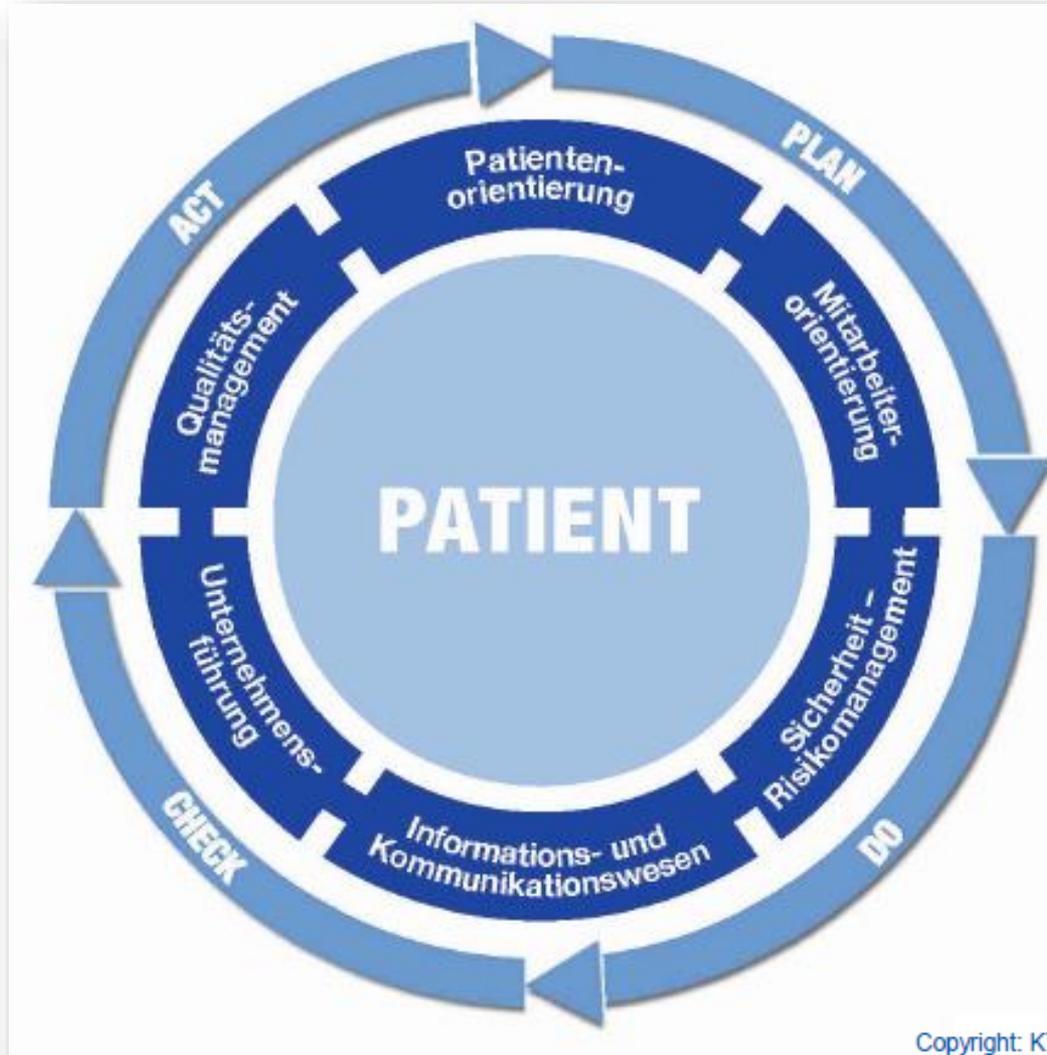


KTQ-Best Practice 2018

Krankenhaus der Kulturen

Implementierung des kultursensiblen Ansatzes
in die Prozesse und Strukturen des
Qualitätsmanagements
der LVR-Klinik Köln





Copyright: KTQ-GmbH

LVR-Klinik Köln
Akademisches
Lehrkrankenhaus der
Universität zu Köln

LVR-Klinikverbund **LVR**
Qualität für Menschen

LVR-Klinik Köln – Krankenhaus der Kulturen

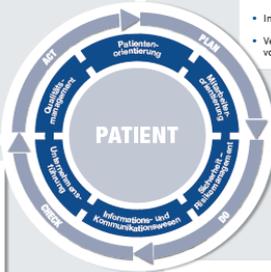
Implementierung der Kultursensibilität in das Qualitätsmanagement

Dr. Ali Kemal Gün, Dr. Nicola Herbig (LVR-Klinik Köln)

- Aufnahme der Interkulturellen Öffnung und Kompetenz in das Leitbild der Klinik
- Berücksichtigung migrantenspezifischer Aspekte bei neuen Dokumenten
- Anforderung interkulturelle Kompetenz in Stellenausschreibungen
- Kriterienkatalog der Interkulturellen Kompetenz bei Neueinstellungen
- Hinweis auf interkulturelle Ausrichtung der Klinik in Stellenausschreibungen
- Einführung von Interkulturellen Audits auf den Stationen



- Qualitätszirkel Integration (QZI) nach einer Geschäftsordnung
- Freigestellter Integrationsbeauftragter (50%)
- Konzept zur Verbesserung der Versorgung von Migrantenpatienten
- Interne Fremdsprachenliste
- Verfahrensanweisung zur Bestellung von Sprach- und Integrationsmittlern



- Öffentlichkeitsarbeit zur Betonung der interkulturellen Ausrichtung der Klinik
- Erfassung des Migrationshintergrundes der Patienten und Flüchtlinge
- Erhebung der Zufriedenheit von Migrantenpatienten
- Interkulturelle Selbstbewertung (Checkliste)
- Erhebung des Migrationshintergrundes der Mitarbeiter
- Erhebung der Mitarbeiterzufriedenheit mit SIM
- Interkulturelle Audits

- 7-sprachige Patientenbefragung
- Einsatz von Sprach- und Integrationsmittlern (SIM)
- Deutschkurse in der forensischen Abteilung
- Interkultureller Konsolidien
- Leitbildtag Interkulturalität
- Interkultureller Kalender
- Intranetportal
- Bereitstellung von Informationsmaterial und Übersetzung relevanter Formulare
- Interkulturelle Fortbildungen und Fachtagungen

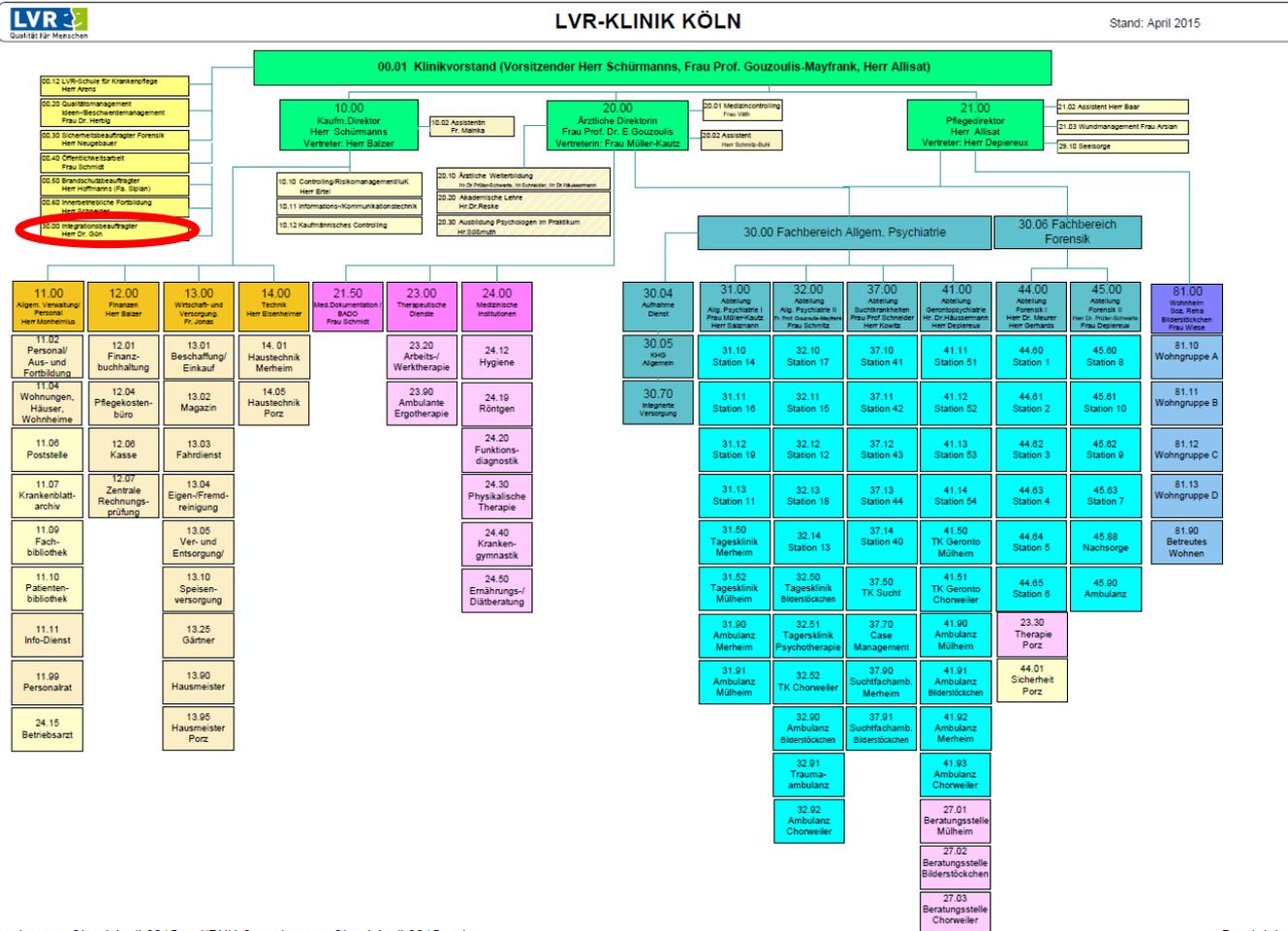
www.klinik-koeln.lvr.de | Kontakt: nicola.herbig@lvr.de



Copyright: KTQ-GmbH

11.02

Dr. Vielhaber





LVR-Klinik Köln Dok.-Nr: 8221 Version: 8-0-0 Ersteller: Schippel, Nico Genehmiger: QM	Verfahrensanweisung VA Dolmetscherdienste Sprach- und Integrationsmittler (Autor: Dr. Ali Kemal Gün)	 Qualität für Menschen <hr/> LVR-Klinikverbund Gültig bis: 31.10.2018 Seite 1 von 4
--	--	---

1. Ziel / Zweck

Diese Verfahrensanweisung dient zur Nutzung von Dolmetscherdiensten insbesondere dem Einsatz von Sprach- und Integrationsmittlern.

Eine psychiatrisch-psychotherapeutische Behandlung setzt eine gegenseitige Verständigung zwischen Behandlern und Patienten voraus. In einer interkulturellen Überschneidungssituation ist es wichtig, dass der Behandler nicht nur gesagte Worte und Sätze mitbekommt, sondern auch deren Sinn versteht. Damit soll gewährleistet sein, dass bei der Übersetzung



Copyright: KTQ-GmbH

LVR-Dezernat
Klinikverbund und Verbund
Heilpädagogischer Hilfen

**Patienteninformation zur Unterbringung auf Grundlage des
Psychisch-Kranken-Gesetz (PsychKG NRW)**

Sehr geehrte Frau/Sehr geehrter Herr _____,

mit diesem Informationsblatt möchten wir Sie über Ihre wichtigsten Rechte und Pflichten informieren. Der Gesetzestext ist auf der Station einsehbar.

Kurz Info	Erläuterung
<p>Sie sind hierher gebracht worden, weil Sie krank sind und dadurch sich selber oder andere Menschen gefährden.</p> <p>Das Gesetz, das dies erlaubt, heißt Psychisch-Kranken-Gesetz. Die Abkürzung lautet „PsychKG NRW“.</p>	<p>Grundlage ist das „Gesetz über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG NRW)“. Danach dürfen Sie in die Klinik gegen Ihren Willen eingewiesen werden, weil bei Ihnen Anhaltspunkte dafür bestehen, dass Sie gegenwärtig an einer dringend behandlungsbedürftigen psychischen Erkrankung leiden und Sie sich selbst oder Dritte gefährden.</p>

Ärztliche Untersuchung bei Aufnahme (§ 17 PsychKG NRW)

Kurz Info	Erläuterung
<p>Eine Ärztin/ein Arzt wird Sie so schnell wie möglich untersuchen.</p> <p>Die Ärztin/der Arzt prüft, ob Sie immer noch sich selbst oder andere Menschen gefährden.</p>	<p>Nach der Aufnahme werden Sie sofort ärztlich untersucht, d.h. Ihre Ärztin/Ihr Arzt wird mit Ihnen ein Gespräch führen und Sie körperlich untersuchen. Sollte sich bei dieser Untersuchung ergeben, dass Sie sich selbst oder Dritte nicht (mehr) gefährden, besteht die Möglichkeit der sofortigen Beurlaubung bis zur Entscheidung des Gerichtes.</p>

Gerichtliche Entscheidung (§ 14 PsychKG NRW)

Kurz Info	Erläuterung
<p>Ob Sie hier bleiben müssen. entschei-</p>	<p>Ob Sie weiter in der Klinik verbleiben. wird</p>

LVR-Dezernat
Klinikverbund und Verbund
Heilpädagogischer Hilfen

**معلومات للمريض حول الإقامة على أساس
قانون الصحة النفسية (قانون الصحة النفسية بولاية شمال الراين-وستفاليا)**

السيدة الفاضلة/السيد الفاضل _____

نود بهذا المنشور من المعلومات إبلاغكم على أهم حقوقكم وواجباتكم. يمكن الإطلاع على النص القانوني بالوحدة.

إيضاح	معلومات مختصرة
<p>أساس هذا القانون هو "قانون الإغثة وإجراءات الوقاية في حال الأمراض النفسية (PsychKG NRW)". بناء على ذلك، يُسمح بإدخاله المستشفى دون إرادته، لأنه توجد مؤشرات على أنه تعاني في الوقت الحاضر من مرض نفسي يحتاج المعالجة وأنه قد تنحى أضراراً بنفسه أو بالآخرين.</p>	<p>لقد أحضرتك إلى هنا لأنه تعاني من مرض يمثل تهديداً لك أو للآخرين من الناس.</p> <p>وهذا يبيّنه القانون المسمي قانون الصحة النفسية. ويرمز له بالصيغة المختصرة „PsychKG NRW“ (قانون الصحة النفسية بولاية شمال الراين-وستفاليا).</p>

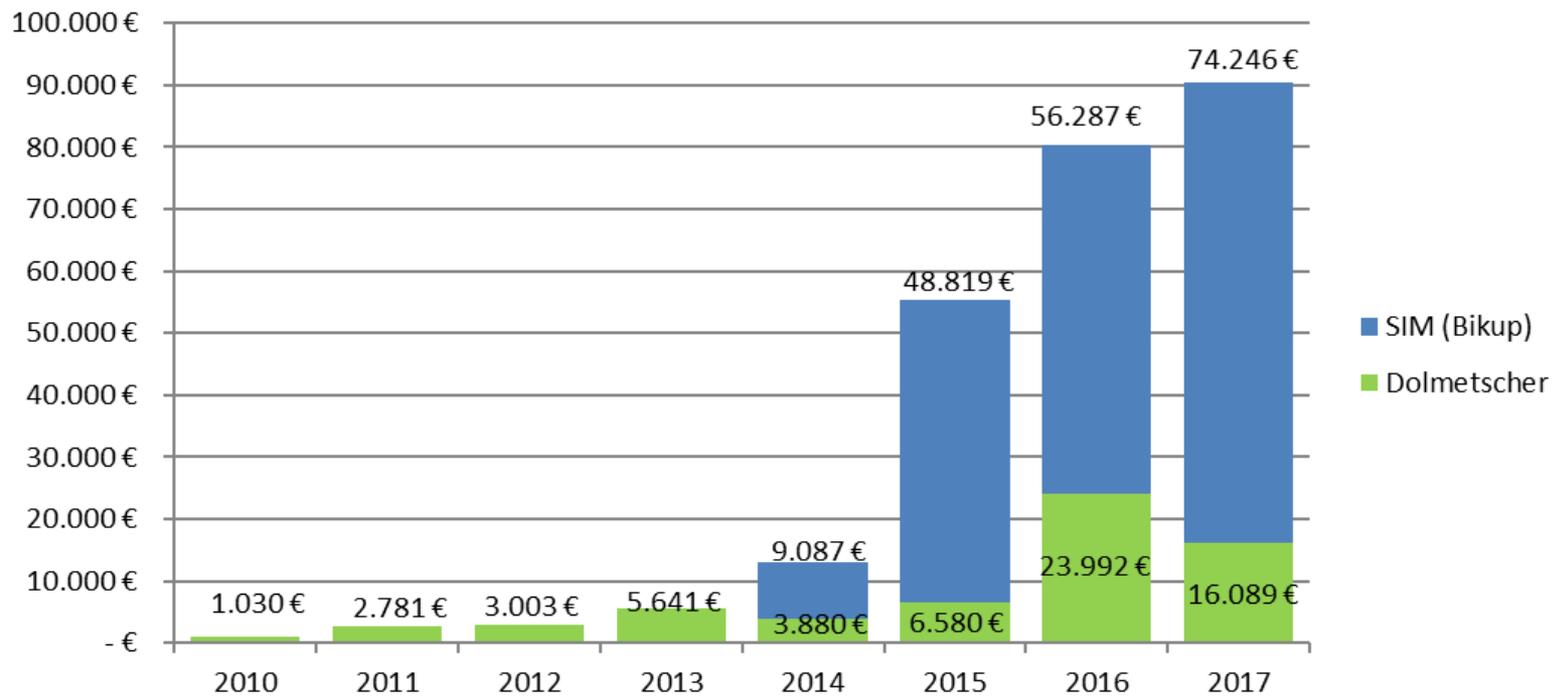
الفحص الطبي لدى الاستقبال (مادة 17 من قانون الصحة النفسية بولاية شمال الراين-وستفاليا)

إيضاح	معلومات مختصرة
<p>بعد الاستقبال، يتم فحصك على الفور، أي أن طبيبنا/طبيبنا سوف يجري حواراً معك ويخضعك بتدبيرنا إذا أسفر الفحص عن أنك لم (تعد) تمثل تهديداً على نفسك أو على شخص آخر، فينالك إمكانية المعالجة إلى أن يصدر حكم المحكمة.</p>	<p>سوف تقوم طبيبة/طبيب بفحصك بأقصى سرعة ممكنة.</p> <p>تختبر الطبيبة/يختبر الطبيب ما إذا كنت تمثل تهديداً على ذاتك أو على الآخرين أم لا.</p>

الفصل القضائي (مادة 14 من قانون الصحة النفسية بولاية شمال الراين-وستفاليا)

إيضاح	معلومات مختصرة
<p>هل سوف تظل بالمستشفى أم لا، هذا أمر تقررره القاضي/بقرره القاضي حتى القضاء اليوم التالي على الاستقبال. لذا يجب على القاضي/القاضي أن تسمع إبداءك في الوحدة. يمكنك أن تصف لهما/له رؤيتك وتبليها/تبليعه، ما إذا كنت تود البقاء في الإقامة للعلاج أم لا. سوف ترسل لك المحكمة مستشاراً قانونياً كمصرف على إجراءات المحاكمة.</p> <p>ويعمرد تُلقي المستشفى قرار الإقامة القضائي، وسوف يتم إبلاغك بما فيه وسوف تقوم المحكمة فور ذلك بإرسال الإبداء. ولا يبدأ احتساب مهلة الطعن القضائي إلا بعد التسليم.</p> <p>إذا لم تصدر المحكمة الحكم في المهلة الممينة، فيمكنك مغادرة المستشفى.</p>	<p>هل ستظل هنا أم لا، هو أمر تقررره القاضي/بقرره القاضي.</p> <p>سوف تأتي القاضي/بأبي القاضي اليوم أو غداً لكي يتحاور معك حول مرضك. يمكنك أن تعني كل شيء على القاضي/القاضي. بحق لك الاستعانة بمستشار قانوني.</p> <p>إذا لم توفق على حكم القاضي/القاضي، فيمكنك تقديم شكوى ضده.</p> <p>يمكن تقديم الشكوى فقط خلال مهلة محددة. لذا عليك مراعاة مهلة تقديم الشكوى.</p> <p>يجب تقديم الشكوى لدى المحكمة.</p>

Kostenvergleich Dolmetscher vs. Sprach- u. Integrationsmittelte



2018

Interkultureller Kalender



Januar	Februar	März	April	Mai	Juni
1 Mo Hochzeit, Bekehrung der Heide (gr-orth), Friedhof der Barmherzigen Maria (Ev.), Bhava 1 - Mangala (hinduistisch)	1 Do	1 Do 11 Tage Fasten (Baha' 1, Parsi/orth), Hochzeit von Bava (hinduistisch)	1 So Gedenktag (Ev., orth), Hochzeit (orth)	1 Di Tag der Arbeit, Bekehrung Gandhi (Islam)	1 Fr 16. Wandertag
2 Di Mangala - Mangal (hinduistisch)	2 Fr Bekehrung des Ersten - Markt Lichtmess (Ev., gr-orth)	2 Fr Chhara Gharan - Gharan - Gharan, Meh - Mangal (hinduistisch), Mangal (hinduistisch)	2 Mo Gedenktag (Ev., orth)	2 Mi 12. Tag des Ramadan (Baha' 1)	2 Sa Festschrift Republikan - Reformiertentag (Ev.)
3 Mi Weil Gottes Tag	3 Sa	3 Sa Tag der Bekehrung von der islamischen Praxis zum Christentum (Ev.)	3 Di Gedenktag (Ev., orth)	3 Do	3 So
4 Do Weil Gottes Tag	4 So	4 So	4 Mi Gedenktag (Ev., orth)	4 Fr Kirkubal (Ev.)	4 Mo
5 Fr Bekehrung des Ersten - St. Dreifaltigkeit (Ev.), Tag der Heide (gr-orth), Barmherzigen Maria (Ev.)	5 Mo 100 Jahre Fasten (Islam)	5 Mo	5 Do Bekehrung (orth)	5 Sa Kirkubal (Ev.)	5 Di
6 Sa Bekehrung des Ersten - St. Dreifaltigkeit (Ev.), Tag der Heide (gr-orth), Barmherzigen Maria (Ev.)	6 Di 100 Jahre Fasten (Islam)	6 Di 100 Jahre Fasten (Islam)	6 Fr Bekehrung (orth)	6 So Bekehrung (Islamisch), St. Marien- Fest der Barmherzigen Maria (Ev.)	6 Mi 100 Jahre Fasten (Islam)
7 So Weil Gottes Tag (Ev., orth)	7 Mi Weil Gottes Tag (Ev., orth)	7 Mi	7 Sa Bekehrung (orth)	7 Mo Bekehrung (Islamisch), St. Marien- Fest der Barmherzigen Maria (Ev.)	7 Do
8 Mo	8 Do Weil Gottes Tag (Ev., orth)	8 Do	8 So Gedenktag (Ev., orth), Baha' Tag 11 - Buddha (Ev., hinduistisch), 10. Tag der Baha'	8 Di	8 Fr Hochzeit von Bava (Ev.)
9 Di	9 Fr	9 Fr 10. Preisentwurf	9 Mo Gedenktag (orth)	9 Mi	9 Sa
10 Mi	10 Sa	10 Sa	10 Di	10 Do Christi-Hochzeit (Ev., orth)	10 So
11 Do	11 So	11 So	11 Mi	11 Do	11 Mo
12 Fr 12. Tag des Ramadan (Baha' 1)	12 Mo Karoli (Ev.), Meh (hinduistisch), Reformiertentag	12 Mo	12 Do Jahar Baha' 1 - 100 Jahre - Reformiertentag (Ev.)	12 Sa	12 Di
13 Sa 12. Tag des Ramadan (Baha' 1), Meh (hinduistisch)	13 Di Meh (hinduistisch)	13 Di	13 Fr Jahar Baha' 1 - 100 Jahre - Reformiertentag (Ev.)	13 So	13 Mi
14 So Meh (hinduistisch), Meh (hinduistisch) (Ev.), Hochzeit (Ev.)	14 Mi St. Marienfest (Ev.), Meh (hinduistisch), Meh (hinduistisch), Meh (hinduistisch), Meh (hinduistisch)	14 Mi	14 Sa Meh (hinduistisch), Meh (hinduistisch), Meh (hinduistisch), Meh (hinduistisch)	14 Mo	14 Do
15 Mo	15 Do Meh (hinduistisch), Meh (hinduistisch)	15 Do	15 So	15 Di	15 Fr
16 Di	16 Fr 100 Jahre Fasten (Islam), Meh (hinduistisch), Meh (hinduistisch), Meh (hinduistisch), Meh (hinduistisch)	16 Fr	16 Sa	16 Mi	16 Sa
17 Mi	17 Sa	17 Sa	17 Mo	17 Do Christi-Hochzeit (orth)	17 So
18 Do	18 So	18 So	18 Mi	18 Fr	18 Mo
19 Fr 12. Tag des Ramadan (Baha' 1)	19 Mo	19 Mo	19 Do	19 Sa	19 Di
20 Sa	20 Do	20 Do	20 Mi	20 So	20 Mi
21 So 12. Tag des Ramadan (Baha' 1)	21 Fr	21 Fr	21 Do	21 Mo Pflanztag (Ev., orth), Baha' Tag 12 (Ev.), St. Marienfest (Ev.)	21 Do
22 Mo 12. Tag des Ramadan (Baha' 1)	22 Sa	22 Sa	22 Mi	22 Di Baha' 1 - Bekehrung (hinduistisch)	22 Fr
23 Di	23 So	23 So	22 So	23 Mi	23 Sa
24 Mi	24 Mo	24 Mo	23 Do	24 Do Bekehrung des Ersten (Baha' 1), St. Marienfest (Ev.)	24 So
25 Do	25 Di	25 Di	24 Mi	25 Fr	25 Mo
26 Fr	26 Mi	26 Mi	25 Do	26 Sa	26 Di
27 Sa 12. Tag des Ramadan (Baha' 1)	27 Do	27 Do	25 Mi	27 So	27 Mi
28 So	28 Fr	28 Fr	26 Do	28 Mo Pflanztag (orth)	28 Do
29 Mo	29 Sa	29 Sa	27 Fr	29 Di Baha' 1 - Bekehrung (hinduistisch), Meh (hinduistisch), Meh (hinduistisch), Meh (hinduistisch)	29 Fr
30 Di	30 So	30 So	28 Sa	30 Mi	30 Sa
31 Mi 12. Tag des Ramadan (Baha' 1)	31 Mo	31 Mo	29 So	31 Do Weil Gottes Tag (Ev.)	

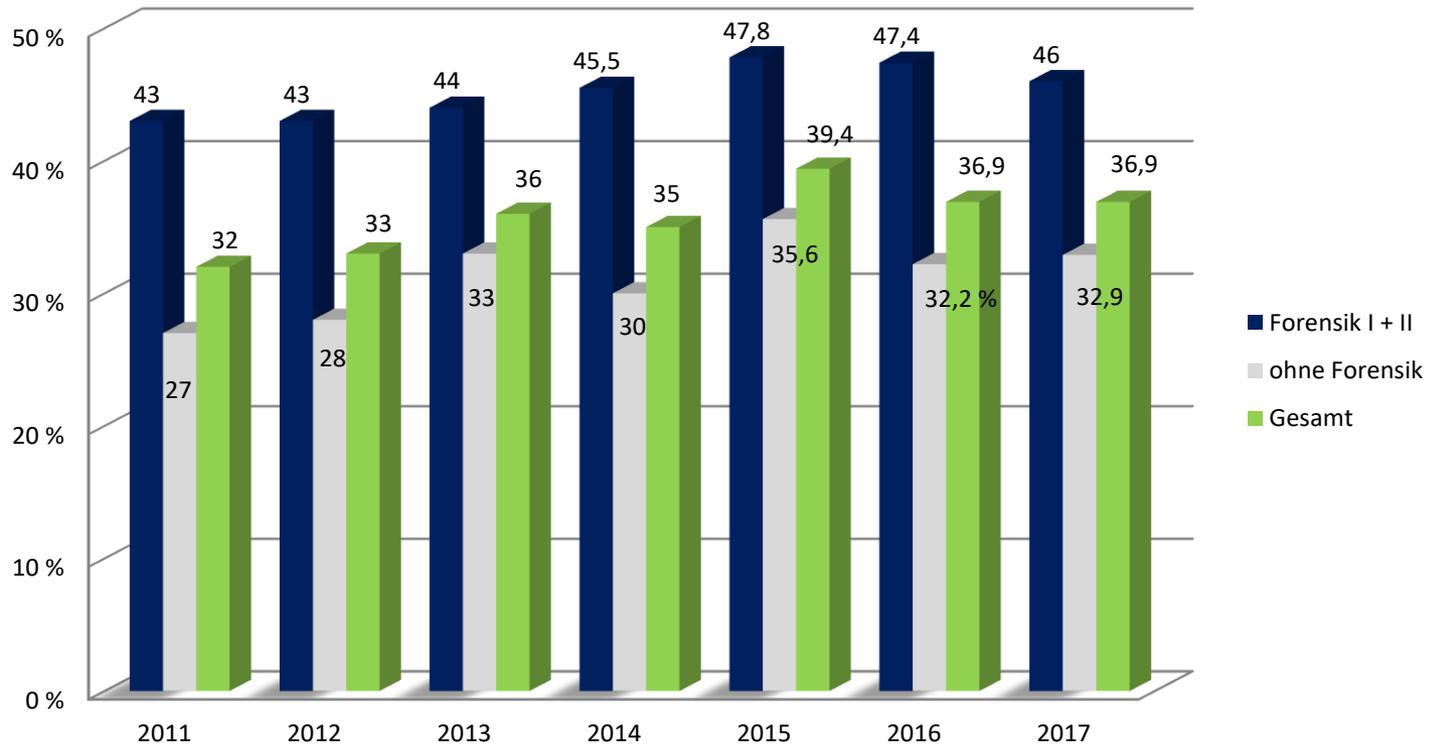
Felertage: Alevitentum, Baha' 1, Buddhismus, Christentum, Hinduismus, Islam (sunn., schiit.), Judentum, Sonstige, Ferienzeiten NRW

Erstellung: LVR-Essenzer, Personal und Organisation | 11.02.18, Herr Lindenberg, Tel. 0221 899-1208
Druck und Layout: LVR-Struktur, Integrationsbereich, Herr Topp, Tel. 0221 899-1218



Copyright: KTQ-GmbH

Anteil Migrantenpatienten 2011-2017 in %



LVR Klinik Köln							
Übersicht der Patienten mit Migrationshintergrund							
Jahresdurchschnitt 2017							
AP 1	Sum.	Migranten	%	Forensik I	Sum	Migranten	%
Station 11	24	10	43,6%	Station 1	19	9	44,7%
Station 16	29	11	38,5%	Station 2	21	10	46,3%
Station 22	25	8	32,7%	Station 3	22	8	34,5%
Station 30	25	13	49,5%	Station 4	22	15	69,3%
TK Mülheim	23	7	31,2%	Station 5	21	11	52,4%
TK Merheim	22	7	30,2%	Station 6	22	5	20,5%
Gesamt:	148	56	37,8%	Gesamt:	126	56	44,6%
AP 2	Sum.	Migranten	%	Forensik II	Sum	Migranten	%
Station 12	21	4	20,7%	Station 7	19	5	28,4%
Station 13	26	12	46,2%	Station 8	22	11	51,1%
Station 14	23	14	61,5%	Station 9	23	14	60,4%
Station 15	28	12	43,8%	Station 10	20	11	55,0%
Station 13	27	11	40,6%	Beurlaubte	38	17	43,1%
TK Psychoth.	22	8	35,2%	Gesamt:	122	58	47,5%
TK Bilderst.	21	6	27,4%				
TK Chorweiler	23	10	43,0%				
Gesamt:	190	77	40,4%				
Sucht	Sum.	Migranten	%				
Station 40	18	6	35,7%				
Station 41	21	5	24,4%				
Station 42	24	6	23,2%				
Station 43	20	4	20,5%				
Station 44	21	6	27,4%				
Tagesklinik	2	0	0,0%				
Gesamt:	104	26,5	25,5%				
Geronto	Sum.	Migranten	%	Klinik gesamt	Summe	Migranten	%
Station 51	22	5	24,4%	AP 1	148	56	37,8%
Station 52	21	5	22,9%	AP 2	190	77	40,4%
Station 53	21	5	21,7%	Sucht	104	27	25,5%
Station 54	21	3	12,0%	Geronto	121	26	21,6%
TK Mülheim	18	4	22,2%	Forens. I + II	248	114	46,0%
TK Chorweiler	20	5	26,9%	ohne Forensik	563	186	32,9%
Gesamt:	121	26	21,6%	Gesamt	811	300	36,9%

Interkulturelle Audit-Checkliste

1) Patientenorientierung

Die Behandlungskonzepte der Station/Abteilung berücksichtigen die Bedürfnisse der Migrantenpatienten. (Bsp. Stationskonzepte, Flyer in Fremdsprachen) (KTQ-Kriterium 112)

Es wird nach einem ganzheitlichen Behandlungs-, Beratungs- und Betreuungsansatz gearbeitet. (Bsp. Einbeziehung der Angehörigen, Berücksichtigung der kultursensiblen Ansätze bei der Behandlung etc.) (KTQ-Kriterium 112)

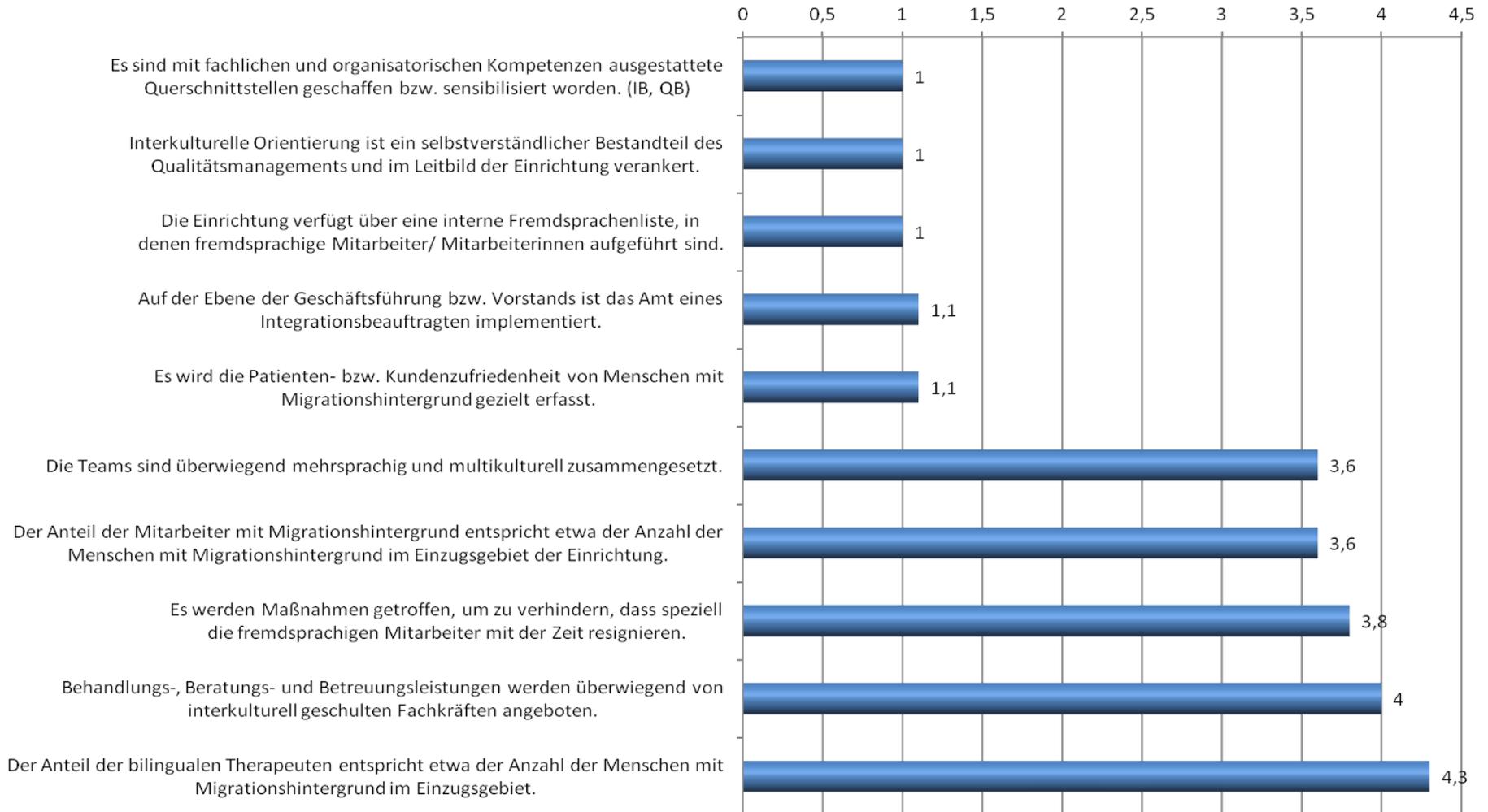
Mehrsprachige Informationsmaterialien für Patientinnen und Patienten und deren Angehörige, häufig genutzte Formulare, Merkblätter und Aufklärungsmaterialien, die für die Behandlung und Betreuung der Patientinnen und Patienten von Bedeutung sind, stehen zur Verfügung. (KTQ-Kriterium 113)

2) Mitarbeiterorientierung

Es werden Maßnahmen getroffen, um zu verhindern, dass die mutter- und fremdsprachigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Zeit resignieren. (Bsp. aufgrund von „Mädchen für alles“-Einsätzen) (KTQ-Kriterium 215)

Die Möglichkeit eines interkulturellen Konsildienstes und interkultureller Supervision für

Mittelwert Selbstbewertung Interkulturalität 2014





Copyright: KTQ-GmbH

Interkulturelle Kompetenz

Kriterienkatalog zur Prüfung von interkultureller Kompetenz in den Vorstellungsgesprächen

1. Fort- und Weiterbildungen im Bereich der Interkulturelle Kompetenz (Nachweise)
2. Aufenthalt im Ausland (insbesondere in den Ländern, deren Sprache der Bewerber nicht beherrschte (kürzer oder länger als 6 Monate?))
3. Beispiel zur Prüfung der kultursensiblen Grundhaltung (z.B. was machen Sie, wenn Sie einen Patienten haben, der keine Deutschkenntnisse hat?)
4. Vorbereitete (kurze) Falldarstellung (Bewertung durch Bewerber) zur Prüfung der kultursensiblen Grundhaltung
5. Eigener Migrationshintergrund
6. Fremdsprachenkenntnis
7. Was würden Sie sich wünschen, wenn Sie in z.B. Ghana als Patient ins Krankenhaus kämen? zur Prüfung der kultursensiblen Grundhaltung
8. Was meinen Sie, was ein/e Patient/in aus z.B. Bangladesch sich wünschen würde, wenn Sie in unserer Klinik als Patient/in behandelt werden würde? zur Prüfung der kultursensiblen Grundhaltung
9. Bereitschaft Interkulturelle Kompetenz zu erwerben

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Beni sabırla dinlediđiniz için çok
teşekkür ederim!

Seba ke sima bi Sebir ez goşdari kerda,
zaf sipas kena!

Спасибо за внимание

Grazie per la vostra attenzione!

Thank you for your attention!

Dank u voor uw aandacht!

شكرا لحسن اصغائكم

Köszönöm a figyelmüket!

Merci de votre attention!

Kiitos huomiostanne!

