

Qualitätsmanagement in der LVR-Klinik Düren

Wir sind verantwortlich!

- die Betriebsleitung der Klinik
- die Qualitätsmanagerin
- die Qualitätsbeauftragten der Abteilungen
- die internen Auditoren
- alle Mitarbeiter der Klinik

Unsere Aufgaben und Ziele:

- mit offenen Augen durch die Klinik gehen
- verbindliches Handeln
- Abläufe verbessern
- Risiken verringern
- in Projekten neue Verfahren entwickeln und einführen
- Missstände erkennen und beheben
- Beschwerden, Fehler und kritische Situationen als Chance für systematisch Verbesserungen nutzen
- Zufriedenheit von Patienten, Gästen, Kooperationspartner und Mitarbeiter weiter stärken
- Transparenz nach innen und außen schaffen

Krankenhaus-Zertifizierung nach KTQ

KTQ steht für:

Kooperation für Transparenz und Qualität im Gesundheitswesen.

Die Kategorien des KTQ-Modells sind:

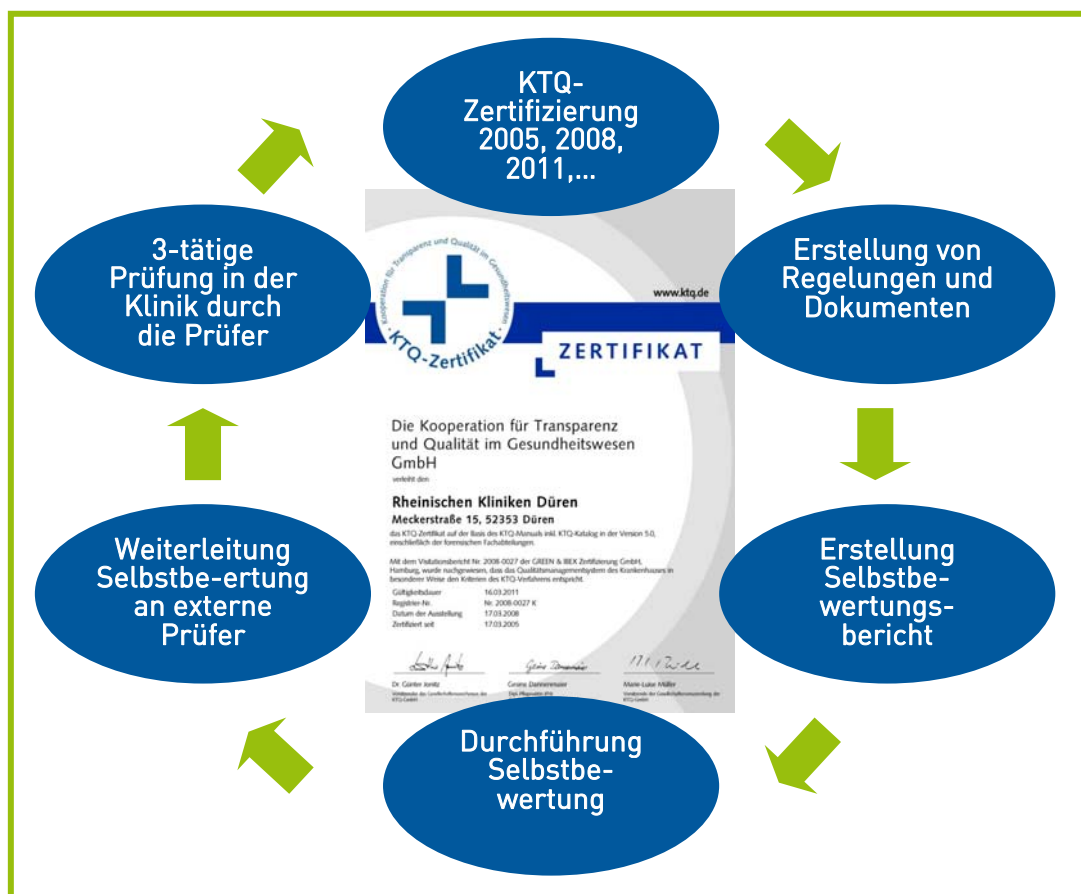
- (1) Patientenorientierung, (2) Mitarbeiterorientierung,
 (3) Sicherheit, (4) Informations-/Kommunikationswesen,
 (5) Führung, (6) Qualitätsmanagement.

Bewertet wird nach dem **PDCA-Zyklus**:

Plan: systematische Planung **Do:** tatsächliche Durchführung

Check: Wird Planungen entsprochen? Besteht Verbesserungsbedarf?

Act: Durchführung von Verbesserungen



Die LVR-Klinik Düren hat 2008 als dritte deutsche Klinik auch die Erweiterung des KTQ-Zertifikats für die forensischen Abteilungen erhalten.

QM in der LVR-Klinik Düren

hinsehen – bemerken - verbessern

Interne Audits

Interne Auditoren/Klinikmitarbeiter prüfen an den Arbeitsplätzen, ob die geltenden Regelungen bekannt und umgesetzt sind. Sie erfassen Verbesserungsbedarf und Stärken, die auch für andere Bereiche hilfreich sein können.

Befragungen

Regelmäßige Befragungen von:

Patienten,
Gästen,
Mitarbeitern und
Kooperationspartnern



Anregungs- und Beschwerdemanagement

Beschwerden, Anregungen, Lob:

erfassen,
ernst nehmen,
bearbeiten und
analysieren.

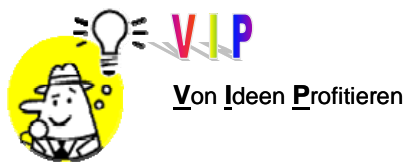


Vorkommnisse, Fehler

Aggressives Verhalten von Patienten, Stürze, Entweichungen, falsche Medikamentengabe, Sachbeschädigungen,...

Erfassen, bearbeiten, analysieren, Maßnahmen zur Vermeidung erarbeiten.

Ideenmanagement



Vorschläge der Mitarbeiter für Verbesserungen nutzen.

Projektarbeit

Neuerungen

in Projekten erarbeiten, einführen (ggf. mit vorheriger Testphase) und den Erfolg überprüfen.