenspezifisch zusammen.

Arbeitszeiten / Work Life Balance

Bei der Gestaltung der Arbeitszeiten ist es uns wichtig unseren Mitarbeitern flexible und individuelle Arbeitszeitregelungen unter gleichzeitiger Berücksichtigung sowohl der gesetzlichen und tariflichen Vorgaben als auch unter Sicherstellung einer hochwertigen Patientenbehandlung zu bieten. So sind diverse Arbeitszeitformen und Rahmendienstpläne für die verschiedenen Berufsgruppen etabliert und Wünsche hinsichtlich der Dienstplangestaltung finden Berücksichtigung. Eine familienfreundliche Arbeitszeitgestaltung gewährleisten wir über verschiedene Arbeitszeitmodelle und -formen, wie z.B. individuelle Teilzeitangebote, Sonderurlaub oder Gleitzeit und neuerdings auch der Möglichkeit von Homeoffice im ärztlich-therapeutischen Dienst. In diesem Zusammenhang wurden wir wiederholt für unsere familienfreundliche und lebensphasenorientierte Personalpolitik durch das Zertifikat „berufundfamilie“ ausgezeichnet.

Ideenmanagement

Im Sinne einer effektiven, patienten- und mitarbeiterorientierten Aufgabenerledigung wollen wir die Erfahrungen, Kenntnisse und das Detailwissen unserer Mitarbeiter nutzbar machen. Dementsprechend haben unsere Mitarbeiter die Möglichkeit über das etablierte Ideenmanagement Anregungen einzureichen. Diese werden im Anschluss von einer interdisziplinär besetzten Ideenkommission gesichtet und anhand von verschiedenen Kriterien wie Verbesserungsgrad, Anwendungsbreite, Umsetzungsaufwand und Einführungsreife beurteilt und nach Anerkennung angemessen prämiert. Über die eingesetzte Software ist den Mitarbeitern der Status der eingereichten Vorschläge jederzeit transparent.

3 Sicherheit - Risikomanagement

Methoden des klinischen Risikomanagements

Zur Gewährleistung einer hohen Patienten-, Mitarbeiter- und technischen Sicherheit sollen klinische Risiken systematisch erkannt und deren Folgen frühzeitig verhindert bzw. minimiert werden. Ein Risikobeauftragter wurde benannt und Regelungen zum Einsatz eines umfassenden Risikomanagements finden sich in einem Konzept wieder, das Strukturen, Zuständigkeiten und Maßnahmen zur Risikoüberwachung- und Steuerung beschreibt. Als zentrales Instrument des Risikomanagements kommt die Risikoinventur zum Einsatz, um Risiken zu identifizieren und gemäß ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadensausmaß zu bewerten. Alle Mitarbeiter können zusätzlich Beinahe-Vorkommnisse anonym über ein EDV-gestütztes System melden.

Eigen- und Fremdgefährdung

Unser Ziel ist es, den Patienten unter Berücksichtigung alters- und krankheitsspezifischer Gesichtspunkte einen sicheren Rahmen zu gewähren und körperliche und psychische Schäden zu vermeiden. Hierzu wird bereits bei Aufnahme die Fremd- und Selbstgefährdung des Patienten eingeschätzt und im weiteren Behandlungsverlauf kontinuierlich überprüft. Für den Umgang mit Patientengruppen, die sich selbst oder andere gefährden, sind Standards erarbeitet und im Intranet hinterlegt. Mithilfe von z.B. Bewegungsmeldern, Kleiderhaken mit Sollbruchstelle oder Blechspiegeln wird selbst- bzw. fremdgefährdendem Verhalten auch bei der Ausstattung Rechnung getragen. Im Rahmen von Begehungen und bei baulichen Veränderungen werden Gefährdungspotenziale analysiert und diesen mit entsprechenden Maßnahmen entgegengewirkt.

Medizinisches Notfallmanagement

Um an unsere Klinik in medizinischen Notfällen eine rasche und qualifizierte Notfallversorgung zu gewährleisten, sind in der LWL-Universitätsklinik Hamm eine ausreichende Zahl an Ersthelfern gemäß den gesetzlichen Vorgaben in der Notfallversorgung geschult und Notfallkoffer inkl. Defibrillatoren an zentralen Stellen positioniert. Zudem sind die Mitarbeiter des Pflege- und Erziehungsdienstes und des ärztlichen Dienstes verpflichtet, alle zwei Jahre an Reanimationsschulungen teilzunehmen. Über das Personennotrufsignalssystem werden in einer medizinischen Notfallsituation alle frei verfügbaren Mitarbeiter zum Notfallort gerufen.

Organisation der Hygiene

Im Bereich der Hygiene ist es unser Ziel, die nötigen Strukturen vorzuhalten, um Infektionen zu vermeiden, Übertragungen zu verhindern und somit die Sicherheit unserer Patienten und Mitarbeiter zu gewährleisten. Übergeordnet verantwortlich für das Hygienemanagement ist die Ärztliche Direktion, die durch eine Hygienefachkraft, externen Krankenhaushygieniker, hygienebeauftragten Arzt und Pflege unterstützt wird. Eine Hygienekommission ist eingerichtet. Sämtliche hygienerelevanten Dokumente basieren auf den Vorgaben und Empfehlungen des RKI und sind in einem zentralen Hygieneordner im Intranet hinterlegt. Alle Mitarbeiter mit patientennahen Tätigkeiten sind verpflichtet, jährlich an Hygieneschulungen teilzunehmen. Das HACCP-Konzept in der Nahrungsmittelzubereitung ist vollumfänglich bei uns umgesetzt.

Hygienerelevante Daten, Infektionsmanagement

Die Erfassung und Auswertung hygienerelevanter Daten soll zeitnah und vollständig erfolgen. Hierzu erfasst die LWL-Universitätsklinik Hamm gezielt hygienerelevante Daten zu erworbenen Erkrankungen bzw. Parasiten während der Behandlung. Diese werden durch die Hygienefachkraft ausgewertet und in der Hygienekommission und weiteren Gremien besprochen. Anhand der Statistik können Häufungen von Krankheitsfällen in bestimmten Bereichen sofort erkannt und umgehend entsprechende Maßnahmen eingeleitet werden.

Arzneimittel

Unser Ziel ist es, durch eine externe Apotheke der LWL-Erwachsenenpsychiatrie Dortmund eine ordnungsgemäße und lückenlose Arzneimittelversorgung patientenah, schnell, wirtschaftlich und fehlerfrei zu gewährleisten. Hierzu sind umfassende Standards und Anweisungen zur Bereitstellung, Lagerung und zur Anwendung von Arzneimitteln erarbeitet, deren Einhaltung durch halbjährliche Begehungen durch die externe Apotheke überprüft werden. Eine Arzneimittelversorgung rund um die Uhr ist u.a. durch die Bevorratung gängiger Arzneimittel auf Station sowie die Versorgung über eine kooperierende lokale Apotheke sichergestellt. Um unerwünschte Wechselwirkungen und Komplikationen in der Arzneimitteltherapie von vornherein auszuschließen, werden bei stationärer Aufnahme im Rahmen der Anamnese bereits aktuelle Arzneimittel und bekannte Allergien und Unverträglichkeiten abgefragt.

Labor- und Transfusionsmedizin

In der LWL-Universitätsklinik Hamm kommen keine Blutkomponenten und Plasmaprodukte zum Einsatz.

Medizinprodukte

Im Hinblick auf Medizinprodukte soll die Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit des Geräts sowie die Sicherheit des Patienten, Anwenders und Dritter stets gewährleistet sein. Unsere Mitarbeiter sind gemäß den gesetzlichen Vorschriften umfassend in die Handhabung der vorhandenen Medizinprodukte eingewiesen. Ein Medizinprodukte-Beauftragter ist benannt. Dieser ist für die Beschaffung neuer Medizinprodukte, deren Instandsetzung und Wartung verantwortlich und zugleich Ansprechpartner für alle Mitarbeiter. Funktionsstörungen und Vorkommnisse bei der Anwendung von Medizinprodukten werden unmittelbar dem Medizinprodukte-Beauftragten sowie dem zuständigen Bereichsleiter gemeldet.

Arbeitsschutz

Mit dem Ziel, unsere Mitarbeiter systematisch vor Gefährdungen und arbeitsbedingten Erkrankungen zu schützen haben wir ein Arbeitsschutzkonzept erarbeitet. Eine externe Fachkraft für Arbeitssicherheit, eine externe Betriebsärztin und die Sicherheitsbeauftragten der Bereiche unterstützen die Betriebsleitung bei der Umsetzung des Arbeitsschutzes. Zudem ist ein Arbeitssicherheitsausschuss etabliert. Durch die verpflichtende Teilnahme an Unterweisungen stellen wir sicher, dass unsere Mitarbeiter mit den arbeitsschutzrechtlichen Vorgaben vertraut sind. Zusätzlich werden Begehungen der Fachbereiche und flächendeckend Gefährdungsbeurteilungen im Hinblick auf den Arbeitsschutz durchgeführt. Seit 2018 finden außerdem Gefährdungsbeurteilungen für psychische Belastungen am Arbeitsplatz statt.

Brandschutz

Oberstes Ziel der LWL-Universitätsklinik Hamm ist es, Brandfällen vorzubeugen und im Brandfall geeignete Erstmaßnahmen zu ergreifen, um insbesondere Personenschäden zu vermeiden. Die LWL-Universitätsklinik Hamm verfügt über ein Brandschutzkonzept sowie eine Brandschutzordnung. Die Flucht- und Rettungswege sind unseren Mitarbeitern über Aushänge transparent. Ergänzend hierzu ist die Position der Hydranten in Laufkarten vermerkt. Eine Brandmeldeanlage sowie Löscheinrichtungen sind im gesamten Haus installiert und werden regelmäßig durch eine externe Firma geprüft. Über verpflichtende jährliche Brandschutzunterweisungen gewährleisten wir, dass unsere Mitarbeiter angemessen auf einen Brandfall vorbereitet sind.

Datenschutz

Sensible Patienten- und Mitarbeiterdaten sollen umfassend vor unberechtigtem Zugriff geschützt werden. Datenschutzrelevante Regelungen sind an unserer Klinik in einem Datenschutzkonzept zusammengefasst. Auf Trägerebene ist Datenschutzbeauftragter sowie ein Gesundheitsdatenschutzbeauftragter benannt. Zudem gibt es einen Datenschutzansprechpartner für das Regionale Netz. Elektronische Sicherungen vor unerwünschten Zugriffen wurden implementiert sowie ein Berechtigungskonzept für das Krankenhausinformationssystem eingerichtet, das einen Zugriff von externen Dienstleistern ausschließt. Zur Information unserer Mitarbeiter über aktuelle Regelungen zum Datenschutz finden kontinuierliche Online-Schulungen statt.

Umweltschutz

Unsere Umweltziele umfassen die Reduzierung von CO₂, die Wertstofftrennung sowie den sparsamen Umgang mit Wasser und Energie. Maßnahmen zur Umsetzung dieser Ziele folgen den Vorgaben von Ökoprofit, nach denen unsere Klinik zertifiziert ist. Der Abfallbeauftragte sowie Leiter der Technik unterstützen die Betriebsleitung bei der Umsetzung. Sowohl bei Neuanschaffungen als auch bei Um- und Neubauten finden ökologische Aspekte ausreichend Berücksichtigung. Ferner ist uns die Abfalltrennung sowie die ökologisch sinnvolle Verwertung von Abfällen ein zentrales Anliegen. Strom-, Wasser und Energieverbräuche werden zentral erfasst und unter ökologischen Aspekten ausgewertet.

Katastrophenschutz

Um im Katastrophenfall adäquat reagieren zu können, sind wir bestrebt, umfangreiche Regelungen vorzuhalten, um Patienten und Klinikangehörige in jeder Gefahrenlage ausreichend schützen zu können. Dazu gibt es einen zentralen Krankenhausalarmplan, der die Verantwortlichkeiten, Alarmierungswege und das Vorgehen bei unterschiedlichen internen und externen Gefahrenlagen regelt. Evakuierungsübungen finden sowohl im Rahmen der Brandschutzschulungen als auch bei Feuerwehereinsatzübungen statt.

Ausfall von Systemen

Ein systematisches Vorgehen soll in nichtmedizinischen Notfallsituationen Gefahren für Leben und Gesundheit unserer Patienten und Mitarbeiter abwehren und den Betrieb des Krankenhauses sicherstellen. Zum Umgang mit hausinternen nichtmedizinischen Notfallsituationen sind hierzu Regelungen im Alarmplan, diversen Ausfallkonzepten und Richtlinien getroffen. Maßnahmen zur Vermeidung von internen nichtmedizinischen Notfällen umfassen z.B. die Vorhaltung eines Notstromagg-

regats, die regelmäßige Wartung der technischen Anlagen sowie verpflichtende Schulungen für alle Mitarbeiter.

4 Informations- und Kommunikationswesen

Netzwerkstruktur und Datensysteme

Der IT-Bereich unserer Klinik untersteht der trägerweiten LWL.IT, die über eine Hotline bzw. einen Bereitschaftsdienst durchgängig erreichbar ist. Zudem ist ein Ansprechpartner für EDV-Angelegenheiten in der Klinik (Hardware, Software) benannt. Dieser ist u.a. für die Organisation der Zugriffsregelungen verantwortlich. Im Umgang mit den vorhandenen IT-Systemen werden die Mitarbeiter bei Neueinstellung bzw. anlassbezogen (z.B. bei Einführung neuer KIS-Module) entsprechend geschult. Sowohl trägerweit als auch klinikintern sind EDV-Ausfallkonzepte erarbeitet.

Klinische Dokumentation

Über eine einheitlich geregelte und systematische Dokumentation stellen wir eine ordnungsgemäße Patientenversorgung sowie die Informationen aller an der Behandlung Beteiligten sicher.

Hierzu sind in diversen Standards, Handlungs- und Dienstanweisungen Erfassung, Dokumentation und Archivierung beschrieben. Mit dem Ziel der papierlosen Dokumentation, arbeiten alle Berufsgruppen mit einem elektronischen System (KIS), das kontinuierlich erweitert und verbessert wird. Parallel hierzu existiert noch eine Papierakte, in der z.B. Medikamentenanordnungen vermerkt werden. Eine Überprüfung der Dokumentation findet im Rahmen der Pflege- und Facharztvisiten durch die Stationsleitungen bzw. Bereichsärzte statt. Zudem kontrollieren die Kodierfachkräfte sowohl während des Behandlungsprozesses als auch nach Entlassung des Patienten die kodierrelevanten Inhalte der Dokumentation.

Verfügbarkeit und Archivierung

Über den jederzeitigen Zugriff auf das elektronische Krankenhausinformationssystem sowie die im Archiv hinterlegten Patientenakten in Papierform stellen wir sicher, dass die für die Behandlung und Versorgung unserer Patienten notwendigen Informationen den berechtigten Personen stets zur Verfügung stehen.

Ein Zugriff externer Dienstleister auf das KIS ist aus datenschutzrechtlichen Gründen jedoch bewusst nicht möglich. Jede Patientenakte wird vor ihrer Archivierung auf Vollständigkeit kontrolliert.

Information der Unternehmensleitung

Zur Festlegung der strategischen Ausrichtung sowie zur Vorbeugung von Fehlentwicklungen wird die Betriebsleitung fortlaufend über aktuelle Entwicklungen und Ereignisse in der Klinik in Kenntnis gesetzt. Der interne Informationsfluss ist über das systematische Berichtswesen, Kennzahlen, Protokolle sowie die Meldung besonderer Vorkommnisse sichergestellt. Relevante externe Informationen erhält die Betriebsleitung z.B. über die Teilnahmen an verschiedenen Gremien und die Mitgliedschaft in Fachgesellschaften und Berufsverbänden sowie durch das Rundschreiben der Krankenhausgesellschaft NRW.

Informationsweitergabe, Telefonzentrale und Empfang

Als wesentliches Instrument zur systematischen Verteilung von Informationen innerhalb und zwischen den Berufsgruppen und Bereichen kommen diverse Besprechungen gemäß Besprechungsübersicht zum Einsatz. Die Weitergabe patientenbezogener Daten ist je nach Zugriffsberechtigung über das KIS sichergestellt. Des Weiteren dienen u.a. das Intranet, Rundschreiben und Aushänge der internen Informationswei-

tergabe. Mittels Klinikbroschüren, Flyern für spezifische Angebote und die Klinikwebseite können sich Patienten, Angehörige und Interessierte über unsere Klinik und Behandlungsangebote informieren. Als wesentlicher Ansprechpartner für allgemeine Fragen und Auskünfte bieten die Mitarbeiter der Zentrale am Eingangsbereich sowohl Patienten als auch Besuchern Informationen und Hilfestellung.

5 Unternehmensführung

Philosophie/Leitbild

Unser Leitbild beschreibt die Mission und Vision der Klinik und dient unseren Mitarbeitern als Orientierung bei der täglichen Arbeit. Es wurde auf Initiative der Betriebsleitung gemeinsam mit Vertretern aller Berufsgruppen entwickelt, um eine möglichst hohe Identifikation zu erreichen. Im Leitbild ist unser Ziel beschrieben, Antworten auf die sich ändernden Handlungserfordernisse zu geben, um eine exzellente klinische Versorgung sicherzustellen. Ferner sehen wir es als unseren Auftrag, neue therapeutische Entwicklungen anzustoßen. Alle leitenden Mitarbeiter haben in ihrem persönlichen Verhalten eine Vorbildfunktion und sind dazu angehalten, die Werte aus dem Leitbild in ihrer praktischen Arbeit umzusetzen. Auch für Patienten soll unser Leitbild transparent sein, so dass das Leitbild seit 2016 mit den Stationsmappen bei Aufnahme ausgehändigt wird.

Führungskompetenz, vertrauensbildende Maßnahmen

Vertrauensfördernde Maßnahmen haben einen positiven Einfluss auf die Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung an unserer Klinik. Im Hinblick auf vertrauensbildende und -fördernde Maßnahmen werden die Führungsgrundsätze aus dem Leitbild durch die Leitlinien für Zusammenarbeit und Personalführung beim LWL ergänzt. Ferner ist ein Konzept zur Karriereplanung und Personalentwicklung etabliert und ein LWL-weiter Gleichstellungsplan erarbeitet. Der Personalrat ist allen Mitarbeitern als Ansprechpartner bekannt und steht in enger Abstimmung mit der Betriebsleitung. In Form von z.B. Mitarbeitergesprächen, Teamtagen oder der Bezuschussung diverser Aktivitäten wird das Vertrauen der Mitarbeiter gefördert und die Identifikation mit der Klinik gestärkt.

Ethische, kulturelle und religiöse Verantwortung

Die LWL-Universitätsklinik Hamm ist bestrebt, ethische und kulturelle Fragestellungen im Klinikbetrieb gezielt zu berücksichtigen und Lösungen zu erarbeiten und verpflichtet sich daher bereits im Leitbild zur interkulturellen Öffnung.

Anfragen und Themenvorschläge zu ethischen Fragestellungen kann jeder Mitarbeiter an das klinikinterne Ethikforum herantragen. Zur Berücksichtigung der weltanschaulichen, kulturellen und religiösen Bedürfnisse unserer Patienten gibt es verschiedene Angebote, u.a. das Angebot an schweinefleischfreier Kost, die Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit Seelsorgern verschiedener Konfessionen und Einbindung in künstlerische Angebote der Klinikschule. Bei Forschungsvorhaben wird die Ethikkommission der Ruhr-Universität Bochum zu Rate gezogen.

Marketing, Kommunikation, Krisenmanagement

Ein Konzept für die externe Kommunikation ist erarbeitet. Darin werden u.a. die Ziele und Zielgruppen sowie die Maßnahmen und Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit beschrieben. Die Verantwortung für die Öffentlichkeitsarbeit obliegt der Betriebsleitung, die durch eine Mitarbeiterin für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit unterstützt wird. Zur Information der Öffentlichkeit kommen verschiedenste Medien zum Einsatz. Hierzu zählen u.a. die Homepage der Klinik, der zielgruppenspezifische Internetauftritt des Suchtbereichs sowie diverse Printmaterialien und Veranstaltungen. In Krisensituationen sind ebenfalls umfassende Regelungen getroffen, um eine angemessene Kommunikation sicherzustellen.

Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung der Strategie und Zielplanung

Für die Zielvereinbarungen unserer Klinik mit dem Träger ist eine Balanced Scorecard erarbeitet. Aus der Zielplanung mit einem Zehnjahreshorizont leiten sich jährlich Ziele und Maßnahmen in den verschiedenen Perspektiven ab. Zudem führt die Betriebsleitung jährlich einen Strategietag durch. Dieser dient der Identifikation und Priorisierung von Themen sowie der Formulierung konkreter Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Klinik unter übergeordneten Gesichtspunkten. Diverse Planungsinstrumente wie z.B. die Investitions- und Erfolgsplanung unterstützen die Betriebsleitung bei der Festlegung der strategischen Ziele.

Wirtschaftliches Handeln, kaufmännisches Risikomanagement

Ein umfassendes Risikomanagement bestehend aus klinischem und kaufmännischem Risikomanagement ist etabliert. Eine Abgrenzung zwischen den beiden Bereichen ist durch die organisatorische Aufteilung gegeben, wobei der kaufmännische Direktor das betriebswirtschaftliche Risikomanagement verantwortet und ein Beauftragter für klinisches Risikomanagement benannt ist. Unser Frühwarnsystem für wirtschaftliche Risiken umfasst ein ausführliches Berichtswesen und die Erhebung und Auswertung diverser Kennzahlen. Das Risikomanagementsystem der Klinik wird im Rahmen der Jahresabschlussprüfung durch den Wirtschaftsprüfer bewertet und testiert. Zur Vermeidung von Korruption sind verbindliche Regelungen für alle Mitarbeitenden getroffen.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Die Wahrnehmung gesellschaftlicher Verantwortung ist neben dem originären Auftrag der Patientenversorgung fest in unserem Leitbild verankert. Ziel ist es, das Wohl unserer Patienten umfassend und nachhaltig zu fördern und eine kontinuierliche Weiterversorgung zu gewährleisten. Die LWL-Universitätsklinik Hamm unterhält deshalb z.B. Kooperationen mit Jugendämtern, Trägern der Jugendhilfe und Ausbildungsinstituten und pflegt Beziehungen zu diversen Einrichtungen und Arbeitskreisen. Auch öffnet sich die Klinik für kulturelle und soziale Veranstaltungen und organisiert z.B. einen Tag der offenen Tür oder stellt die Konferenzräume für externe Veranstaltungen zur Verfügung.

Organisationsstruktur und Arbeitsweise der Führungsgremien

Ein Konzept zur Organisationsstruktur definiert die Organisationsbereiche der Klinik sowie die jeweiligen Verantwortlichen. Ein Organigramm der Gesamtklinik sowie Organigramme für die einzelnen Bereiche sind erarbeitet und im Intranet hinterlegt. In Stellenbeschreibungen, die für alle Berufsgruppen vorliegen, werden die Aufgaben und Kompetenzen der einzelnen Funktionsträger konkretisiert. Zur Sicherstellung einer effizienten und effektiven Arbeitsweise der Führungsgremien ist deren Organisation z.T. in Geschäftsordnungen beschrieben. Diese regeln u.a. auch die zeitnahe und zielgruppengerechte Informationsweiterleitung an die Mitarbeiter.

Ansprechpartner für Patienten und Angehörige für gewisse übergeordnete Themen sind über Aushänge in der Klinik bekannt gegeben bzw. auf dem Informationsblatt in der Stationsmappe vermerkt. Die Erkennbarkeit der zuständigen Ansprechpartner ist z.B. über Namensschilder, Fotowände auf den Stationen oder die namentliche Nennung auf der Webseite der Klinik gewährleistet.

Innovation und Wissensmanagement

Die LWL-Universitätsklinik Hamm hat den Anspruch, sich an den aktuellen Forschungsergebnissen zu orientieren und zum wissenschaftlichen Fortschritt beizutragen. Als zentrale Instrumente der Organisationsentwicklung dienen ein systematisches Projektmanagement sowie themenspezifische Arbeitsgruppen. Zudem verfügt die Klinik über eine eigene Forschungsabteilung. Über das LWL-Ideenmanagement können die Mitarbeiter eigene Anregungen einbringen. Hierfür wurde eine Ideenkommission eingerichtet und ein Ideenbeauftragter benannt. Als Informationsmöglichkeiten stehen den Mitarbeitern allen voran Intranet und Internet sowie diverse Fachzeitschriften und Fortbildungsangebote zur Verfügung.

6 Qualitätsmanagement

Organisation, Aufgabenprofil des Qualitätsmanagements

Ziel der LWL-Universitätsklinik Hamm ist es durch einen geeigneten Organisationsrahmen sowie den dazugehörigen Prozessen für ein funktionierendes und effektives Qualitätsmanagement zu sorgen. Hierzu ist ein umfassendes Qualitätsmanagement-Konzept verfasst, das u.a. die Organisation, Instrumente und Ziele des Qualitätsmanagements (QM) beschreibt. Das QM der LWL-Universitätsklinik Hamm ist als Stabstelle direkt der Betriebsleitung unterstellt und mit zwei entsprechend qualifizierten Mitarbeitern besetzt. Die Gesamtverantwortung für das QM trägt die Betriebsleitung. Ferner ist eine Qualitätslenkungsgruppe als planendes, steuerndes und bewertendes Gremium etabliert. Einige Mitarbeiter sind zudem zu internen Auditoren ausgebildet und in dieser Funktion im Regionalen Netz tätig.

Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung

Ziel ist es, mithilfe der Prozessgestaltung und –optimierung die Entwicklungs- und Qualitätsziele der Klinik zu erreichen. Dahingehend haben wir unsere Kernprozesse definiert, in einer Prozesslandkarte abgebildet und mit Kennzahlen hinterlegt, um den Erreichungsgrad unserer Qualitätsziele kontinuierlich überprüfen zu können. Im Rahmen von Projekt- und Arbeitsgruppen wurden u.a. die Prozesse zur Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben zum Entlassmanagement erarbeitet und der Akutnahmeprozess optimiert. Die Planung, Konzipierung und Einführung von Prozessen erfolgendabei, wenn möglich, immer in interdisziplinär und bereichsübergreifenden Projektgruppen unter Berücksichtigung verschiedener Blickwinkel mit dem Ziel Abläufe übergeordnet zu organisieren.

Patientenbefragung

Die LWL-Universitätsklinik Hamm führt alle zwei Jahre eine Patienten- und Angehörigenbefragung durch. Ziel ist es, die Erwartungen und Anforderungen der Patienten zu erfassen und hieraus Verbesserungen abzuleiten. Gesonderte Patientenbefragungen finden in den Tageskliniken und Ambulanzen statt. Zuständig für die Auswertung ist das QM. Durch die eingesetzten Methoden sind die Validität der Befragung und die Anonymität sowie der Datenschutz der Befragten gewährleistet. Gemäß QM-Konzept werden die Befragungsergebnisse den Mitarbeitern in diversen Besprechungen vorgestellt sowie im Intranet veröffentlicht.

Befragung von Zuweisern und externen Einrichtungen

Die Ausrichtung unserer Arbeit an den Interessen kooperierender Institutionen ist ein explizites Ziel unserer Qualitätspolitik. Aus diesem Grund führen wir laufend eine Einweiserbefragung durch. Alle Einweiser erhalten hierfür zusammen mit dem Entlassbrief eine Rückmeldekarte. Das QM wertet die zurückgesendeten Karten aus und teilt die Ergebnisse dem Ärztlichen Direktor mit. Dieser stellt die Ergebnisse der Feedbackkarten in mind. einmal jährlich stattfindenden Treffen mit den Niedergelassenen vor. Ein Vergleich der Ergebnisse innerhalb des Regionalen Netzes ist möglich.

Mitarbeiterbefragung

Als Baustein einer nachhaltigen Personal- und Qualitätspolitik werden die Mitarbeiter unserer Klinik alle drei Jahre zu ihrer Zufriedenheit befragt. In die Organisation der Befragung ist der Personalrat aktiv eingebunden. Die Anonymität, der Schutz der

Persönlichkeit und der Datenschutz werden durch das externe Unternehmen gewährleistet, das die Befragung durchführt. Die Befragungsergebnisse werden der Betriebsleitung und der Führungskonferenz vorgestellt und im Rahmen des Klinikforums an die Mitarbeiter kommuniziert. Ein Vergleich der Ergebnisse findet sowohl im Regionalen Netz als auch mit der Benchmarkgruppe des externen Unternehmens statt.

Beschwerdemanagement: Lob und Beschwerden von Mitarbeitern, Patienten und weiteren Externen

Die LWL-Universitätsklinik Hamm verpflichtet sich in ihrem Leitbild zu einem patientenorientierten und konstruktiven Umgang mit Beschwerden. Grundsätzlich können Beschwerden an die Mitarbeiter der Klinik, die Betriebsleitung oder die offizielle Beschwerdestelle des Trägers gerichtet werden. Ferner besteht die Möglichkeit, Beschwerden über die Meinungskarten zu äußern. Mitarbeiter haben die Möglichkeit Beschwerden im Rahmen des Besprechungswesens zu äußern bzw. sich diesbezüglich an ihre Vorgesetzten, diverse benannte Beauftragte oder den Personalrat zu wenden. Gemäß Beschwerdemanagementkonzept sind alle Beschwerden zeitnah zu beantworten. Das QM erfasst systematisch alle eingegangenen Beschwerden in einer Statistik. Diese kann im Intranet von allen Mitarbeitern eingesehen werden und wird der Betriebsleitung zugesendet. Monatlich erhalten die einzelnen Stationen zusätzlich eine Zusammenfassung der Meinungskarten.

Qualitätsrelevante Daten interner / externer Verfahren

Um das Qualitätsversprechen des LWL einzulösen und den im Leitbild formulierten Ansprüchen gerecht zu werden, erhebt die LWL-Universitätsklinik Hamm zeitnah qualitätsrelevante Daten. Die abgeleiteten Qualitätsziele aus der Balanced-Score-Card (BSC) werden durch messbare Kennzahlen operationalisiert und jährlich durch die Betriebsleitung hinsichtlich ihres Erreichungsgrades überprüft und ggf. angepasst. Im Falle von Auffälligkeiten leitet die Betriebsleitung entsprechende Maßnahmen ein. Zudem werden weitere relevante Daten, wie z.B. die Wartezeiten, besondere Vorkommnisse und Anzahl der Fixierungen und Isolierungen zur Qualitätssicherung herangezogen und in den unterschiedlichen Steuerungsgruppen und Konferenzen besprochen und bewertet.