



Qualitätsreport  
Privatklinik  
Hohenegg

2015

THE SWISS  
LEADING   
HOSPITALS

Best in class.

  
**EFQM**  
Recognised for excellence  
3 star



## Impressum

Dieser Qualitätsbericht wurde nach der Vorlage von H+ Die Spitäler der Schweiz erstellt. Die Vorlage des Qualitätsberichts dient der einheitlichen Berichterstattung für die Kategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation für das Berichtsjahr 2015.

Der Qualitätsbericht ermöglicht einen systematischen Überblick über die Qualitätsarbeiten eines Spitals oder einer Klinik in der Schweiz. Dieser Überblick zeigt den Aufbau des internen Qualitätsmanagements sowie die übergeordneten Qualitätsziele auf und beinhaltet Angaben zu Befragungen, Messbeteiligungen, Registerteilnahmen und Zertifikaten. Ferner werden Qualitätsindikatoren und Massnahmen, Programme sowie Projekte zur Qualitätssicherung abgefragt.

Um die Ergebnisse der Qualitätsmessung richtig zu interpretieren und vergleichen zu können, dürfen die Angaben zum Angebot der einzelnen Kliniken nicht ausser Acht gelassen werden. Zudem muss den Unterschieden und Veränderungen in der Patientenstruktur und bei den Risikofaktoren Rechnung getragen werden.

### Zielpublikum

Der Qualitätsbericht richtet sich an Fachpersonen aus dem Gesundheitswesen (Spitalmanagement und Mitarbeiter aus dem Gesundheitswesen, der Gesundheitskommissionen und der Gesundheitspolitik sowie der Versicherer) und die interessierte Öffentlichkeit.

### Kontaktperson Qualitätsbericht 2015

Herr  
Aeberli Marc  
Leiter Qualitätsmanagement  
+41 44 925 18 31  
[marc.aeberli@hohenegg.ch](mailto:marc.aeberli@hohenegg.ch)

## Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken in der Schweiz haben ein hohes Qualitätsbewusstsein. Nebst der Durchführung von zahlreichen internen Qualitätsaktivitäten, nehmen sie an mehreren nationalen und teilweise kantonalen Messungen teil. Gemäss dem Messplan des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) finden Messungen in den stationären Bereichen der Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation statt. Im Berichtsjahr 2015 wurden keine neuen nationalen Messungen eingeführt.

Die Sicherheit für Patientinnen und Patienten ist ein wesentliches Kriterium der Behandlungsqualität. Ende März 2015 startete das nationale Vertiefungsprojekt progress! Sichere Medikation an Schnittstellen der Stiftung Patientensicherheit Schweiz. Das Projekt fokussiert auf den systematischen Medikationsabgleich bei Spitalertritt. Im Sommer konnte die Stiftung das erste Pilotprogramm progress! Sichere Chirurgie erfolgreich abschliessen. Ziel war, dass die Spitäler und Kliniken die chirurgische Checkliste bei jeder Operation korrekt anwenden, um Schäden an Patienten zu vermeiden. Im September führte Patientensicherheit Schweiz erstmals eine Aktionswoche unter dem Motto: «Mit Patientinnen und Patienten im Dialog» durch. Zahlreiche Spitäler und Kliniken beteiligten sich ebenfalls.

Im Gesundheitswesen sind Transparenz und Vergleichbarkeit wesentliche Grundlagen für eine Steigerung der Qualität. Aus diesem Grund stellt H+ seinen Mitgliedern jährlich eine Vorlage zur Qualitätsberichterstattung zur Verfügung.

Die in dieser Vorlage publizierten Ergebnisse der Qualitätsmessungen beziehen sich auf die einzelnen Spitäler und Kliniken. Beim Vergleichen der Messergebnisse zwischen den Betrieben sind gewisse Kriterien zu berücksichtigen. Einerseits sollte das Leistungsangebot ([vgl. Anhang 1](#)) ähnlich sein. Eine Privatklinik z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Zudem verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methode / Instrumente, deren Struktur, Aufbau, Erhebung und Publikation sich unterscheiden können. Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen möglich, deren Ergebnisse pro Klinik und Spital resp. pro Spitalstandort adjustiert werden. Weitere Informationen dazu finden Sie in den Unterkapiteln in diesem Bericht und auf [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Freundliche Grüsse



Dr. Bernhard Wegmüller  
Direktor H+

## Inhaltsverzeichnis

<b>Impressum</b> .....	<b>2</b>
<b>Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Organisation des Qualitätsmanagements</b> .....	<b>7</b>
2.1 Organigramm .....	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement .....	7
<b>3 Qualitätsstrategie</b> .....	<b>8</b>
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2015 .....	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2015 .....	9
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren .....	10
<b>4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten</b> .....	<b>11</b>
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen .....	11
4.2 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen .....	12
4.3 Qualitätsaktivitäten und -projekte .....	13
4.3.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen .....	15
4.4 Zertifizierungsübersicht .....	16
<b>QUALITÄTSMESSUNGEN</b> .....	<b>17</b>
<b>Befragungen</b> .....	<b>18</b>
<b>5 Patientenzufriedenheit</b> .....	<b>18</b>
5.1 Eigene Befragung .....	18
5.1.1 MüPF27+ .....	18
5.2 Beschwerdemanagement .....	20
<b>6 Angehörigenzufriedenheit</b> .....	<b>21</b>
6.1 Eigene Befragung .....	21
6.1.1 Messung Teilnehmer Forum Angehörige .....	21
<b>7 Mitarbeiterzufriedenheit</b> .....	<b>22</b>
7.1 Eigene Befragung .....	22
7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheit Hohnegg .....	22
<b>8 Zuweiserzufriedenheit</b> .....	<b>24</b>
8.1 Eigene Befragung .....	24
8.1.1 Messung Zufriedenheit Zuweiser .....	24
<b>Behandlungsqualität</b> .....	<b>26</b>
<b>9 Wiedereintritte</b> .....	<b>26</b>
9.1 Eigene Messung .....	26
9.1.1 Messung Wiedereintritte .....	26
<b>10 Psychische Symptombelastung</b> .....	<b>28</b>
10.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie .....	28
<b>11 Weitere Qualitätsmessung</b> .....	<b>30</b>
11.1 Weitere eigene Messung .....	30
11.1.1 BSCL Verlauf - und Follow-up .....	30
11.1.2 Beurteilung Therapien durch Patienten .....	32
11.1.3 Lebensqualität - Quality of Life .....	34
<b>12 Projekte im Detail</b> .....	<b>35</b>
12.1 Aktuelle Qualitätsprojekte .....	35
12.1.1 Projekt Angebotsentwicklung .....	35
12.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2015 .....	36
12.2.1 Tablett - Fragebogenerfassung .....	36
12.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte .....	36
12.3.1 EFQM - R4E - 4Star .....	36
12.3.2 Excellence-Profil - Swiss Leading Hospitals .....	36
<b>13 Schlusswort und Ausblick</b> .....	<b>37</b>

<b>Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot</b> .....	<b>38</b>
Psychiatrie .....	38
<b>Anhang 2</b> .....	<b>39</b>
<b>Herausgeber</b> .....	<b>46</b>

# 1 Einleitung

## 2015 – 10 Jahre Privatklinik Hohenegg - Das Potenzial zum Erfolg gebracht

Die geschichtsträchtige psychiatrische Klinik ist 2006 nach dem Entzug des kantonalen Leistungsauftrags als Privatklinik neu gestartet und hat sich in der vergangenen Dekade trotz herausfordernden Rahmenbedingungen erfolgreich entwickelt.

Im Januar 2006 hat die Privatklinik Hohenegg den Betrieb aufgenommen. Zu diesem Neustart hat sich die gemeinnützige Stiftung Hohenegg als Trägerin entschieden, nachdem die Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich der ehemalige Psychiatrische Klinik Hohenegg den Leistungsauftrag entzogen und damit deren Schliessung besiegelt hatte. Dass der Übergang vom staatlich subventionierten Spital zur Privatklinik geglückt ist, zeigt die erfolgreiche Entwicklung in den vergangenen zehn Jahren.

### Chancen gepackt

Die Verantwortlichen der Trägerschaft haben sich nach dem schmerzlichen Einschnitt auf die Stärken der Hohenegg, ihre Reputation als anerkannte psychiatrische Klinik und die einzigartige Lage der architektonisch wertvollen Anlage, zurückbesonnen und nach Lösungen gesucht, um mit einem neuen Konzept die Geschichte der Hohenegg weiterzuschreiben. Mit dem Umbau und der Erweiterung der denkmalgeschützten Gebäude über insgesamt sechs Jahre wurde eine Infrastruktur geschaffen, die höchsten Ansprüchen gerecht wird.

Die neu formierte Klinikleitung hat auf der fast 100jährigen psychiatrischen Erfahrung der Hohenegg und der hohen fachlichen Kompetenz der Mitarbeitenden aufgebaut und die Behandlungs- und Therapiekonzepte auf den Grundwerten von Autonomie, Selbstverantwortung und Solidarität weiterentwickelt. Sie ist heute als Spezialklinik für Psychiatrie und Psychotherapie mit den Behandlungsschwerpunkten Depressive Erkrankungen, Burnout, Belastungskrisen, Angsterkrankungen, Alterspsychotherapie und psychosomatische Erkrankungen etabliert. In der Akutklinik wurden in den vergangenen zehn Jahren mehr als 4'000 Patientinnen und Patienten mit schweren psychischen Erkrankungen oder Krisen stationär behandelt.

### Risikobereitschaft belohnt

Ein Blick auf die Zahlen zeigt, dass sich der Mut zum Risiko der gemeinnützigen Stiftung Hohenegg gelohnt hat. Die Privatklinik Hohenegg ist 2006 mit 33 Betten gestartet und bietet heute 70 Betten exklusiv für Halbprivat- und Privat-Versicherte an. Parallel dazu hat sich der Personalbestand von anfangs 55 Vollzeitstellen auf 120 Vollzeitstellen erhöht, die aktuell von 170 Mitarbeitenden besetzt werden. Die Hohenegg ist damit einer der grössten Arbeitgeber der Gemeinde Meilen.

Herzlichen Dank – dies alles war und ist nur durch das grosse Vertrauen und Wohlwollen von Patienten, Zuweisern und den Krankenversicherern möglich. Wir werden in den nächsten 10 Jahren alles dransetzen, dies weiterhin zu erfüllen.

Detaillierte Informationen zum Leistungsangebot finden Sie im [Anhang 1](#).

## 2 Organisation des Qualitätsmanagements

### 2.1 Organigramm



Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **0.7 + 0.2** Stellenprozente zur Verfügung.

#### Bemerkungen

Das Qualitätsmanagement der Privatlinik Hohenegg ist direkt der Klinikleitung unterstellt.

Auf der Internet-Site der Privatlinik Hohenegg finden Sie weitergehende [Informationen zum Qualitätsmanagement](#).

Auf unserem YouTube-Kanal finden Sie neben allen Videos zu den Schwerpunkten und Behandlungskonzepten auch einen [YouTube-Film QM PKH](#) mit Informationen zum Qualitätsmanagement.

### 2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Marc Aeberli  
 Leiter Qualitätsmanagement  
 Privatlinik Hohenegg AG  
 +41 44 925 18 31  
[marc.aeberli@hohenegg.ch](mailto:marc.aeberli@hohenegg.ch)

Frau Sandra Spörri  
 Assistentin Qualitätsmanagement  
 Privatlinik Hohenegg AG  
 +41 44 925 18 31  
[sandra.spoerri@hohenegg.ch](mailto:sandra.spoerri@hohenegg.ch)

### 3 Qualitätsstrategie

#### Vision / Mission

**führend** – Die Privatklinik Hohenegg ist fachlich führend in Psychiatrie und Psychotherapie und verfügt über eine herausragende Kompetenz in der Wiederherstellung und der Erhaltung psychischer Gesundheit – daran orientieren sich alle Behandlungen, Angebote und Prozesse.

**exklusiv** – Die Privatklinik Hohenegg ist im Top-Segment positioniert und behandelt exklusiv Privat- und Halbprivat-Versicherte oder Selbstzahler aus dem In- und dem nahen Ausland – diesem Anspruch entsprechen die Leistungen und die Ästhetik.

**authentisch** – Die Privatklinik Hohenegg ist ihrer humanistischen Tradition verpflichtet und gestaltet die Beziehung zu Patienten, Mitarbeitenden und anderen Anspruchsgruppen echt und glaubwürdig.

Erweiternd hierzu hat die Privatklinik Hohenegg eine prägnante **Q-Politik** definiert, welche hier im Anhang aufgeführt ist.

Die Qualität ist in der Unternehmensstrategie resp. in den Unternehmenszielen explizit verankert.

#### 3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2015

- Re-Qualifizierung **Swiss Leading Hospitals** im September 2015  
Assessment zur Überprüfung der 117 Anforderungskriterien gem. Swiss Leading Hospitals
- Durchführung der **Mitarbeiterzufriedenheitsmessung**  
Ausarbeitung Massnahmen zu weiteren Verbesserungen
- Projekt **Tablet / Messung ANQ** - Erfassung des BSCL-Fragebogen durch die Patienten auf Tablets  
Verbessertes Risikomanagement und verbesserte Rücklaufquote
- Erarbeitung neues **Konzept Suizidalitätseinschätzung**  
Verbessertes Risikomanagement zur Suizidalitätseinschätzung
- Swiss Leading Hospitals **Excellence-Profil**  
Projekt zur Verbesserung des Patientenmanagements - Projekt Angebotsentwicklung
- **Wissenschaftliche Begleitung** zur weiterführenden Auswertung des umfangreichen Datenbestandes  
Zusammenarbeit UniBe - Masterarbeit zu Follow-up Daten

### 3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2015

- **Requalifizierung Swiss Leading Hospitals**  
Aufrechterhaltung des Qualitätslabels - keine Abweichungen zu Anforderungen
- **ANQ-Messung**  
Verbesserungen bei der Symptomreduktion von HoNOS und BSCL  
Überdurchschnittliche Symptomreduktion im nationalen Vergleich
- **Mitarbeiterzufriedenheit**  
Deutliche Verbesserung der Werte gegenüber 2013  
Bester Wert von allen psychiatrischen Kliniken bei icommit-Messung
- **Patientenzufriedenheit**  
Permanente Messung im Excellence-Bereich aufrechterhalten - Homogene Zufriedenheitswerte im Excellencebereich
- **Zuweiserzufriedenheit**  
Permanente Messung im Excellence-Bereich aufrechterhalten - Homogene Zufriedenheitswerte im Excellencebereich
- **EFQM - Verbesserungsmaßnahmen**  
Umsetzung der selbstdefinierten Verbesserungsmaßnahmen gem. Selfassessment Nov. 2014
- **Prüfung der Norm EN 15224 für Eignung Einsatz**  
Abklärung zur Eignung der Norm EN 15224 für einen möglichen Einsatz in der Klinik -  
Entwicklung ISO-Norm

### 3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Orientierung an den Qualitätsanforderungen von **Swiss Leading Hospitals**  
Erfüllung der 117 Basiskriterien und durchführen von Verbesserungsprojekten mittels Excellence-Profil
- Fortsetzung der Unternehmensreife auf den "**Levels of Excellence**" im Sinne des **EFQM-Modells**  
2016: Re-Zertifizierung des Qualitätslabels EFQM in einem externen Assessment
- Weiterentwicklung durch Auseinandersetzung mit den **Ergebnissen der EFQM Assessmentberichte**
- Orientierung an den steigenden **Qualitätsansprüchen der bedeutenden Versicherern** im Bereich HP/P
- **Wissenschaftliche Auswertungen/Publikationen** der in grossem Umfang vorhandenen Qualitätsdaten, insbesondere der Follow-Up-Daten
- Orientierung an den **nationalen Qualitätsbestrebungen**, insbesondere an den **Anforderungen des ANQs**  
Die Werte rund um die Symptombelastung sollen weiter verbessert werden
- **Etablierung des sogenannten „Hohenegger-Modells“** im Rahmen der Angebots-Organisations- und Kulturentwicklung und damit eine Ausrichtung an langfristigen Behandlungsergebnissen in Kooperation mit den Bedürfnis- und Interessengruppen
- **Ausbau Outcome-Portal** (Daten via Tablet) für eine sicherere, schnellere und flexiblere Auswertung des umfangreichen Datenbestandes aus Qualitätsmessungen

## 4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

### 4.1 Teilnahme an nationalen Messungen

Im Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) sind der Spitalverband H+, die Kantone, die Gesundheitsdirektorenkonferenz GDK, der Verband der Krankenkassen santésuisse und die eidgenössischen Sozialversicherer vertreten. Zweck des ANQ ist die Koordination der einheitlichen Umsetzung von Ergebnisqualitäts-Messungen in Spitälern und Kliniken, mit dem Ziel, die Qualität zu dokumentieren, weiterzuentwickeln und zu verbessern. Die Methoden der Durchführung und der Auswertung sind für alle Betriebe jeweils dieselben.

Weitere Informationen finden Sie pro Qualitätsmessung jeweils in den Unterkapiteln „Nationale Befragungen“ bzw. „Nationale Messungen“ und auf der Webseite des ANQ [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:
<i>Psychiatrie</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erwachsenenpsychiatrie                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Symptombelastung (Fremdbewertung)</li> <li>– Symptombelastung (Selbstbewertung)</li> </ul> </li> </ul>

#### Bemerkungen

Die Privatklinik Hohenegg führt **keine freiheitsbeschränkenden Massnahmen** durch und ist von der Erhebung entsprechend dispensiert.

## 4.2 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

Neben den national und kantonal vorgegebenen Qualitätsmessungen hat unser Betrieb zusätzliche Qualitätsmessungen durchgeführt.

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:
<i>Patientenzufriedenheit</i>
▪ MüPF27+
<i>Angehörigenzufriedenheit</i>
▪ Messung Teilnehmer Forum Angehörige
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>
▪ Mitarbeiterzufriedenheit Hohenegg
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>
▪ Messung Zufriedenheit Zuweiser
Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:
<i>Wiedereintritte</i>
▪ Messung Wiedereintritte
<i>Weitere Qualitätsmessung</i>
▪ BSCL Verlauf - und Follow-up
▪ Beurteilung Therapien durch Patienten
▪ Lebensqualität - Quality of Life

### 4.3 Qualitätsaktivitäten und -projekte

Hier finden Sie eine Auflistung der permanenten Aktivitäten sowie der laufenden Qualitätsprojekte.

#### Einführung Tablets für Fragebogen - ANQ & Risikomanagement

<b>Ziel</b>	Erfassung der Fragebogen (BSCL +) elektronisch mittels Tablets. Damit sollen 3 Ziele erreicht werden: Verbessertes Risikomanagement bei Suizidalitätsgefährdung - Fehlerreduktion durch manuelle Datenübertragung - Höhere Rücklaufquote BSCL
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Gesamte Klinik
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	01.04.2015 bis 31.12.2015
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
<b>Begründung</b>	Wir erhalten und verbessern unsere Qualität mittels internen und externen Projekten
<b>Methodik</b>	Projektmanagement
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Ärzte, Pflege, QM
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Evaluationen finden entsprechend dem Kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Projekten statt. Evaluation gem. Projektabschluss-Bericht - Messung.
<b>Weiterführende Unterlagen</b>	<a href="http://www.spss.ch/de/kunden/#costumercases">http://www.spss.ch/de/kunden/#costumercases</a>

#### Excellence Profil SLH - Klinikinternes Patientenmanagement

<b>Ziel</b>	Verbesserungsaktivitäten für eine verbessertes Patientenmanagement.
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Gesamte Klinik
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	01.06.2015 bis 31.05.2017
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt
<b>Begründung</b>	Integriertes, interdisziplinäres Behandlungs- und Therapiekonzept weiterentwickeln und umsetzen. Der Projekt-Rahmen wird von SLH definiert..
<b>Methodik</b>	Projektmanagement, Reifegrad-Modell
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Ärzte, Pflege, Verwaltung, QM
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Evaluation findet mit jährlichem Bericht an SLH sowie alle 2 Jahre mittels Assessment vor Ort statt. Einsatz eines Reifegrad-Modells.
<b>Weiterführende Unterlagen</b>	<a href="http://www.slh.ch/de/qualitaet/qualitaetskonzept/">http://www.slh.ch/de/qualitaet/qualitaetskonzept/</a>

## Projekt Angebotsentwicklung - Verbesserung Prozess- und Behandlungsqualität stationäre Behandlung

<b>Ziel</b>	Ein individuelles „Behandlungszentrum“ für jeden Patienten realisieren - Integriertes, interdisziplinäres Behandlungs- und Therapiekonzept weiterentwickeln und umsetzen. Ein "Hohenegger-Modell" unter Einbezug des "Kontextmodells"etablieren.
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Ganze Klinik
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	März 2015 - Ende 2017
<b>Begründung</b>	Integriertes, interdisziplinäres Behandlungs- und Therapiekonzept weiterentwickeln und umsetzen. Strategisches Projekt, Lancierung durch den Verwaltungsrat.
<b>Methodik</b>	Projektmanagement
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Ärzte, Pflege, Verwaltung, QM
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Projekten statt. 1. Projektabschluss-Bericht am 22.01.2016 erfolgt. Messung mittels Fragebogen.
<b>Weiterführende Unterlagen</b>	<a href="http://www.hohenegg.ch/site/index__gast-d-1340-23-1427.html">http://www.hohenegg.ch/site/index__gast-d-1340-23-1427.html</a>

### 4.3.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen

CIRS ist ein Fehlermeldesystem, in welchem Mitarbeitende kritische Ereignisse oder Fehler, die im Arbeitsalltag beinahe zu Schäden geführt hätten, erfassen können. Auf diese Weise hilft CIRS, Schwachstellen in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu entdecken. CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmassnahmen eingeleitet werden.

Unser Betrieb hat ein CIRS im Jahr 2008 eingeführt.

Das Vorgehen für die Einleitung und Umsetzung von Verbesserungsmassnahmen ist definiert.

Entsprechende Strukturen, Gremien und Verantwortlichkeiten sind eingerichtet, in denen CIRS-Meldungen bearbeitet werden.

CIRS-Meldungen und Behandlungszwischenfälle werden durch eine systemische Fehleranalyse bearbeitet.

#### Bemerkungen

Die Privatklinik Hohenegg verfügt sowohl über ein **CIRS-Meldesystem**, wie auch über ein Meldesystem für definierte **Vorfälle**.

Der Workflow beider Meldesysteme ist in einem Intranet-Modul integriert. Die beiden Prozesse sind definiert und in der Prozesslandkarte abgebildet - zugänglich für alle Mitarbeitenden.

Alle CIRS- und Vorfallemeldungen gelangen direkt an die Klinikleitung und ans Qualitätsmanagement. Alle Meldungen werden wöchentlich von der Klinikleitung besprochen und anschliessend entsprechend beurteilt, kommentiert und bei Bedarf werden Massnahmen eingeleitet. Wo nötig werden Qualitätszirkel einberufen.

Diese Meldungen werden ebenfalls in der Qualitätskommission thematisiert.

Schulungen zu CIRS- und Vorfällen finden in regelmässigen Abständen mehrmals jährlich statt.

Im Jahr **2015 sind 13 CIRS-Meldungen und 23 Vorfalls-Meldungen** von Mitarbeitern erfasst worden.

#### 4.4 Zertifizierungsübersicht

Unser Betrieb ist wie folgt zertifiziert:				
Angewendete Norm	Bereich, der mit dem Standard / der Norm arbeitet	Jahr der ersten Zertifizierung / Assessment	Jahr der letzten Rezertifizierung / Assessment	Kommentare
EFQM	Angewendet im gesamten Betrieb	2007	2011	2011 Auszeichnung Recognised for Excellence R4E 2008 Auszeichnung Committed to Excellence C2E
Swiss Leading Hospitals (SLH)	Angewendet im gesamten Betrieb	2007	2015	Requalifikation 2015 - Erfüllung aller Kriterien

#### Bemerkungen

Das **EFQM Assessment** (extern) zur Rezertifizierung des EFQM-Labels ist am 16. und 17. November 2016 geplant.

# QUALITÄTSMESSUNGEN

## Befragungen

### 5 Patientenzufriedenheit

Umfassende Patientenbefragungen stellen ein wichtiges Element des Qualitätsmanagements dar, da sie Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Patienten und Anregungen für Verbesserungspotentiale geben.

#### 5.1 Eigene Befragung

##### 5.1.1 MüPF27+

Die **Benchmarkgroup MüPF** ist eine der grössten Zusammenschlüsse von psychiatrischen Kliniken zur Messung der Patientenzufriedenheit in der Psychiatrie.

Es werden regelmässig Benchmark-Treffen zu Best Practice und Learning from the Best durchgeführt. Bei der letzten Messung der Patientenzufriedenheit stationär im Jahre 2013 nahmen 13 Kliniken teil.

**Die Privatklinik Hohenegg hat dabei erneut ausgezeichnete Resultate ausweisen können - bei den unten aufgeführten Werten hat sie den besten Wert aller Kliniken erreicht.**

Die nächste gemeinsame Messung für ein Benchmarking findet im Frühling 2017 statt.

#### **Exklusivität Privatklinik Hohenegg - Permanente Messung für internen KVP**

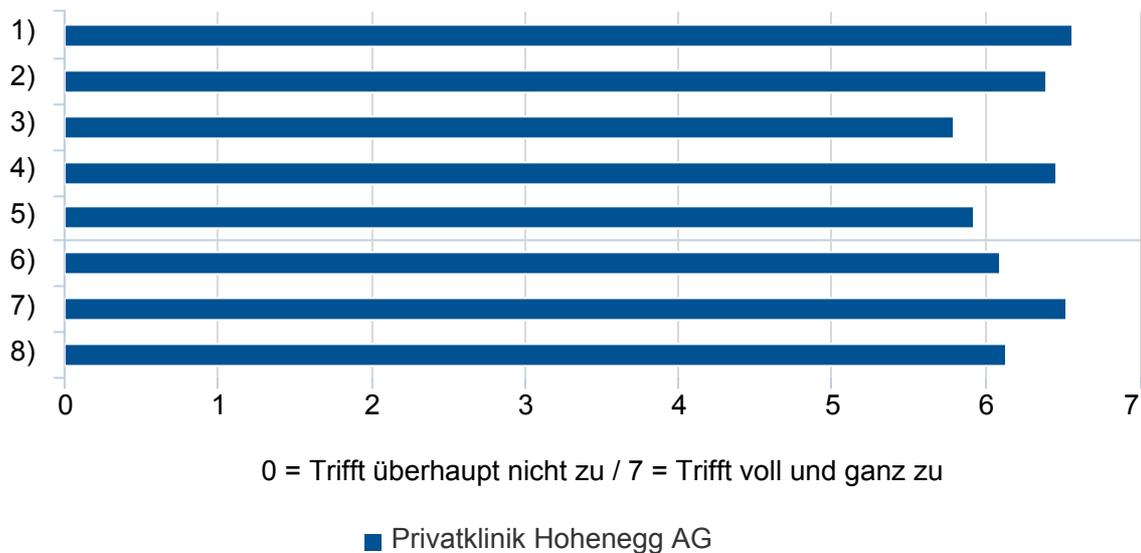
- Als eine der wenigen Kliniken erfasst die Privatklinik Hohenegg die **Patientenzufriedenheit bei jedem Patienten**.
- Die **Zufriedenheitswerte werden intern quartalsweise ausgewertet**, von der Klinikleitung kommentiert und dem Verwaltungsrat in einem Portfolio zugestellt.
- **Alle Mitarbeitenden haben Zugang** zu den finalisierten Auswertungen
- Bei Bedarf werden **Massnahmen quartalsweise** eingeleitet und überwacht - definierter KVP-Prozess
- Auswertungen zu **Trend-Entwicklungen** werden zudem mindestens jährlich erstellt

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2015 in allen Abteilungen durchgeführt.

Das untersuchte Kollektiv beinhaltet nur stationäre Patienten. Es wurde ein Erinnerungsschreiben versendet.

#### **Fragen**

- 1) Ich würde diese Klinik weiterempfehlen?
- 2) Wie hilfreich empfanden Sie die Zusammenarbeit mit Ihren Ärzten?
- 3) Bei der Therapieplanung konnte ich Einfluss nehmen?
- 4) Ich hatte Hemmungen, meinem Arzt Fragen zu stellen?
- 5) Die Behandlung hat mir geholfen, besser mit meinen Problemen umzugehen?
- 6) Wie hilfreich empfanden Sie die Zusammenarbeit mit Ihrer Pflegebezugsperson?
- 7) Ich fühlte mich vom Klinikpersonal respektvoll behandelt?
- 8) Wie zufrieden waren Sie mit den Gemeinschaftseinrichtungen?



Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Privatlinik Hohenegg AG	6.57	6.40	5.80	6.46	5.92

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen			Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)	7)	8)		
Privatlinik Hohenegg AG	6.09	6.53	6.13	140	63.00 %

Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Betrieben verglichen (Benchmark).

#### Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Bei den Fragen 1) - 4) hat die Privatlinik Hohenegg den Best-Wert der am Benchmarking teilnehmenden 13 Kliniken erreicht!

Bei den Fragen 5) - 8) hat die Privatlinik Hohenegg Werte unter den jeweils drei besten Kliniken erreicht.

#### Angaben zur Messung

Auswertungsinstitut	UPK Basel
Methode / Instrument	MüPF(-27)

#### Bemerkungen

Die Standardabweichungen können hier leider nicht mit aufgeführt werden.

## 5.2 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

### **Privatklinik Hohenegg AG**

QM Meldewesen (Feedback oder  
Reklamation)

Marc Aeberli

Leiter QM

+41-44 925 18 31

[marc.aeberli@hohenegg.ch](mailto:marc.aeberli@hohenegg.ch)

Stellvertretung durch QM-Assistentin

## 6 Angehörigenzufriedenheit

Die Messung der Angehörigenzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Angehörigen der Patienten das Spital und die Betreuung empfunden haben. Die Messung der Angehörigenzufriedenheit ist sinnvoll bei Kindern und bei Patienten, deren Gesundheitszustand eine direkte Patientenzufriedenheitsmessung nicht zulässt.

### 6.1 Eigene Befragung

#### 6.1.1 Messung Teilnehmer Forum Angehörige

Die Privatklinik Hohenegg evaluiert mittels eines Fragebogens die Zufriedenheit der Angehörigen im Rahmen eines monatlich stattfindenden Forums.

Die Fragebogen werden am Ende des Forums verteilt und im Anschluss in anonymer Form (Box) zurückgegeben.

Das Qualitätsmanagement erstellt eine **jährliche interne Auswertung der Resultate**.

Verbesserungsmassnahmen werden entsprechend in einem Evaluationsworkshop mindestens jährlich abgeleitet und protokollarisch festgehalten.

Diese Angehörigenbefragung haben wir im Jahr 2015 in allen Abteilungen durchgeführt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Aufgrund der geringen Teilnehmerzahl/Rücklaufquote (an einem Forum nehmen ca. 12-15 Personen teil) sind die Resultate nicht signifikant.

Die Auswertungen dienen internen Verbesserungsbestrebungen (KVP).

Die Messung der Zufriedenheit von Angehörigen muss in der Psychiatrie sehr differenziert und ausgewogen betrachtet werden.

Hier sind qualitative Methoden, wie wir diese in unseren Angehörigengesprächen einsetzen oft erkenntnisreicher als quantitative Befragungen.

#### Bemerkungen

Die Privatklinik Hohenegg behält die Entwicklungen zur Messung der Angehörigenzufriedenheit im Fokus und beteiligt sich aktiv an der Entwicklung von geeigneten Instrumenten.

## 7 Mitarbeiterzufriedenheit

Die Messung der Mitarbeiterzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Mitarbeiter das Spital als Arbeitgeber und ihre Arbeitssituation empfunden haben.

### 7.1 Eigene Befragung

#### 7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheit Hohenegg

Die Privatklinik Hohenegg misst die **Mitarbeiterzufriedenheit** mit dem standardisierten Instrument von **icommit alle zwei Jahre**.

Das Instrument beinhaltet **68 Fragen** zu den Bereichen Arbeitsinhalt, Arbeit und Freizeit, Strukturen und Abläufe, Zusammenarbeit, Veränderungen, Patientenorientierung, Unternehmensstrategie, Einbindung Mitarbeiter, Direkte Vorgesetzte, Klinikleitung, Mitarbeiterförderung, Zielvereinbarung, Vergütung, Gesundheit, Wissensmanagement, Team.

Für jede Organisationseinheit wird ein Ergebnisbericht erstellt, wenn mindestens 5 Mitarbeiter den Fragebogen ausgefüllt und termingerecht eingereicht haben. Wenn für eine Organisationseinheit weniger als 5 Antworten eingehen, werden diese in den Ergebnissen der nächst höheren Organisationsebene (z.B. Abteilung, Bereich, Gesamtunternehmen) mitberücksichtigt. In den Auswertungen ist jeweils der Vergleich mit der gesamten Privatklinik Hohenegg, einem externen Benchmark Psychiatrie (+Benchmark Swiss Arbeitgeber Award) sowie der letzten Befragung ersichtlich.

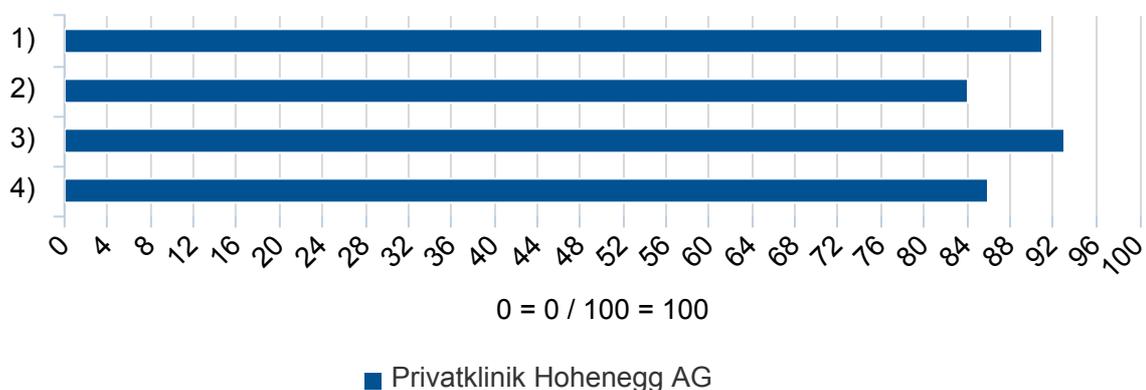
#### Massnahmen

Die Führungskräfte beurteilen die vorliegenden Ergebnisse und informieren die Mitarbeiter über die wesentlichen Erkenntnisse. In der Diskussion mit den Mitarbeitern werden Massnahmen erarbeitet und deren Umsetzung eingeleitet.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Monat Juni in allen Abteilungen durchgeführt. Die Befragung der Mitarbeitenden der Privatklinik Hohenegg erfolgte elektronisch und schriftlich vom 29. Mai bis 26. Juni 2015. Der Fragebogen ist in mehreren Sprachen vorhanden. Es wurde ein Erinnerungsschreiben versendet.

#### Messthemen

- 1) Weiterempfehlung des Arbeitgebers
- 2) Attraktiver Arbeitgeber
- 3) Patienten-/Kundenorientierung
- 4) Commitment - Zugehörigkeitsgefühl



Messergebnisse in Zahlen						
	Mittelwerte pro Messthemen				Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	1)	2)	3)	4)		
Privatklinik Hohenegg AG	91.00	84.00	93.00	86.00	111	72.00 %

Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Betrieben verglichen (Benchmark).

#### Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Die Privatklinik Hohenegg freut sich über die ausgesprochen guten Resultate der Mitarbeiterzufriedenheitsmessung 2015.

- **TOP - Weiterempfehlung des Arbeitgebers - 91 Punkte** - deutlich besser als Benchmark-Werte  
Benchmark Swiss Arbeitgeber Award: 81 Punkte  
Benchmark Psychiatrie: 75 Punkte
- **TOP - Attraktiver Arbeitgeber - 84 Punkte** - besser als Benchmark-Werte  
Benchmark Swiss Arbeitgeber Award: 75 Punkte  
Benchmark Psychiatrie: 72 Punkte
- **TOP - Patienten-/Kundenorientierung - 93 Punkte** - deutlich besser als Benchmark-Werte  
Benchmark Swiss Arbeitgeber Award: 85 Punkte  
Benchmark Psychiatrie: 82 Punkte

#### Angaben zur Messung

Auswertungsinstitut	icommit
Methode / Instrument	icommit

#### Bemerkungen

Leider können aufgrund der textlich begrenzten Kommentarfunktion nicht alle Werte aufgeführt werden.

Im Anhang sind noch ergänzende Auswertungen aufgeführt.

## 8 Zuweiserzufriedenheit

Bei der Spitalwahl spielen externe Zuweisende (Hausärzte, niedergelassene Spezialärzte) eine wichtige Rolle. Viele Patienten lassen sich in dem Spital behandeln, das ihnen ihr Arzt empfohlen hat. Die Messung der Zuweiserzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Zuweiser den Betrieb und die fachliche Betreuung der zugewiesenen Patienten empfunden haben.

### 8.1 Eigene Befragung

#### 8.1.1 Messung Zufriedenheit Zuweiser

Die Privatklinik Hohenegg misst als eine der wenigen Kliniken die **Zuweiserzufriedenheit bei jeder Zuweisung/Nachbehandlung**.

Mit dem Austrittsbericht wird dem Zuweiser/Nachbehandler ein **Kurz-Fragebogen mit 9 Items** zugestellt.

Die Privatklinik Hohenegg ist auf der Suche nach Benchmarkpartnern, die denselben Fragebogen einsetzen möchten und ebenfalls eine durchgehende Erhebung anstreben.

Die Privatklinik Hohenegg wird 2016 die Daten der Zuweiserzufriedenheit mit der Klinik Wyss in einem Benchmark vergleichen.

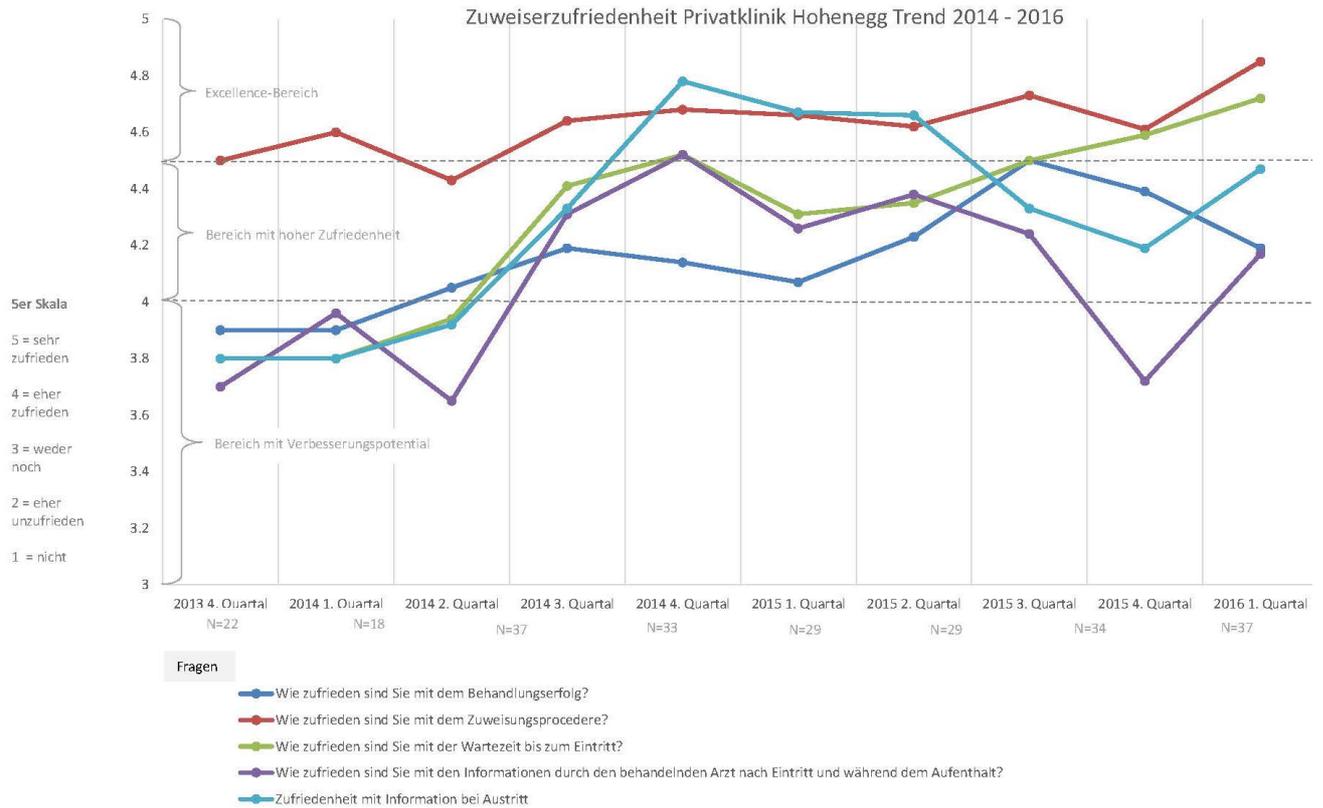
Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2015 in allen Abteilungen durchgeführt.

Mit jedem Austrittsbericht wird ein Kurz-Fragebogen (9 Items) dem Zuweiser/Nachbehandler zugestellt. Das Kollektiv sind also die Zuweiser/Nachbehandler aller stationären Patienten.

- Die **Zufriedenheitswerte Zuweiser werden intern quartalsweise ausgewertet**, von der Klinikleitung kommentiert und dem Verwaltungsrat in einem Portfolio zugestellt.
- **Alle Mitarbeitenden haben Zugang** zu den finalisierten Auswertungen
- Bei Bedarf werden **Massnahmen quartalsweise** eingeleitet und überwacht - definierter KVP-Prozess
- Auswertungen zu **Trend-Entwicklungen** werden zudem mindestens jährlich erstellt

Die Zuweiser zeigen eine generell hohe Zufriedenheit mit den Leistungen der Klinik/Ärztenschaft.

Aufgrund der kleinen Fallzahlen sind die Resultate für unsere interne Analyse zwar wertvoll, jedoch statistisch nicht immer signifikant.



**Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten**

Aufgrund der **quartalsweisen Analyse** der Daten werden konkrete KVP-Massnahmen eingeleitet. Dies insbesondere dann, wenn ein Wert im selbstdefinierten Bereich mit Verbesserungspotential liegt.

Alle Rückmeldungen/Fragebogen der Zuweiser werden dem behandelnden Arzt zugewiesen. **Pro Arzt** wird quartals- und jahresweise eine **individuelle Auswertung** der Daten erstellt. Signifikante Abweichungen zum Mittelwert der Erhebung werden mit den Mitarbeitern anhand der Einzelrecords direkt besprochen.

Zudem erhalten die zuständigen behandelnden Ärzte **wöchentlich** eine **Zusammenstellung** der eingescannten Original-Fragebogen.

**Angaben zur Messung**

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	Messung mit jedem Austrittsbericht
---	------------------------------------

**Bemerkungen**

Die Privatklinik Hohenegg informiert die Zuweiser/Nachbehandler über die Auswertungen im hauseigenen Info-Letter - so erfahren diese direkt, was aus ihren Rückmeldungen/Fragebogen gemacht wird.

## Behandlungsqualität

### 9 Wiedereintritte

#### 9.1 Eigene Messung

##### 9.1.1 Messung Wiedereintritte

Im quartalsweise erstellten **Cockpit Finanzen** werden die **Wiedereintritte** gemessen - dies sowohl absolut, wie auch in Relation zu den Anzahl eintritten.

Es werden die **Wiedereintritte innterhalb von 6 Monaten, von 6-9 Monaten, von 9-12 Monaten, von 12-15 Monaten, von 15-18 Monaten und von über 18 Monaten** berechnet und aufgeführt.

Ergänzend wird noch die **Anzahl Patienten mit mehr als einem Eintritt in den letzten drei Jahren** aufgeführt.

Diese Messung haben wir im Jahr 2015 in allen Abteilungen durchgeführt.

Alle stationären Eintritte der Klinik

Die Wiedereintritte haben in der Psychiatrie bis dato **keine Implikation auf die Ertragsmodelle**. Diese Auswertungen dienen **statistischen Anhaltspunkten** und dienen als **Hinweis auf die Nachhaltigkeit der Behandlung**.

#### Privatklinik HOHENEGG Cockpit per 30.06.15 - Wiedereintritte

<b>Anzahl Eintritte Total im aktuellen Jahr</b>	<b>241</b>	<b>100%</b>
davon Ersteintritte	181	75%
davon Wiedereintritte	60	25%
<b>davon Wiedereintritt innerhalb von 0 bis 6 Monaten</b>	<b>12</b>	<b>5%</b>
0 bis 3 Monate (1-90 Tage)	8	3%
3 bis 6 Monate (91-180 Tage)	4	2%
<b>davon Wiedereintritt nach mehr als 6 Monaten</b>	<b>46</b>	<b>19%</b>
6 bis 9 Monate (181-270 Tage)	5	2%
9 bis 12 Monate (271-360 Tage)	4	2%
12 bis 15 Monate (361-450 Tage)	4	2%
15 bis 18 Monate (451-540 Tage)	4	2%
über 18 Monate (ab 541 Tage)	29	12%
<b>Anzahl Patienten* mit nur einem Eintritt in den letzten drei Jahren</b>	<b>1'081</b>	<b>87%</b>
<b>Anzahl Patienten* mit mehreren Eintritten in den letzten drei Jahren</b>	<b>166</b>	<b>13%</b>
Patienten mit 2 Fällen in den vergangenen drei Jahren	134	11%
Patienten mit 3 Fällen in den vergangenen drei Jahren	24	2%
Patienten mit 4 Fällen in den vergangenen drei Jahren	6	0%
Patienten mit 5 Fällen in den vergangenen drei Jahren	0	0%
Patienten mit 6 und mehr Fällen in den vergangenen drei Jahren	2	0%

(\* = es ist nicht die Anzahl Fälle bzw. Eintritte gemeint)

#### Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Die Ergebnisse werden überwacht und bei gravierenden Abweichungen zu bestehenden Orientierungswerten werden Massnahmen (KVP) ergriffen.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	Messung Wiedereintritte

## 10 Psychische Symptombelastung

### 10.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie

Die ANQ Messvorgaben in der Erwachsenenpsychiatrie gelten seit Juli 2012 für alle Bereiche der stationären Versorgung (inkl. psychiatrischer Abteilungen eines akutsomatischen Spitals, Psychosomatik, spezialisierte Suchtkliniken und Alterspsychiatrie), nicht jedoch für Tageskliniken und ambulante Angebote.

Bei allen Patienten in der Psychiatrie wird die Symptombelastung (Anzahl und Schweregrad vorhandener Symptome einer psychischen Störung) bei Ein- und Austritt erfasst. Das Behandlungsergebnis wird anschliessend als Veränderung der Symptombelastung (als Delta zwischen Ein- und Austritt) ausgewertet.

Die Fallführenden wie auch die Patienten beurteilen die Symptombelastung bei Ein- und Austritt mit je einem dafür bestimmten Fragebogen.

HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) misst die Veränderung der Symptombelastung eines Patienten mittels 12 Frage-Items. Die Erhebung basiert auf der Einschätzung der Fallführenden (Fremdbewertung).

BSCL (Brief Symptom Checklist) misst die Veränderung der Symptombelastung eines Patienten mittels 53 Frage-Items. Die Erhebung basiert auf der Eigensicht und Selbstwahrnehmung der Patienten (Selbstbewertung).

Weiterführende Informationen: [www.anq.ch/psychiatrie](http://www.anq.ch/psychiatrie)

#### Messergebnisse

HoNOS Adults	2012	2013	2014	2015
<b>Privatklinik Hohenegg AG</b>				
HoNOS Adults Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	-	5.58	6.70	6.70
Standardabweichung (+/-)	-	4.38	4.22	4.22

Wertung der Ergebnisse:

- 48 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;
- + 48 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

BSCL	2012	2013	2014	2015
<b>Privatklinik Hohenegg AG</b>				
BSCL Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	-	36.31	40.07	40.07
Standardabweichung (+/-)	-	30.33	34.01	34.01

Wertung der Ergebnisse:

- 212 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;
- + 212 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

### Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Dieser Kommentar bezieht sich auf die [publizierten Daten ANQ 2014](#):

#### HoNOS:

Die für die Privatklinik Hohenegg (PKH) ausgewiesenen Werte zur Reduktion der Symptombelastung sind sehr erfreulich und liegen beim HoNOS über dem schweizweiten Durchschnitt. Sehr erfreulich ist auch das übereinstimmende Gesamtbild von Messwerten der Patienten (BSCL-Werte) und der Fallführenden (HoNOS-Werte). Die PKH konnte sich gegenüber dem Vorjahr noch verbessern. **Die Anwendung der Risikoadjustierung ist kritisch zu beurteilen.**

#### BSCL:

Die für die Privatklinik Hohenegg (PKH) ausgewiesenen Werte zur Reduktion der Symptombelastung sind erfreulich und liegen beim BSCL im schweizweiten Durchschnitt. Die geringe Fallzahl (Klinikgrösse) erschwert signifikant bessere Ergebnisse. Das übereinstimmende Gesamtbild von Messwerten der Patienten (BSCL-Werte) und der Fallführenden (HoNOS-Werte) zeichnet die PKH aus. **Die Anwendung der Risikoadjustierung ist kritisch zu beurteilen.**

### Angaben zur Messung

Auswertungsinstitut	Universitäre Psychiatrische Kliniken (UPK) Basel
Methode / Instrument	HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) und BSCL (Brief Symptom Checklist)

### Angaben zum untersuchten Kollektiv

Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle stationären Patienten der Erwachsenenpsychiatrie (Vollerhebung)
	Ausschlusskriterien	Patienten der Kinder- und Jugendpsychiatrie

### Bemerkungen

Die Rücklaufquote der ANQ-Daten sollte ebenfalls mit aufgeführt werden können.

## 11 Weitere Qualitätsmessung

### 11.1 Weitere eigene Messung

#### 11.1.1 BSCL Verlauf - und Follow-up

Neben der national verbindlichen ANQ-Messung des BSCLs bei Eintritt und Austritt, misst die Privatklinik Hohenegg den **BSCL zusätzlich während dem Aufenthalt** (ca. nach 3-4 Wochen). Zudem wird Patienten, die damit einverstanden sind, der **BSCL-Fragebogen als zweimalige Follow-up-Messung** 6-12 und 12-18 Monate nach Austritt zugestellt.

Die Verlaufs-Messung während des Aufenthalts dient zudem einer **internen Risiko-Einschätzung des Patienten**.

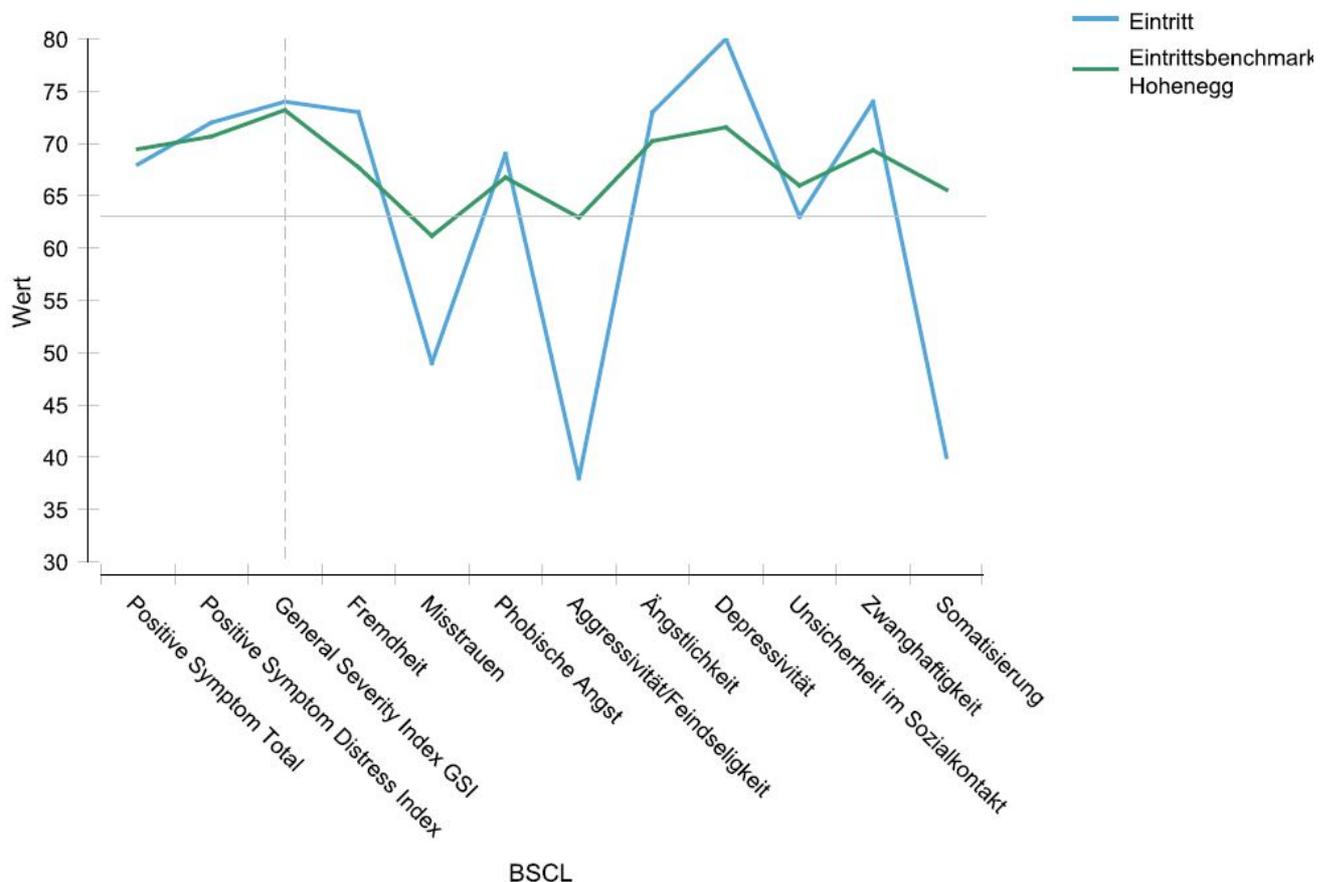
Diese Messung haben wir im Jahr 2015 in allen Abteilungen durchgeführt. Alle stationären Patienten (Follow-Up jedoch nur bei Patienten, die ihr Einverständnis gegeben haben).

Die Messergebnisse dienen der internen Einschätzung der Symptombelastung des Patienten. Es sind keine vergleichenden Messergebnisse vorgesehen. Es werden Messergebnisse generiert, bei denen der Einzelfall (Patient) zu beurteilen ist.

#### BEISPIEL für die einzelne Auswertung eines Patienten.

**Anmerkung:**

- Frage 9 (Suizidgedanken): stark
- Frage 35 (Hoffnungslosigkeit): sehr stark
- Frage 39 (Gedanken an Tod/Sterben): sehr stark



**Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten**

Kein Bedarf für eine Wertung der Ergebnisse der Messungen.  
Die laufenden Einzelfallanalysen finden bei den Ärzten/Stationen statt.

**Angaben zur Messung**

Auswertungsinstitut	Klinik intern
Methode / Instrument	BSCL (analog ANQ)

### 11.1.2 Beurteilung Therapien durch Patienten

Die Privatklinik Hohenegg lässt bei Austritt des Patienten neben den vorgegebenen Instrumenten von ANQ und der bereits erwähnten Patientenzufriedenheit zusätzlich mittels eines Fragebogens (Tablet) den **Patienten die an seiner Behandlung beteiligten Ärzte, Therapeuten und Pflegefachpersonen beurteilen.**

Zudem können auch **alle während der Behandlung verordneten Gruppen- und Einzeltherapien beurteilt werden.**

Die **Auswertungen erfolgen pro Mitarbeiter und Gruppe** in einem sehr umfangreichen quartalsweisen internen QM-Bericht. Die Jahresauswertungen fließen in die jährlichen Mitarbeitergespräche (MAB) ein.

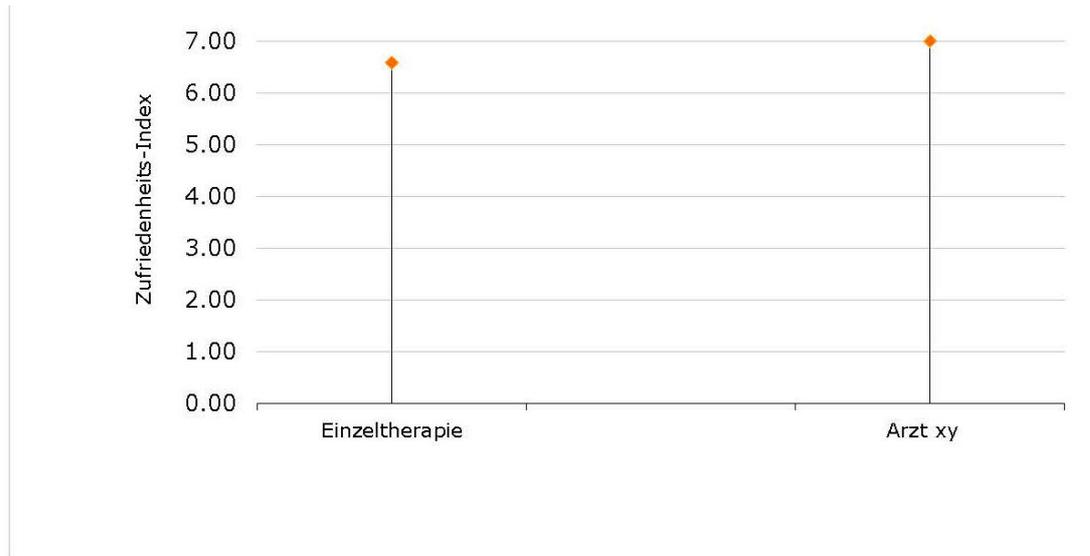
Diese Messung haben wir im Jahr 2015 in allen Abteilungen durchgeführt.  
Alle Stationären Patienten

Die Messergebnisse dienen ausschliesslich internen Verbesserungsbestrebungen (KVP) mittels eines internen Benchmarkings pro Mitarbeiter und Gruppe.

**BEISPIEL - Ausschnitt** von Beurteilungen der angebotenen Gruppen pro Quartal und deren Auswertung

Pflegebetreuung allgemei	Tanztherapie	Burnoutgruppe	Gespräche Pflege	Gruppe Genuss und Abhängigkeit	Bewegungstherapie	Angstgruppe	Zusammenleben auf der Station	Musiktherapie	Andere Pflegepersonen	Ergotherapie	Physiotherapie	Sport- und Fitness	Feldenkraus	Seminar Lebensqualität	Entspannung / PMR nach Jacobson	Sozialberatung	Achtsamkeitstherapie	Gruppe Soziales Kompetenztraining	QI Gong
<b>6.32</b>	<b>6.31</b>	<b>6.30</b>	<b>6.29</b>	<b>6.29</b>	<b>6.28</b>	<b>6.27</b>	<b>6.26</b>	<b>6.22</b>	<b>6.17</b>	<b>6.16</b>	<b>6.14</b>	<b>6.07</b>	<b>6.06</b>	<b>6.06</b>	<b>6.00</b>	<b>5.94</b>	<b>5.91</b>	<b>5.88</b>	<b>5.88</b>
0.92	1.30	0.66	1.11	0.49	1.24	0.90	1.01	1.28	1.25	1.37	1.09	1.45	1.92	1.28	1.35	1.48	1.62	1.50	1.40
69	16	20	75	7	25	11	69	23	53	55	29	55	18	54	49	17	45	16	40

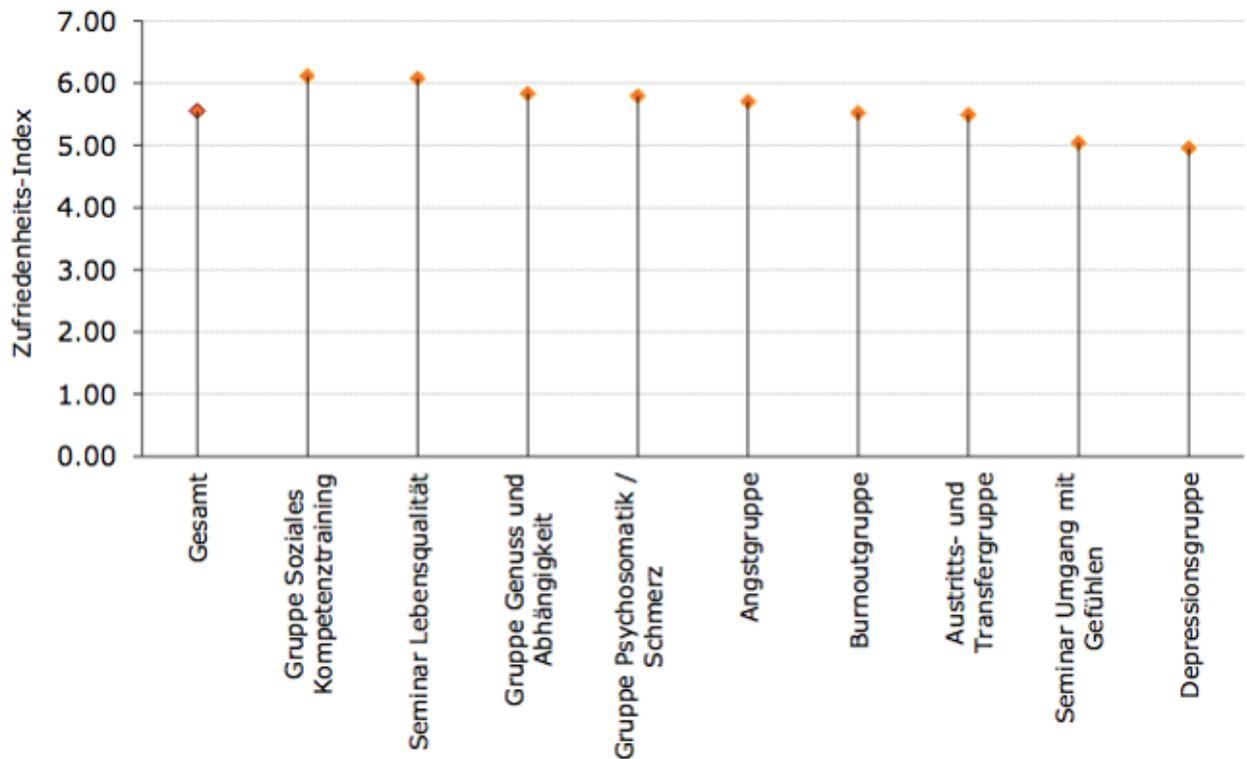
**BEISPIEL einer Auswertung Einzeltherapie pro Arzt**



7 = sehr zufrieden, 6 = weitgehend zufrieden, 5 = eher zufrieden, 4 = weder noch, 3 = weniger zufrieden, 2 = kaum zufrieden, 1 = gar nicht zufrieden

	Einzeltherapie	Arzt xy
<b>Mittelwert</b>	<b>6.58</b>	<b>7.00</b>

**BEISPIEL einer Auswertung ärztlicher Gruppen und Seminare**



**Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten**

Die Gesamt-Ergebnisse stehen ausschliesslich der Klinikleitung zur Verfügung.  
Die Gruppen-Ergebnisse dienen als Grundlage für die Angebots- und Unternehmensentwicklung.

Jeder Mitarbeiter erhält seine persönliche Übersicht zu den Beurteilungen, diese stehen im Vergleich zum Mittelwert aller Angaben. So erhält der Mitarbeiter ein anonymisiertes Patientenfeedback.

Es finden klinikintern Best Practice-Vorstellungen statt.

Die Klinikleitung ist sich bewusst, dass diese Rückmeldungen aufgrund von kleinen Fallzahlen oft nicht signifikant sind und nicht direkt Rückschlüsse auf einzelne Leistungen von Mitarbeitenden gezogen werden können.

Die Privatklinik Hohenegg pflegt eine offene Diskussionskultur.

**Angaben zur Messung**

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

**11.1.3 Lebensqualität - Quality of Life****Lebensqualität und Wohlbefinden gemäss Definition der WHO (EURO-HIS und K-INK)**

Die Privatklinik Hohenegg misst bei Eintritt die Lebensqualität des Patienten mittels den Fragebogen EURO-HIS und K-INK.

Diese Fragebogen werden zudem in der **zweimaligen Follow-up-Messung** 6-12 und 12-18 Monate nach Austritt nochmals erhoben.

Diese Messung dient einer Langzeit-Analyse der Lebensqualität und wird insbesondere in den zukünftigen Forschungsprojekten Berücksichtigung finden.

Diese Messung haben wir im Jahr 2015 in allen Abteilungen durchgeführt.

Die Messung ist noch nicht abgeschlossen, es liegen noch keine Ergebnisse vor.

**Angaben zur Messung**

Auswertungsinstitut	intern
Methode / Instrument	EURO-HIS und K-INK

## 12 Projekte im Detail

In diesem Kapitel können Sie sich über die wichtigsten Qualitätsprojekte informieren.

### 12.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

#### 12.1.1 Projekt Angebotsentwicklung

##### **Entwicklung des Projektes**

- Januar 2013 –VR mit Auftrag an zukünftigen ÄD (SB) –Strategische Ausrichtung formulieren
- Okt. 2013 –Mai 2014 Erarbeitung Strategie Vorgaben durch VR
- Okt. 2014 –März 2015 –Erarbeitung Inhalte Projekt Angebots-Struktur-und Organisationsentwicklung
- Mai 2015 –Dez. 2015 Umsetzung Projekte (80%)

##### **Strategisches Ziel (USP):**

Individuelle, zielgerichtete, kompetente psychiatrische und psychotherapeutische Behandlung mit Werte- und Sinnorientierung in einzigartigem Setting exklusiv für P/HP-Versicherte

##### **Operatives Ziel:**

Ein individuelles „Behandlungszentrum“ für jeden Patienten realisieren. Integriertes, interdisziplinäres Behandlungs- und Therapiekonzept weiterentwickeln und umsetzen. Daraus abgeleitete konkrete Umsetzungsziele (z.B. Verbesserung Matching-Prozess Patient-Facharzt).

##### **Projektorganisation:**

Projektsteuerung, Projektleitung, Projektausschuss, externe Projektbegleitung - 5 Teilprojekte (Eintrittsphase, Kernphase, Austrittsphase, Phasenübergreifende Themen, Fachentwicklung), Partizipatives Management, Einbezug aller Berufsgruppen: Alle Mitarbeiter konnten sich für die Teilnahme am Projekt melden - laufend Informationsveranstaltungen zum Projekt - Projektseite auf Intranet.

##### **Projektelevaluation:**

Erfolgt am 22.01.2016 - Pendenzenliste mit Umsetzung zu weiteren Punkten erstellt.

Umsetzungen aus dem Projekt erfolgen in einer weiteren Phase.

Das Projekt wird mittels einem neu entwickelten Fragebogen zwischen Januar 2016 und Mai 2016 auf seine Wirkung und Zielerreichung hin evaluiert. Gezielte Evaluation bei Austrittsgespräch.

## 12.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2015

### 12.2.1 Tablett - Fragebogenerfassung

**Umfang des Projekts:**

Die Papierversion des BSCL Fragebogen wird abgelöst durch eine elektronische Version. Der Fragebogen kann auf dem Tablet erfasst werden und wird nachher vollelektronisch ausgewertet.

**Ziele / Nutzen:**

- Rücklaufquote BSCL bis zu 100%
- Keine Datenübernahme durch Assistentin ins SPSS mehr notwendig -> Reduzierung von Fehlerquellen
- Automatische Erstellung der Auswertung und Ablage ins Polypoint -> Verbessertes Risikomanagement / Suizidalitätseinschätzung

**Termine laut Projektantrag:**

Der Anfang des Projektes hat sich etwas verzögert da die Stelle des Leitung QM zuerst neu besetzt werden musste. Nachher wurde ein neuer Terminplan vereinbart mit als Ziel eine Einführung am 1.1.2016. Schlussendlich wurde die Erfassung möglich ab 1.1.2016; die Schnittstelle zum Polypoint für die Auswertungen wurde dann Ende Januar 2016 realisiert.

**Ergebnisse:**

Die Fragebogen werden hauptsächlich am Tablet ausgefüllt. Papierform bleibt als Möglichkeit bestehen, für in Ausnahmefälle.

**Weiteres Vorgehen / Empfehlungen:**

Die ersten Erfahrungen sind positiv. Der W-LAN Empfang muss noch beobachtet werden, es kam zu einzelne Störungen. Die ersten Auswertungen sind vorhanden; der Fragebogen wird automatisch im KIS importiert und dargestellt. Der Fragebogen sollte als fixes Gesprächsthema in die Facharztgespräche integriert werden.

**Pendenzen:**

Erklärung der Neuerungen am Ärzterapport. In einer zweiten Ausbauphase könnten die Integration der Quartalsauswertungen, inkl. Import der bestehenden Datenbestände aus den Einzelauswertungen, die Anzeige aller Fragebogen im Outcome-Portal sowie die Anzeige von zuvor erfassten Werten beim Austritt (Patient) umgesetzt werden. Allenfalls bietet zu einem späteren Zeitpunkt auch die Integration der Follow-Up-Daten eine Ausbaumöglichkeit. Ein Meeting für weitere Arbeiten ist auf Anfang März 2006 geplant - Umsetzung erfolgt nach Prio und Budget.

**Lessons learned:**

Das Projekt verlief sehr zufriedenstellend. Die Zusammenarbeit mit den MA der Firma Dynelytics war sehr gut. Auf Anpassungswünsche und Anregungen wurde prompt reagiert. Es wurde durchgehend kompetent und zuverlässig gearbeitet.

**Validierung:**

Eine erste Validierung des Projekts ist bei Projektabschluss erfolgt. Die inhaltliche Validierung hat gezeigt, dass mit dem Projekt die zu Beginn formulierten Ziele und Erwartungen erfüllt werden konnten. Im Herbst 2016 sollte überprüft werden, ob die Rücklaufquote tatsächlich gestiegen ist (Zielwert 90-100%).

## 12.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

### 12.3.1 EFQM - R4E - 4Star

Die Privatklinik Hohenegg orientiert sich seit 2006 am Qualitäts- und Organisationsentwicklungsmodell von EFQM.

### 12.3.2 Excellence-Profil - Swiss Leading Hospitals

Umsetzung des Excellence-Profil Themas "Patientenmanagement" 2015 - 2016

## 13 Schlusswort und Ausblick

### **Herausforderungen bleiben**

Die Privatklinik Hohenegg ist schweizweit im Bereich der Psychiatrie das einzige reine Vertragsspital. Die aufgrund dieses Status fehlenden kantonalen Beiträge und die trotzdem hohen Qualitätsanforderungen seitens der Patienten und der Versicherer erfordern ein besonderes Engagement aller Mitarbeitenden. Die durchwegs positiven Werte der Qualitätsmessungen sowie die hohe Patienten- und Zuweiser-Zufriedenheit belegen, dass sich die Privatklinik Hohenegg trotz herausfordernden Rahmenbedingungen auf Erfolgskurs befindet.

Wir freuen uns auf die Herausforderungen der nächsten Jahre!

## Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

Die Angaben zur Struktur und zu den Leistungen des Spitals vermitteln einen **Überblick** über das betriebliche Angebot. Das betriebliche Angebot basiert auf der aktuellsten Medizinischen Statistik des Bundesamts für Statistik. Diese Angaben beziehen sich nur auf stationär behandelte Patienten.

Zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot finden Sie im Spital- und Klinik-Portal [spitalinformation.ch](http://spitalinformation.ch) und im aktuellen Jahresbericht.

Sie können diesen unter folgendem Link herunterladen: [Jahresbericht](#)

### Psychiatrie

#### Leistungsangebot in der Psychiatrie

ICD-Nr.	Angebot nach Hauptaustrittsdiagnose
F1	Psychische und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen
F2	Schizophrenie, schizotype und wahnhafte Störungen
F3	Affektive Störungen
F4	Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen
F6	Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen
F9	Verhaltens- und emotionale Störungen mit Beginn in der Kindheit und Jugend

#### Bemerkungen

Das Behandlungskonzept der Privatklinik Hohenegg umfasst fünf Schwerpunkte:

- Schwerpunkt Depressive Erkrankungen
- Schwerpunkt Burnout und Belastungskrisen
- Schwerpunkt Angsterkrankungen
- Schwerpunkt Psychosomatische Erkrankungen
- Schwerpunkt Alterspsychotherapie

Ergänzend dazu die drei Spezialkompetenzen

- Zwänge
- Posttraumatische Störungen
- Substanzabhängigkeit

## **Q-Politik**

In Ableitung unserer Vision „Leading“ streben wir grundsätzlich und mehrheitlich stabile Einzel-Ergebnisse auf der Excellence-Stufe (90-100%) und einen Mittelwert von >88% an.

Wir beziehen dabei die Realität einer akut-psychiatrischen Klinik in der Darstellung und Beurteilung differenziert mit ein

### **Kundenorientierung/Beziehung**

Sowohl unsere Patienten wie auch alle weiteren Kunden stehen im Zentrum unserer Anstrengungen. Auf allen Ebenen gehen wir individuell und persönlich mit hoher Fachkompetenz auf ihre Bedürfnisse ein und schaffen exzellente Ergebnisse. Unsere Atmosphäre ist geprägt von gegenseitigem Respekt und Menschlichkeit.

### **Qualitätsorientierung**

Unser umfassendes internes Qualitätsmanagementsystem bedeutet eine Kultur von prozessorientiertem Denken und permanentem Lernen und Weiterentwickeln. Wir erbringen den Nachweis unserer hohen Qualität aus unterschiedlicher Perspektive und stehen für Transparenz in der Leistungserbringung. Dabei richten wir uns v.a. nach den Qualitätskriterien und Vorgaben der Swiss Leading Hospitals SLH und des EFQM-Modells für Business Excellence.

### **Marktpositionierung**

Durch unsere Verpflichtung zu höchsten Qualitätsstandards in den Bereichen Behandlungsqualität, Pflege, Hotellerie und Qualitätsmanagement und durch die exklusive Lage über dem Zürichsee nehmen wir eine führende Position im Segment „Psychiatrische (Privat)Kliniken in der (deutschsprachigen) Schweiz“ ein.

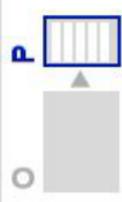
### **Mitarbeiterorientierung**

Wir fördern eine hohe Identifikation jedes Mitarbeitenden mit der Klinik. Sein individuelles Potential soll sich entfalten und entwickeln können. Der kontinuierliche Optimierungsprozess soll durch alle Mitarbeitenden im Umgang untereinander und mit unseren Kunden gelebt werden. Die Atmosphäre unter den Mitarbeitenden ist ebenso wie mit unseren Kunden von gegenseitigem Respekt und geprägt.

### **Sicherheitskultur**

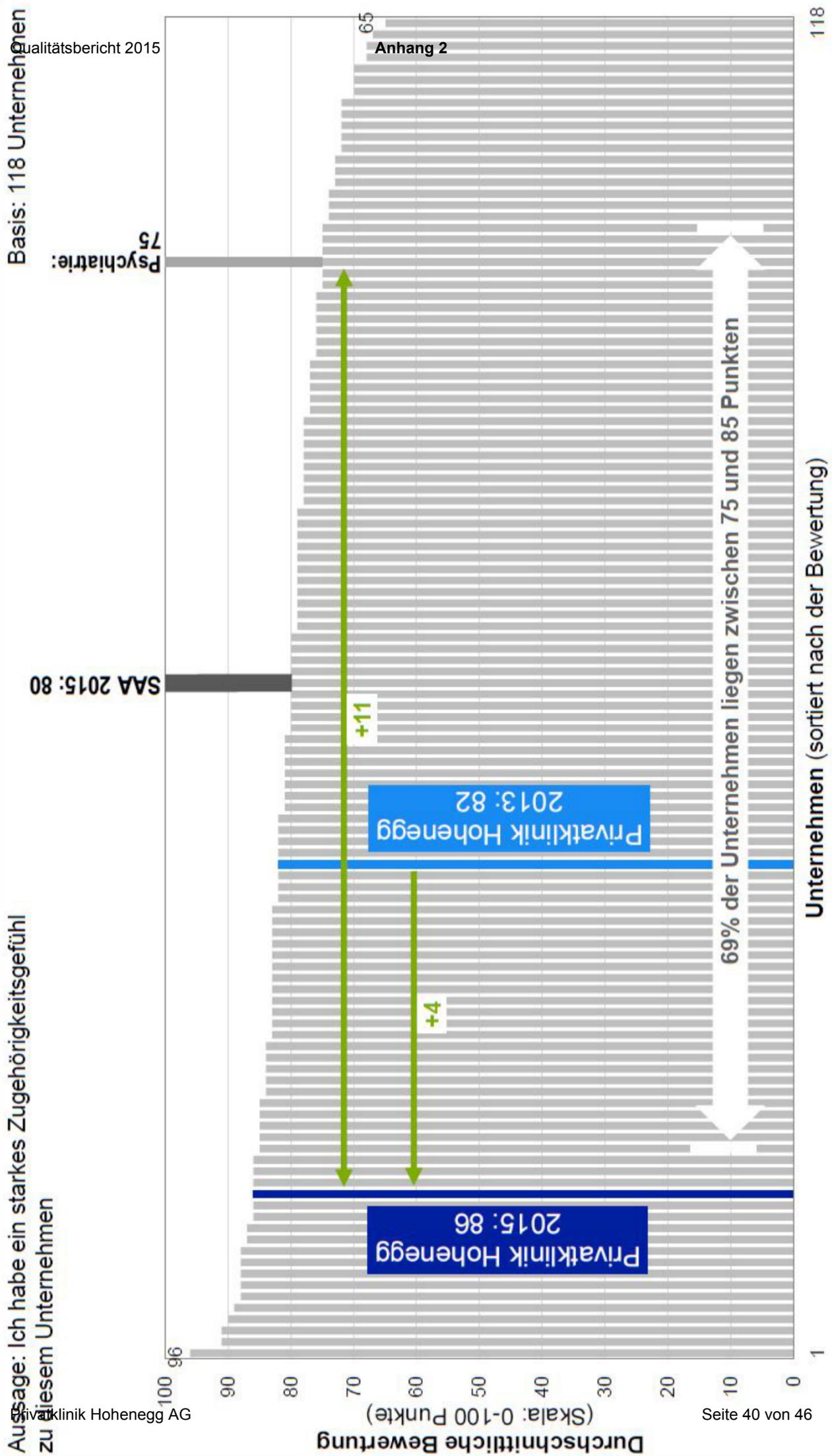
Unser Denken, Entscheiden, Führen und Handeln wird auf Aspekte der Arbeitssicherheit und dem Gesundheitsschutz hin reflektiert und die Erkenntnisse werden adäquat eingebunden.

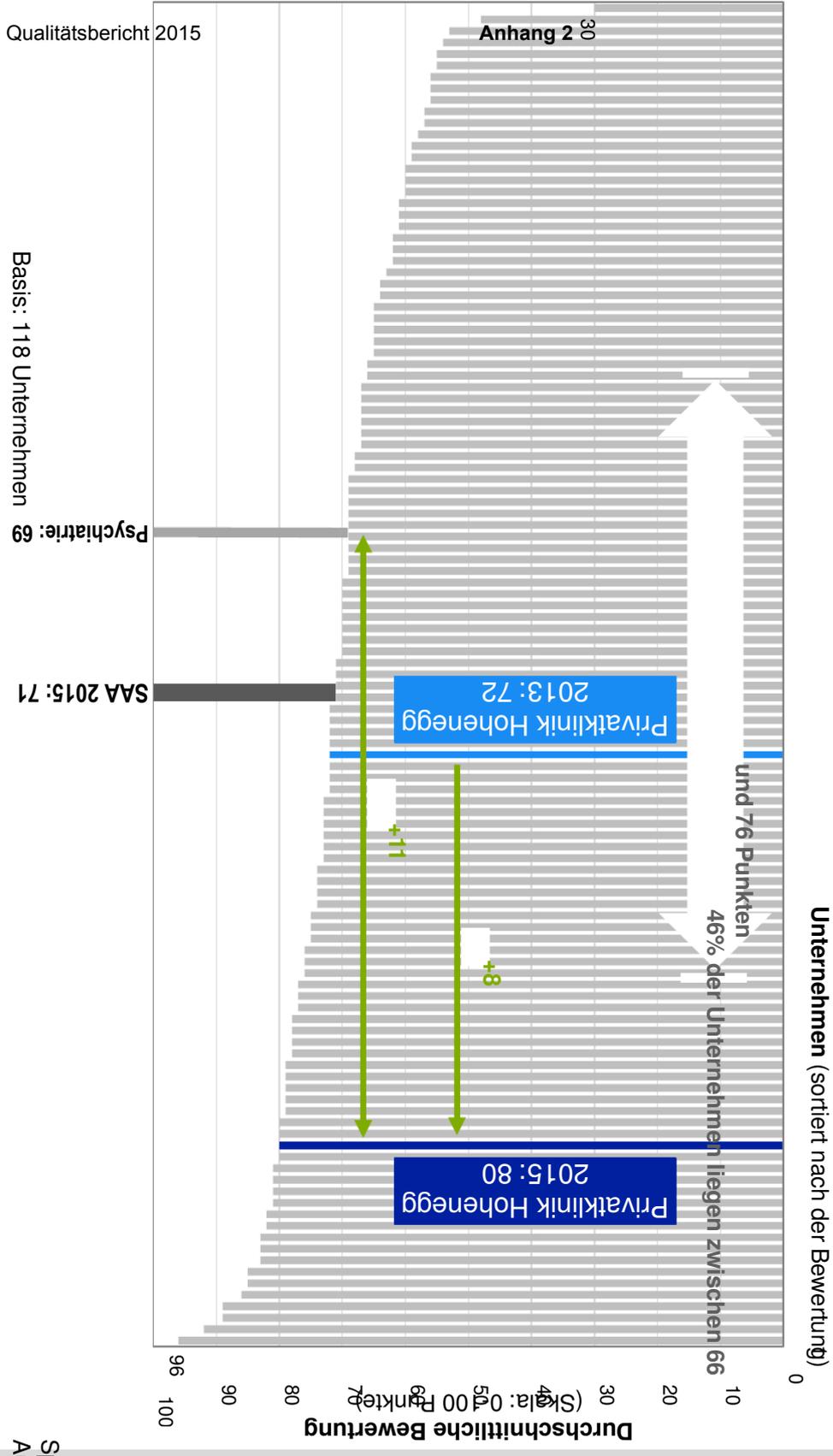
# Persönliche Einstellungen Commitment – Zugehörigkeitsgefühl

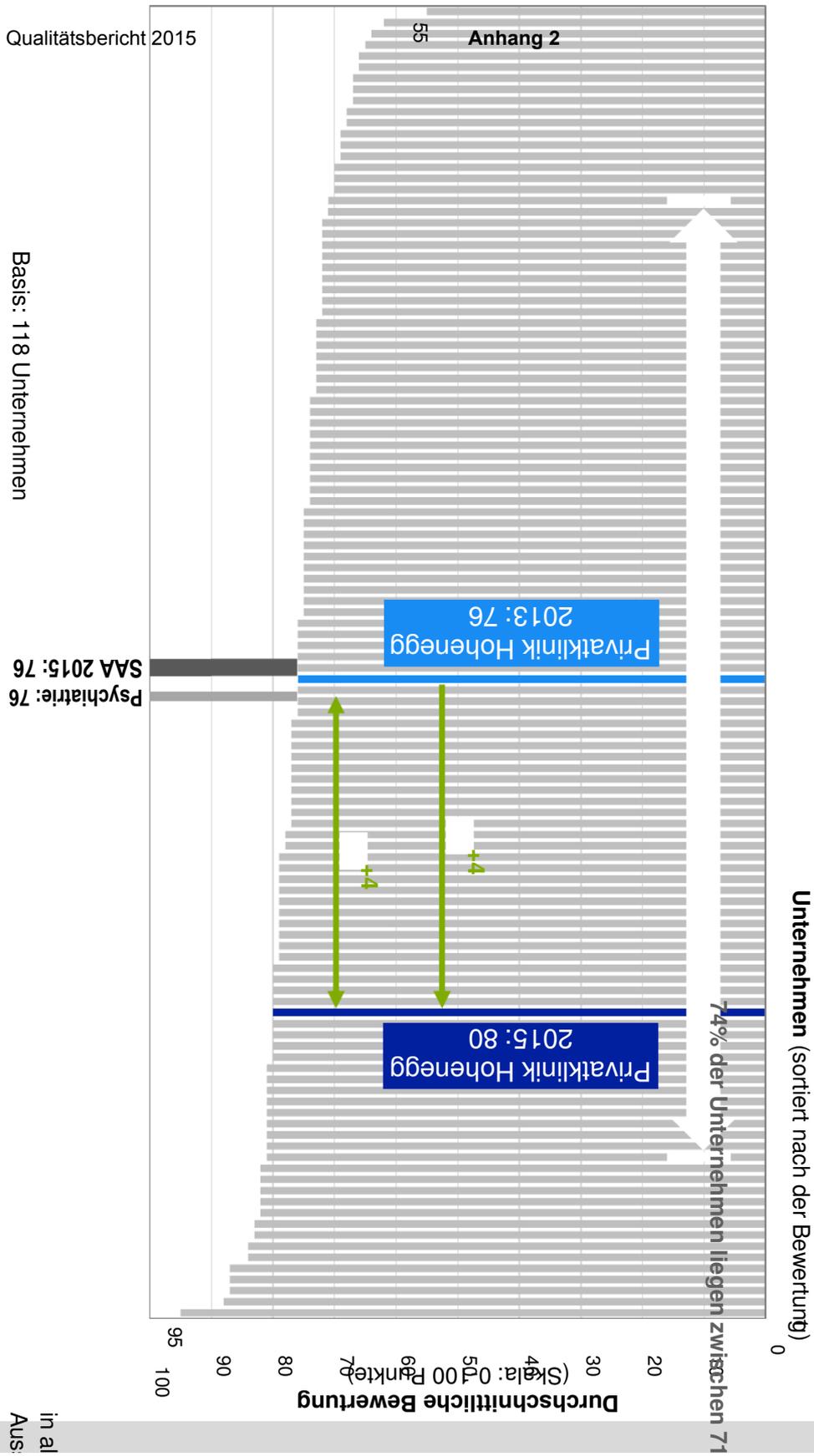


Aussage: Ich habe ein starkes Zugehörigkeitsgefühl zu diesem Unternehmen

Qualitätsbericht 2015  
Basis: 118 Unternehmen







P

Zuf  
Per

in al  
Aus:

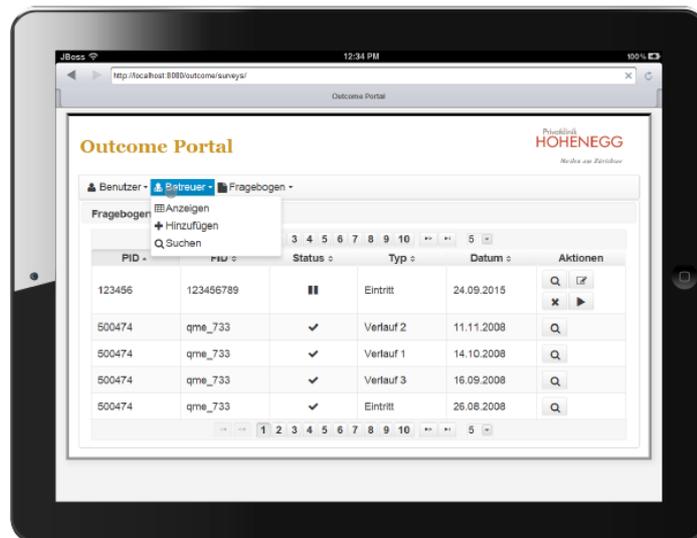
Innovative Lösung mit Open Source Komponenten

## Klinik Hohenegg und Dynelytics entwickeln Outcome-Portal für automatisierte Qualitätsmessung

Unmittelbar nach dem Ausfüllen der Fragebogen durch die Patientinnen und Patienten werden die benötigten Auswertungen und Grafiken automatisch berechnet und die Resultate und Grafiken als PDF-Dokumente in das Klinikinformationssystem (KIS) zurückgeschrieben. Ergebnisse und Vergleiche können also direkt nach der Eingabe der Daten abgerufen werden. Die Programmierung erfolgte ausschliesslich mit Open Source Komponenten. Dies hat den Vorteil, dass keine Lizenzkosten für die Datenerhebungs- und Analysesoftware anfallen.

### Privatklinik HOHENEGG

Die idyllisch über dem Zürichsee gelegene Privatklinik Hohenegg gehört zu den führenden Schweizer Kliniken für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik. Die Klinik unterhält verschiedene Schwerpunkte wie z.B. solche für Burnout und Lebenskrise oder für Depression und Angst. Als Mitglied des Verbandes «The Swiss Leading Hospitals» (SLH) ist sie einem hochstehenden und sich ständig weiterentwickelnden Qualitätsmanagement verpflichtet. Outcome-Messungen sind ein zentrales Element dieses Qualitätsmanagements. Bis vor kurzem wurden die entsprechenden Daten noch mittels Papierfragebogen erhoben und die erforderlichen Statistiken und Reports jeweils manuell mit SPSS erstellt. Da sich dieses Vorgehen und der damit verbundene Prozess als umständlich und teilweise fehleranfällig erwiesen

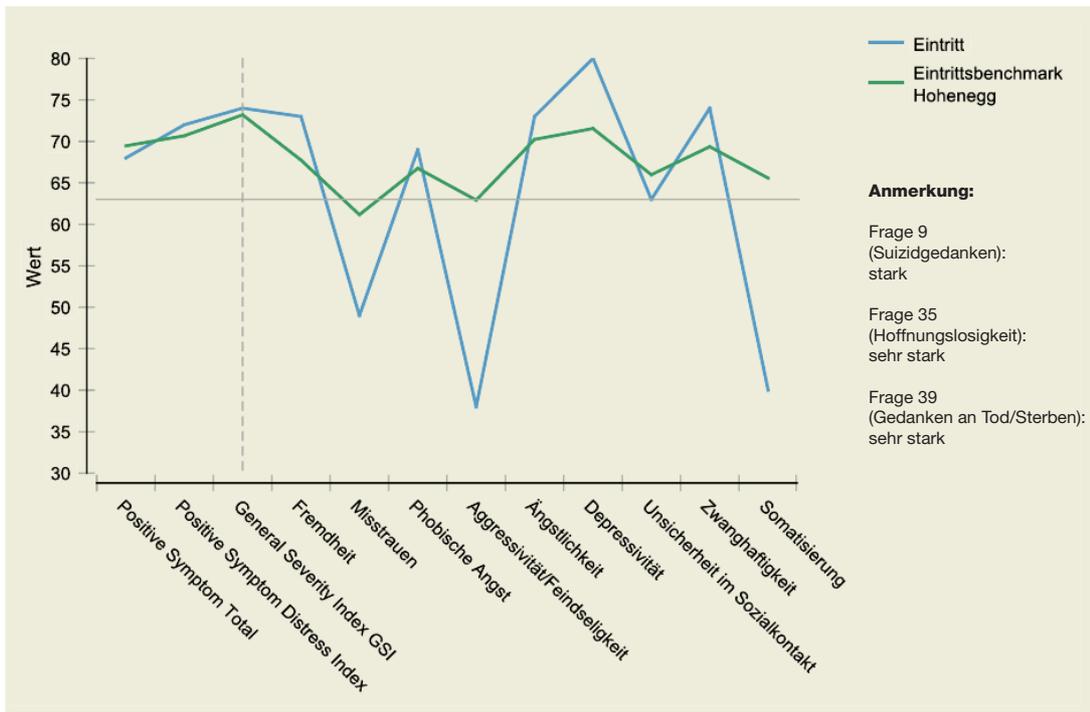


hat und zudem noch viele Ressourcen gebunden wurden, entwickelte sich das Bedürfnis, den gesamten Prozess von der Datenerhebung über Analyse und Reports bis hin zur Anbindung an das Klinikinformationssystem zu digitalisieren und automatisieren. Zudem sollten

alle Datenerhebungen und Auswertungen auf mobilen Endgeräten möglich sein. Das bedeutet natürlich auch, dass nicht nur der komfortablen Bedienbarkeit, sondern auch der Datensicherheit besonders viel Gewicht beigemessen werden müssen.

## KLINIK HOHENEGG UND DYNELYTICS

### Eintrittsmessung Symptombelastung BSCL



Gemeinsam mit Dynelytics entwickelte die Klinik Hohenegg unter Leitung des Pflegedirektors Paul Wijnhoven und des Leiters Qualitätsmanagement Marc Aeberli eine volldigitalisierte Lösung, die von der Datenerhebung über die Verknüpfung mit den Patientendaten bis hin zu den Statistiken, Grafiken und Berichten alles ohne «Medienbrüche» realisiert.

#### Mobile, integrierte Datenerhebung und Bedienung

Die Eingabeformulare, die bisher nur als Papierfragebogen existierten, wurden für die Datenerhebung über das Web programmiert und für die Erhebung via Tablet optimiert. Die Fragebogen können nun von den Patientinnen/Patienten auf Tablet-Geräten und mobilen Endgeräten mit Wireless-Anbindung ausgefüllt werden. Die

Patientendaten (Name, Geschlecht, Alter, Eintrittsdatum, Fall-Nummer, etc.) werden dabei über eine Schnittstelle zur bestehenden Patientendatenbank automatisch aus dem Klinikinformationssystem geladen und mit den erhobenen Daten verknüpft. Die Privatklinik Hohenegg hat sich entschieden, in einer ersten Umsetzungs-Phase drei verschiedene Fragebogen-Sets in elektronischer Form zu implementieren. So gibt es je ein Fragebogenset für den Zeitraum «Eintritt», «Verlauf» und «Austritt». Das zentrale Element dieser Fragebogen-Sets ist die Messung des BSCL-Fragebogens (Brief Symptom Checklist). Dieses für alle psychiatrischen Kliniken national vorgegebene Instrument misst die Symptombelastung einer Patientin/eines Patienten und gibt so den Kliniken die Möglichkeit,

diese Daten und Analysen in eine patientenzentrierte Behandlung einzubeziehen. Die Reduktion der Symptombelastung, welche aus den Differenzwerten der Erhebungen errechnet wird, ist einer von vielen Qualitätsindikatoren an denen sich die Klinik Hohenegg orientiert. Neben diesem Basis-Fragebogen erfasst die Privatklinik Hohenegg seit einigen Jahren jedoch ein weitaus umfangreicheres Set an Fragebogen. So werden bei Eintritt u.a. etablierte Fragebogen zur Erfassung der Lebensqualität eingesetzt. Ein Highlight bieten die ausgesprochen umfangreichen Beurteilungsmöglichkeiten beim Fragebogen «Austritt». Dabei können neben allen Angeboten der Klinik auch alle an der Behandlung beteiligten Personen individuell durch die Patientin/den Patienten beurteilt werden. Patientinnen und Patien-

## KLINIK HOHENEGG UND DYNELYTICS

ten haben dabei auch jederzeit die Möglichkeit mit strukturiertem Feedback direkt an die Klinikleitung zu gelangen. Technisch wurde auch die Möglichkeit der Drop-out Erfassung elegant umgesetzt, so dass bei Personen, die nicht in der Lage sind den Fragebogen auszufüllen, dies wie vorgegeben deklariert werden kann. Teil der Lösung ist ausserdem eine webbasierte Administration zur Verwaltung und zum Controlling der eingegebenen Daten. Damit können auch weiterführende Stammdaten autonom gepflegt werden. Zu einem späteren Zeitpunkt können problemlos zusätzliche Formulare und Auswertungen in die Lösung integriert werden. Die Privatklinik Hohenegg ist bereits an der Konkretisierung von ergänzenden innovativen Erweiterungs- und Auswertungsvorhaben.

### Automatische Datenanalyse und Reports

Unmittelbar nach dem Ausfüllen des Fragebogens werden die benötigten Auswertungen und Grafiken automatisch berechnet und die Resultate und Grafiken als PDF-Dokumente innert Minuten Frist ins Klinikinformationssystem (KIS) zurückgeschrieben, so dass diese den behandelnden Fachärzten unmittelbar zur Verfügung stehen. Dazu erstellte Dynelytics ein Berechnungsprogramm, welches

„Durch die Einfachheit der Bedienung ist die Akzeptanz bei den beteiligten Personen sehr hoch. Die Privatklinik Hohenegg erfreut sich mit dieser Lösung auch über eine markant verbesserte Rücklaufquote der Fragebogen.“

die SPSS-Syntax ersetzt, die bei der Klinik Hohenegg bisher im Einsatz war und komplexe statistische Berechnungen beinhaltet. Alle erhobenen Rohdaten stehen für weitere Berichte und Analysen zur Verfügung. Die benötigten Daten können auf Knopfdruck exportiert und z.B. mit SPSS Statistics oder Excel weiter analysiert werden. Gerade diese Flexibilität für ad hoc Auswertungen wird von der Klinik Hohenegg sehr geschätzt.

### Die Vorteile der Lösung liegen auf der Hand

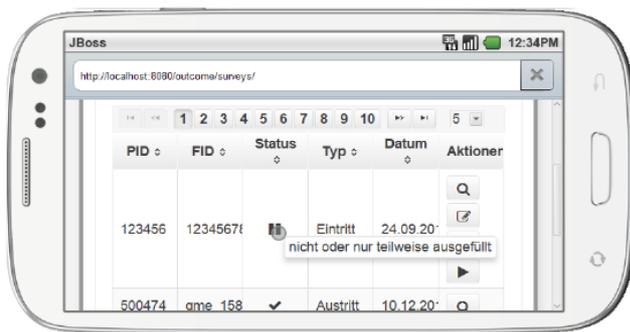
Durch Dateneingabe und Auswertungsmöglichkeiten auf Tablets sind sowohl die Patientinnen und Patienten als auch die in die Behandlung involvierten Mitarbeitenden zeitlich und räumlich weitgehend unabhängig. Ergebnisse und Vergleiche können nahezu unmittelbar nach der Eingabe der Daten abgerufen werden. Dies hat naheliegende Vorteile: gerade bei Qualitätsmessungen sind so sehr schnelle Reaktionen möglich. In

der Privatklinik Hohenegg ermöglicht dies ein verbessertes Risikomanagement zur Einschätzung der Suizidalität einer Patientin/ eines Patienten.

Die gesamte Lösung wird innerhalb des Netzwerkes der Klinik Hohenegg betrieben und wurde von Dynelytics mit bewährter Open Source Software realisiert. Dies hat den Vorteil, dass keine Lizenzkosten für die Datenerhebungs- und Analysesoftware anfallen.

Durch die langjährige Erfahrung von Dynelytics und der Privatklinik Hohenegg mit statistischer Datenanalyse kann ausserdem sichergestellt werden, dass die Analysen und Berichte wissenschaftlichen Kriterien genügen.

Die automatisierte digitale Outcome-Web-Lösung der Klinik Hohenegg senkt den Aufwand für Datenerhebung und Auswertung markant und reduziert dabei mögliche Fehlerquellen. Durch die Einfachheit der Bedienung ist zudem die Akzeptanz bei den beteiligten Personen sehr hoch. Die Privatklinik Hohenegg erfreut sich mit dieser Lösung auch über eine markant verbesserte Rücklaufquote der Fragebogen – dies unterstreicht die allgemeine Akzeptanz dieser Umsetzung.



### MEHR INFOS

[info@dynelytics.com](mailto:info@dynelytics.com)  
 Telefon +41 (0) 44 266 90 30  
[www.dynelytics.com](http://www.dynelytics.com)  
[www.hohenegg.ch](http://www.hohenegg.ch)

## Herausgeber



Die Vorlage für diesen Qualitätsbericht wird von H+ herausgegeben:  
H+ Die Spitäler der Schweiz  
Lorrainestrasse 4A, 3013 Bern

Siehe auch:

[www.hplus.ch/de/dienstleistungen/qualitaet\\_patientensicherheit/qualitaetsbericht](http://www.hplus.ch/de/dienstleistungen/qualitaet_patientensicherheit/qualitaetsbericht)



Die im Bericht verwendeten Symbole für die Spitalkategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation stehen nur dort, wo Module einzelne Kategorien betreffen.

## Beteiligte Gremien und Partner



Die Vorlage für den Qualitätsbericht wurde in Zusammenarbeit mit der Steuerungsgruppe von **QABE** (Qualitätsentwicklung in der Akutversorgung bei Spitälern im Kanton Bern) erarbeitet.

Die Vorlage wird laufend in Zusammenarbeit mit der H+ Fachkommission Qualität Akutsomatik (**FKQA**), einzelnen Kantonen und auf Anträge von Leistungserbringern hin weiterentwickelt.

Siehe auch:

[www.hplus.ch/de/servicenav/ueber\\_uns/fachkommissionen/qualitaet\\_akutsomatik\\_fkqa](http://www.hplus.ch/de/servicenav/ueber_uns/fachkommissionen/qualitaet_akutsomatik_fkqa)



Die Schweizerische Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und -direktoren (**GDK**) empfiehlt den Kantonen, die Spitäler zur Berichterstattung über die Behandlungsqualität zu verpflichten und ihnen die Verwendung der H+-Berichtsvorlage und die Publikation des Berichts auf der H+-Plattform [www.spitalinformation.ch](http://www.spitalinformation.ch) nahe zu legen.



Die Vorlage für den Qualitätsbericht stützt sich auf die Empfehlungen "Erhebung, Analyse und Veröffentlichung von Daten über die medizinische Behandlungsqualität" der Schweizerischen Akademie der Medizinischen Wissenschaft (**SAMW**).



Die **Stiftung Patientensicherheit Schweiz** ist eine nationale Plattform zur Entwicklung und Förderung der Patientensicherheit. Sie arbeitet in Netzwerken und Kooperationen. Dabei geht es um das Lernen aus Fehlern und das Fördern der Sicherheitskultur in Gesundheitsinstitutionen. Dafür arbeitet die Stiftung partnerschaftlich und konstruktiv mit Akteuren im Gesundheitswesen zusammen.

Siehe auch: [www.patientensicherheit.ch](http://www.patientensicherheit.ch)



Der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (**ANQ**) koordiniert und realisiert Qualitätsmessungen in der Akutsomatik, der Rehabilitation und der Psychiatrie.

Siehe auch: [www.anq.ch](http://www.anq.ch)