



Qualität für Menschen

LVR-Klinikverbund



Kooperation  
für Transparenz  
und Qualität im  
Gesundheitswesen

# KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog Version 2015 für Krankenhäuser

<b>Krankenhaus:</b>	LVR-Klinik Viersen
<b>Institutionskennzeichen:</b>	260511440
<b>Anschrift:</b>	Johannisstraße 70 41749 Viersen
<b>Ist zertifiziert nach KTQ® mit der Zertifikatnummer:</b>	2018-0064 KHVN
<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>	15.12.2009

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>Vorwort der KTQ®</b>	<b>3</b>
<b>Vorwort der Einrichtung</b>	<b>5</b>
<b>Die KTQ-Kategorien</b>	<b>7</b>
1. Patientenorientierung	8
2. Mitarbeiterorientierung	11
3. Sicherheit - Risikomanagement	12
4. Informations- und Kommunikationswesen	15
5. Unternehmensführung	16
6. Qualitätsmanagement	17

## 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 Visitorenteam eine externe Prüfung des Krankenhauses – die so genannte Fremdbewertung – vorgenommen.

Während der Fremdbewertung wurden die im Selbstbewertungsbericht dargestellten Inhalte von den KTQ-Visitoren® gezielt hinterfragt und durch Begehungen verschiedener

Bereiche der Einrichtung überprüft. Auf Grund des positiven Ergebnisses der Fremdbewertung wurde dem Krankenhaus das KTQ-Zertifikat verliehen und der vorliegende KTQ-Qualitätsbericht veröffentlicht.

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

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

Wir freuen uns, dass die **LVR Klinik 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. G. Jonitz**

Für die Bundesärztekammer

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

Für die  
Deutsche Krankenhausgesellschaft

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



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

In den forensischen Abteilungen werden psychisch kranke Patienten behandelt, die auf Grund ihrer psychischen Störung straffällig wurden. Bewohnerinnen und Bewohner im LVR-Wohnverbund werden langfristig begleitet und entsprechend ihren individuellen Bedürfnissen und Möglichkeiten in andere Betreuungsformen entlassen.



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

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

# Die KTQ-Kategorien

## 1. Patientenorientierung

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

### 1.1.3 Information und Beteiligung des Patienten

Wir respektieren die Rechte unserer Patientinnen und Patienten und beachten bei unserem Handeln die Vorgaben des Patientenrechtegesetzes. Unser Informations- und Aufklärungsmaterial liegt in verschiedenen Sprachen vor, zum Beispiel auch auf Russisch, Polnisch und Türkisch. Bei Bedarf arbeiten wir mit Dolmetschern zusammen. 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 Gelände stehen zum Beispiel eine Cafeteria mit Einkaufsmöglichkeit, Sportplätze, eine Kegelbahn und eine Kirche zur Verfügung. Die Möglichkeit, diese Angebote zu nutzen, ergibt sich aus den Fähigkeiten unserer 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 alle medizinisch gebotenen Spei-



sen anbieten und unseren Patientinnen und Patienten die Ernährung anbieten, die sie benötigen. Hierfür stehen in unserer Küche speziell ausgebildete Expertinnen und 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 Viersen aufgenommen werden. Hierauf sind wir gut vorbereitet. Rund um die Uhr stehen qualifizierte Ärztinnen und Ärzte zur Verfügung, um die erforderlichen Aufnahmeuntersuchungen durchzuführen und eine sofortige Erstversorgung zu gewährleisten. Dies gewährleisten wir sowohl für Erwachsene, als auch für Kinder und Jugendliche.

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

Wir bieten unseren Patientinnen und Patienten auch ambulante Angebote. Das ambulante Angebotspektrum ist sehr breit und es werden Spezialsprechstunden für diverse psychische Probleme angeboten. Für Kinder und Jugendliche stehen Ambulanzen in Krefeld, Erkelenz, Mönchengladbach und Viersen zur Verfügung. Die Angebote sind im Internet so beschrieben, dass auch Kinder und Jugendliche sich gut über das Angebot informieren können. Außerdem gibt es für russischsprachige Kinder und Jugendliche ein fremdsprachiges Behandlungsangebot.

Das ambulante Angebot für Erwachsene halten wir an unserem Klinikstandort in Viersen vor. Es gibt folgende Angebote:

- Allgemeinpsychiatrische Ambulanz
- Ambulanz für Menschen mit Intelligenzminderung
- Ambulanz für Menschen mit transkulturellem Hintergrund
- Gerontopsychiatrische Ambulanz
- Ambulanz für Abhängigkeitserkrankungen und Psychotherapie
- Ambulanz für ADHS

In Viersen ist zudem in Kooperation mit der Stadt eine Beratungsstelle für ältere Menschen mit seelischen Problemen eingerichtet.

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

#### *1.3.2. Ambulante Operationen*

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

### 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. Nur mit einer guten Diagnostik kann die Behandlung richtig geplant werden. Unsere Diagnostik basiert daher auf den Leitlinien der Fachgesellschaft

ten. 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 Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitätsstörung ADHS, Alkoholabhängigkeit, Autismus, Cannabisbezogene Störungen, Opiatabhängigkeit und Störungen des Sozialverhaltens) 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 Expertinnen und Experten mehrerer Berufsgruppen beteiligen: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Pflege- und Erziehungsdienst, Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, Psychologinnen und Psychologen, Ergotherapeutinnen und Ergotherapeuten, etc. Die Experten informieren sich im Verlauf der Therapie gegenseitig regelmäßig über die Fortschritte ihrer Patientinnen und Patienten und legen gemeinsam die geeigneten weiteren Vorgehensweisen fest.

#### *1.4.3. Operative Prozesse*

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

#### *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. In der Erwachsenenpsychiatrie sind die festgelegten Visitenzeiten auf Aushängen oder den Wochenplänen veröffentlicht. In der Kinder- und Jugendpsychiatrie sind die Rahmendaten zu den Visiten und anderen Dialogformen in den Stationskonzepten festgelegt.

#### *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 Viersen, durch niedergelassene Ärztinnen und Ärzte, in Pflegeheimen, Tageskliniken, etc.). Die Vorbereitung der Entlassung wird daher vom zuständigen multiprofessionellen Team so langfristig wie möglich geplant. Viele Abläufe sind standardisiert und schriftlich vorgegeben. Die Zusammenarbeit mit sozialpsychiatrischen Einrichtungen, Wohnheimen, Altenheimen, Jugendhilfeeinrichtungen und Beratungsstellen unterstützt ein geregeltes Vorgehen.

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

Wir berücksichtigen Patientenverfügungen. Auf Wunsch erhalten Patientinnen und Patienten 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*

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

## **2. Mitarbeiterorientierung**

### *2.1.1 Personalbedarf*

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

### *2.1.2 Personalentwicklung*

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

### *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**

#### *3.1.1 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. 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.

### *3.1.3 Medizinisches Notfallmanagement*

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

### *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 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 Hygienerelevante 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 Patientinnen und Patienten 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 des LVR-Klinikums Viersen ist auf die Erfüllung der besonderen Anforderungen im Rahmen der Versorgung psychiatrisch erkrankter Menschen spezialisiert. Die Apotheke weist ihre Leistungsfähigkeit im Rahmen von ISO-Zertifizierungen regelmäßig nach. Informationen zu Arzneimitteln und Beschlüsse der entsprechend der gesetzlichen Vorschriften eingerichteten Arzneimittelkommission sind allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zugänglich. In der LVR-Klinik Viersen werden sowohl das ärztliche Anordnen, das Vorbereiten durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflege (Fachbegriff: "Stellen von Medikamenten"), als auch die Gabe der Medikamente elektronisch dokumentiert. Durch das verfügbare Fachwissen und die gesicherte Gabe von Medikamenten wird ein besonders hohes Maß an Sicherheit für unsere Patientinnen und Patienten erreicht.

### *3.1.7 Labor- und Transfusionsmedizin*

Unsere Apotheke betreibt ein sehr leistungsfähiges Speziallabor. Bezüglich der Transfusionsmedizin sind nur einige Impfungen (zum Beispiel eine Tetanusimpfung) für die LVR-Klinik Viersen relevant. Die Vorgehensweisen hierzu haben wir gemeinsam mit dem St. Irmgardis-Krankenhaus Süchteln gestaltet. Dieser Partner unterstützt uns bei der Durchführung von Impfungen.

### *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). Der Umgang mit den vorhandenen Medizin-

produkten ist schriftlich geregelt. Ein Medizinprodukteverantwortlicher ist benannt und für die Erfüllung der Aufgaben ausgebildet.

### *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. Die differenzierte Betrachtung ist auch wegen der Besonderheiten einer psychiatrischen Einrichtung mit geschlossenen Abteilungen, forensischen Abteilungen und der Unterbringung von Kindern und Jugendlichen erforderlich.

### *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 Umweltleistung verbessern wollen. Aufbau und Abläufe entsprechen der internationalen ISO-Norm 14001. EMAS fördert die Verbesserung des Umweltverhaltens eines Unternehmens über die umweltgesetzlichen Anforderungen hinaus. Hierdurch möchten wir auch beim Umweltschutz hervorragende Leistungen erzielen.

### *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**

### *4.1.1 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 administrativen Aufwand von Papierakten deutlich zu minimieren. Die Informationstechnologie-Strategie ist ein wichtiger Teil der Strategie des LVR. An der LVR-Klinik Viersen ist eine eigene IT-Abteilung angesiedelt, die sich um die Klinik-Infrastruktur kümmert und die die Schnittstelle der Klinik zur InfoKom ist.

### *4.2.1 Klinische Dokumentation*

Die 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 Leistungen dokumentieren.

### *4.2.2 Verfügbarkeit und Archivierung*

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

### *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. Zentrale Empfangsbereiche gibt es am Haupteingang des Geländes (Pforte/ Telefonzentrale), im Aufnahmezentrum

und im Neubau der forensischen Abteilungen (Pforte Forensik). Die Besetzung ist jeweils über einen Dienstplan geregelt.

## 5. Unternehmensführung

### 5.1.1 Philosophie/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. Das Leitbild 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.

### 5.2.1 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.

### *5.3.1 Organisationsstruktur und Arbeitsweise der Führungsgremien*

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

## **6. Qualitätsmanagement**

### *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*

Die wesentlichen Prozesse (Kernprozesse, Führungsprozesse, Unterstützungsprozesse) sind in einer Prozesslandschaft im Zusammenspiel dargestellt. Die Prozessstruktur wird von der Stabsstelle Qualitäts-

management geführt und wird bei Veränderungsprozessen bzw. Verbesserungsprojekten zur Verdeutlichung der Zusammenhänge genutzt. Die Kennzeichnung der Patientenversorgung als Kernprozess verdeutlicht den Fokus der Qualitätsarbeit (Verbesserung der Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten, der Angehörigen sowie der einweisenden Ärztinnen und Ärzte und kooperierenden Einrichtungen). Die Stabsstelle Qualitätsmanagement gewährleistet die abteilungs- und bereichsübergreifende Organisation des Prozessmanagements.

#### *6.2.1 Patientenbefragung*

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

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

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

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

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

#### *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.

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

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

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

In der LVR-Klinik Viersen werden viele Daten, die im Rahmen der Versorgung der Patientinnen und Patienten anfallen, anonymisiert auch für die Weiterentwicklung der Qualität genutzt. Gemeinsam mit den anderen Psychiatrien des LVR wurden durch das LVR-Institut für Versorgungsforschung LVR-Qualitätsindikatoren entwickelt. Die Erkenntnisse aus diesen LVR-Qualitätsindikatoren helfen den Kliniken dabei, Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen.