



Qualität für Menschen

LVR-Klinikverbund



Kooperation  
für Transparenz  
und Qualität im  
Gesundheitswesen

## KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog Version 2.0 für Rehabilitationseinrichtungen

<b>Rehabilitationseinrichtung:</b>	LVR-Klinik Viersen (Rehabilitationsbereiche)
<b>Institutionskennzeichen:</b>	260511440
<b>Anschrift:</b>	Johannisstraße 70 41749 Viersen
<b>Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:</b>	2018-0065 RH
<b>durch die von der KTQ-GmbH zugelassene Zertifizierungsstelle:</b>	WIESO CERT GmbH, Köln
<b>Gültig vom:</b>	01.10.2018
<b>          bis:</b>	30.09.2021
<b>Zertifiziert seit:</b>	01.10.2012

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Vorwort der KTQ®</b>	<b>3</b>
<b>Vorwort der Einrichtung</b>	<b>5</b>
<b>Die KTQ-Kategorien</b>	<b>7</b>
1. Rehabilitandenorientierung	8
2 Mitarbeiterorientierung	11
3 Sicherheit – Risikomanagement	13
4 Informations- und Kommunikationswesen	15
5 Unternehmensführung	17
6 Qualitätsmanagement	19

## Vorwort der KTQ®

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

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

der Einrichtung beziehen.

Im Rahmen der Selbstbewertung hat sich die Rehabilitationseinrichtung zunächst selbst beurteilt. Anschließend wurde durch ein mit Experten aus Rehabilitationseinrichtungen besetztes Visitorenteam eine externe Prüfung der Rehabilitationseinrichtung – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

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

Auf Grund des positiven Ergebnisses der Fremdbewertung wurde der Rehabilitationseinrichtung das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

Mit dem KTQ-Qualitätsbericht werden umfangreiche, durch die Fremdbewertung validierte, Informationen über die betreffende Einrichtung in standardisierter Form veröffentlicht.

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung, die Strukturdaten sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 52 Kriterien des KTQ-Kataloges 2.0.

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 [www.ktq.de](http://www.ktq.de) abrufbar.

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

Für die Deutsche Krankenhausgesellschaft

**Dr. med. G. Jonitz**

Für die Bundesärztekammer

**F. Wagner**

Für den Deutschen Pflegerat

## Vorwort der Einrichtung

Die LVR-Klinik 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](http://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 Angebote zur Medizinischen Rehabilitation alkohol- und medikamentenabhängiger abhängigkeiterkrankter Menschen ergänzen unser Leistungsspektrum. Für Erwachsene steht das Angebot der Fachklinik "Haus an den Süchtelner Höhen" zur Verfügung, für Kinder und Jugendliche die Rehabilitationseinheit „Szenenwechsel“.

Die Rehabilitation für alkohol- und medikamentenabhängige Erwachsene beinhaltet in der Regel eine stationäre Behandlung über einen Zeitraum von 16 Wochen. Im Rahmen der Gemeindenähe ist auch eine ganztägig ambulante teilstationäre Behandlung möglich. Eine Adaptionsbehandlung zur sozialen und beruflichen Wiedereingliederung kann angeschlossen werden. Das Profil der Einrichtung ist geprägt durch die hohe Gemeindenähe, eine familiäre Atmosphäre und eine hohe psychiatrisch-psychotherapeutische Kompetenz. Die Aufnahme ist nur möglich, wenn zuvor eine Entzugsbehandlung stattgefunden hat. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an die Fachklinik Haus an den Süchtelner Höhen, Johannisstr. 70, 41749 Viersen, Telefon: 02162/96-4190, E-Mail: [Leitpers.RKStationHaus15@lvr.de](mailto:Leitpers.RKStationHaus15@lvr.de).

Vor der Aufnahme der Jugendlichen in die Rehabilitationsbehandlung Szenenwechsel finden ambulante Vorgespräche unter Einbeziehung der erwachsenen Bezugspersonen statt. Hier werden Behandlungsindikation und die Veränderungsbereitschaft überprüft. In der Regel findet vor der Aufnahme in die Rehabilitation eine Qualifizierte Entzugsbehandlung statt, auf jeden Fall müssen die Jugendlichen drogenfrei zur Aufnahme kommen. Zudem muss eine Kostenzusage vorliegen. Mit den Jugendlichen werden für die Behandlung verbindliche Regeln und Ziele festgelegt, die wesentlich für den Behandlungserfolg sind. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an die Station K12, Szenenwechsel, Johannisstr. 70, 41749 Viersen, Telefon: 02162/96-5080 oder an das

Drogentelefon der LVR-Klinik Viersen unter 02162/96-5137 (werktags zwischen 11 und 13 Uhr) oder E-Mail: [felicitas.schuerzeberg@lvr.de](mailto:felicitas.schuerzeberg@lvr.de).

# Die KTQ-Kategorien

## 1. Rehabilitandenorientierung

### 1.1 Rahmenbedingungen der Rehabilitandenversorgung

#### 1.1.1 Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Eine der vielen Leistungen, die wir in der LVR-Klinik Viersen anbieten, ist die medizinische Rehabilitation alkohol- und/ oder medikamentenabhängiger Menschen. Diese bieten wir für Erwachsene im „Haus an den Süchtelner Höhen - Fachklinik für alkohol- und/oder medikamentenabhängige Frauen und Männer“ und für Jugendliche in der Rehabilitationseinheit „Szenenwechsel“.

Die Rehabilitationseinheiten befinden sich auf dem Gelände der LVR-Klinik Viersen. Wir sind gut mit dem Auto und dem Bus erreichbar. Unseren Rehabilitanden erklären wir ausführlich die Wege auf dem park-ähnlichen Klinikgelände.

Für eine erfolgreiche Rehabilitation sind der vollständige Abschluss der körperlichen Entzugsbehandlung, die gesundheitliche Stabilisierung und die Herstellung einer guten motivationalen Basis erforderlich. Wir helfen unseren Rehabilitandinnen und Rehabilitanden bei der Koordination von Entzugsbehandlung und Rehabilitation. Bitte sprechen Sie uns frühzeitig an, damit wir mit der intensiven gemeinsamen Vorbereitung und der Klärung der Kostenübernahme rechtzeitig beginnen können. Bereits während der Entzugsbehandlung suchen wir den intensiven Kontakt mit unseren Rehabilitandinnen und Rehabilitanden, klären auf, informieren über die Abläufe der Rehabilitation und motivieren.

#### 1.1.2 Leitlinien und Standards

Die Rheinische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation überprüft regelmäßig, ob wir eine leitliniengerechte, standardisierte und gleichzeitig auf die individuellen Bedürfnisse der Rehabilitanden angepasste Therapie anbieten – und ob wir die Vorgaben der Rehabilitations-Richtlinie (Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses über Leistungen zur medizinischen Rehabilitation) einhalten.

Unsere geprüften und von den Leistungsträgern freigegebenen Konzepte beschreiben alle Phasen der Rehabilitation von der Vorbereitung der Aufnahme bis hin zur Entlassung. Strukturierte Wochenpläne, Leitfäden und Merkblätter für Rehabilitandinnen und Rehabilitanden unterstützen die Vorgehensweise.

#### 1.1.3 Information und Beteiligung des Rehabilitanden

Wir respektieren die Rechte unserer Rehabilitandinnen und Rehabilitanden und informieren bereits im Vorfeld einer Rehabilitation ausführlich über die Abläufe, die Dauer und wesentliche Elemente der Rehabilitation. Die Beteiligung der Rehabilitandinnen und Rehabilitanden ist eine wichtige Voraussetzung und eine Grundlage für den Erfolg der Rehabilitation. Unser Team informiert und motiviert daher während der Rehabilitation und hilft den Rehabilitandinnen und Rehabilitanden dabei, ihre Ziele zu erarbeiten und auch zu erreichen.



#### 1.1.4 Ernährung und Service

Während der Rehabilitation ist eine Beratung der Rehabilitandinnen und Rehabilitanden zu Fragen der Ernährung durch die Expertinnen und Experten der Klinik möglich. Die Bewertung, ob eine Beratung erforderlich ist, ist Teil unserer therapeutischen Konzepte. Die Mahlzeiten sind fester Bestandteil unserer Tagespläne.

Auf dem großen Gelände stehen zum Beispiel eine Cafeteria mit Einkaufsmöglichkeit, Sportplätze, eine Kegelbahn und eine Kirche zur Verfügung. Unser Team hilft den Rehabilitandinnen und Rehabilitanden dabei, mit diesen Angeboten sinnvoll umzugehen.

### 1.2 Akut-/ Notfallversorgung

#### 1.2.1 Maßnahmen der Erstdiagnostik und Erstversorgung

Durch die Einbindung der Rehabilitationseinheiten in die LVR-Klinik Viersen können wir den Rehabilitandinnen und Rehabilitanden im Fall einer Akut- oder Notfallsituation ein besonders sicheres Umfeld bieten. Rund um die Uhr stehen in der Klinik qualifizierte Ärztinnen und Ärzte zur Verfügung, um bei Bedarf eine sofortige Erstversorgung zu gewährleisten. Dies gewährleisten wir sowohl für Erwachsene, als auch für Kinder und Jugendliche.

### 1.3 Ambulante/teilstationäre Rehabilitation

#### 1.3.1 Ambulante/teilstationäre Diagnostik und Behandlung

Für Jugendliche bieten wir in Szenenwechsel keine ambulante Rehabilitation und keine teilstationäre Rehabilitation an.

Für erwachsene Rehabilitandinnen und Rehabilitanden gibt es das Angebot der ganztätig ambulanten Therapie (GAT). Diese ist eine Besonderheit der gemeindenahen Versorgung der Rehabilitanden. Sie dauert bis zu 16 Wochen, Verlängerungen oder Verkürzungen sind je nach den individuellen Erfordernissen des Rehabilitanden bzw. der Rehabilitandin möglich. Voraussetzung für eine Aufnahme in GAT ist eine ausreichende Stabilität und die Integration in ein stabiles soziales Umfeld sowie eine nicht zu weite Anfahrt (maximal 45 Minuten mit öffentlichen Verkehrsmitteln). Die ausreichende Stabilität bezieht sich sowohl auf die körperliche Verfassung als auch auf die psychische Belastbarkeit, insbesondere die Abstinenzfähigkeit. Deshalb erfolgt der Zugang zur vollständigen ganztätig ambulanten Behandlung in der Regel über externe Suchtberatungsstellen.

### 1.4 Stationäre Versorgung

#### 1.4.1 Stationäre Diagnostik, Interdisziplinarität und Behandlung

Unter Diagnostik versteht man die ärztlichen, psychologischen und pflegerischen Untersuchungen, die nötig sind, um die Erkrankung eines Menschen zu verstehen. Die Diagnostik erfolgt im Vorfeld der Rehabilitation bzw. im Rahmen der Aufnahme von Rehabilitandinnen und Rehabilitanden. Die Vorgehensweisen

basieren auf den Leitlinien der Fachgesellschaften, sind in den therapeutischen Konzepten geregelt und von der Rheinischen Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation geprüft und freigegeben. Bei der Durchführung der Diagnostik arbeiten die Expertinnen und Experten verschiedener Fachabteilungen und Berufsgruppen zusammen.

#### 1.4.2 Therapeutische Prozesse

Die Vorgehensweisen während der Rehabilitation sind in den von der Rheinischen Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation geprüften und freigegebenen therapeutischen Konzepten geregelt. Die Planung von Zielen und Schwerpunkten erfolgt gemeinsam mit den Rehabilitandinnen und Rehabilitanden durch das therapeutische Team unter ärztlicher Leitung. Die Zusammensetzung des therapeutischen Teams entspricht den Vorgaben der Leistungsträger und wird von diesen ebenfalls überprüft und freigegeben. An der Rehabilitation wirken zum Beispiel Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflege- und Erziehungsdienstes, Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, Psychologinnen und Psychologen sowie Ergotherapeutinnen und Ergotherapeuten mit. Unsere Teams stimmen sich intensiv und regelmäßig ab, zum Beispiel zu den Fortschritten bei der Rehabilitation unserer Rehabilitandinnen und Rehabilitanden.

#### 1.4.3 Spezielle rehabilitative Prozesse

Das indikationsübergreifende Gesundheitsbildungsprogramm "Aktiv Gesundheit fördern" der Deutschen Rentenversicherung Bund ist – soweit für die Rehabilitationseinheiten geboten – Bestandteil der Konzepte.

#### 1.4.4 Visite

Erwachsene Rehabilitandinnen und Rehabilitanden erhalten eine regelmäßige ärztliche Visite. Bei jugendlichen Rehabilitandinnen und Rehabilitanden finden täglich Besprechungen und wöchentlich Teamsitzung zur Verlaufsdokumentation und -bewertung statt.

### 1.5 Weiterbetreuung / Übergang in andere Bereiche

#### 1.5.1 Entlassungsprozess

Bei der Rehabilitation von Erwachsenen erfolgt die Entlassvorbereitung in den letzten vier Wochen der Rehabilitation. Die Rehabilitandinnen und Rehabilitanden fahren in dieser Phase regelmäßig an den Wochenenden in das bekannte soziale Umfeld, sie haben hier Gelegenheit ihre Belastbarkeit im Alltag zu erproben. Zudem haben Sie Gelegenheit, Selbsthilfegruppen am eigenen Wohnort zu besuchen. Auch Kontakte zum Arbeitgeber werden in der Abschlussphase gesucht, unterstützt durch den Sozialpädagogen. Wir arbeiten mit Suchtberatungsstellen und Selbsthilfegruppen zusammen, um eine tragfähige Nachbetreuung sicherzustellen.

Bei Jugendlichen wird die Entlassvorbereitung maßgeblich von unserem Sozialdienst unterstützt und begleitet. Mit Einverständnis der Jugendlichen und deren Betreuungspersonen erfolgt eine ausführliche Überleitung in die Situation nach der Rehabilitation. Um einen möglichst nahtlosen Übergang zu ermöglichen, wird eine ambulante psychotherapeutische Behandlung oder zumindest eine suchtspezifische Beratung in der Endphase der Rehabilitationsbehandlung angebahnt. Zur Einleitung von Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben erfolgt eine Berufsberatung der zuständigen Agentur für Arbeit. Die Jugendlichen werden angeleitet, zu diesen oder auch zu ihren neuen Schulen Kontakt aufzunehmen und werden bei Bedarf bei den ersten Kontakten begleitet.

## 1.6 Sterben und Tod

### 1.6.1 Umgang mit sterbenden Rehabilitanden

Es erfolgt keine Rehabilitation für Menschen, die sich in der Phase des Sterbens befinden. Sollte es plötzlich zu solchen Situationen kommen, können die Rehabilitationsbereiche auf die Möglichkeiten der Klinik zurückgreifen.

### 1.6.2 Umgang mit Verstorbenen

Sollte eine Rehabilitandin oder ein Rehabilitand während der Rehabilitation versterben, so werden die Angehörigen unverzüglich informiert und in die weitere Vorgehensweise einbezogen.

## 2 Mitarbeiterorientierung

### 2.1 Personalplanung / Personalentwicklung

#### 2.1.1 Personalbedarf

Die Deutsche Rentenversicherung macht verbindliche Vorgaben zur Personalausstattung inkl. der fachlichen Qualifikation. Diese Vorgaben werden regelmäßig bewertet, und die Teams werden entsprechend zusammengestellt. Die Rheinische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation prüft die Zusammensetzung der Teams regelmäßig.

#### 2.1.2 Personalentwicklung

Die grundlegenden Regelungen zur Personalentwicklung sind in einem Personalentwicklungskonzept der Klinik beschrieben, welches auch für die Rehabilitationsbereiche gültig ist. 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 Zu-

sammenarbeit sowie sonstige Maßnahmen (Betriebliche Gesundheitsförderung, Gleichstellung von Mann und Frau, Familienfreundlichkeit, Nachsorge nach belastenden Ereignissen, etc.).

### 2.1.3 Einarbeitung

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.

### 2.1.4 Ausbildung, Fort- und Weiterbildung

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. 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 ist ein wichtiger Aspekt der Personalentwicklung und ist daher ebenfalls ein eigenständiger Baustein im Personalentwicklungskonzept. Unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern steht ein umfangreiches Fort- und Weiterbildungsangebot zur Verfügung.

### 2.1.5 Arbeitszeiten / Work Life Balance

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

### 2.1.6 Ideenmanagement

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LVR-Klinik Viersen beteiligen sich aktiv an der Weiterentwicklung unserer Abläufe und Strukturen. 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 – Risikomanagement

### 3.1 Rehabilitandenbezogene Risiken

#### 3.1.1 Methoden des klinischen Risikomanagements

Die Rehabilitationseinheiten sind in das klinische Risikomanagement der Klinik eingebunden. Dieses ist in einer Richtlinie des Gemeinsamen Bundesausschusses geregelt. Der Gemeinsame Bundesausschuss ist das oberste Beschlussgremium der gemeinsamen Selbstverwaltung der Ärzte, Zahnärzte, Psychotherapeuten, Krankenhäuser und Krankenkassen in Deutschland. Wir erfüllen die Anforderungen, die in dieser Richtlinie dargelegt sind. Zum Beispiel haben wir ein anonymes Fehlermeldesystem für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ein Beschwerdemanagement eingerichtet. Mit erkannten Risiken gehen wir systematisch und transparent für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um.

#### 3.1.2 Eigen- und Fremdgefährdung

In der LVR-Klinik Viersen bedürfen einige Patientinnen und Patienten auf Grund krankheitsbezogener Verhaltensstörungen einer besonderen Aufsicht. Diese wird primär durch die Präsenz qualifizierter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sachgerechte Organisation von diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen und sekundär durch die Art der Unterbringung (geschützte Bereiche, Überwachungsbereiche) gewährleistet. Zu vielen Gefährdungssituationen sind die Abläufe schriftlich geregelt. Von dieser Situation und Erfahrung profitieren die Rehabilitandinnen und Rehabilitanden.

#### 3.1.3 Konzept zum medizinischen 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.

#### 3.1.4 Hygiene

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. Zum Beispiel ist eine Hygienekommission eingerichtet, in der Hygieneexpertinnen und -experten regelmäßig darüber sprechen, ob und wie die Hygiene weiter verbessert werden kann.

### 3.1.5 Hygienerrelevante Daten, Infektionsmanagement

Maßnahmen zur Vermeidung von Infektionen und der sachgerechte Umgang mit Infektionen gehören zu den Aufgaben aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die an der Versorgung unserer Rehabilitandinnen und Rehabilitanden beteiligt sind. Die Vorgehensweisen sind im Hygieneplan beschrieben. Die Hygienefachkräfte schulen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und überprüfen die Einhaltung der Regelungen im Rahmen von Begehungen.

### 3.1.6 Arzneimittel

Die Apotheke der LVR-Klinik Viersen 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.

### 3.1.7 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.

## 3.2 Schutz- und Sicherheitskonzepte

### 3.2.1 Arbeitsschutz

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

### 3.2.2 Brandschutz

Der Landschaftsverband Rheinland (LVR) und die LVR-Klinik Viersen beschäftigen qualifizierte Expertinnen und 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.

### 3.2.3 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 Landschaftsverband 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.

### 3.2.4 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 Umwelleistung 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.

### 3.2.5 Katastrophenschutz

Die Verantwortlichkeiten und Abläufe bei Katastrophensituationen wie zum Beispiel Brandereignissen sind im Gefahrenabwehrplan der LVR-Klinik Viersen beschrieben. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in solchen Situationen besondere Aufgaben übernehmen, werden hierzu regelmäßig geschult.

### 3.2.6 Ausfall von Systemen

Die Expertinnen und 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.

## **4 Informations- und Kommunikationswesen**

### 4.1 Informations- und Kommunikationstechnologie

#### 4.1.1 Netzwerkstruktur und Datensysteme

Der Landschaftsverband Rheinland (LVR) betreibt mit der LVR-InfoKom in Köln ein eigenes Systemhaus mit zwei Rechenzentren. Die Strategie des LVR besteht darin, sämtliche Prozesse der Patientenversorgung in einem zentralen Krankenhausinformationssystem abzubilden und zu dokumentieren und den ad-

ministrativen 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.

## 4.2 Rehabilitandendaten

### 4.2.1 Klinische Dokumentation

Die Zusammenarbeit bei der Versorgung unserer Rehabilitandinnen und Rehabilitanden 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 Leistungen dokumentieren.

### 4.2.2 Verfügbarkeit und Archivierung

Die Zugriffsberechtigungen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die Daten der Rehabilitandinnen und Rehabilitanden sind für verschiedene Datenbereiche schriftlich unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz geregelt. Durch die elektronische Dokumentation erreichen wir eine sehr hohe Verfügbarkeit der erforderlichen Daten.

## 4.3 Informationsmanagement

### 4.3.1 Information der Unternehmensleitung

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.

### 4.3.2 Informationsweitergabe, Telefonzentrale und Empfang

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. Die Organisation und der Service der zentralen Empfangsbereiche ist schriftlich geregelt. Der für die Rehabilitationseinheiten relevante Empfangsbereich befindet sich am Haupteingang des Geländes (Pforte/ Telefonzentrale). Die Besetzung ist über einen Dienstplan geregelt.



## 5 Unternehmensführung

### 5.1 Unternehmensphilosophie und -kultur

#### 5.1.1 Philosophie/Teilhabeorientiertes Leitbild

Die LVR-Philosophie "Qualität für Menschen" ist Ausgangspunkt des Leitbilds. Das Leitbild ist eine Konkretisierung der Philosophie und eine Klarstellung, wie wir „Qualität für Menschen“ erreichen möchten. Es hat einen direkten Bezug zum Angebot der Rehabilitationsbereiche, bei denen es um eine strukturierte, aber bezüglich der Ziele individuelle Rehabilitation geht. Es hat vier Kernaussagen, die es konkretisiert:

- Menschen für die wir da sind behandeln wir respektvoll und individuell
- Unsere Klinik schafft Rahmenbedingungen für eine gute Arbeitsqualität
- Unsere Führungskräfte handeln professionell und verantwortlich
- Wir Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten als Team zusammen

#### 5.1.2 Führungskompetenz, vertrauensbildende 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, Betriebs-sport und Angebote zur Förderung der Gesundheit.

#### 5.1.3 Ethische, kulturelle und religiöse Verantwortung

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.

#### 5.1.4 Marketing, Kommunikation, Krisenmanagement

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..

## 5.2 Strategie und Zielplanung

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

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.

### 5.2.2 Wirtschaftliches Handeln, kaufmännisches Risikomanagement

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

### 5.2.3 Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Damit wir unsere Patientinnen und Patienten 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 Patientinnen- und Patientenindividuelle Zusammenarbeit zur Erreichung einer bestmöglichen Versorgung in jedem Einzelfall. Bei der Zusammenarbeit beachten wir die Rechte unserer Patientinnen und Patienten - zum Beispiel den Datenschutz.

## 5.3 Unternehmensentwicklung

### 5.3.1 Organisationsstruktur und Arbeitsweise der Führungsgremien

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

Der Vorstand besteht aus dem Ärztlichen Direktor, der Kaufmännischen Direktorin und dem Pflegedirektor. Die Arbeitsweise des Vorstands inkl. Verantwortlichkeiten der Mitglieder ist in der Betriebssatzung der Klinik und in einer Geschäftsordnung geregelt. 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.

### 5.3.2 Innovation und Wissensmanagement

Das Wissensmanagement wird durch ein zentrales Intranet unterstützt. In dieser elektronischen Wissensplattform können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Vorgabedokumente wie zum Beispiel Dienstweisungen und die therapeutischen Konzepte einsehen.

## 6 Qualitätsmanagement

### 6.1 Struktur und Ablauf

#### 6.1.1 Organisation, Aufgabenprofil des Qualitätsmanagements

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.

#### 6.1.2 Vernetzung, Prozessgestaltung und -optimierung

Bezüglich der Führungsprozesse, der Aufbauorganisation (Organigramm) und der kernprozessfernen Stützprozesse (Speisenversorgung, Arbeitssicherheit etc.) ist der Rehabilitationsbereich in die Strukturen der LVR-Klinik Viersen eingebunden. Die Prozesse der Rehabilitation sind von der Vorbereitung der Aufnahme bis hin zur Entlassung und Sicherstellung der Weiterversorgung in den therapeutischen Konzepten der Rehabilitationseinheiten geregelt.

### 6.2 Befragungen

#### 6.2.1 Rehabilitanden / externe Kooperationspartner / Kunden

Die Rehabilitanden werden zur Teilnahme an Patientenbefragungen eingeladen, die in den Fachabteilungen der LVR-Klinik Viersen durchgeführt werden. Der Klinikvorstand ist für die Durchführung dieser Patientenbefragungen verantwortlich. Für die Durchführung der 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. Erwachsene Rehabilitanden werden zudem von der Deutschen Rentenversicherung zur Teilnahme an einer Befragung eingeladen.

### 6.2.3 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. 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.

## 6.3 Meinungsmanagement

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

Die Rehabilitationsbereiche sind in das Beschwerdemanagement der Klinik eingebunden. Vor dem Hintergrund der hohen Differenzierung des Leistungsangebots der Klinik (Kinder- und Jugendbereich, geschlossene Abteilungen, Reha-Bereiche etc.) werden unterschiedliche Möglichkeiten zur Abgabe einer Beschwerde angeboten. Wichtig ist, dass die Instrumente auf den individuellen Besonderheiten von Rehabilitandinnen, Rehabilitanden, Patientinnen, Patienten und Angehörigen eingehen. Beschwerden können Sie an die zuständige Abteilungsärztin bzw. den zuständigen Abteilungsarzt, den Klinikvorstand, die Geschäftsstelle für Beschwerden des Landschaftsverbandes Rheinland in Köln oder die Ombudsfrau der LVR-Klinik Viersen richten.

## 6.4 Qualitätsrelevante Daten

### 6.4.1 Qualitätsrelevante Daten interner / externer Verfahren

Für die von der Rheinischen Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation belegten Einrichtungen gelten die Qualitätssicherungs-Aktivitäten der Deutschen Rentenversicherung im Bereich der medizinischen Rehabilitation. Die Teilnahme an diesen Aktivitäten ist schriftlich geregelt und erfolgt regelmäßig.