

Strategiehandbuch der LVR-Universitätsklinik Essen

**Gemeinsam für die
seelische Gesundheit.**



Impressum

Herausgeber:

LVR-Universitätsklinik Essen

Virchowstraße 174, 45147 Essen

Tel. 0201 7227-0

Fax 0201 7227-301

universitaetsklinik-essen@lvr.de

www.universitaetsklinik-essen.lvr.de

Redaktion und Layout:

Larissa Heymann, Monique Arlt und
Constanze Sánchez Garcia

Fotonachweis:

Titel LVR-Universitätsklinik Essen

Druck und Layout:

LVR-Druckerei, Inklusionsabteilung

Stand: Dezember 2025



Inhalt

Vorwort	5
Unsere Organisationsentwicklung nach EFQM	7
Die Ausrichtung unserer Universitätsklinik	9
Kriterium 1: Zweck, Vision und Strategie	10
Kriterium 2: Organisationskultur und Führung	11
Die Realisierung unserer Strategie	12
Kriterium 3: Interessengruppen einbinden	13
Kriterium 4: Nachhaltigen Nutzen schaffen	14
Kriterium 5: Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben	16
Die Ergebnisse unserer Realisierung	17
Kriterium 6: Wahrnehmung der Interessengruppen	18
Kriterium 7: Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse	19
Unser Ecosystem	20
Leitbild der LVR-Universitätsklinik Essen	21
Unsere Mission	22
Die gemeinsame Vision	23
Unsere Qualitätsmatrix für gute personenzentrierte Versorgung	24

Vorwort

Das Strategiehandbuch bildet die „Eckpfeiler und das Fundament“ der Organisationsentwicklung der LVR-Universitätsklinik Essen ab. Es umfasst die Ausrichtung unserer Universitätsklinik und wird durch unser Leitbild, unsere Mission und Vision abgebildet. Die Strategie unserer Universitätsklinik zeigt den Weg zur Schaffung eines nachhaltigen Nutzens für unsere wichtigsten Interessengruppen und uns auf. Diese ist darauf ausgerichtet, klar erkennbar zu machen, wie wir unsere Interessengruppen einbeziehen und uns stetig verbessern. Dabei orientiert sich unser Qualitätsmanagementsystem zur Weiterentwicklung unserer Organisation an dem EFQM-Modell.

Der Klinikvorstand prüft und entwickelt die Strategie jährlich mit den Mitgliedern des erweiterten Klinikvorstandes weiter. Die daraus abgeleiteten Zielvereinbarungen erfolgen sowohl nach dem Bottom-up- als auch nach dem Top-down-Prinzip (siehe Kriterium 1). Die Vision unserer Universitätsklinik ist als Ziel formuliert.

Das Ecosystem ist ein Schaubild der LVR-Universitätsklinik Essen und ihrer Interessengruppen sowie der sonstigen einflussgebenden Faktoren und Aspekte (siehe S. 20).

Das Abbilden der klinikrelevanten Prozesse und die Übertragung von Forschungsergebnissen in die Behandlung zur Weiterentwicklung von Prozessen, Produkten und Dienstleistungen sind das Fundament, auf dem unsere Organisationsentwicklung aufbaut.

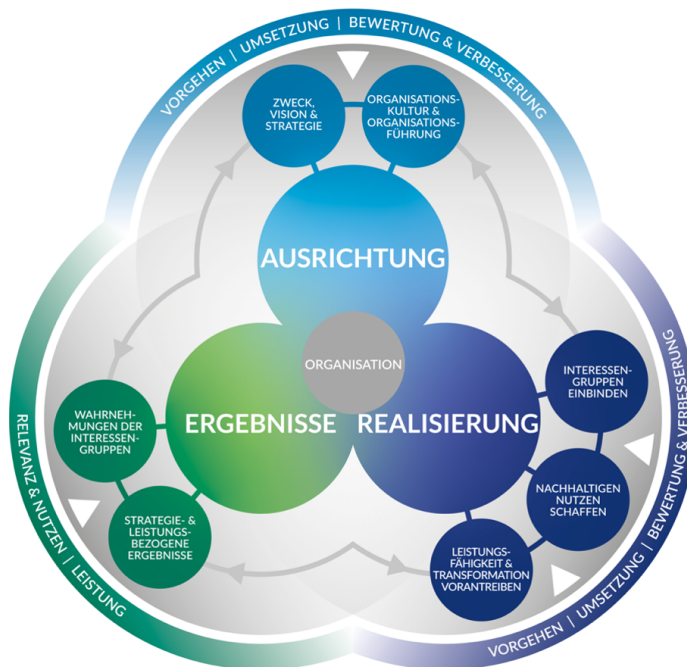


Abb. 1: Das EFQM-Modell

Die Struktur des EFQM-Modells in der LVR-Universitätsklinik Essen basiert auf der einfachen, aber wirkungsvollen Logik von drei Fragen:

Ausrichtung (WHY)

- Warum existiert die LVR-Universitätsklinik Essen?
- Warum verfolgt sie genau die aktuelle, bestehende Strategie?

Mit unserer klaren Vision und Mission, einer wirksamen Strategie und einem transparenten Leitbild unter Berücksichtigung des Ecosystems schaffen wir nachhaltigen Nutzen.

Realisierung (HOW)

- Wie beabsichtigt unsere Universitätsklinik, ihre Mission zu erreichen und ihre Strategie umzusetzen?

Die kontinuierliche Analyse und Optimierung unserer Qualitätsmatrix und Prozesslandkarte, ein differenziertes Risikomanagement sowie die Adressierung und Stärkung von Forschung und Lehre sowie der Expert*innenstandards unterstützen uns auf diesem Weg.

Ergebnisse (WHAT)

- Was hat die LVR-Universitätsklinik Essen bisher erreicht?
- Was will Sie künftig erreichen?

Mit einem mehrdimensionalen und risikobasierten Reporting behalten wir unsere Ergebnisse stetig im Blick.

Unsere Organisationsentwicklung nach EFQM

Seit 2003 arbeitet die LVR-Universitätsklinik Essen nach dem EFQM-Modell.

Als Managementinstrument unterstützt das EFQM-Modell unsere Führungskräfte dabei, mit den Mitarbeitenden und weiteren Interessengruppen, unsere Ziele nachhaltig und werte-basiert zu erfüllen.

Unser **Ziel** ist, klar erkennbar zu machen, wie wir unsere Interessengruppen und ihre Anforderungen und Bedarfe in unseren Abläufen und Prozessen berücksichtigen, gewichten und kontinuierlich optimieren.

Der **Fokus** liegt weniger auf der Bewertung und Anerkennung, sondern vielmehr darauf, mit Hilfe des EFQM-Modells als Leitfaden die Leistungen unserer Organisation zu verbessern, den Wandel zu bewältigen, gesellschaftliche Bedürfnisse zu erfüllen und Mitarbeitende zu fördern.

Das EFQM-Modell unterstützt dabei, Potenziale und mögliche Lösungen zu erkennen, um Fortschritte zu erzielen. Dabei verstehen wir unsere Universitätsklinik als Organisation mit einem komplexen, wandlungsfähigen System interaktiver und interdisziplinärer Zusammenarbeit in einer dynamischen Welt.

Als **Orientierungsrahmen** unterstützt uns das EFQM-Modell dabei, den Ursache-Wirkungs-Zusammenhang zwischen dem, was unsere Universitätsklinik tut, wie sie es tut und was wir infolge dieser Handlungen erreichen, herauszufinden.

Jede Organisation ist Teil eines größeren, komplexen Ecosystems und in der Regel einzigartig. Die sieben Kriterien des EFQM-Modells (siehe S. 6) helfen der LVR-Universitätsklinik Essen, eigene Stärken, gute Praktiken und Potenziale zu identifizieren, um sich kontinuierlich zu verbessern.

Mit dem **EFQM-Modell** (siehe S. 6) und der **RADAR-Logik** (siehe S. 8) überprüfen wir unsere aktuellen Leistungen, unsere Fähigkeiten, die Effektivität unserer Strategieumsetzung und die nachhaltige Schaffung von Nutzen für unsere Interessengruppen.

Hierzu werden zunächst die angestrebten Ergebnisse definiert, um im zweiten Schritt die Vorgehensweisen und Konzepte zur Zielerreichung festzulegen und abschließend die abgeleiteten Maßnahmen angemessen umzusetzen. Im Rahmen der Wirksamkeitsüberprüfung werden die angestrebten und umgesetzten Maßnahmen fortlaufend bewertet und ggf. verbessert.

Der Prozess der RADAR-Logik ist somit niemals abgeschlossen, um fortlaufende Verbesserung zu gewährleisten.

Anhand einer **Selbstbewertung** im Drei-Jahres-Turnus wird eine **Momentaufnahme** unserer aktuellen organisatorischen Reife erstellt.

Die ermittelte Leistungsfähigkeit bildet somit die Basis für die Festlegung verschiedener Ziele und Verbesserungsmaßnahmen, um sich kontinuierlich weiterzuentwickeln.

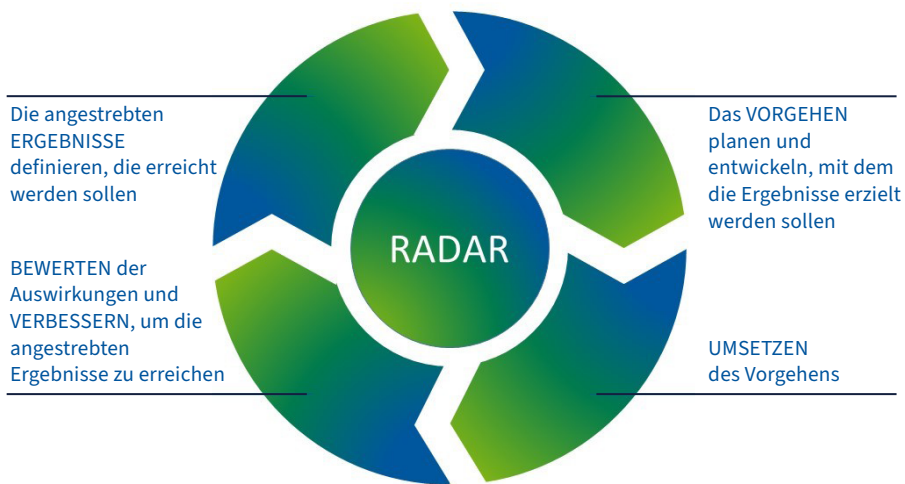


Abb. 2: RADAR-Logik

Die Ausrichtung unserer Universitätsklinik

UNSERE LVR-UNIVERSITÄTSKLINIK ESSEN:

- definiert eine inspirierende Mission.
- erschafft eine erstrebenswerte Vision.
- entwickelt eine nachhaltige Strategie.
- gestaltet eine erfolgsorientierte Kultur.

KRITERIUM 1:

ZWECK, VISION UND STRATEGIE

Wir definieren uns über eine inspirierende Mission, eine erstrebenswerte Vision und eine wirksame Strategie.

KRITERIUM 2:

ORGANISATIONSKULTUR UND FÜHRUNG

In unserer Organisationskultur teilen wir ähnliche Werte und Verhaltensnormen. Dies beeinflusst unser Verhalten untereinander und gegenüber unseren Interessengruppen.

Kriterium 1: Zweck, Vision und Strategie

Die Grundpfeiler unseres Handelns orientieren sich an unserer Mission, der Vision und der Strategie der Universitätsklinik. Aus diesen Elementen bilden sich die Dimensionen unserer Qualitätsmatrix heraus, die unsere Handlungsmaßstäbe darstellt.

Die **Mission** der LVR-Universitätsklinik Essen ist die exzellente psychiatrische und psychosomatische Arbeit in allen Fachabteilungen, die als positive Kraft in unserem Ecosystem anerkannt wird. Dabei wird die Nachhaltigkeit des Nutzens für alle Interessengruppen berücksichtigt und ein verantwortungsvoller Handlungsrahmen geschaffen, um einen sinnstiftenden Beitrag zum Ecosystem und zur Gesellschaft zu leisten. Die Mission der Organisation wird in der EFQM-Selbstbewertung regelmäßig überprüft und weiterentwickelt.

Die **Vision** der LVR-Universitätsklinik Essen beschreibt die langfristigen Ziele, die wir als Organisation erreichen möchten. Sie gilt als Wegweiser für Handlungsoptionen und berücksichtigt dabei Veränderungen im Ecosystem und in den Bedürfnissen unserer Interessengruppen, die sich auf die Vision auswirken können. Die Mission und die Vision bilden gemeinsam die Basis für unsere Strategie, die jährlich im Rahmen des großen Strategietages der LVR-Universitätsklinik Essen überprüft wird. Bei Bedarf wird der Weg zur Erreichung der Mission angepasst.

Die **Strategie** beschreibt, wie die LVR-Universitätsklinik Essen konkret ihre Mission erfüllt und mit Handlungsschwerpunkten ihrer Vision näherkommt. Hierbei werden im Rahmen von Strategie- und Klausurtagungen Leistungsziele identifiziert und benannt, die sich an den Herausforderungen des Ecosystems orientieren. Dafür werden Bedürfnisse und Erwartungen der Interessengruppen analysiert, regionale Trends und Megatrends berücksichtigt und auf Marktentwicklungen reagiert.

Der erweiterte Klinikvorstand wählt jährlich ein Schwerpunktthema aus den Qualitätsmaßstäben (siehe S. 24 ff.) und bearbeitet dieses mit den Mitarbeitenden. Das Thema fließt in die Jahresziele für eine Zielvereinbarung mit der Zentrale des LVR-Klinikverbundes ein (Top-down).

Die einzelnen Bereiche erarbeiten Abteilungsziele (Bottum-up). Diese fügen sich in den Kontext der Jahresziele der LVR-Universitätsklinik Essen ein.

WIE MACHEN WIR DAS?

- siehe unser Ecosystem (S. 20)
- siehe unser Leitbild (S. 21)
- siehe unsere Mission (S. 22)
- siehe unsere Vision bis 2028 (S. 23)

Kriterium 2: Organisationskultur und Führung

Unsere LVR-Universitätsklinik Essen lebt gemeinsam entwickelte Normen und Werte, die basierend auf dem LVR-Diversity-Konzept von Toleranz und Akzeptanz geprägt sind. Diese bilden die Grundlage des täglichen Denkens und Handelns aller Mitarbeitenden und sind in unserem Leitbild verankert. Die Organisationskultur wirkt auf alle Bereiche der Universitätsklinik (Entscheidungsfindung, Führung, Beziehungen zu Kolleg*innen, Patient*innen, Kund*innen, Zuweisenden und Kooperationspartner*innen, Kommunikation usw.).

Wir gestalten barrierefreie Rahmenbedingungen für eine erfolgreiche Veränderung der Organisation. Durch Kreativität und Innovation schaffen wir ein gemeinsames Engagement für die Mission, die Vision und die Strategie, Innovation und Inklusion der Universitätsklinik.

WIE MACHEN WIR DAS?

- Toleranter Umgang miteinander
- Migration und Diversity (siehe Diversity-Konzept im Curator)
- Offene Kommunikation zwischen Führungskräften und Mitarbeitenden
- Offene Fehlerkultur
- Transparenz in Entscheidungsprozessen fördern und fordern
- Offenheit, Vertrauen, Zuversicht und Engagement leben

Die Realisierung unserer Strategie

UNSERE LVR-UNIVERSITÄTSKLINIK ESSEN:

- kennt ihre Interessengruppen und berücksichtigt diese (siehe auch Ecosystem).
- kreiert einen nachhaltigen Nutzen.
- verbessert ihr Leistungsniveau.
- stellt notwendige Verbesserungen und Transformationen sicher, um auch in Zukunft erfolgreich zu sein.

KRITERIUM 3:

INTERESSEGRUPPEN EINBINDEN

Wir definieren unsere Interessengruppen und binden sie ein: Patient*innen, Mitarbeitende, Studierende, Gesellschaft, verschiedene Kooperationspartner*innen etc., wobei die Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit dabei im Fokus steht.

KRITERIUM 4:

NACHHALTIGEN NUTZEN SCHAFFEN

Wir planen, behandeln, forschen, lehren und verwirklichen dadurch einen nachhaltigen Nutzen.

KRITERIUM 5:

LEISTUNGSFÄHIGKEIT UND TRANSFORMATION VORANTREIBEN

Wir verbessern unser laufendes Tagesgeschäft kontinuierlich und passen uns Veränderungen innerhalb und außerhalb der Organisation an.

Kriterium 3: Interessengruppen einbinden

Die LVR-Universitätsklinik Essen identifiziert die für sie wichtigen Interessengruppen.

Wichtige Interessengruppen sind Patient*innen, Mitarbeitende, Studierende, wirtschaftliche und regulatorische Interessengruppen, die sich stets verändernde Gesellschaft sowie Partner*innenorganisationen und Lieferant*innen.

Durch die patient*innennahen Berufsgruppen werden die Bedürfnisse der Menschen, die unsere Hilfe und Unterstützung brauchen, identifiziert.

Die Möglichkeit, eine gute Lebenszufriedenheit am Arbeitsplatz herzustellen, ist uns wichtig. Um dies zu gewährleisten, unterstützen wir die vielfältigen Lebenssituationen unserer Mitarbeitenden, indem diese ihren Arbeitsinhalt im Sinne der Organisationsziele mitgestalten und ihre Ideen mit einbringen können. Die individuellen Bedürfnisse und Bedarfe werden dabei berücksichtigt. Hierfür stehen auch individuelle Dienstplanmodelle und die flexible Gestaltung des Arbeitsalltages (u. a. Kooperation mit KiTa, Homeoffice, Gleitzeit, Flexitime) sowie unterstützende Angebote der inner- und außerbetrieblichen Fortbildung und des betrieblichen Gesundheitsmanagements zur Verfügung. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz haben für uns eine hohe Priorität.

Wir stellen die kontinuierliche Unterstützung durch wirtschaftliche und regulatorische Interessengruppen, durch die Mitarbeit an Expert*innenstandards, die Erfüllung von Benchmarks sowie die Entwicklung und Einhaltung von Leitlinien und gesetzlichen Vorgaben sicher.

Wir nutzen Kommunikationskanäle, um in allen Teilen der Bevölkerung mit unterschiedlichen Mitteln ein Verständnis für unser Handeln und unsere Ziele deutlich zu machen. Mit den kommunalen Einrichtungen stehen wir in einem konstanten Austausch.

Wir arbeiten engagiert und vertrauensvoll mit unseren Partner*innen und Zuweisenden zusammen. Dabei stehen unsere Vision, unsere Mission und unsere Strategie im Fokus. Hierbei ist es unser Ziel, für Partner*innen und Zuweisende den größtmöglichen Nutzen zum Wohle der jeweiligen Organisation zu erreichen.

WIE MACHEN WIR DAS?

- siehe unsere Qualitätsmatrix (S. 24 ff.)

Kriterium 4: Nachhaltigen Nutzen schaffen

Unser Ziel ist es, durch einen effizienten Einsatz der zur Verfügung stehenden Ressourcen eine exzellente Qualität für Menschen unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Ergebnisse und möglicher Auswirkungen auf Gesundheit, Sicherheit und Umwelt zu gewährleisten. Auf Basis der fachlichen Standards, wissenschaftlicher Expertise und Erfahrungen werden ambulante und stationäre Settings passgenau für die Patient*innen erarbeitet, weiterentwickelt und angeboten.

Der Einsatz der erwirtschafteten Rendite dient der Zukunftssicherung, um unsere Mission langfristig erfüllen zu können. Um dies zu gewährleisten, nehmen wir eine vorausschauende Strategie- und Finanzplanung zur Sicherung der Leistungsfähigkeit und des Erfolgs unserer Universitätsklinik vor.

Dabei wird die Nachhaltigkeit des Nutzens für alle Interessengruppen berücksichtigt und ein verantwortungsvoller Handlungsrahmen geschaffen, um einen sinnstiftenden Beitrag zum Ecosystem und zur Gesellschaft zu leisten und negative soziale und ökologische Folgen zu minimieren.

Zur Optimierung unseres Leistungs- und Behandlungsportfolios werden Bedürfnisse und Erwartungen der Interessengruppen identifiziert sowie Megatrends und Marktentwicklungen berücksichtigt. Die strategischen Ziele werden systematisch durch alle relevanten Fachbereiche im Hinblick auf die behördlichen und gesetzlichen Anforderungen überwacht, gesteuert und bewertet.

Zudem nutzen wir quantitative und qualitative Formen des Feedbacks sowie Kenntnisse, um Maßnahmen zur Gesundheitsförderung und Krankheitsvorbeugung in der Gesellschaft zu entwickeln und zu verbessern.

Wir beschreiben unsere Alleinstellungsmerkmale in attraktiven und ansprechenden Botschaften und setzen die Kraft von Netzwerken und die Wirkung der Öffentlichkeitsarbeit sowohl online als auch offline auf verantwortungsvolle Weise ein, um das positive Image zu stärken und Erkenntnisse zum Verständnis psychischer Erkrankungen in die Gesellschaft zu tragen.

Unter ökologischer Nachhaltigkeit verstehen wir einen rücksichtsvollen und weitsichtigen Umgang mit Ressourcen zum Schutz und zur Schonung der Umwelt und des Klimas.

Wir erarbeiten ein Konzept zur lokalen Forcierung des Digitalisierungsprozesses.

WIE MACHEN WIR DAS?

- Universitärer Lehrauftrag und Forschung
- Entwicklung und kontinuierliche Verbesserung passgenauer stationärer, teilstationärer und ambulanter Behandlungsangebote und -konzepte
- Umwelt- und Energiemanagement
- Kommunikationskanäle etablieren und weiterentwickeln
- Aktivitäten im Bereich PR und Social Media
- Netzwerkarbeit
- Mitwirkung in Fachforen und -kreisen
- Rauchfreies Krankenhaus
- Beschwerdemanagement
- Befragung der Interessengruppen

Kriterium 5: Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben

Durch Verbesserung unserer täglichen Prozesse treiben wir die Leistungsfähigkeit voran und reagieren flexibel auf Herausforderungen und Veränderungen innerhalb und außerhalb der LVR-Universitätsklinik Essen.

Wir nutzen Innovationen, die sowohl die aktuelle Leistungsfähigkeit als auch die notwendige Transformation für die Zukunft fördern. Dadurch ist unser Haus für die Gegenwart und Zukunft gut vorbereitet.

Am jährlich stattfindenden Strategietag identifizieren unsere Führungskräfte Transformations- und Veränderungsbedarfe, welche dann auf allen Abteilungsebenen umgesetzt oder entsprechend angepasst werden. Dabei binden wir die Kreativität der Mitarbeitenden genauso ein wie Rückmeldungen unserer Patient*innen, deren Angehörigen, Einweiser*innen und Kooperationspartner*innen. Wir gehen ausgewogen und nachhaltig mit unseren Vermögenswerten und Ressourcen um und hinterfragen unsere Ausgaben und Kennzahlen.

WIE MACHEN WIR DAS?

- Personalentwicklung und -bindung vorantreiben
- Aufbau und Implementierung einer Prozesslandkarte, um einen transparenten Einblick in die Prozessarchitektur der Universitätsklinik und Wechselwirkungen zu gewährleisten
- Digitalisierung von Prozessen (EPA, digitalisierte Dokumente, freies WLAN)
- Aufbau und Implementierung eines Projektmanagements
- Einbindung der Kreativität unserer Mitarbeitenden durch das Ideenmanagement
- Anpassungen an das Marktgeschehen (aktuelle Forschungen, Umsetzung KHZG)
- Verbesserung von Prozessen (Einführung der ZAA (Zentrale administrative Aufnahme))
- Risikomanagement basierend auf einer konstruktiven Fehlerkultur
- Regelmäßige Evaluation der Interessengruppen (PAB, MAB) und Ableitung von Maßnahmen
- Umwelt- und Energiemanagement
- Datenschutz/IT-Sicherheit

Die Ergebnisse unserer Realisierung

UNSERE LVR-UNIVERSITÄTSKLINIK ESSEN VERFÜGT ÜBER DATEN HINSICHTLICH:

- der Wahrnehmung der Interessengruppen
- der Schaffung nachhaltigen Nutzens
- des gleichzeitigen Vorantreibens von Leistungsfähigkeit und Transformation

KRITERIUM 6: WAHRNEHMUNGEN DER INTERESSENDRUPPEN

Wir sammeln und erheben Daten unserer Interessengruppen und passen unsere Abläufe nach entsprechender Prüfung an.

KRITERIUM 7: STRATEGIE UND LEISTUNGSBEZOGENE ERGEBNISSE

Wir kennen unsere Indikatoren in den Bereichen finanzielle Ergebnisse, Erwartungen der Interessengruppen, nachhaltiger Nutzen und Fortschritt.

Kriterium 6: Wahrnehmung der Interessengruppen

Wir berücksichtigen eine Vielzahl von Themen als Indikatoren dafür, wie wir durch unsere Interessengruppen wahrgenommen werden. Anhand der Ergebnisse können wir unsere Ausrichtung und Realisierung genau dort ändern und verbessern, wo es notwendig und sinnvoll ist.

Entscheidend für die Wahrnehmung durch die **Kund*innen** sind das Gesamterlebnis bei der Kommunikation, dem Besuch und der Behandlung, die Qualität des Angebots sowie der Eindruck von Organisationskultur und Mitarbeitendenmanagement.

Themen mit besonderer Bedeutung für die **Mitarbeitenden** sind beispielsweise die Organisationskultur, ihre Erfahrungen im Arbeitsalltag und die Steuerung von Veränderungen, das Engagement der LVR-Universitätsklinik Essen in Bezug auf Gleichstellung, Diversity/Vielfalt und Inklusion, Work-Life-Balance, Personalentwicklung, Fortbildung, Arbeitsumfeld und Bezahlung sowie interne Kommunikation.

Wirtschaftliche und regulatorische Interessengruppen berücksichtigen bei ihrer Wahrnehmung Themen wie Finanzmanagement, Nachhaltigkeit, Governance-Struktur, Transparenz, ethisches Verhalten, soziale und ökologische Verantwortung sowie das Risikomanagement und die Einhaltung behördlicher und regulatorischer Anforderungen.

Bei der gesellschaftlichen Wahrnehmung sind die Erfüllung der an uns gestellten Erwartungen und die Auswirkungen der Arbeit auf die Gesellschaft wichtige Indikatoren, ebenso die soziale, ökonomische und ökologische Nachhaltigkeit.

Beobachtet werden müssen bei der Wahrnehmung der **Kooperationspartner*innen und Einweiser*innen** beispielsweise die Erfahrung im Umgang mit der LVR-Universitätsklinik Essen, das Engagement und der Erfolg in der übergreifenden Zusammenarbeit sowie die Umsetzung neuer Technologien.

WIE MACHEN WIR DAS?

- Kontinuierliches Feedback der Interessengruppen (KOB, Studierenden-Evaluation)
- Patient*innen-Feedback (ZUF8, PAB, Feedbackkästen)
- Mitarbeitendenzufriedenheit (COPSOQ, MAB, Führungskräfte-Feedback)
- Risikobericht inkl. LVR-Qualitätsindikatoren
- Gesetzl. Qualitätsberichte
- Prüfberichte/Gutachten etc. durch externe Prüfgesellschaften, Zertifizierungsstellen, Sachverständige etc.
- Schulungen und Fortbildungen im Themenbereich „Diversity und Migration“

- Bedürfnis- und Bedarfsanalyse im Themenbereich „Diversity und Migration“ durch wiederkehrende Mitarbeitendenbefragungen

Kriterium 7: Strategie- und leistungsbezogene Ergebnisse

Wir bewerten unsere strategische und operative Leistungsfähigkeit kontinuierlich anhand finanzieller und nicht-finanzieller Ergebnisse. Diese Ergebnisse und abgeleiteten Maßnahmen helfen, unsere Vision und Mission umzusetzen und nachhaltigen Nutzen zu schaffen.

Die Ergebnisindikatoren berücksichtigen die strategischen und operativen Ziele der LVR-Universitätsklinik Essen und beziehen die wichtigen Interessengruppen mit ein. Unsere Universitätsklinik ist leistungsfähig und wirtschaftlich stabil.

WIE MACHEN WIR DAS?

Wichtige Ergebnisse für die LVR-Universitätsklinik Essen sind:

- Jahresergebnis
- Rendite, Zuführungsbetrag
- Bilanzübersicht
- Day-Mix-Index
- Nutzungsgrad
- Abteilungsbudgets SOLL-IST
- Belegungsstatistik
- Personalkennzahlen
- Qualitäts- und Qualitätssicherungsindikatoren

Unser Ecosystem



*INTERESSENGRUPPEN

Patient*innen, Angehörige, (gesetzliche) Betreuer*innen, Studierende, externe Auszubildende

Mitarbeitende, Angehörige von Mitarbeitenden, Auszubildende

Anwohner*innen/Nachbar*innen, Gerichte, Polizei, Ordnungsamt, Psychotherapeut*innen-Kammer, Pflegekammer, Gewerkschaft, Berufsverbände, Ärzt*innenkammer

Landschaftsverband Rheinland, Dezernat Klinikverbund und Heilpädagogische Hilfen, Krankenhausausschuss, PsychKG, MD, Jugendamt, Gesundheitsamt, Sozialamt, MAGS, Kostenträger, Bezirksregierung, Kassenärztliche Vereinigung, Universität Duisburg-Essen (Medizinische Fakultät, Universitätsklinikum, Küche, Apotheke, Labor, Lager)

Kliniken und Einrichtungen des Klinikverbunds (z.B. IFUB), InfoKom, Apotheken, Fachexpert*innen/Supervisor*innen, Externe Labore, (Fach-)Hochschulen, Berufsschulen, Konsilärzt*innen, Beratungsstellen, Rahmenvertragspartner, Selbsthilfegruppen, Senior*inneneinrichtungen, Einrichtungen der Eingliederungshilfe, umliegende Krankenhäuser, niedergelassene Ärzt*innen und Psychotherapeut*innen, Ruhrland-Schule, Ruhr-Institut, Jobcenter, Neue Arbeit, Feuerwehr, Staatsanwaltschaft, Medizinische Fachgesellschaften

Abb. 3: Ecosystem

LEITBILD DER LVR-UNIVERSITÄTSKLINIK ESSEN

BEHANDELN. FORSCHEN. LEHREN.

Wir verbinden exzellente Patient*innenversorgung mit wissenschaftlicher Forschung und akademischer Lehre. Wir begegnen unseren Patient*innen mit Respekt und Wertschätzung, gestalten die Behandlung gemeinsam mit ihnen, beachten individuelle Wünsche und Bedürfnisse. Wir treten Stereotypen, Vorurteilen und der Diskriminierung von Menschen mit psychischen Erkrankungen entgegen.

GEMEINSAM. OFFEN. TRANSPARENT.

Unsere Mitarbeitenden haben einen aktiven Gestaltungsraum, in dem sie ihre Ideen einbringen und zur Weiterentwicklung der Klinik beitragen. Ihre Kompetenzen werden durch Aus-, Fort- und Weiterbildungen gefördert. Die Beteiligung an Entscheidungsprozessen, transparente Kommunikation und ein kooperativer Führungsstil schaffen eine vertrauensvolle Zusammenarbeit und die Identifikation mit unserer Klinik, unseren Werten und Zielen.

DER MENSCH IM MITTELPUNKT

Wir sind verbunden mit den Menschen in unserer Region und stehen ihnen verlässlich in herausfordernden Lebensphasen zur Seite. Unsere Beständigkeit und Vertrauenswürdigkeit bieten Patient*innen, Mitarbeitenden und Netzwerkpartner*innen Sicherheit. In allen Bereichen unseres Hauses ist das Streben nach höchster Qualität, verbunden mit kontinuierlicher Weiterentwicklung, die Basis unserer Arbeit.

VIELFÄLTIG. WELTOFFEN. MENSCHLICH.

Wir begegnen der Vielfalt innerhalb und außerhalb unseres Hauses respektvoll, setzen uns für Gleichstellung und Barrierefreiheit ein und schaffen die Voraussetzungen dafür, dass alle Mitarbeitenden diese Werte erkennen, teilen und leben. Wir begegnen den Erfordernissen einer multikulturellen, multiethnischen und multireligiösen Gesellschaft auf möglichst breiter Ebene.

NACHHALTIG. WIRTSCHAFTLICH. ZUKUNFTSSICHER.

Wir berücksichtigen bei Entscheidungen in allen Bereichen ökologische, ökonomische und soziale Aspekte. Wir fördern die Gesundheit unserer Mitarbeitenden und ihre berufliche Entwicklung durch Aus-, Fort- und Weiterbildungen und ein Betriebliches Gesundheitsmanagement. Wir streben langfristige wirtschaftliche Stabilität an und entwickeln stetig Maßnahmen zur Verbesserung unserer Arbeit durch ein aktives Qualitätsmanagement.

Unsere Mission

Die LVR-Universitätsklinik Essen ist ein Fachkrankenhaus für Psychiatrie, Psychosomatische Medizin und Psychotherapie. Es ist unsere Aufgabe, Menschen mit psychischen Erkrankungen nach den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen zu behandeln. Dabei ist unser Angebot niederschwellig und barrierearm.

Im Rahmen unseres universitären Auftrags entwickeln wir das Verständnis psychischer Erkrankungen und deren Behandlung weiter. Wir tragen die Erkenntnisse dazu in die Gesellschaft.

In unseren klinischen Bereichen bilden wir Studierende der Medizinischen Fakultät der Universität Duisburg-Essen und an unserer Schule für Ergotherapie Auszubildende aus.

Zudem sind wir Ausbildungsstätte für Ärzt*innen, Psychotherapeut*innen, Pflegekräfte und Mitarbeitende in der Verwaltung.

Die gemeinsame Vision

2028 ist die LVR-Universitätsklinik Essen ein modernes psychiatrisches und psychosomatisches Fachklinikum mit innovativen, individuellen und patient*innenzentrierten Behandlungsmethoden.

Die LVR-Universitätsklinik Essen bietet Patient*innen aller Altersgruppen eine multiprofessionelle, niederschwellig zugängliche und gut vernetzte Behandlung und Versorgung an. Als Universitätsklinik sind wir Maximalversorger mit regionalem Versorgungsauftrag und bilden

› **Schwerpunkte mit besonderer Expertise.**

Die Versorgung erfolgt ambulant, teil- und vollstationär in folgenden Kliniken:

- Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie › **Therapieresistente Depression**
- Klinik für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie › **Ess- und Gewichtsstörungen sowie Somatopsychie**
- Klinik für Psychiatrie, Psychosomatik und Psychotherapie des Kindes- und Jugendalters › **Essstörungen**
- Klinik für Abhängiges Verhalten und Suchtmedizin › **Opioidabhängigkeit**
- Klinik für Forensische Psychiatrie › **Behandlung nach § 126a StPO (einstweilige Unterbringung)**

Die Behandlungsschwerpunkte und die medizinisch-wissenschaftliche Kompetenz der LVR-Universitätsklinik Essen sind klar kommuniziert und den Menschen in der Region bekannt. Das universitäre Profil wird nach innen und außen deutlich.

Die LVR-Universitätsklinik Essen ist eine attraktive Lehr- und Lernstätte. Als Teil der Universität Duisburg-Essen bietet sie Studierenden und Wissenschaftler*innen eine Vielzahl von Möglichkeiten. In der staatlich anerkannten Schule für Ergotherapie erwerben Auszubildende eine hohe berufliche Behandlungskompetenz.

Die LVR-Universitätsklinik Essen ist ein attraktiver Arbeitgeber für qualifizierte und kompetente Mitarbeitende, welche mit Fort- und Weiterbildungen zu Fach- und Führungskräften entwickelt werden.

Die Führungskräfte und die Mitarbeitenden orientieren sich an der **Qualitätsmatrix** sowie an den Führungsgrundsätzen und entwickeln so die LVR-Universitätsklinik Essen weiter.

Um die Versorgung von Menschen mit psychischen Erkrankungen in der Stadt Essen und überregional optimal zu gestalten, ist die LVR-Universitätsklinik Essen mit ihren Kooperationspartner*innen vernetzt und in Fachkreisen anerkannt.

Die LVR-Universitätsklinik Essen reagiert verantwortungsvoll und flexibel auf gesetzliche Änderungen im Gesundheitssystem und berücksichtigt den gesellschaftlichen Wandel.

Die LVR-Universitätsklinik Essen ist in kommunaler Trägerschaft wirtschaftlich stabil.

Unsere Qualitätsmatrix für gute personenzentrierte Versorgung

Als Ergänzung zum EFQM-Modell zeigt die Qualitätsmatrix die konkreten Anforderungen an gute personenzentrierte Versorgung und Beziehungsaufbau in der Behandlung innerhalb der **vier Dimensionen**:

- 1. Patient*innenorientierung**
- 2. Mitarbeitendenorientierung**
- 3. Gesellschaftsorientierung**
- 4. Wirtschaftlichkeit**

Die Qualitätsmatrix besteht aus Qualitätsmaßstäben für jede Dimension. Jeder Qualitätsmaßstab beschreibt Anforderungen, die mit Hilfe der zugeordneten Qualitätsmerkmale umgesetzt sind. Sie sind offen formuliert, um sie mit klinikspezifischen Merkmalen zu füllen.



Abb. 4: Qualitätsmatrix

Patient*innenorientierung

Das Behandlungsangebot bietet Patient*innen aller Altersgruppen eine multiprofessionelle, niederschwellig zugängliche und gut vernetzte Versorgung an. Die Behandlungsschwerpunkte sind als Profil der LVR-Universitätsklinik Essen klar kommuniziert und den Menschen in der Region bekannt.

Qualitätsmaßstäbe:

Autonomie

Bei der Behandlung muss die Entscheidungsfreiheit aller Beteiligten und Betroffenen respektiert werden. Daher bedarf es mindestens der informierten Zustimmung.

Chancengleichheit

Keine Person wird schlechter als eine andere behandelt, nur weil sie einer bestimmten Gruppe zugeordnet wird oder ein bestimmtes Merkmal innehat.

Die Behandlung unserer Patient*innen ist wert- und diskriminierungsfrei.

Orientierung an fachlichen Standards

Die Ausrichtung der Behandlung orientiert sich an Normen, welche innerhalb der Fachkreise gesetzt werden. In die Behandlung fließen wissenschaftliche Erkenntnisse, praktische Erfahrungen sowie die Akzeptanz in die Profession ein.

Patient*innensicherheit

Bei der Behandlung werden Ereignisse, die negative Folgen nach sich ziehen können, vermieden. Um dies zu gewährleisten, werden alle Beteiligten darin geschult, unerwünschte Ereignisse frühzeitig zu erkennen und adäquat auf diese zu reagieren.

Qualitätsmerkmale zur Umsetzung:

- Vermeidung von Zwang und Gewalt
- Informationelle Selbstbestimmung
- Prinzip der Mitwirkung
- Eigenverantwortung
- Offene Organisationskultur
- Barrierefreiheit
- Entstigmatisierung
- Ressourcenverteilung
- Berücksichtigung von Störungsbildern
- Berufsspezifische Standards
- Multiprofessionelle Zusammenarbeit
- Innovation und Einbringen neuer wissenschaftlicher Erkenntnisse
- Klinisches Risikomanagement
- Schutz vor Eigen- und Fremdgefährdung
- Bewusster Umgang mit freiheitsentziehenden Maßnahmen
- Informations- und Datenschutz

Qualitätsmaßstäbe:

Sozialraumorientierung

Inhaltliche und organisatorische Ausrichtung der Behandlung auf den lokalen Lebenszusammenhang und Vernetzung der Leistungserbringenden. Bei der Behandlung werden Individualhilfen durch fallübergreifende Angebote ergänzt.

Qualitätsmerkmale zur Umsetzung:

- Einbeziehung des Sozialumfeldes
- „Klinikangebote“ im Lebensumfeld
- Kooperationsangebote
- Hilfe zur Aufrechterhaltung des sozialen Lebens

Mitarbeitendenorientierung

Die LVR-Universitätsklinik Essen ist attraktive Arbeitgeberin für qualifizierte und kompetente Mitarbeitende, welche mit Fort- und Weiterbildungen zu Fach- und Führungskräften entwickelt werden.

Qualitätsmaßstäbe:

Partizipation

Teilhabe an Entscheidungsprozessen oder an Handlungsabläufen, die in übergeordneten Strukturen von Organisationen stattfinden. Wir gewährleisten dies durch Beteiligung der Mitarbeitenden an der Gestaltung und Weiterentwicklung unserer Organisation.

Chancengleichheit

Keine Person wird schlechter als eine andere gestellt, nur weil sie einer bestimmten Gruppe zugeordnet wird oder ein bestimmtes Merkmal innehat.

In unserer Organisation wird kein/e Mitarbeitende/r mittelbar oder unmittelbar diskriminiert.

Orientierung an fachlichen Standards des Personalmanagements

Systematische Analyse, Bewertung und Gestaltung aller Personalaspekte unter Berücksichtigung der gesellschaftlichen und arbeitsmarktrelevanten Entwicklung.

Unser differenziertes Personalmanagement bildet die Mitarbeitenden kontinuierlich fort und trägt damit zur Motivation, zur Entwicklung der Kultur und zur Erreichung der sozialen Ziele unserer Organisation bei.

Qualitätsmerkmale zur Umsetzung:

- Information und Kommunikation
- Informationelle Selbstbestimmung
- Prinzip der Mitwirkung
- Eigenverantwortung

- Nichtdiskriminierung
- Zugänglichkeit
- Barrierefreiheit
- Schaffung spezifischer Arbeitsbedingungen
- Ressourcenverteilung

- Personalplanung
- Personalentwicklung
- Individuelle Förderung und Weiterbildung
- Anwendung von Einarbeitungsprogrammen
- Multiprofessionelle Zusammenarbeit

Qualitätsmaßstäbe:

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Auseinandersetzung mit kurz- und langfristigen Auswirkungen der Arbeit auf die Gesundheit von Mitarbeitenden. Ziel ist die Verhinderung arbeitsbedingter Gesundheitsstörungen und Berufskrankheiten durch präventive Maßnahmen.

Vereinbarkeit von beruflichem und privatem Leben

Darunter verstehen wir eine ausbalancierte Zeit- und Prioritätenverteilung zwischen den Belangen der Organisation und persönlichen Interessen. Daher berücksichtigen und unterstützen wir die Lebenssituationen unserer Mitarbeitenden bei dienstlichen Entscheidungen.

Qualitätsmerkmale zur Umsetzung:

- Gesundheitsgefährdungen identifizieren
- Schutzmaßnahmen ableiten
- Betriebliches Gesundheitsmanagement
- Zertifiziertes „Rauchfreies Krankenhaus“
- Auszeichnung als familienfreundliches Unternehmen für eine zeitgemäße Work-Life-Balance
- Lebensphasenbezug
- Arbeitsmodelle/-instrumente
- Pflege von Angehörigen

Weiterentwicklung der Mitarbeitenden

• **Personalplanung und -entwicklung:**

Wir akquirieren aktiv kompetente Mitarbeitende und wenden die Einarbeitungsprogramme an. Bei der Weiterentwicklung ihrer Kompetenzen werden sie, u.a. mit zielgerichteten Fort- und Weiterbildungen, unterstützt.

• **Partizipation und Identifikation:**

Der Klinikvorstand und die Führungskräfte beteiligen die Mitarbeitenden an Entscheidungen in den jeweiligen Arbeitsbereichen und fördern die Identifikation mit der LVR-Universitätsklinik Essen.

• **Lebenszufriedenheit am Arbeitsplatz:**

Die Arbeitsplätze sind dauerhaft gesichert.

Der Arbeitsbereich wird z.B. durch das Betriebliche Gesundheitsmanagement und durch die Mitgliedschaft im Essener Bündnis „Familienfreundliches Unternehmen“ attraktiv gestaltet.

• **Kommunikation:**

Der Informationsfluss wird anhand des Kommunikationskonzeptes gestaltet.

(Weiter-)Entwicklung von Führungskräften

- Der Klinikvorstand hat ein gemeinsames Verständnis von Führung und kommuniziert dieses.
- Der Klinikvorstand stärkt die Führungskompetenzen aller Führungskräfte.
- Verbindliche Kommunikation zur Herstellung von Transparenz ist eine wichtige Führungskompetenz.
- Alle Führungskräfte haben klar definierte Aufgaben.
- Die Führungsgrundsätze sind für alle Führungskräfte verbindlich.
- Die Führungskräfte nehmen ihre Vorbildfunktion wahr.
- Abteilungs- und Stationsleitungen etablieren das Prinzip der Dualen Leitung nachhaltig.
- Das Konzept „Konfliktmanagement“ ist etabliert und wird verstetigt.
- Das Konzept „Führungskräfteentwicklung und -einarbeitung“ wird umgesetzt.

Gesellschaftsorientierung

Um die Versorgung von Menschen mit psychischen Erkrankungen in der Stadt Essen und überregional optimal zu gestalten, ist die LVR-Universitätsklinik Essen mit ihren Kooperationspartner*innen vernetzt und in Fachkreisen anerkannt.

Qualitätsmaßstäbe:

- **Weiterentwicklung der Versorgung von Menschen mit psychischen Erkrankungen**

Wir wollen einen Beitrag zu wissenschaftlichen Erkenntnissen und gesundheitspolitischen Entwicklungen im Sinne einer Verbesserung des Versorgungssystems leisten. Dies beinhaltet sowohl die Entwicklung neuer Behandlungsansätze als auch die Vertretung psychiatrie-spezifischer Themen in den Fachkreisen und politischen Gremien.

- **Prävention**

Wir fördern Maßnahmen zur Gesundheitsförderung und Krankheitsvorbeugung in der Gesellschaft. Um dies zu gewährleisten, klären wir unser Umfeld über psychische Erkrankungen auf und beraten in Bezug auf deren Vorbeugung und Behandlung.

- **Entstigmatisierung**

Mit Informationskampagnen wird die Wahrnehmung von den in der Gesellschaft stigmatisierten und diskriminierten Menschen verändert und einer Ausgrenzung aufgrund eines psychischen, physischen oder sozialen Merkmals entgegenwirkt sowie auf die Gesetzgebung eingewirkt. Daher hinterfragen wir gesellschaftliche Stereotype öffentlich und brechen diese durch persönliche Begegnungen auf.

- **Soziale Nachhaltigkeit**

Wir übernehmen aktive Verantwortung für die Akteur*innen der Region. Unsere Organisation stärkt verlässlich Solidarität und Mitmenschlichkeit durch soziale Fürsorge, ehrenamtliches Engagement und Verteilungsgerechtigkeit.

- **Ökologische Nachhaltigkeit**

Wir leben einen rücksichtsvollen und weitsichtigen Umgang mit Ressourcen, um die natürliche Lebensgrundlage der Gesellschaft zu erhalten. Das beinhaltet Schutz und Schonung der Umwelt und des Klimas. Dafür entwickeln wir unsere Maßnahmen im Umwelt- und Energiemanagement weiter, die über gesetzliche Vorgaben hinausgehen.

- **Sozialraumgestaltung**

Engagement für die Verbesserung der Strukturen und Angebote für die Menschen in ihrem konkreten Umfeld hat bei uns einen hohen Stellenwert. Ziel ist es, den Sozialraum zu einem lebenswerten Ort zu entwickeln und die selbstbestimmte Teilhabe zu fördern. Um dies zu gewährleisten, wirken wir aktiv mit, entsprechende Strukturen zu entwickeln und aufzubauen.

- **Ausbildung, Studium, Weiterbildung zum Facharzt/-ärztin und Fachpsychotherapeut*innen**

Die Vermittlung theoretischen Wissens und praktischer Fertigkeiten als Bildungseinrichtung, die zur beruflichen Handlungsfähigkeit führen, hat bei uns höchste Priorität. Ziel ist es, Menschen eine gesellschaftliche und soziale Entwicklung zu ermöglichen und sie zu versierten Fachkräften zu qualifizieren.

Wirtschaftlichkeit

Die LVR-Universitätsklinik Essen ist in kommunaler Trägerschaft wirtschaftlich stabil, wodurch die Arbeitsplätze auch in Krisensituationen dauerhaft gesichert sind.

Qualitätsmaßstäbe:

- **Rationaler Umgang mit Ressourcen**

Wir gewährleisten den effizienten Einsatz der zur Verfügung stehenden Mittel, um eine ausgewogene Relation zwischen erreichter Qualität und wirtschaftlichen Ergebnissen zu erhalten. Ziel ist es somit, bestmögliche Resultate und eine angemessene Rendite zu erreichen. Um dies zu gewährleisten, optimieren wir kontinuierlich unsere Prozesse.

- **Ökonomische Nachhaltigkeit**

Unsere erwirtschaftete Rendite dient der Zukunftssicherung des Unternehmens, um den Auftrag der Organisation langfristig erfüllen zu können. Um dies zu gewährleisten, nehmen wir eine vorausschauende Strategie- und Finanzplanung zur Sicherung der Leistungsfähigkeit und des Erfolgs unserer Universitätsklinik vor.

Weiterentwicklung für Nachhaltigen Nutzen und Transformation von Prozessen, Produkten und Dienstleistungen

Entwicklung neuer diagnostischer und therapeutischer Angebote:

- Erkenntnisse aus der Forschung werden auf die Behandlung übertragen,
- vorhandene Behandlungskonzepte werden weiterentwickelt,
- Therapien werden wissenschaftlich evaluiert.

Aufbau von sektor- bzw. settingübergreifenden Behandlungen:

- Die Grenzen ambulant/teilstationär/stationär werden abgebaut,
- Behandlungsformen im häuslichen Umfeld werden implementiert und etabliert.

Stärkung von Autonomie und Einbeziehung der Patient*innen:

- Es finden organisatorische und therapeutische Schritte zur weiteren Öffnung der Psychiatrie statt,
- Experten*innen aus Erfahrung werden in den Behandlungsprozess eingebunden (EX-IN-Genesungsbegleiter),
- Angehörigenarbeit wird intensiviert,
- in unserer Ausbildung und Lehre werden moderne Methoden und Inhalte angewandt und weiterentwickelt.

Stärkung der abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit:

- Gemeinsame wissenschaftliche Projekte
- Gemeinsame Entwicklung von klinikübergreifenden Behandlungsmethoden
- Einrichtung einer zentralen und klinikübergreifenden Abteilung „Spezialtherapien“

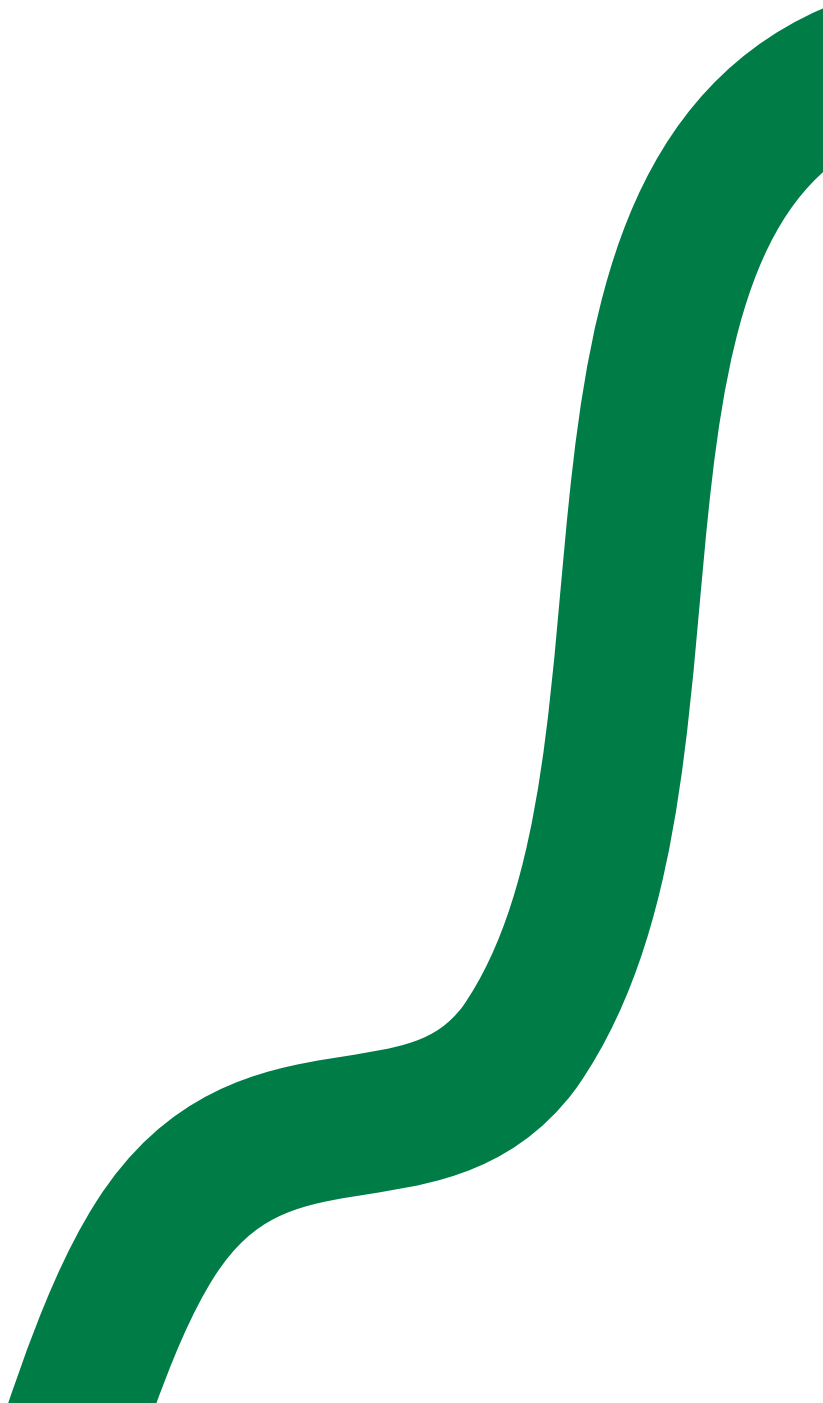
Weiterentwicklung für Nachhaltigen Nutzen und Transformation der Partnerschaften und Ressourcen

Netzwerkarbeit:

- Die Vernetzung mit Kooperationspartner*innen bzw. Anbieter*innen psychiatrischer Hilfe in der Region wird mit der Arbeitsgemeinschaft für die Planung und Koordinierung psychosozialer Einrichtungen in Essen (AG PLaKo) überprüft und weiterentwickelt.
- Die LVR-Universitätsklinik Essen gestaltet die Versorgungslandschaft, etwa mit Standortplanung und der Durchführung innovativer Projekte, aktiv mit.
- Zusammenarbeit mit dem somatischen Universitätsklinikum Essen in der medizinischen Versorgung, in Wissenschaft und Lehre sowie in der Nutzung von Infrastrukturen.
- Pflege der Beziehungen zu Politik und zu Berufsverbänden mit dem Ziel, in kommunaler Trägerschaft zu verbleiben und die gesellschaftspolitischen Bedingungen im Gesundheitssystem mit weiterzuentwickeln.

Umgang mit Ressourcen:

- Wir erwirtschaften Rendite, um Investitionen zu finanzieren.
- Wir engagieren uns für Nachhaltigkeit und Umweltschutz und betreiben ein umfassendes Energiemanagement.
- Als Mitglied des Lenkungsausschusses „Kliniken-IT“ vertreten und arbeiten wir an der IT-Strategie des LVR-Klinikverbundes mit.
- Der Klinikvorstand etabliert Strukturen, um institutionelles Wissen und Erfahrungen zu erhalten und zu vermitteln.





LVR-Universitätsklinik Essen

Virchowstraße 174

45147 Essen

Telefon: 0201 7227-447

Fax: 0201 7227-301

E-Mail: universitaetsklinik-essen@lvr.de

www.universitaetsklinik-essen.lvr.de

