

KTQ-QUALITÄTSBERICHT

zum KTQ-Katalog 2009 für Krankenhäuser

Einrichtung:	LWL- Kliniken	
	Lippstadt	Warstein
Institutionskennzeichen:	260591367	260591414
Anschrift:	Im Holzhof 6 59556 Lippstadt	Franz-Hegemann-Straße 4 59581 Warstein

Ist zertifiziert nach KTQ[®] mit der Zertifikatnummer: 2011-0121-KHVB
durch die KTQ-akkreditierte Zertifizierungsstelle: QMS Cert
Zertifizierungsgesellschaft mbH

Gültig vom: 20.10.2011
bis: 19.10.2014

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	2
Vorwort der KTQ®	3
Vorwort der Einrichtung	5
Die Kategorien	7
1 Patientenorientierung	8
2 Mitarbeiterorientierung	13
3 Sicherheit	15
4 Informations- und Kommunikationswesen	19
5 Führung	21
6 Qualitätsmanagement	24

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.

Gesellschafter der KTQ® sind die Bundesärztekammer (BÄK), die Deutsche Krankenhausgesellschaft (DKG), der Deutsche Pflegerat (DPR), der Hartmannbund – Verband der Ärzte in Deutschland e.V. (HB) und die Verbände der Kranken- und Pflegekassen auf Bundesebene¹. Die Entwicklung des Verfahrens wurde finanziell und ideell vom Bundesministerium für Gesundheit unterstützt und vom Institut für medizinische Informationsverarbeitung in Tübingen wissenschaftlich begleitet.

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

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

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

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

der Einrichtung beziehen.

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

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

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

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

Jeder KTQ-Qualitätsbericht beinhaltet eine Beschreibung der zertifizierten Einrichtung sowie eine Leistungsdarstellung der insgesamt 63 Kriterien des KTQ-Kataloges 2009. Darüber hinaus sind die Krankenhäuser verpflichtet im zweijährigen Turnus den strukturierten Qualitätsbericht nach § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V zu veröffentlichen. Dieser strukturierte Qualitätsbericht wird ebenfalls im Rahmen einer KTQ-Zertifizierung auf der KTQ-Homepage veröffentlicht. Hier sind alle diagnostischen und therapeutischen Leistungen, insbesondere aufwändige medizinische Leistungen, einschließlich Mindestanforderungen an die Struktur- und Ergebnisqualität beschrieben.

Wir freuen uns, dass die **LWL-Kliniken Lippstadt / Warstein** 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
Pflegkassen auf Bundesebene

Dr. med. B. Metzinger, MPH
Für die
Deutsche Krankenhausgesellschaft

A. Westerfellhaus
Für den Deutschen Pflegerat

Dr. med. M. Vogt
Für den Hartmannbund

Vorwort der Einrichtung

Die LWL-Kliniken Lippstadt und Warstein stellen sich vor

Die LWL-Kliniken für Psychiatrie und Psychotherapie Lippstadt und Warstein sind Einrichtungen des Psychiatrieverbands des Landschaftsverbands Westfalen-Lippe (LWL). Für die rund 8,5 Millionen Menschen im westfälischen Landesteil von Nordrhein-Westfalen erfüllt der LWL Aufgaben in den Bereichen Soziales, Behinderte, Jugend und Sonderschulen, Gesundheit und Psychiatrie sowie der Kultur. Mit 14 psychiatrischen Fachkrankenhäusern ist der LWL-PsychiatrieVerbund ein entscheidender Grundpfeiler der regionalen psychiatrischen Versorgung.

In den LWL-Kliniken Lippstadt und Warstein wird in vier Schwerpunkt-
abteilungen (Allgemeine Psychiatrie, Integrative Psychiatrie und Psychotherapie, Suchtmedizin und Gerontopsychiatrie) mit insgesamt 180 (LWL-Klinik Lippstadt) bzw. 291 Plätzen (LWL-Klinik Warstein) das gesamte Spektrum psychiatrischer Erkrankungen nach modernen Therapiestandards behandelt. Neben der vollstationären Versorgung bietet die Klinik teilstationäre und ambulante Behandlungsmöglichkeiten in Tageskliniken in Warstein, Lippstadt und Soest und in psychiatrischen Institutsambulanzen in Lippstadt und Warstein.



Stationsgebäude der LWL-Klinik Lippstadt



Stationsgebäude der LWL-Klinik Warstein

Wir verstehen uns als moderner Dienstleistungsbetrieb für psychisch kranke Erwachsene, die bei uns eine "maßgeschneiderte" und am individuellen Bedarf orientierte Therapie nach den heutigen Standards der Wissenschaft erfahren. Unsere Konzepte reichen von der kurzfristigen intensiven Therapie (z. B. Krisenintervention) bis hin zur mehrwöchigen mehrdimensionalen Behandlung. Darüber hinaus ist die Wiedereingliederung psychisch Kranker in ein selbständiges und selbstbestimmtes Leben unser übergeordnetes Ziel.

Dem entsprechend setzen wir eine Vielzahl von Behandlungsmethoden ein; jede Behandlung ist die komplexe Leistung eines multiprofessionellen Teams aus Ärzten, Psychologen, Pädagogen, Pflegekräften, Sozialarbeitern, Ergo-, Bewegungs- Physio- und Kunsttherapeuten und Angehörigen weiterer Berufsgruppen. Verschiedene besondere Angebote und Leistungen, z. B. spezialisierte Behandlungsmöglichkeiten für Medikamentenabhängige oder Paarbehandlung (Suchtmedizin) oder besondere Angebote für Menschen mit depressiven Erkrankungen, Burnout-Syndromen und psychosomatischen Erkrankungen im mittleren Erwachsenenalter, gewährleisten eine differenzierte und an die individuellen Bedürfnisse unserer Patienten angepasste Therapie. Wir legen viel Wert darauf, die Behandlung in enger Zusammenarbeit mit dem Patienten zu planen und - sofern möglich und gewünscht - Angehörige mit einzubeziehen. Der vorliegende Qualitätsbericht soll Ihnen einen Einblick in unsere Arbeit geben, einen Eindruck vermitteln, was wir tun und wie wir es tun.



Unsere Kliniken blicken auf eine mehr als 100-jährige Geschichte zurück; gerade vor dem Hintergrund knapper werdender Ressourcen im Gesundheitswesen sind unsere zentralen, in unserem Leitbild formulierten Ansprüche aktueller denn je: "Patientenwohl ist ein übergeordnetes Ziel unseres täglichen Handelns. ... Wir glauben an die Fähigkeiten unserer Patienten! Deshalb betrachten wir die Selbstständigkeit und Eigenverantwortung unserer Patienten als wesentliche Entwicklungsziele, ohne dabei Fürsorge und menschliche Zuwendung zu vernachlässigen."

Die Betriebsleitung der LWL-Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie Lippstadt

Dr. Josef J. Leßmann
Ärztlicher Direktor

Rüdiger Keuwel
Pflegedirektor

Helmut S. Ullrich
Kaufmännischer Direktor

Die Kategorien

1 Patientenorientierung

Erreichbarkeit und Aufnahmeplanung

Bereits im Vorfeld der ambulanten, stationären oder tagesklinischen Aufnahme stehen Patienten, Angehörigen und Einweisern zahlreiche Informationsmedien zur Verfügung. Eine Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel ist vorhanden. Auf dem Krankenhausgelände stehen kostenlose Parkplätze für Patienten, Besucher und Mitarbeiter zur Verfügung. Durch ein Wegeleitsystem wird die Orientierung in den Kliniken sichergestellt. Das Gelände und die Behandlungsbereiche sind barrierefrei gestaltet. Unser Belegungsmanagement stellt die adäquate Unterbringung aller stationären Patienten sicher.

Leitlinien

Um eine optimale Behandlungsqualität zu gewährleisten, kommen in allen Fachabteilungen wissenschaftlich anerkannte Leitlinien der medizinischen Fachgesellschaften und Pflegestandards sowie hausinterne Leitlinien zur Anwendung. Dabei wird besonderer Wert auf die Entwicklung von fach- und berufsübergreifenden Verfahrensanweisungen gelegt. Zur Gewährleistung einer höchstmöglichen Behandlungs- und Versorgungsqualität sind diese Leitlinien und Standards für alle Mitarbeiter handlungsleitend und uneingeschränkt verfügbar.

Information und Beteiligung des Patienten

Die Information und Beteiligung des Patienten ist für uns ein elementarer Bestandteil der Behandlung. Daher ergreifen wir Maßnahmen zur Wahrung der Patientenrechte. Dazu gehört z.B. eine umfassende Aufklärung oder das Angebot von Selbsthilfe- und Angehörigengruppen. Informationsmaterialien über das Leistungsspektrum und Angebote werden dem Patienten direkt ausgehändigt oder durch Aushang bekannt gemacht. Die Therapie- und Behandlungsplanung wird mit dem Patienten abgestimmt, auf Wunsch des Patienten können auch Angehörige mit einbezogen werden. Patientenverfügungen werden berücksichtigt. Die Kommunikation mit Patienten ohne ausreichende Deutschkenntnisse wird durch den Einsatz vereidigter Dolmetscher und hausinterner Laiendolmetscher sichergestellt.

Service, Essen und Trinken

An mehreren Stellen in den Kliniken erhalten die Patienten Informationen zu unseren Serviceangeboten. Die Ausstattung ist kompetenzorientiert hell und freundlich gestaltet. Alle Stationen sind mit Aufenthaltsräumen mit TV, Speiseräumen und öffentlichen Telefonen ausgestattet. Die Ernährung ist an den somatischen und kulturellen Bedürfnissen der Patienten ausgerichtet. Eine Ernährungsberatung und diätetische Kostformen stehen zur Verfügung. Täglich stehen mehrere Menüs zur Auswahl. Morgens und abends können die Mahlzeiten individuell zusammengestellt werden. In einigen Bereichen werden Buffets angeboten.

Kooperationen

Um eine optimale Behandlung und Pflege zu gewährleisten, ist eine enge Abstimmung zwischen den Berufsgruppen und Abteilungen sichergestellt. Die Besprechungen in den Kliniken sind in einer Besprechungsübersicht nachvollziehbar geregelt. Zentrales Element sind die berufsgruppenübergreifende Behandlungsplanung und die abteilungsübergreifenden Fallbesprechungen. Die Zusammenarbeit mit externen Kooperationspartnern sowie der Umgang mit Konsilen und Transporten sind geregelt.

Erstdiagnostik und Erstversorgung

Die Kliniken gewährleisten jederzeit die Aufnahme von Notfällen sowie einen zeitnahen Erstkontakt mit dem Arzt für alle neu aufgenommenen Patienten. Dazu haben wir Zeitziele festgelegt. Bereits im Aufnahmegespräch werden erste diagnostische und therapeutische Maßnahmen geplant und begonnen. Es ist sichergestellt, dass jeder Patient zeitnah nach Aufnahme einem Facharzt vorgestellt wird. Weiterhin sichern Schulungen und Fortbildungen eine professionelle Erstdiagnostik und Erstversorgung. Ein Verfahren für psychiatrische und somatische Notfälle ist festgelegt.

Ambulante Diagnostik und Behandlung

Die Kliniken verfügen über Institutsambulanzen im Erwachsenenbereich, in der Gerontopsychiatrie und der Suchtmedizin. Die ambulante Versorgung ist in die Organisation der Krankenhausabläufe und der stationären Versorgung integriert. Durch die enge Vernetzung wird eine fortlaufende Behandlungskontinuität sichergestellt. Wartezeiten in den Ambulanzen sind sehr gering und werden regelmäßig überprüft. In Krisensituationen kann rund um die Uhr Hilfeleistungen vor Ort in Anspruch genommen werden.

Ambulante Operationen

In den LWL- Kliniken Lippstadt und Warstein werden keine ambulanten Operationen durchgeführt.

Stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung

Wir haben festgelegt, dass jeder neu aufgenommene Patient innerhalb kürzester Zeit den Erstkontakt mit dem Arzt hat. Die stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung wird durch festgelegte Behandlungsleitlinien und Pflegestandards unterstützt und mit den Patienten und ggf. Angehörigen/Betreuern abgestimmt. Im Rahmen von Visiten und Fallbesprechungen werden der Erfolg der Behandlung berufsgruppen- und abteilungsübergreifend beurteilt und entsprechende Folgemaßnahmen geplant. Jeder Patient erhält eine individuelle Behandlungsplanung.

Therapeutische Prozesse

Die Therapieplanung wird im Behandlungsteam, unter Berücksichtigung der aktuellen medizinischen Leitlinien und der Pflegestandards gemeinsam von den unterschiedlichen Berufsgruppen festgelegt. Dabei wird der Patient und ggf. Angehörige so weit wie möglich miteinbezogen. Der Sozialdienst wird frühzeitig eingebunden. Die Patienten erhalten individuelle Therapiewochenpläne. Die Aufklärung zu Krankheitsbildern, Prognosen und möglichen therapeutischen Interventionen erfolgt individuell im Einzelgespräch und in den Visiten. Gesetzliche Betreuer/Sorgeberechtigte werden, unter Berücksichtigung der Aufgabenbereiche, mit einbezogen und informiert.

Operative Verfahren

Operative Verfahren werden in unserer psychiatrischen Klinik nicht angewandt.

Visite

Durchgeführt werden wöchentlich Stationsvisiten, die chef- und oberärztlich begleitet werden. Dabei sind die unterschiedlichen Berufsgruppen beteiligt. Grundsätzliche Regelungen zu den Visiten haben wir gemeinsam in schriftlichen Regelungen festgelegt. Weitere Termine (Therapien) sind entsprechend geplant, so dass keine Therapieausfälle entstehen. Die pflegerische Versorgung wird in Pflegevisiten überprüft.

Teilstationär, prästationär, poststationär

Das teilstationäre Angebot deckt Behandlungsschwerpunkte in den Bereichen, Suchtmedizin, Gerontopsychiatrie und Allgemeinpsychiatrie ab. Die Abläufe in den einzelnen Bereichen sind festgelegt. Jeder Bereich verfügt über die Möglichkeit einer umfassenden Diagnostik, einschließlich testpsychologischer Verfahren. Eine differenzierte Therapieplanung wird, unter Berücksichtigung der aktuellen Leitlinien und dem erteilten Behandlungsauftrag im berufsgruppenübergreifenden Behandlungsteams erarbeitet.

Entlassung

Jeder Patient wird langfristig auf die Entlassung vorbereitet und über den weiteren Behandlungsverlauf aufgeklärt. Visiten, Fallkonferenzen und Einzelgesprächstermine werden zur Vorbereitung der Entlassung genutzt. Angehörige und nachsorgende Einrichtungen werden bei Notwendigkeit in die Entlassungsvorbereitungen mit einbezogen. Für den weiterbehandelnden Arzt wird am Tag der Entlassung ein Arztbrief ausgestellt. Die Regelungen zur Entlassung haben wir in einem Konzept festgelegt.

Kontinuierliche Weiterbetreuung

Die Abklärung des Weiterversorgungsbedarfes erfolgt fortlaufend bereits während der Behandlung im persönlichen Kontakt mit dem Patienten, in Visiten und Fallbesprechungen. Wir haben ein engmaschiges Netz an Kooperationspartnern aufgebaut, die eine kontinuierliche Weiterbetreuung sicherstellen. Diese werden durch strukturierte Informationen (Arztbriefe, Überleitungsbogen, gemeinsame Treffen etc.) informiert, um die Behandlungskontinuität zu gewährleisten. Die Weiterversorgung mit Heil- und Hilfsmitteln wird durch den Sozialdienst sichergestellt.

Umgang mit sterbenden Patienten

Sterbende Patienten sind in unseren Kliniken äußerst selten. Dennoch ist unser Ziel, sterbende Menschen würdevoll in den Tod zu begleiten, Angehörige einfühlsam mit einzubeziehen und unsere Mitarbeiter in der Ausübung dieser begleitenden Funktion zu stärken. Die Sterbebegleitung ermöglicht dann die Erhaltung der höchstmöglichen Lebensqualität, unter Schmerz- und Symptomkontrolle. Psychische, soziale und spirituelle Bedürfnisse sowie Patientenverfügungen werden berücksichtigt. Für die Privatsphäre der Patienten und eine angemessene Aufenthaltsmöglichkeit für Angehörige wird gesorgt.

Umgang mit Verstorbenen

Die Versorgung eines Verstorbenen wird unter Wahrung seiner Würde vorgenommen. Kulturelle und religiöse Wünsche des Verstorbenen und seiner Angehörigen werden geachtet. Die Hinterbliebenen erhalten die Möglichkeit, individuell Abschied zu nehmen. Unsere Mitarbeiter und Seelsorger leisten einfühlsame Unterstützung.

2 Mitarbeiterorientierung

Planung des Personalbedarfs

Ziel unserer Personalplanung ist, dass jeder Patient entsprechend seiner Bedürfnisse von qualifiziertem Personal optimal betreut wird. Dazu erstellen wir in regelmäßigen Abständen unter Beteiligung der Mitarbeiter Pläne für die einzelnen Abteilungen und Bereiche. Dadurch wird sichergestellt, dass der Patient optimal betreut wird. Durch verschiedene Auswertungen und Zahlen kontrollieren wir die Umsetzung der Personalplanung. Dies sind z.B. die Ausfallquote, Überstundenquote oder die Fluktuationsrate unserer Mitarbeiter.

Personalentwicklung/Qualifizierung

Unsere Aktivitäten zur Personalentwicklung und Qualifizierung sollen dazu führen, dass unsere Mitarbeiter langfristig zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben befähigt werden und zu einer langen Betriebszugehörigkeit motiviert werden. Die Regelungen dazu sehen z.B. entsprechende Qualifizierungen und Maßnahmen zum Gesundheitsschutz für unsere Mitarbeiter vor. Zudem führen wir regelmäßig Mitarbeitergespräche. Ein fester Bestandteil des Gespräches ist der Fokus zur Selbsteinschätzung der fachlichen Kompetenz und den Wünschen bezüglich der persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung.

Einarbeitung von Mitarbeitern

Die umfassende und zielgerichtete Einarbeitung bereitet die Mitarbeiter darauf vor, die ihnen übertragenen Aufgaben eigenverantwortlich und qualitativ hochwertig zu verrichten. Bei Einstellung erhält der Mitarbeiter die wichtigsten Dokumente sowie eine Checkliste ausgehändigt. Diese stellt sicher, dass alle relevanten Punkte berücksichtigt werden. Außerdem finden regelmäßige Einführungsveranstaltungen statt. Während der Einarbeitung steht jedem Mitarbeiter ein fester Ansprechpartner zur Seite. Zu Beginn, während und zum Ende der Einarbeitung finden Gespräche mit dem Vorgesetzten, dem Ansprechpartner und dem neuen Mitarbeiter statt.

Ausbildung

Die LWL-Kliniken Lippstadt und Warstein möchten Ihrer gesellschaftlichen Verantwortung nachkommen, jungen Menschen eine Chance zur Ausbildung zu ermöglichen.

Die hauseigene Ausbildungsstätte bietet die dreijährige Ausbildung „Gesundheits- und Krankenpflege“ an. Die Auszubildenden werden während ihrer Ausbildung von Praxisanleitern begleitet. Um den Lernerfolg der Auszubildenden sicherzustellen, wenden wir unterschiedliche Instrumente an. Dazu gehören z.B. Lernkataloge, Anleitungsstandards, regelmäßige Prüfungen oder Treffen der Praxisanleiter.

Fort- und Weiterbildung

Die Fort- und Weiterbildung dient der Personalentwicklung und der Weiterentwicklung der fachlichen und persönlichen Kompetenzen der Mitarbeiter. Dazu beteiligen wir uns an der Facharztweiterbildung und verfügen über ein eigenes Fort- und Weiterbildungszentrum, das Fortbildungen zu unterschiedlichsten Themen anbietet. In den Mitarbeitergesprächen erfahren wir die Wünsche und Bedürfnisse unserer Mitarbeiter im Hinblick auf Fort- und Weiterbildungen. Fortbildungen werden in einem Halbjahresprogramm veröffentlicht und stehen auch externen Teilnehmern offen.

Mitarbeiterorientierter Führungsstil

Motivierte Mitarbeiter, die sich mit den Kliniken identifizieren, sind unsere wichtigste Ressource. In unseren Führungsgrundsätzen sind deshalb Erwartungen an unsere Führungskräfte formuliert. Zur Erfüllung ihrer Aufgaben wurden alle Führungskräfte des LWL in einem umfassenden Fortbildungsprogramm (insgesamt ca. 15 Tage) geschult. Weiterhin bieten wir regelmäßige Gespräche zwischen Führungskraft und Mitarbeiter an. In Mitarbeiterbefragungen wird die Umsetzung eines mitarbeiterorientierten Führungsstils überprüft.

Geplante und gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeit

Die Arbeitszeitregelungen orientieren sich an den Bedürfnissen unserer Patienten, den Wünschen unserer Mitarbeiter und an den gesetzlichen Bestimmungen. Dazu haben wir unterschiedliche Arbeitszeitmodelle umgesetzt. Zur Gestaltung des Dienstplanes und der Urlaube haben wir verbindliche Regelungen etabliert. Die Arbeitszeit der Mitarbeiter wird in den meisten Bereichen elektronisch erfasst. Die Befragung unserer Mitarbeiter hat ergeben, dass diese mit den Regelungen zur Arbeitszeit zufrieden sind und die ggf. anfallenden Überstunden kein Problem darstellen.

Mitarbeiterideen, -wünsche und -beschwerden

Konstruktive Anregungen und Kritiken unserer Mitarbeiter werden in den LWL-Kliniken Lippstadt und Warstein als Chance zur Verbesserung gesehen. Aus diesem Grund gibt es geregelte Verfahren, wie Mitarbeiter Vorschläge, Ideen, Anregungen, Kritik und Beschwerden mitteilen können. Durch unser Ideenmanagement können die Mitarbeiter sich jederzeit strukturiert äußern.

3 Sicherheit

Arbeitsschutz

Ziel ist die Vermeidung von Arbeitsunfällen, die Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter sowie die Vermeidung von Patientenschäden. Zur Überwachung und Gewährleistung des Arbeitsschutzes sind ein Arbeitssicherheitsausschuss sowie Sicherheitsbeauftragte tätig. Diese treffen sich regelmäßig und beurteilen die aktuelle Situation im Hinblick auf den Arbeitsschutz in den LWL Kliniken. In den Bereichen finden regelhafte Begehungen statt. Bei Bedarf werden Maßnahmen zur Risikominimierung und Gesundheitsförderung eingeleitet. Die Mitarbeiter werden zur Umsetzung und Einhaltung des Arbeitsschutzes geschult.

Brandschutz

Zur Vermeidung von Bränden und zum Verhalten im Brandfall liegen eine Brandschutzordnung sowie ein Alarm- und Einsatzplan vor. Laufkarten, Flucht- und Rettungswegepläne wurden nach Begehungen und in Absprache mit den Behörden entwickelt. Diese stellen sicher, dass sich die Rettungskräfte im Gelände orientieren und Personen im Brandfall schnellstmöglich retten können. Zudem werden die Mitarbeiter zum Verhalten im Brandfall belehrt und regelmäßig geschult.

Umweltschutz

Umweltbewusstes Denken und Handeln sind in unserer Philosophie fest verankert. Um die natürlichen Ressourcen soweit wie möglich zu schonen, haben wir ein Umweltschutzkonzept entwickelt. Es enthält umfangreiche Maßnahmen wie energetische Sanierungen oder Maßnahmen zur Einsparung von Wasser und Energie. Durch den Bund für Umwelt- und Naturschutz in Deutschland wurde uns bescheinigt, dass wir ein energiesparendes Krankenhaus sind.

Katastrophenschutz

Als psychiatrisches Fachkrankenhaus sind wir im Fall einer Katastrophe nicht in die externen Abläufe des Katastrophenschutzes eingebunden.

Nichtmedizinische Notfallsituationen

Um die Aufrechterhaltung des Betriebes bei internen Schadenslagen sicherzustellen, haben wir verbindliche Regelungen geschaffen. Dies betrifft z.B. Situationen wie Ausfall der Strom- und Wasserversorgung, der Telefone oder Aufzüge oder Bombendrohungen. Es werden diverse technische und organisatorische Hilfsmittel eingesetzt, um diese Situationen zu beherrschen. Das Krankenhaus verfügt z.B. über eine Ersatzstromanlage, die regelmäßig auf Funktionstüchtigkeit überprüft wird. Weiterhin werden die Mitarbeiter durch unangekündigte Übungen auf derartige Situationen vorbereitet.

Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung

Um die größtmögliche Sicherheit unserer Patienten zu gewährleisten, sorgen wir für die Gestaltung eines entsprechenden Umgangs und einer sicheren Umgebung. Zur Gewährleistung der Patientensicherheit haben wir zahlreiche, für alle Mitarbeiter verbindliche Regelungen etabliert. Diese berücksichtigen die besonderen Situationen in psychiatrischen Krankenhäusern. Begehungen der einzelnen Bereiche durch unterschiedliche Experten wie den Brandschutzbeauftragten oder die Hygienefachkraft stellen eine sichere Umgebung in den einzelnen Bereichen sicher. Weiterhin werden die Mitarbeiter zur unterschiedlichen Themen zur Vermeidung von gefährlichen Situationen geschult.

Medizinisches Notfallmanagement

Der Umgang mit psychiatrischen und medizinischen Notfällen ist festgelegt und allen Mitarbeitern bekannt. An festgelegten Punkten haben wir entsprechende Notfallausrüstung deponiert. Dadurch ist sichergestellt, dass diese schnellstmöglich einen bedrohten Patienten erreicht. Alarmierungspläne regeln die ärztliche und pflegerische Präsenz in Notfallsituationen. Um die Mitarbeiter auf Notfallsituationen vorzubereiten, werden sie regelmäßig geschult. Diese Schulungen sind für alle Mitarbeiter verbindlich. Nach einem Notfalleinsatz wird dieser im Team nachbesprochen, um mögliche Verbesserungen zu identifizieren.

Hygienemanagement

Die Regelungen und Vorgehensweisen haben das Ziel, Patienten, Besucher und Mitarbeiter vor Infektionen zu schützen und sind entsprechend der gesetzlichen Vorschriften und Richtlinien erstellt. Die Krankenhaushygiene wird durch zwei Hygienefachkräfte und zwei hygienebeauftragte Ärztinnen organisiert und sichergestellt. Eine Hygienekommission tagt regelmäßig. Sie initiiert Maßnahmen zur Erkennung, Verhütung und Bekämpfung von Krankenhausinfektionen. Die Umsetzung hygienerelevanter Anforderungen und die Einhaltung der Hygieneverordnungen werden durch Begehungen sichergestellt.

Hygienerelevante Daten

Festgelegte hygienerelevante Daten werden erfasst und ausgewertet. Über standardisierte Meldeformulare erfolgt die Erfassung und Meldung der Infektionen. Die hausinterne Informationsweitergabe ist geregelt. Statistiken über Hygienekeime werden nach dem Infektionsschutzgesetz erstellt und von den Hygienefachkräften und hygienebeauftragten Ärztinnen ausgewertet. Aufgrund dessen haben wir verschiedene Verbesserungen eingeleitet. So führen wir Maßnahmen zur Steigerung der Händehygiene durch und vergleichen uns diesbezüglich mit anderen Krankenhäusern.

Infektionsmanagement

Ziel ist die Erhaltung der Gesundheit von Patienten und Mitarbeitern, indem das Entstehen und die Verbreitung von Infektionen verhindert werden. Die Klinik gewährleistet durch verbindliche Regelungen die rechtzeitige Erkennung, Verhütung und Bekämpfung von Infektionskrankheiten. Dazu werden festgelegte Patientengruppen auf Problemkeime untersucht. Weiterhin setzen wir verletzungssichere Kanülen und Schutzkleidung ein und schulen unsere Mitarbeiter regelmäßig.

Arzneimittel

Die Klinik gewährleistet sichere und qualitativ hochwertige Versorgung mit Arzneimitteln und Materialien. Zur Versorgung mit Arzneimitteln besteht ein Kooperationsvertrag mit einer externen Apotheke. Es existieren schriftliche Regelungen zum Umgang mit Arznei- und Betäubungsmitteln. Der sichere Einsatz von Arzneimitteln wird durch umfassende Aufklärung, Prüfung auf Wechselwirkungen und doppelte Kontrolle vor Abgabe an den Patienten sichergestellt. Die Bevorratung, Lagerung und die Haltbarkeit der Arzneimittel werden regelmäßig intern und durch Begehungen der Apotheke kontrolliert.

Blutkomponenten und Plasmaderivate

In den LWL-Kliniken Lippstadt und Warstein werden keine Blutkomponenten, Plasmaderivate sowie Eigen- und Fremdblut eingesetzt.

Medizinprodukte

Die Zuständigkeiten für die eingesetzten technischen und nichttechnischen Medizinprodukte (Instandhaltung, technische Kontrollen, Einweisungen und Schulungen von Mitarbeitern) sind verbindlich geregelt. Ein Mitarbeiter nimmt dabei koordinierende Aufgaben wahr. Mit der Instandsetzung, Wartung und Reparatur von Medizinprodukten werden ausschließlich Fachunternehmen beauftragt. Bei der Einführung neuer Medizinprodukte erfolgen Einweisungen für die Mitarbeiter.

4 Informations- und Kommunikationswesen

Aufbau und Nutzung der Kommunikationstechnologie

Ziel ist es, allen Mitarbeitern Zugang zu allen relevanten Informationen zu bieten und durch das EDV-gestützte System Informations- und Kommunikationsabläufe zu optimieren. Dabei bedienen wir uns der Kompetenz und des Wissens des Trägers, der dafür eine eigene Abteilung geschaffen hat. Aufgrund der vorhandenen Infrastruktur ist den Anwendern eine Nutzung der vorhandenen Systeme im Rahmen ihrer Berechtigungen möglich. Regelmäßige Datensicherungen und entsprechende Maßnahmen zur Verhinderung eines Zugriffs von außen tragen zum Schutz der Daten bei.

Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung von Patientendaten

Regelungen zur Führung und Dokumentation von Patientendaten, zur Archivierung und zu Verantwortlichkeiten im Hinblick auf die Patientendokumentation liegen in verbindlicher Form vor. Die Archivordnung regelt ergänzend den Umgang mit Patientenakten im Archiv. Mitarbeiter, die Dokumentationen vornehmen, sind in die Führung und Dokumentation von Patientendaten eingewiesen. Die Prüfung auf Vollständigkeit und Richtigkeit erfolgt an mehreren Stellen. Schweigepflicht und Datenschutz haben im Umgang mit Patientendaten oberste Priorität.

Verfügbarkeit von Patientendaten

Für die an der Versorgung der Patienten beteiligten Mitarbeiter ist direkter Zugang zu den für sie relevanten Patientendaten gewährleistet. Dies umfasst den Zugriff auf die elektronischen Systeme oder die Patientenakten. Derzeit weiten wir die elektronische Erfassung aller Patientendaten immer weiter aus und steigern dadurch die Verfügbarkeit kontinuierlich.

Information der Krankenhausleitung

In einem Konzept haben wir geregelt, wie und über welche Themen die Krankenhausleitung informiert wird. Dies umfasst nicht nur Informationen von außerhalb, sondern auch Informationen aus den einzelnen Bereichen des Krankenhauses. Für besondere Vorkommnisse und meldepflichtige Ereignisse, die einen öffentlichkeitswirksamen Charakter für die Kliniken haben könnten, gibt es spezielle Regelungen. Durch die etablierte Gremienarbeit und festgelegte Kommunikationsstrukturen werden der Krankenhausleitung Informationen verlässlich zugeführt.

Informationsweitergabe (intern/extern)

Um eine optimale Behandlung der Patienten und reibungslose Abläufe zwischen den Abteilungen, Berufsgruppen und externen Partnern zu gewährleisten, ist eine zielgerichtete und umfassende Informationsweitergabe unerlässlich. Aus diesem Grund gibt es in den Kliniken ein umfassendes, berufsgruppenübergreifendes Besprechungswesen. Um eine effektive Kommunikation zu unterstützen, werden den Mitarbeitern Schulungen zur Förderung ihrer kommunikativen Kompetenzen angeboten.

Organisation und Service

In beiden Kliniken sind zentrale Informationsstellen eingerichtet. Die Mitarbeiter dieser Informationsstellen sind zur Wahrnehmung ihrer speziellen Aufgaben geschult. Hier liegen alle notwendigen Informationen wie aktuelle Dienstpläne oder Notrufnummern vor. Dadurch ist sichergestellt, dass jederzeit alle entsprechenden Anfragen bearbeitet werden können.

Regelungen zum Datenschutz

Die Wahrung der Patienten- und Mitarbeiterrechte in Bezug auf die persönlichen Daten ist für die LWL-Kliniken Lippstadt und Warstein selbstverständlich. Dazu bedienen wir uns der Kompetenz des Trägers, der einen Datenschutzbeauftragten benannt hat. Dieser wird in den Kliniken durch Datenschutzansprechpartner unterstützt. Die Regelungen zum Datenschutz liegen in schriftlicher Form vor.

5 Führung

Vision, Philosophie und Leitbild

Wir haben die Vision, dass unsere Kliniken sich zu einem Kompetenzzentrum für psychische/seelische Gesundheit in unserer Versorgungsregion entwickeln. Dieser Vision folgend haben wir ein Leitbild unter breiter Beteiligung der Mitarbeiter entwickelt. Dieses beschreibt u.a. unser Menschenbild, unser Führungsverständnis und die angestrebten Unternehmensziele. Zur Identifikation der Mitarbeiter mit dem Leitbild ist dies an zentralen Stellen in den Kliniken ausgehängt und wurde den Mitarbeitern in unterschiedlichster Form z.B. als Lesezeichen ausgehändigt.

Durchführung vertrauensbildender und -fördernder Maßnahmen

Um eine hierarchie- und abteilungsübergreifende, vertrauensvolle Zusammenarbeit aller Mitarbeiter zu erreichen, wird ein wertschätzender Umgang miteinander und eine offene Kommunikation auf der Grundlage unseres Leitbildes und der Führungsgrundsätze gepflegt. Dieses Verständnis prägen wir durch regelmäßige Gespräche mit unseren Mitarbeitern, aktive Angebote für den Gesundheitsschutz oder schriftliche Regelungen für den Fall, dass Mitarbeiter erkranken.

Ethische und kulturelle Aufgaben, sowie weltanschauliche und religiöse Bedürfnisse

Unserem Leitbild entsprechend stehen die Menschen, die sich uns anvertrauen, im Mittelpunkt unseres Handelns. Unsere Auffassung von Ethik geht von den Grundsätzen einer individuellen Behandlung, Autonomie und Würde eines jeden Patienten aus. Bereits 2008 haben wir eine standortübergreifende Ethikkommission gebildet. Diese befasst sich mit der Bearbeitung von ethischen Problemstellungen in unseren Kliniken in strukturierten Besprechungen.

Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung

Auf den Grundlagen unserer Vision, der Philosophie und des Leitbildes entwickeln wir zusammen mit dem Träger unsere Strategie- und Zielplanung in regelmäßigen Ziel- und Strategietagungen. Ziele sind neben der wirtschaftlichen Stärkung der Standorte die Entwicklung und der Ausbau von Behandlungs- und Versorgungsangeboten entsprechend der Bedarfe der Bevölkerung, die Ausweitung der internen und externen Kundenorientierung sowie der Ausbau der Kooperationen.

Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und Kooperationen

Wir fördern Beziehungen zu regionalen Kooperationspartnern und möchten das öffentliche Leben aktiv gestalten. Partnerschaften sollen durch eine aktive Öffentlichkeitsarbeit gestärkt werden. Soziale, kulturelle und wissenschaftliche Projekte werden initiiert und gefördert. Um in der Bevölkerung Berührungängste und Vorurteile abzubauen bieten wir auf dem Gelände der Kliniken Veranstaltungen für die Öffentlichkeit an.

Festlegung einer Organisationsstruktur

Zur Umsetzung der strategischen und operativen Ziele sowie zur Transparenz für interne und externe Kunden sind die Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten unserer Kliniken verbindlich festgelegt. Ansprechpartner sind mit ihren Aufgaben und Kompetenzen eindeutig festgelegt und bekannt. Die Gremienarbeit ist in der Besprechungsübersicht dargestellt. Diese wird langfristig geplant.

Effektivität und Effizienz der Arbeitsweise der Führungsgremien

Wir betreiben eine ergebnisorientierte Arbeitsweise der Leitungsgremien und Kommissionen durch festgelegte Aufgaben und Verantwortlichkeiten. Durch die Transparenz von Entscheidungen wird ein strukturierter und zielgerichteter Informationsfluss sichergestellt. Bei der Protokollierung von Sitzungen werden Verantwortlichkeiten und Zeitziele für umzusetzende Maßnahmen festgelegt. Die Prüfung der Umsetzung in der folgenden Besprechung sichert, dass alle getroffenen Maßnahmen bis zur Umsetzung verfolgt werden.

Innovation und Wissensmanagement

Als lernende Organisation werden in Ziel- und Strategietagungen Veränderungsnotwendigkeiten identifiziert und deren Umsetzung geplant. Bei der Durchführung von Maßnahmen zur Organisationsentwicklung werden neben den Mitarbeitern auch interne und externe Experten einbezogen. Mitarbeiter werden beim Aufrechterhalten ihres Wissens und dem Neuerwerb gezielt durch Fortbildungen, Schulungen und Fachliteratur unterstützt.

Externe Kommunikation

Ziel unserer Öffentlichkeitsarbeit ist u.a., über psychiatrische Erkrankungen und Behandlungsmöglichkeiten aufzuklären, unser Leistungsangebot darzustellen und aktiv zur Entstigmatisierung psychisch kranker Menschen beizutragen. Zu diesem Zweck haben wir die Verantwortlichkeiten für die Öffentlichkeitsarbeit geregelt und pflegen einen engen Kontakt mit der Presse und niedergelassenen Ärzten. Jedes Jahr werden zahlreiche Veranstaltungen für die Öffentlichkeit angeboten wie z.B. Fachtagungen, Tage der offenen Tür oder ähnliches.

Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagementsystems

Durch den Aufbau und die Weiterentwicklung eines Risikomanagements in allen Krankenhausbereichen wollen wir ein hohes Maß an Sicherheit für Patienten und die Kliniken sicherstellen. Dies umfasst die systematische Erhebung von Risiken in den Bereichen der Kliniken. Nach der Erhebung sollen die Risiken strukturiert bewertet und Maßnahmen zur Minimierung der identifizierten Risiken abgeleitet werden. Konzeptionell sind wir bestrebt, eine innere Vertrauenskultur aufzubauen, die das Melden von kritischen Zwischenfällen unterstützt, um Risiken des Krankenhauses frühzeitig zu erkennen, analysieren und verhindern zu können.

6 Qualitätsmanagement

Organisation

Unser Qualitätsmanagement (QM) ist in einem schriftlichen Konzept geregelt. Dieses regelt den Aufbau des QM und die Abläufe und Verantwortlichkeiten. Die Strukturen des einrichtungsbezogenen QM sind derart aufgebaut, dass die Mitarbeiter breit in das System eingebunden sind. Die Krankenhausleitung, Gremien des QM sowie Führungskräfte sind für die Umsetzung der Qualitätspolitik und -ziele verantwortlich. Ein elektronisches Handbuch mit allen Unterlagen des Hauses steht als Arbeits-, Informations- und Wissensplattform allen Mitarbeitern zur Verfügung.

Vernetzung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierung

Durch die regelmäßige Überprüfung und Verbesserung bestehender sowie die Etablierung neuer Prozesse erreichen wir, dass Patienten, Angehörige, Mitarbeiter und Kooperationspartner von funktionierenden Abläufen profitieren. Im Zuge der Analyse und Beschreibung von Prozessen werden inhaltliche und ablaufrelevante Stärken und Verbesserungspotentiale identifiziert und optimiert.

Patientenbefragung

Rückmeldungen unserer Patienten zur Zufriedenheit mit unseren Angeboten erfassen wir durch jährliche schriftliche Patientenbefragungen in den LWL-Kliniken. Diese werden durch abteilungs- oder fachspezifische Befragungen ergänzt. Die Befragungen werden datenschutzkonform ausgewertet, um die Anonymität der Patienten zu gewährleisten. Die Ergebnisse werden gemeinsam besprochen und Maßnahmen geplant und umgesetzt.

Befragung externer Einrichtungen

Es werden anlass- oder themenbezogene Befragungen externer Einrichtungen durchgeführt. Dies können z.B. niedergelassene Ärzte oder andere Einrichtungen wie Pflegeheime oder Wohnverbände sein. Aus den Ergebnissen ziehen wir gemeinsam Schlussfolgerungen und verändern unsere Abläufe.

Mitarbeiterbefragung

Eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit verstehen wir als einen wichtigen Indikator für den Erfolg und die Weiterentwicklung unserer Kliniken. Die Mitarbeiter sind Experten für ihre jeweiligen Arbeitsbereiche. Durch regelmäßige anonyme Mitarbeiterbefragungen wird die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter erfasst. Die Ergebnisse werden klinikweit veröffentlicht. In Arbeitsgruppen werden aus den Ergebnissen Schlussfolgerungen gezogen und Maßnahmen abgeleitet.

Umgang mit Wünschen und Beschwerden

Patienten, Angehörige und externe Partner sollen motiviert werden, Ideen, Lob, Wünsche, Vorschläge und Beschwerden zu äußern. Dafür können sich die Beschwerdeführer sowohl an den Landschaftsverband Westfalen-Lippe als Träger der Klinik als auch an uns als Klinik direkt wenden. In beiden Fällen ist schriftlich festgelegt, wie mit der Beschwerde umgegangen wird.

Erhebung und Nutzung von qualitätsrelevanten Daten

Um die medizinische, pflegerische und therapeutische Qualität erfassen und analysieren zu können, werden zahlreiche unterschiedliche Daten zu den einzelnen Prozessen erhoben. Dazu verwenden wir unterschiedliche Methoden wie z.B. Befragungen, interne strukturierte Begehungen der einzelnen Bereiche und unterschiedliche Statistiken zu verschiedenen Themenfeldern. Aus den Ergebnissen leiten wir Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität ab.

Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. externen Qualitätssicherung

Wir erfüllen die gesetzlichen Vorgaben der externen Qualitätssicherung und stellen eine fristgerechte und vollständige Übermittlung der Daten an externe Institutionen sicher. Die Datenauswertungen werden den Verantwortlichen zur Verfügung gestellt und in den jeweiligen Gremien, im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, bearbeitet.