



KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog Version 2015 für Krankenhäuser

Krankenhaus: LVR-Klinik Langenfeld
Institutionskennzeichen: 260511122
Anschrift: Kölner Straße 82
40764 Langenfeld

**Ist zertifiziert nach KTQ®
mit der Zertifikatnummer:** 2016-0003 KHVN
durch die KTQ-GmbH

Gültig vom: 31.01.2016
bis: 30.01.2019
Zertifiziert seit: 12.01.2004

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die KTQ-Kategorien	8
1 Patientenorientierung	9
2 Mitarbeiterorientierung	13
3 Sicherheit - Risikomanagement	15
4 Informations- und Kommunikationswesen	18
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 Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹, die Bundesärztekammer (BÄK) -Arbeitsgemeinschaft der Deutschen Ärztekammern-, die Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V. (DKG) und der Deutsche Pflegerat e. V. (DPR). Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

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

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

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

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

der Einrichtung beziehen.

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

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

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

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

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

Darüber hinaus sind die Krankenhäuser verpflichtet einen strukturierten Qualitätsbericht nach § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V zu veröffentlichen. Dieser strukturierte Qualitätsbericht wird ebenfalls im Rahmen einer KTQ-Zertifizierung auf der KTQ-Homepage veröffentlicht. Hier sind alle diagnostischen und therapeutischen Leistungen, insbesondere aufwändige medizinische Leistungen, einschließlich Mindestanforderungen an die Struktur- und Ergebnisqualität beschrieben.

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

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

Dr. med. G. Jonitz

Für die Bundesärztekammer

S. Wöhrmann

Für die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene

Dr. med. B. Metzinger, MPH

Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

A. Westerfellhaus

Für den Deutschen Pflegerat

Vorwort der Einrichtung

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

Die Krankenhausbehandlung erfolgt in verschiedenen Fachbereichen, die vorrangig nach dem Strukturprinzip der klinikinternen Sektorisierung arbeiten.

Fachbereiche und Abteilungen :

- Allgemeine Psychiatrie
- Abteilung für Gerontopsychiatrie und Neurologie
- Abteilung für Abhängigkeitserkrankungen
- Forensische Psychiatrie

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

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

In die Abteilung **Gerontopsychiatrie** werden Patientinnen und Patienten ab einem Alter von 65 Jahren aufgenommen. Behandelt werden sowohl Patientinnen und Patienten, die

erstmalig im Alter psychisch erkrankt sind wie auch alte Menschen mit chronifizierten psychischen Erkrankungen. In Ausnahmefällen werden auch Patientinnen und Patienten unter 65 Jahren in der Abteilung aufgenommen, z.B. mit präsenilen Demenzen.

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

Besondere Versorgungsschwerpunkte:

Stationäre, teilstationäre und ambulante Versorgungsschwerpunkte:

- Station für Psychotherapie
- Station zur Behandlung depressiver Erkrankungen
- Station für qualifizierte Drogenentgiftung
- Aufnahme von kranken Müttern mit ihren Kindern bis zum Alter von 9 Monaten
- Kompetenzzentrum zur Behandlung psychisch erkrankter geistig behinderter Erwachsener
- Ambulante Methadonsubstitution
- Ambulantes Zentrum zur Behandlung von Migranten
- Dezentrale Tageskliniken und Ambulanzzentren im Einzugsgebiet der Klinik

Die KTQ-Kategorien

1 Patientenorientierung

1.1.1 Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

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

1.1.2 Leitlinien und Standards

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

1.1.3 Information und Beteiligung des Patienten

Wir respektieren die Rechte unserer Patientinnen und Patienten gemäß der Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen - insbesondere auch bezüglich der Themen Zwangsernährung, Zwangsbehandlung sowie freiheitsentziehender Maßnahmen. Zudem beachten wir bei unserem Handeln die Grundsätze des Patientenrechtegesetzes. Hierzu gehört zum Beispiel das Recht auf verständliche Informationen zur Behandlung und alle für die Behandlung wesentlichen Umstände (Diagnose, voraussichtliche gesundheitliche Entwicklung, etc.) sowie die auf Einwilligung zur Behandlung. Damit wir dieses Ziel erreichen können, haben wir unsere Vorgehensweisen schriftlich verfasst und unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschult. 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 Patientinnen und Patienten helfen zu können. Durch die Informationen, die wir unseren Patientinnen und Patienten geben, befähigen wir diese dazu, sich an den Planungen zur Therapie, Pflege oder Rehabilitation zu beteiligen. Dies ist wichtig für einen erfolgreichen Aufenthalt in unserer Einrichtung.

1.1.4 Ernährung und Service

Die Ausstattung und der angebotene Service entsprechen den Erfordernissen einer modernen Einrichtung, die sich um psychisch kranke und um behinderte Menschen kümmert. Auf dem großen Ge-

lände stehen zum Beispiel eine Cafeteria, eine Kegelbahn, ein Kiosk mit kostenlosem Internetanschluss und eine Sporthalle zur Verfügung. Die Möglichkeit, diese Angebote zu nutzen, ergibt sich aus den Fähigkeiten unserer Patientinnen und Patienten 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 die medizinisch gebotenen Speisen anbieten und unseren Patientinnen und Patienten die Ernährung anbieten, die sie benötigen. Hierfür stehen in unserer Küche speziell ausgebildete Experten bereit. Selbstverständlich achten wir auch darauf, dass das Essen unseren Patientinnen und Patienten schmeckt. Wir fragen regelmäßig, wie wir uns weiter verbessern können.

1.2.1 Erstdiagnostik und Erstversorgung

Wenn sich eine Erkrankung plötzlich stark verschlimmert, ist es manchmal erforderlich, dass Patientinnen und Patienten sofort und ohne weitere Vorbereitungen stationär in der LVR-Klinik Langenfeld 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.

1.3.1 Elektive, ambulante Diagnostik und Behandlung

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

Es gibt eine Vielzahl tagesklinischer Angebote. Hierdurch wollen wir unseren Patientinnen und Patienten eine individuell angemessene und realitätsnahe Behandlung ermöglichen und eine vollstationäre Behandlung verkürzen. Die Patientinnen und Patienten verbleiben während der Behandlung weitgehend in ihrem sozialen Umfeld. Das Angebot ist im Internet der Klinik beschrieben.

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. 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 Patientinnen und Patienten zugeschnitten sind, erfolgt die Diagnostik durch gut qualifizierte und regelmäßig fortgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Zu häufig bei uns behandelten Erkrankungen (zum Beispiel für Ent-

zugssyndrome, Schizophrenie, Depression und Manie) haben wir schriftliche Standards zur Vorgehensweise bei der Diagnostik und Behandlungsplanung entwickelt.

1.4.2 Therapeutische Prozesse

Die therapeutischen Prozesse (die Behandlung, Pflege oder Rehabilitation unserer Patientinnen und Patienten) basieren auf den Ergebnissen der Diagnostik. Die Planung der Therapie erfolgt unter Leitung einer Ärztin bzw. eines Arztes im multiprofessionellen Team. Multiprofessionell bedeutet dabei, dass sich Experten mehrerer Berufsgruppen beteiligen: 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 Patientinnen und Patienten und legen gemeinsam die geeigneten weiteren Vorgehensweisen fest.

1.4.4 Visite

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

1.5.1 Entlassungsprozess

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

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

1.6.1 Umgang mit sterbenden Patienten, palliative Versorgung

In der LVR-Klinik Langenfeld gibt es insgesamt 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. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden für dieses Thema hinreichend sensibilisiert.

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

1.6.2 Umgang mit Verstorbenen

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

2 Mitarbeiterorientierung

2.1.1 Personalbedarf

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

2.1.2 Personalentwicklung

Die grundlegenden Regelungen zur Personalentwicklung sind in einem schriftlichen Personalentwicklungskonzept beschrieben. Dieses Konzept ist für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LVR-Klinik Langenfeld im Intranet einsehbar. Durch diese Transparenz wollen wir auch erreichen, dass der LVR-Klinik Langenfeld als Arbeitgeber Vertrauen geschenkt wird. Das Konzept geht auf unsere Ziele bei der Personalentwicklung ein, beschreibt die Vorgehensweise bei der Auswahl neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Regelungen der Einarbeitung, die Regelungen zur Fort- und Weiterbildung, die Vorgehensweisen zum Führen von Mitarbeitergesprächen und die Strukturen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements.

2.1.3 Einarbeitung

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

2.1.4 Ausbildung, Fort- und Weiterbildung

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

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

2.1.5 Arbeitszeiten / Work Life Balance

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

Unter Work Life Balance versteht man den Einklang zwischen Berufsleben und Privatleben. Hierzu bietet der LVR zum Beispiel die Möglichkeit eines Zeitwertkontos: die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können einen Teil ihres Brutto-Entgeltes ansparen und zu einem späteren Zeitpunkt zur Finanzierung einer Arbeitsfreistellung nutzen. Zudem bieten wir in Zusammenarbeit mit der AWO SeniorenService AWO Mittelrhein GmbH Kinderbetreuungsangebote und Unterstützungsangebote bei der Pflege von Angehörigen. Dies sind nur einige Bausteine unseres Angebots zur Ermöglichung einer guten Work Life Balance.

2.1.6 Ideenmanagement

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

3 Sicherheit - Risikomanagement

3.1.1 Methoden des klinischen Risikomanagements

Die Anforderungen an das klinische Risikomanagement sind vom Gemeinsamen Bundesausschuss in einer für Krankenhäuser verbindlichen Richtlinie geregelt. Der Gemeinsame Bundesausschuss ist das oberste Beschlussgremium der gemeinsamen Selbstverwaltung der Ärzte, Zahnärzte, Psychotherapeuten, Krankenhäuser und Krankenkassen in Deutschland. Wir erfüllen die Anforderungen, die in dieser Richtlinie dargelegt sind. Zum Beispiel haben wir ein anonymes Fehlermeldesystem für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ein Beschwerdemanagement für unsere Patientinnen und Patienten eingerichtet.

3.1.2 Eigen- und Fremdgefährdung

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

3.1.3 Medizinisches Notfallmanagement

Die Abläufe bei medizinischen Notfällen, zum Beispiel, wenn eine Patientin oder ein Patient plötzlich das Bewusstsein verliert, sind schriftlich geregelt. In allen Bereichen der LVR-Klinik Langenfeld 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 Organisation der 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 Hygiene-Experten (Hygienefachkraft, hygienebeauftragte Ärztin, etc.) auf einem aktuellen Stand gehalten. Die Strukturen des Hygienemanagements entsprechen den gesetzlichen Vorgaben. Zu Beratungszwecken ist eine Kooperation mit einem externen Krankenhaushygieniker etabliert. Dieser nimmt an den Sitzungen der Hygienekommission und den Begehungen durch das Gesundheitsamt teil und steht bei Bedarf jederzeit zur Verfügung.

3.1.5 Hygienerrelevante Daten, Infektionsmanagement

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

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

3.1.6 Arzneimittel

Die Apotheke der LVR-Klinik Langenfeld ist auf die Erfüllung der besonderen Anforderungen im Rahmen der Versorgung psychiatrisch erkrankter Menschen spezialisiert. Informationen zu Arzneimitteln und Beschlüsse der entsprechend der gesetzlichen Vorschriften eingerichteten Arzneimittelkommission sind allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zugänglich. In der LVR-Klinik Langenfeld 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 Patientinnen und Patienten erreicht.

3.1.7 Labor- und Transfusionsmedizin

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

3.1.8 Medizinprodukte

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

3.2.1 Arbeitsschutz

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

3.2.2 Brandschutz

Der Landschaftsverband Rheinland und die LVR-Klinik Langenfeld beschäftigen qualifizierte Experten zum Thema Brandschutz. Die Vorgehensweisen zum Brandschutz sind mit der Feuerwehr der Stadt Langenfeld abgestimmt. Die Planungen gehen auf verschiedene Brandszenarien ein. Die differenzierte Betrachtung ist auch wegen der Besonderheiten einer psychiatrischen Einrichtung mit geschlossenen Abteilungen erforderlich. Das Thema Brandschutz ist ein Aspekt der jährlichen Pflichtschulung für

alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die technischen Anlagen zum Brandschutz werden regelmäßig gewartet und instandgehalten.

3.2.3 Datenschutz

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

3.2.4 Umweltschutz

Die Klinik ist seit 2014 nach dem Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) zertifiziert. Im Jahr 2015 wurde das EMAS-Zertifikat durch ein Überwachungsaudit bestätigt. EMAS ist ein von der Europäischen Gemeinschaft 1993 entwickeltes Instrument für Unternehmen, die ihre Umwelleistung verbessern wollen. Aufbau und Abläufe entsprechen der internationalen ISO-Norm 14001. Der Landschaftsverband Rheinland ist bereits zertifiziert. EMAS fördert die Verbesserung des Umweltverhaltens eines Unternehmens über die umweltgesetzlichen Anforderungen hinaus. Hierdurch möchten wir auch beim Umweltschutz hervorragende Leistungen erzielen.

3.2.5 Katastrophenschutz

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

3.2.6 Ausfall von Systemen

Zur Vermeidung kritischer Ausfallsituationen bestehen für alle wesentlichen technischen Einrichtungen Redundanzen (zum Beispiel ein zweiter Heizkessel). Bei sicherheitsrelevanten Einrichtungen bestehen Wartungsverträge mit sehr kurzen Reaktionszeiten.

4 Informations- und Kommunikationswesen

4.1.1 Netzwerkstruktur und Datensysteme

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

4.2.1 Klinische Dokumentation

Die multiprofessionelle Zusammenarbeit bei der Versorgung unserer Patientinnen und Patienten 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.

4.2.2 Verfügbarkeit und Archivierung

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

4.3.1 Information der Unternehmensleitung

Der Vorstand der LVR-Klinik Langenfeld ist in die Besprechungs- und Informationsweitergabe-Struktur des Landschaftsverbands Rheinland eingebunden und erhält hierüber wichtige Informationen zu Vorgehensweisen des Trägers und der politischen Gremien des 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 Langenfeld vertreten und bringt relevante Informationen aus diesen Gremien wieder in den Vorstand ein.

4.3.2 Informationsweitergabe, Telefonzentrale und Empfang

Eine zentrale Auskunftsstelle und Telefonzentrale ist am Eingang des Geländes in einem separaten Gebäude eingerichtet. Die Regelungen zur Besetzung der Telefonzentrale sehen eine 24h-Besetzung an 7 Tagen der Woche vor. Die Qualifikation der in der Telefonzentrale eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird die über eine strukturierte Einarbeitung nach einem spezifischen Einarbeitungskonzept gewährleistet.

5 Unternehmensführung

5.1.1 Philosophie/Leitbild

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. Zudem beschreibt das Leitbild das Selbstverständnis der Klinik und bildet somit einen werteorientierten Handlungsrahmen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ziel ist es, bei der Entwicklung und Überarbeitung des Leitbildes Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Berufsgruppen und Hierarchieebenen einzubeziehen und einen inhaltlichen Austausch untereinander zu ermöglichen.

5.1.2 Führungskompetenz, vertrauensbildende Maßnahmen

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

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

5.1.3 Ethische, kulturelle und religiöse Verantwortung

Der LVR arbeitet als Kommunalverband mit rund 18.000 Beschäftigten für die 9,4 Millionen Menschen im Rheinland. Mit seinen 40 Schulen, zehn Kliniken, 19 Museen und Kultureinrichtungen sowie mit seinem Heilpädagogischen Netzwerk und dem Landesjugendamt erfüllt er Aufgaben, die rheinlandweit wahrgenommen werden. Der LVR ist Deutschlands größter Leistungsträger für Menschen mit Behinderungen und engagiert sich für Inklusion in allen Lebensbereichen. „Qualität für Menschen“ ist sein Leitgedanke. Die 13 kreisfreien Städte und die 12 Kreise im Rheinland sowie die Städte Region Aachen sind die Mitgliedskörperschaften des LVR. In der Landschaftsversammlung Rheinland gestalten Politikerinnen und Politiker aus den rheinischen Kommunen die Arbeit des Verbandes.

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

5.1.4 Marketing, Kommunikation, Krisenmanagement

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

5.2.1 Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung der Strategie und Zielplanung

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

5.2.2 Wirtschaftliches Handeln, kaufmännisches Risikomanagement

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

5.2.3 Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

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

5.3.1 Organisationsstruktur und Arbeitsweise der Führungsgremien

Die grundlegende Struktur der LVR-Klinik Langenfeld ist vom Landschaftsverband Rheinland vorgesehen und in der Betriebssatzung für die LVR-Kliniken geregelt. Die Strukturen sind in Organigrammen dargelegt. Das oberste Führungsgremium der LVR-Klinik Langenfeld ist der Vorstand. Die Arbeitsweise des Vorstands inkl. der Verantwortlichkeiten der Mitglieder ist in der Betriebssatzung der Klinik und

in einer Geschäftsordnung geregelt. Der Vorstand besteht aus der Ärztlichen Direktorin, dem Kaufmännischen Direktor und der Pflegedirektorin.

5.3.2 Innovation und Wissensmanagement

Zwei Vorstandsmitglieder der LVR-Klinik Langenfeld nehmen an der klinikverbundweiten Arbeitsgruppe "ThinkTank" zur institutionalisierten Unternehmensentwicklung teil. Gegenstand der Arbeitsgruppe ist die Erarbeitung medizinisch-fachlicher und strategischer Zukunftsrichtungen. Die Impulse aus dieser Arbeitsgruppe werden auf Ebene der LVR-Klinik Langenfeld in Strategiekonferenzen aufgegriffen. Mit dem Ideenmanagement sind auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die innovative Weiterentwicklung der LVR-Klinik Langenfeld eingebunden.

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

6 Qualitätsmanagement

6.1.1 Organisation, Aufgabenprofil des Qualitätsmanagements

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

6.1.2 Vernetzung, Prozessgestaltung und -optimierung

Die Versorgung der Patientinnen und Patienten ist der Kernprozess der LVR-Klinik Langenfeld. Das Zusammenspiel der Vorgehensweisen bei der Patientenversorgung wird vor allem durch die berufsgruppenübergreifende Nutzung eines einheitlichen Krankenhausinformationssystems und durch multiprofessionelle Besprechungen gewährleistet. Die Besprechungen sind bzgl. der Inhalte, Termine und Teilnehmer so abgestimmt, dass ein Funktionieren der Abläufe an den Schnittstellen (Zusammenwirken von Berufsgruppen, Übergänge zwischen einzelnen Phasen der Versorgung, etc.) gewährleistet ist.

6.2.1 Patientenbefragung

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

6.2.2 Befragung von Zuweisern und externen Einrichtungen

Die Befragung regelmäßig zuweisender Ärztinnen, Ärzte und kooperierender externer Einrichtungen erfolgt durch die Stabsstelle Qualitätsmanagement. Die schriftliche Befragung der kooperierenden externen Einrichtungen wendet sich an Beratungsstellen, Ämter, Altenheime, Wohneinrichtungen, Behinderteneinrichtungen, etc.

6.2.3 Mitarbeiterbefragung

Der Klinikvorstand ist für die Durchführung von Mitarbeiterbefragungen in der LVR-Klinik Langenfeld verantwortlich. Für die Durchführung von Mitarbeiterbefragungen hat der Landschaftsverband Rheinland einen Leitfaden entwickelt, der für alle LVR-Kliniken verbindlich zu beachten ist. Die Stabsstelle Qualitätsmanagement ist für die Organisation der Mitarbeiterbefragungen zuständig. 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.

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

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

6.4.1 Qualitätsrelevante Daten interner / externer Verfahren

In der LVR-Klinik Langenfeld werden viele Daten, die im Rahmen der Versorgung der Patientinnen und Patienten anfallen, auch für die Weiterentwicklung der Qualität genutzt. Ein Beispiel war in den vergangenen Jahren die Auswertung von freiheitsbeschränkenden Maßnahmen, der Vergleich dieser Daten mit anderen Kliniken und die Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen. Durch Schulungen der Teams, die Kontrolle der Abläufe und die Förderung alternativer Betreuungsformen konnte die Anzahl freiheitsbeschränkender Maßnahmen deutlich verringert werden.

Die LVR-Klinik Langenfeld kommt ihren gesetzlichen Verpflichtungen bezüglich der externen Qualitätssicherung im vollen Umfang nach.