

# Qualitätsbericht

für das

## EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung Düsseldorf

am

### St. Vinzenz-Krankenhaus Düsseldorf

### Klinik für Orthopädie

Berichtszeitraum: 01.01. – 31.12.2016

**Chefarzt**

**PD Dr. med. Christoph Schnurr**

Leiter des EndoprothetikZentrums der Maximalversorgung

Schloßstr. 85 / 40477 Düsseldorf

<http://www.vkkd-kliniken.de>

0211 / 958 - 2941

0211 / 958 - 2890

ortho@vkkd-kliniken.de



**EPRD**  
Endoprothesenregister  
Deutschland

**Klinik für Orthopädie - EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung  
 Qualitätsbericht 2016**

**Inhalt**

Unsere Qualitätspolitik .....	4
Medizinische Leistungsangebote .....	5
Durchgeführte Operationen .....	5
Ärztliches Personal .....	6
Nicht ärztliches Personal .....	7
Patientenzufriedenheit .....	8
Ausgewählte Qualitätsindikatoren:.....	9
Komplikationsstatistik zum Zeitpunkt der Entlassung .....	9
Qualitäts-Risikomanagement.....	9
Hygiene im EPZ.....	10
Wartezeiten.....	10
Teilnahme am Endoprothetikregister (EPRD).....	11
Kooperationspartner .....	11
Service und Dienstleistungen .....	11
Lob- und Beschwerdemanagement .....	13

## Klinik für Orthopädie - EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung Qualitätsbericht 2016

### Einleitung

Das EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung am St. Vinzenz-Krankenhaus stellt einen zentralen Bereich der Klinik für Orthopädie dar. Die Bezeichnung „EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung“ wurde in Düsseldorf bislang nur dem St. Vinzenz-Krankenhaus verliehen, da es sich durch außerordentliche fachliche- und organisatorische Kompetenzen für hochwertige Primär- und Wechseloperationen auszeichnet. Neben einer hohen Operationszahl jedes einzelnen Operateurs sind u.a. die Anzahl komplexer Wechseloperationen, die Übermittlung an das deutsche Endoprothesenregister EPRD, die 24h Bereitschaft für Anästhesie und Computertomographie und eine intensivmedizinische Versorgung nachzuweisen.

In den letzten Jahren hat das Team des EndoprothetikZentrums der Maximalversorgung eine weit über der geforderten Mindestmenge liegende Anzahl dieser Operationen/Jahr durchgeführt. Ziel des EndoprothetikZentrums ist es dabei, eine qualifizierte, umfassende und kontinuierliche Behandlung von Patienten mit Erkrankungen der Gelenke zu gewährleisten. Zu diesem Zweck bestehen Kooperationen mit anderen hochspezialisierten Einrichtungen und Abteilungen wie z. B. der Anästhesie, der Inneren Medizin, der Radiologie, Physiotherapie und Sozialdienst, um durch interdisziplinäre Diagnostik, Behandlung und Nachsorge eine optimale Versorgung der Patienten sicherzustellen

Standardisierte Abläufe von der Ambulanzvorstellung bis zur Entlassung auf der einen Seite und individuelle Operations- und Behandlungsplanung auf der anderen Seite sorgen für eine sichere patientenorientierte Behandlung. Das Ergebnis für die Patienten liegt dabei in der Linderung von Schmerzen und der Verbesserung von Beweglichkeit und Belastbarkeit der Gelenke.

Die Kombination aus einem motivierten Team, modernen Operationsmethoden mit bewährten Implantatsystemen und eine ständige Weiterentwicklung nach aktuellen wissenschaftlichen Standards machen das EndoprothetikZentrum am St. Vinzenz-Krankenhaus aus.

Dass die hohen gestellten Qualitätsansprüche auch umgesetzt werden, zeigt unter anderem das gute Umfrageergebnis zur Zufriedenheit der Patienten des EndoprothetikZentrums.

Nicht umsonst zeigt die Tatsache, dass die Orthopädie des St. Vinzenz Krankenhauses wiederholt auch 2016 in die Focus-Besten-Liste der nationalen TOP-Kliniken aufgenommen wurde, die hohe Weiterempfehlungsrate auch unter den befragten einweisenden Ärzten.

Das St. Vinzenz-Krankenhaus ist eine Einrichtung des Verbund katholischer Kliniken für die Region Düsseldorf (VKKD). Der VKKD betreibt heute fünf Krankenhäuser, eine Rehabilitationsklinik und ein Altenkrankenheim mit insgesamt 1.600 Betten. Etwa 2.931 Mitarbeiter versorgen jährlich ca. 100.000 Patienten. Von der interdisziplinären Zusammenarbeit aller Klinikeinrichtungen profitieren insbesondere auch die Patienten. Der VKKD hält ein differenziertes Angebot von Gesundheitsdienstleistungen, von der akuten Krankenhausversorgung über stationäre und ambulante Rehabilitation bis hin zum ambulanten Operieren bereit. Damit ist der VKKD einer der leistungsfähigsten Anbieter von Gesundheitsdienstleistungen in der Region Düsseldorf.

**Klinik für Orthopädie - EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung  
 Qualitätsbericht 2016**

***Unsere Qualitätspolitik***

Die Qualitätspolitik des EndoprothetikZentrums fußt auf dem Unternehmensleitbild des VKKD und realisiert sich in den Grundprinzipien:

<b>Sicherheit</b>	<b>Qualitäts- management</b>
<b>Zuverlässigkeit</b>	<b>Zufriedenheit</b>

1. Das Streben nach Qualität ist Aufgabe für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
2. Qualitätsmanagement ist in besonderem Maße Führungsaufgabe.
3. Oberstes Ziel des Qualitätsmanagement ist dabei das stetige Streben nach Sicherheit und Zuverlässigkeit für zufriedene Patienten, Mitarbeiter und Kunden bei wirtschaftlichen Prozessen.

Die Ziele des EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung werden dabei in vier Dimensionen ausgerichtet:

- Sie dienen den Patienten
- Sie sichern nachhaltig die Wirtschaftlichkeit
- Sie entwickeln die Möglichkeiten der Einrichtungen
- Sie sind konkret, messbar und transparent

Im Qualitätsmanagement bündelt das EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung Methoden und Verfahren, um die erwarteten Ausprägungen von Sicherheit, Zuverlässigkeit und Zufriedenheit zu gewährleisten. Dies bedeutet:

**Sicherheit durch Risikomanagement**

- Berichtssystem für kritische Zwischenfälle(CIRS)
- Beschwerdemanagement
- Schadensfallmanagement

**Zuverlässigkeit durch kontinuierliche Verbesserung**

- Prozessaudits in medizinischen, pflegerischen und therapeutischen Abläufen
- Lieferantenaudits
- Systemaudits in Managementprozessen
- Zertifizierungsverfahren
- Innerbetriebliches Vorschlagswesen

**Zufriedenheit durch das Wissen um Bedürfnisse und Wünsche**

- Befragen von Patienten, deren Angehörigen und zuweisenden Ärzten
- Befragen von Mitarbeitern
- Befragen von Partnern

**Klinik für Orthopädie - EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung  
 Qualitätsbericht 2016**

***Medizinische Leistungsangebote***

Das EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung Düsseldorf wird getragen durch die Klinik für Orthopädie als Hauptabteilung am St. Vinzenz-Krankenhaus Düsseldorf.

- Endoprothetik / Zertifiziertes EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung mit Hüft- und Knieendoprothetik, einschließlich aufwändiger Revisions-/Wechselendoprothetik, Eingriffe auch minimalinvasiv.
- Operationsverfahren gestützt durch Computernavigation am Knie- und Hüftgelenk (moderne Navigationssoftware und patientenspezifische 3D-Positionierungsinstrumente)
- Arthroskopische Operationen / Arthroskopische Hüftgelenkoperationen mit Entfernung und Wiederherstellung defekter Gewebes- und Gelenkanteilen. Arthroskopie bei einliegender Endoprothese am Kniegelenk (auch mit PE-Entnahme zum Infektausschluss)
- Diagnostik und Therapie von Arthropathien / MRT- und Röntgen-Diagnostik, arthroskopische/offen-chirurgische Gelenkoperation mit feingeweblicher Untersuchung (Histologie), Knorpeltherapie, Gelenkersatz / -teilersatz.
- Diagnostik und Therapie von Krankheiten der Synovialis und der Sehnen
- Konservative Arthrosetherapie und Akutschmerzbehandlung

Das Leistungsangebot wird im Bereich der Erkrankungen des Bewegungsapparates durch die Nachbarkliniken der Fußchirurgie, Sportorthopädie, Unfallchirurgie, Wirbelsäulenchirurgie und Schmerztherapie ergänzt.

***Durchgeführte Operationen***

<b>Eingriff</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Hüft-TEP primär	273	264	295	381
Hüft-TEP bei SH-Fraktur				4
Hüft-TEP-Wechsel/Revision	63	60	61	58
Knie-TEP primär	168	178	185	258
Knie-TEP-Wechsel/Revision	29	33	49	39
Knie-TEP bei Fraktur				1
<b>Summe</b>	<b>533</b>	<b>535</b>	<b>590</b>	<b>745</b>

**Ambulante Behandlungsmöglichkeiten**

Notfallambulanz (24h)

**Klinik für Orthopädie - EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung  
 Qualitätsbericht 2016**

**Ärztliches Personal**

Leitung	<b>Chefarzt PD Dr. med. Christoph Schnurr</b>	<b>Seniorhauptoperateur des EndoprothetikZentrums</b>  Facharzt für Orthopädie / Unfallchirurgie - Spezielle Orthopädische Chirurgie - D.A.F Zertifikat Fußchirurgie - Arzt im Rettungsdienst
Koordinator	<b>Ltd. Oberarzt Dr. med. Christoph Sardemann</b>	<b>Seniorhauptoperateur des EndoprothetikZentrums</b>  Facharzt für Orthopädie / Unfallchirurgie - Chirotherapie / Manuelle Medizin - Sportmedizin - Zertifizierter Arthroskopieur durch die Arbeitsgemeinschaft für Arthroskopie (AGA)
QM - Beauftragter	<b>Oberarzt Dr. med. Matthias Adler</b>	<b>Seniorhauptoperateur des EndoprothetikZentrums</b>  Facharzt für Orthopädie / Unfallchirurgie - Hygienebeauftragter Arzt - „Antibiotic Steward“
	<b>Oberarzt Dr. med. Arndt Ostertag</b>	<b>Seniorhauptoperateur des EndoprothetikZentrums</b>  Facharzt für Orthopädie/ Unfallchirurgie Facharzt für Chirurgie - Prüfarzt
	<b>Dr. med. Wolfgang Wille</b>	<b>Hauptoperateur des EndoprothetikZentrums</b>  Facharzt für Orthopädie - Chirotherapie/Manuelle Medizin

Zusatz-Weiterbildungen erweitern die Fachexpertise unserer Ärzte in den Bereichen:

- Akupunktur
- Manuelle Medizin/Chirotherapie
- Notfallmedizin
- Spezielle Orthopädische Chirurgie
- Sportmedizin

## Klinik für Orthopädie - EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung Qualitätsbericht 2016

### ***Nicht ärztliches Personal***

#### Das Pflegepersonal

Insgesamt 20 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bilden das Team des Pflegedienstes, darunter:

- Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen
- Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen
- Pflegehelfer und Pflegehelferinnen
- Operationstechnische Assistenten und Operationstechnische Assistentinnen

#### Die Physiotherapie

Insgesamt 15 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bilden das Team der Physiotherapie und Physikalischen Therapie.

So kann ein breites Leistungsangebot u.a.:

- frühfunktionelle Krankengymnastik
- manuelle Therapie
- Lymphdrainage
- physikalische Maßnahmen
- Bewegungsbad

den Patienten des EndoprothetikZentrums zur Verfügung gestellt werden.

Die Leistungen stehen vorrangig den stationären Patienten zur Verfügung. Eine poststationäre Nachbehandlung wird zusätzlich in den gut ausgestatteten Räumlichkeiten der Physiotherapie angeboten. Für Patienten der integrierten Versorgung wird auch eine prästationäre Therapie vor der Operation angeboten.

**Klinik für Orthopädie - EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung  
Qualitätsbericht 2016**

***Patientenzufriedenheit***

Der Befragungsbogen lehnt sich an den PEQ- Fragebogen der „Weiße Liste“ und PEQ AOK an. Die Befragung erfolgt nach den festgelegten Richtlinien des VKKD.

2016 wurden 384 Fragebögen ausgewertet

Frage	Zufrie- denheit in %	Zufrie- denheit in%
	2015	2016
Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der ärztlichen Behandlung berücksichtigt?	89,9	90,5
Wie beurteilen Sie den Umgang der Ärztinnen und Ärzte im Krankenhaus mit Ihnen?	92,0	93,4
Wurden Sie von den Ärztinnen und Ärzten im Krankenhaus insgesamt angemessen informiert?	91,5	90,8
Wie schätzen Sie die Qualität der medizinischen Versorgung in Ihrem Krankenhaus ein?	93,0	94,1
Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch die Pflegekräfte berücksichtigt?	89,1	89,2
Wie beurteilen Sie den Umgang der Pflegekräfte mit Ihnen?	91,9	91,9
Wurden Sie von den Pflegekräften insgesamt angemessen informiert?	87,1	88,1
Wie schätzen Sie die Qualität der pflegerischen Betreuung in Ihrem Krankenhaus ein?	87,6	88,7
Mussten Sie während des Krankenhausaufenthaltes häufig warten?	82,6	82,0
Verlief die Aufnahme ins Krankenhaus zügig und reibungslos.	86,9	86,8
Wie beurteilen Sie die Sauberkeit in Ihrem Krankenhaus?	81,1	77,6
Entsprach die Essensversorgung im Krankenhaus Ihren Bedürfnissen?	79,3	75,6
Wie gut war Ihre Entlassung durch das Krankenhaus organisiert?	87,3	88,4
Würden Sie das Krankenhaus Ihrer besten Freundin/Ihrem besten Freund empfehlen?	90,4	92,0
Hat sich Ihr Gesundheitszustand durch den Krankenhausaufenthalt verbessert?	87,2	88,1
Ärztliche Versorgung	91,4	92,2
Pflegerische Versorgung	87,3	89,5
Organisation	82,6	85,7
Service	83,3	76,6
Weiterempfehlung	90,4	92,0



**Klinik für Orthopädie - EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung**  
**Qualitätsbericht 2016**

Gesundheitszustand verbessert?	87,2	88,1
--------------------------------	------	------

## Klinik für Orthopädie - EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung Qualitätsbericht 2016

### **Ausgewählte Qualitätsindikatoren:**

Das EndoprothetikZentrum überwacht seine Ergebnisqualität mittels:

1. Externe Vergleichende Qualitätssicherung / [Qualitätsbericht / Krankenhausnavigator](#)
2. Endprothesenregister Deutschland
3. QKK (Qualitätsindikatoren Kirchlicher Krankenhäuser)

### **Komplikationsstatistik 2016 zum Zeitpunkt der Entlassung**

<b>Hüft-Endoprothesen-Erstimplantation</b>	<b>Rate</b>
Gefäßläsion oder Nervenschaden	0 %
Implantatfehlage, Implantatdislokation oder Fraktur	0,9 %
Endoprothesenluxation	0 %
Postoperative Wundinfektion	0 %
Mortalität	0 %

<b>Knie-Totalendoprothesen-Erstimplantation</b>	<b>Rate</b>
Gefäßläsion oder Nervenschaden	0,4 %
Implantatfehlage, Implantatdislokation oder Fraktur	0,4 %
Postoperative Wundinfektion	0,4 %
Mortalität	0,4 %

### **Qualitäts-Risikomanagement**

Eine zentrale Arbeitsgruppe tauscht sich regelmäßig / monatlich zu Qualität und Risiken der Behandlung unserer Patienten aus. Dazu gehören:

- Ärzte
- Pflegekräfte
- Therapeuten
- Verwaltungsmitarbeiter
- Beschwerdemanagerin der Geschäftsführung
- Beauftragte für Qualitäts- und Risikomanagement der Geschäftsführung

### **Fehlermeldesystem (CIRS)**

#### **Für das EndoprothetikZentrum werden ausgewertet**

- Klinik für Orthopädie und Ambulanz
- OP und Intensivstation
- Sterilgut Service
- Diagnostische Radiologie
- Pflegedienst
- Labormedizin
- Hygiene
- Wäscheservice
- Speisenversorgung
- Reinigung

## Klinik für Orthopädie - EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung Qualitätsbericht 2016

Insgesamt wurden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern 62 Meldungen bearbeitet.  
 Verbesserungen ergaben sich dabei aus:

- 3 Beschwerden
- 3 Verbesserungsvorschlag
- 30 Beinahefehlern (CIRS)

### Aus dem Fehlermeldesystem angestoßene Verbesserungen

- OP - Statut angepasst / Verbesserung des Sicherheitskonzepts für Patienten
- Organisaionsanpassung in der Sterilgutversorgung / Schnellere Lieferung
- Anpassung und Durchführung von Schulungen
- Verbesserung der Abläufe auf der Station / Einführung von zusätzlichen Kontrollen.
- Reparaturen / Neubeschaffung von Ausstattungen

### Ansprechperson für das Qualitätsmanagement

Frau Heike von der Weppen Qualitätsmanagementbeauftragte der Geschäftsführung 0211 958 8185 0211 958 2460 heike.vonderweppen@vkkd-kliniken.de	Herr Oberarzt Dr. med. Matthias Adler Qualitätsmanagementbeauftragter des EndoprothetikZentrum 0211 958 8078 matthias.adler@vkkd-kliniken.de
--	--

### Hygiene im EPZ

Ein Team von Spezialisten in der Krankenhaushygiene sorgen für die Sicherheit unserer Patienten vor Infektionen. Dazu gehören:

- Hygienebeauftragte Ärzte und hygienebeauftragte Ärztinnen
- Fachgesundheits- und Krankenpfleger "Hygienefachkräfte" (HFK)
- Hygienebeauftragte in der Pflege

Weitere Informationen zur Hygiene:

- Teilnahme am Krankenhaus-Infektions-Surveillance-System (KISS) des nationalen Referenzzentrums für Surveillance von nosokomialen Infektionen
- Teilnahme an anderen regionalen, nationalen oder internationalen Netzwerken zur Prävention von nosokomialen Infektionen
- Jährliche Überprüfung der Aufbereitung und Sterilisation von Medizinprodukten / Im Rahmen der jährlichen Audits und Validierung der Geräte
- Regelmäßig tagende Hygienekommission / halbjährlich. Der VKKD hat eine übergeordnete Hygienekommission, die Hygienethemen behandelt, die alle Häuser betreffen. Neben der Beschäftigung von Hygienefachkräften, Hygienebeauftragten Ärzten/Pflege, einem Desinfektor und einer Krankenhaushygienikerin hat der Verbund zur Zeit 21 ABS-Beauftragte.
- Risikoadaptiertes MRSA Aufnahmescreening / Generelles Aufnahmescreening!
- Schulungen der Mitarbeiter zum Umgang mit von MRSA / MRE / Noro-Viren besiedelten Patienten

## Klinik für Orthopädie - EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung Qualitätsbericht 2016

- Schulungen der Mitarbeiter zu hygienebezogenen Themen

### **Wartezeiten**

Das EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung möchte, dass seine Patienten ohne lange Wartezeiten auf einen Termin behandelt werden. Gleichsam soll an einem vereinbarten Termin möglichst wenig vermeidbare Wartezeit anfallen.

Regelmäßig werden die Wartezeiten für unsere Patienten gemessen und bewertet. Aktuell liegen die Ergebnisse bei:

- Die Wartezeiten auf einen Termin nach Anfrage im Sekretariat liegt unter 8 Werktagen
- Durchschnittliche Wartezeit des Patienten in den Sprechstunden bis zum ersten Arztkontakt in der Endoprothetikprechstunde durchschnittlich bei 10 Minuten

### **Teilnahme am Endoprothetikregister Deutschland (EPRD)**

Beim Endoprothesenregister Deutschland werden die verwendeten Prothesenbestandteile zentral in einer Datenbank erfasst und durch das EPRD statistisch ausgewertet. So kann die Nachhaltigkeit zum Wohle des Patienten in der Endoprothetik verbessert werden.

Seit Frühjahr 2014 nimmt das EndoprothetikZentrum am Endoprothesenregister Deutschland teil.

Die regelgerechte Datenübermittlung wurde dem EndoprothetikZentrum regelmäßig mittels EPRD-Zertifikat bescheinigt.

### **Kooperationspartner**

Interne Kooperationspartner:

- Klinik für Innere Medizin, St. Vinzenz-Krankenhaus
- Klinik für Anästhesie, St. Vinzenz-Krankenhaus
- Klinik für Radiologie, St. Vinzenz-Krankenhaus
- Sozialdienst, St. Vinzenz-Krankenhaus
- Physiotherapie, St. Vinzenz-Krankenhaus

Externe Kooperationspartner:

- Radiologische Praxis Dr. Gebing, am St. Vinzenz-Krankenhaus
- Klinik für Gefäßchirurgie, Augusta Krankenhaus Düsseldorf
- Röntgeninstitut Düsseldorf – Nuklearmedizin - , Standort Marien Hospital Düsseldorf
- Klinik für Strahlentherapie und radiologische Onkologie, Marien Hospital Düsseldorf
- Medizinische Laboratorien Düsseldorf
- Institut für Pathologie, Krankenhaus Düren
- Firma Orthopädie-Technik Ginko GmbH, Düsseldorf

Darüber hinaus dient das EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung des St. Vinzenz-Krankenhauses als übergeordneter Kooperationspartner für folgende Endoprothetikzentren:

- Marienkrankenhaus, Düsseldorf-Kaiserswerth
- St. Marien-Hospital, Oberhausen

## Klinik für Orthopädie - EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung Qualitätsbericht 2016

- St. Josefshospital, Krefeld Uedingen

### ***Service und Dienstleistungen***

**Den Patienten des EndoprothetikZentrums steht ein breites Angebot an Service und Dienstleistungen zur Verfügung:**

- Angehörigenbetreuung/-beratung/-seminare
- Atemgymnastik
- Basale Stimulation
- Berufsberatung/ Rehabilitationsberatung
- Besondere Formen/ Konzepte der Betreuung von Sterbenden
- Bewegungsbad/ Wassergymnastik
- Diät- und Ernährungsberatung
- Eigenblutspende
- Entlassungsmanagement
- Kinästhetik
- Lymphdrainage
- Massage
- Medizinische Fußpflege
- Osteopathie/Chiropraktik/Manualtherapie
- Physikalische Therapie
- Physiotherapie/ Krankengymnastik
- Präventive Leistungsangebote/ Präventionskurse
- Rückenschule/ Haltungsschulung
- Schmerztherapie/ -management
- Sozialdienst
- Spezielle Angebote zur Anleitung und Beratung von Patienten und Angehörigen
- Spezielle Entspannungstherapie
- Spezielles Leistungsangebot für Diabetiker und Diabetikerinnen
- Sporttherapie/Bewegungstherapie
- Traditionelle Chinesische Medizin
- Versorgung mit Hilfsmitteln/ Orthopädietechnik
- Wärme- u. Kälteanwendungen
- Wundmanagement

### **Weitere Leistungsangebote**

- Andachtsraum / Unsere Kapelle im Erdgeschoss ist tagsüber immer zum Gebet oder einem stillen Aufenthalt geöffnet.
- Aufenthaltsräume
- Spiele und Bücher kostenfrei.
- Berücksichtigung von besonderen Ernährungsgewohnheiten (im Sinne von Kultursensibilität) / Entsprechende Ernährung für die Glaubensrichtungen Juden und Moslem / Wenn Ihnen eine spezielle Diät verordnet wurde, helfen Ihnen unsere

## Klinik für Orthopädie - EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung Qualitätsbericht 2016

Diätassistentinnen gerne bei der Aufstellung Ihres individuellen Speiseplans.

- Ein-Bett-Zimmer
- Ein-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle
- Empfangs- und Begleitedienst für Patienten und Patientinnen sowie Besucher und Besucherinnen durch ehrenamtliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen
- Grüne Damen und Herren
- Fernsehgerät am Bett/ im Zimmer / Hier entstehen dem Patienten nur Kosten für die Kopfhörer.
- Informationsveranstaltungen für Patienten und Patientinnen / Bitte informieren Sie sich aktuell in der Presse und auf unserer Internetseite
- Klinikeigene Parkplätze für Besucher und Patienten / 1,40 EUR pro Stunde / 7 EUR pro Tag / NUR stationär aufgenommene Patienten bekommen einen Sondertarif: für den 1. Tag 5,50 €, ab dem 2. Tag 4,00 €, 5 Tage max. 21,50 €
- Schwimmbad / Therapeutische Bewegungsbäder
- Seelsorge / Pfarrer Karl-Heinz Broich, katholische Seelsorge - ev. Pfarrerin Doris Taschner, evangelische Seelsorge
- Telefon // 1 EUR pro Tag (max) ins deutsche Festnetz / 0,15 EUR pro Minute ins deutsche Festnetz / 0 EUR bei eingehenden Anrufen / Für die Bereitstellung eines Telefons ist eine Vorauszahlung von 15 € zu leisten.
- Unterbringung Begleitperson / Die Aufnahme einer Begleitperson ist möglich. Die Mitarbeiter der Patientenaufnahme informieren Sie gerne und schließen die entsprechenden Vereinbarungen mit Ihnen ab.
- Wertfach / Tresor am Bett/ im Zimmer / Sie sollten auf keinen Fall Geld oder Wertgegenstände in Ihrem Nachttisch aufbewahren. Haben Sie bitte Verständnis dafür, dass wir leider nur für Gegenstände haften können, die uns zur Verwahrung anvertraut wurden. Sie können Ihre Wertgegenstände im Tresor in der Aufnahme zur Verwahrung geben.
- Zwei-Bett-Zimmer
- Zwei-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle

### Aspekt der Barrierefreiheit:

- Arbeit mit Piktogrammen
- Behandlungsmöglichkeiten durch fremdsprachiges Personal / Dolmetscherdienst
- geeignete Betten für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße (Übergröße, elektrisch verstellbar)
- Gut lesbare, große und kontrastreiche Beschriftung
- Hilfsgeräte zur Pflege für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße, z.B. Patientenlifter
- Hilfsmittel für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße, z.B. Anti-Thrombosestrümpfe
- OP-Einrichtungen für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße: Schleusen, OP-Tische
- Röntgeneinrichtungen für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße
- Rollstuhlgerecht bedienbarer Aufzug
- Rollstuhlgerechter Zugang zu allen/den meisten Serviceeinrichtungen
- Rollstuhlgerechte Toiletten für Besucher und Besucherinnen

## **Klinik für Orthopädie - EndoprothetikZentrum der Maximalversorgung Qualitätsbericht 2016**

- Übertragung von Informationen in LEICHTE SPRACHE
- Untersuchungsgeräte für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße: z.B. Körperwaagen, Blutdruckmanschetten
- Zimmer mit rollstuhlgerechter Toilette
- Zimmer mit rollstuhlgerechter Toilette und Dusche o.ä.

### ***Lob- und Beschwerdemanagement***

Das EndoprothetikZentrum hat ein Lob- und Beschwerdemanagement eingeführt. Ein schriftliches, verbindliches Konzept zum Beschwerdemanagement ist eingeführt und wird über die Beschwerdemanagerin der Geschäftsführung überwacht.

Eine Patientenfürsprecherin mit definierten Verantwortlichkeiten und Aufgaben ist benannt. Anonyme Eingabemöglichkeiten sind aber auch über das Internet [info@vinzenz-duesseldorf.de](mailto:info@vinzenz-duesseldorf.de) möglich.

### **Ansprechpartnerin für das Beschwerdemanagement ist:**

Frau  
Manuela Hagemann  
Beschwerdemanagerin der Geschäftsführung  
02119582411  
[manuela.hagemann@vkkd-kliniken.de](mailto:manuela.hagemann@vkkd-kliniken.de)

### **Patientenfürsprecherin ist**

Frau  
Pawlak  
Patientenfürsprecherin  
021195801  
[manuela.hagemann@vkkd-kliniken.de](mailto:manuela.hagemann@vkkd-kliniken.de)