

HOHENEGG

Privatklinik am Zürichsee



Qualitätsreport Privatklinik Hohenegg

2017

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 2017.

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 Vergleichbarkeit von Qualitätsberichten zu erhöhen wurden das Inhaltsverzeichnis und die Kapitelnummerierung vereinheitlicht. Im Inhaltsverzeichnis sind alle Kapitel der Vorlage ersichtlich, unabhängig davon, ob diese das Spital betreffen oder nicht. Falls das Kapitel für das Spital nicht relevant ist, ist der Text in grauer Schrift gehalten und mit einer kurzen Begründung ergänzt. Diese Kapitel sind im weiteren Verlauf des Qualitätsberichts nicht mehr dargestellt.

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 2017

Herr
Marc Aeberli
Leiter Unternehmensentwicklung und Qualität
+41 44 925 18 31
marc.aeberli@hohenegg.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken in der Schweiz sind gewillt, ihre Qualitätsmassnahmen transparent aufzuzeigen und sie nutzen erwiesene Methoden zur internen Qualitätsverbesserung. 2017 haben die H+ Mitglieder zugestimmt, weitere Messergebnisse des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) zu publizieren. Spitalintern dienen diese als Indikatoren, um Auffälligkeiten frühzeitig zu erkennen und falls notwendig gezielte Massnahmen zur Qualitätsverbesserung zu definieren. Das Peer Review ist beispielsweise ein bewährtes Analyseverfahren, um bei Auffälligkeiten in den Mortalitätsraten zusammen mit externen Fachpersonen Verbesserungspotenziale im Behandlungsprozess zu identifizieren.

Die nationalen progress!-Programme der Stiftung Patientensicherheit Schweiz liefen auch im 2017 mit grossem Engagement der beteiligten Pilotspitäler und Partnerorganisationen. Das Programm „Sichere Medikation an Schnittstellen“ wurde im Jahr 2017 abgeschlossen. Im Rahmen des dritten progress!-Pilotprogramms fokussiert Patientensicherheit Schweiz gemeinsam mit Swisnoso darauf, Blasenkatheter seltener, kürzer und sicherer zu verwenden, um Infektionen und Verletzungen zu reduzieren. Die Ergebnisse des Programms werden Mitte 2018 vorliegen. Im Fokus des vierten Nationalen progress!-Programms zur „Verbesserung der Medikationssicherheit in Pflegeheimen“ stehen die Polymedikation sowie der sichere Umgang mit potenziell inadäquaten Medikamenten (PIM) bei älteren Menschen. Verbesserungsmassnahmen zielen deshalb auf Monitoringinstrumente für Medikation und Nebenwirkungen, Prozessanpassungen, eine sinnvolle Rollen-, Aufgaben- und Verantwortungszuteilung unter Stärkung der interprofessionellen Zusammenarbeit sowie auf Weiterbildungsmassnahmen. Weitere Projekte der Stiftung Patientensicherheit Schweiz widmeten sich unter anderem mit einer Status Quo-Analyse den Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen (MoMo) in der Schweiz sowie den Doppelkontrollen von Medikamenten, um die Sicherheit bei High-Risk-Medikamenten zu verbessern. Erneut koordinierte die Stiftung im September eine Aktionswoche zu Patientensicherheit, die dieses Jahr im Zeichen von Speak-Up stand.

Die Qualitätsberichtsvorlage von H+ ermöglicht den Mitgliedern von H+ eine einheitliche und transparente Berichterstattung über ihre Qualitätsaktivitäten.

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. Ein Grundversorgungsspital z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Zudem verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methoden und 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 entsprechend adjustiert werden. Die Publikationen hierzu finden Sie auf www.anq.ch.

Freundliche Grüsse



Dr. Bernhard Wegmüller
Direktor H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz	3
1 Einleitung	6
2 Organisation des Qualitätsmanagements	7
2.1 Organigramm	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	7
3 Qualitätsstrategie	8
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2017	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2017	9
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	10
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	11
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	11
4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen Unserem Betrieb wird keine Messung seitens des Kantons vorgegeben	
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	12
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	13
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	14
4.5 Registerübersicht Für den Tätigkeitsbereich unseres Betriebes wurden keine geeigneten Register identifiziert.	
4.6 Zertifizierungsübersicht	15
QUALITÄTSMESSUNGEN	16
Befragungen	17
5 Patientenzufriedenheit	17
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie	17
5.2 Eigene Befragung	18
5.2.1 MüPF27+	18
5.2.2 ANQ	21
5.3 Beschwerdemanagement	22
6 Angehörigenzufriedenheit	23
6.1 Eigene Befragung	23
6.1.1 Messung Teilnehmer Forum Angehörige	23
7 Mitarbeiterzufriedenheit	24
7.1 Eigene Befragung	24
7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheit Hohenegg	24
8 Zuweiserzufriedenheit	26
8.1 Eigene Befragung	26
8.1.1 Messung Zufriedenheit Zuweiser	26
Behandlungsqualität	28
9 Wiedereintritte	28
9.1 Eigene Messung	28
9.1.1 Messung Wiedereintritte	28
10 Operationen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
11 Infektionen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
12 Stürze Wir bei uns über die Vorfalls-Meldungen erfasst	
13 Wundliegen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen Unser Betrieb hat in diesem Fachbereich keinen entsprechenden Leistungsauftrag.	
15 Psychische Symptombelastung	29

15.1	Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie	29
16	Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand	
	Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
17	31
17.1	Weitere eigene Messungen	31
17.1.1	BSCL Verlauf - und Follow-up.....	31
17.1.2	Beurteilung Therapien durch Patienten.....	33
17.1.3	Lebensqualität - Quality of Life.....	35
18	Projekte im Detail	36
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	36
18.1.1	Medikamenten-System	36
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2017	37
18.2.1	Tablett - Fragebogenerfassung.....	37
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	37
18.3.1	EFQM - R4E - 4Star.....	37
18.3.2	Excellence-Profil - Swiss Leading Hospitals	37
19	Schlusswort und Ausblick	38
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....		39
	Psychiatrie	39
Anhang 2		40
Herausgeber		54

1 Einleitung

Privatklinik Hohenegg

Die Privatklinik Hohenegg liegt auf einem Hochplateau über dem Zürichsee. Die naturbelassene Landschaft bietet diskrete Ruhe. Hier gewinnen Sie Kraft für einen Neuanfang. Bei uns verbringen Patientinnen und Patienten ihren Aufenthalt in gepflegter Atmosphäre und geniessen den erstklassigen Komfort unserer Hotellerie.

Trotz der traumhaften Lage in der Natur ist die Privatklinik Hohenegg zentral gelegen. Sie ist in einer halben Stunde mit S-Bahn und Bus vom Zentrum der Stadt Zürich aus erreichbar.

Das Angebot der Privatklinik Hohenegg ist in fünf fachliche Schwerpunkte gegliedert, die alle unter bestens qualifizierter Leitung stehen:

Behandlungsschwerpunkt	Leiter
Depressive Erkrankungen	Prof. Dr. med. Stefan Büchi
Burnout und Belastungskrisen	Dr. med. Sebastian Haas
Angsterkrankungen	Dr. med. Dietmar Hansch
Alterspsychotherapie	Dr. med. Bernadette Ruhwinkel
Psychosomatische Erkrankungen	PD Dr. med. Stefan Begré

Behandlungskonzept

In der Privatklinik Hohenegg wird der Mensch in seiner Einzigartigkeit wahrgenommen und als Partner in einer professionellen Beziehung verstanden. Patientinnen und Patienten bringen in die Behandlung ihre individuelle Lebenskompetenz ein, während die Therapeutinnen und Therapeuten mit Fachkompetenz und Erfahrung zum Behandlungserfolg beitragen.

Hohenegg-Kontextmodell als therapeutische Grundlage

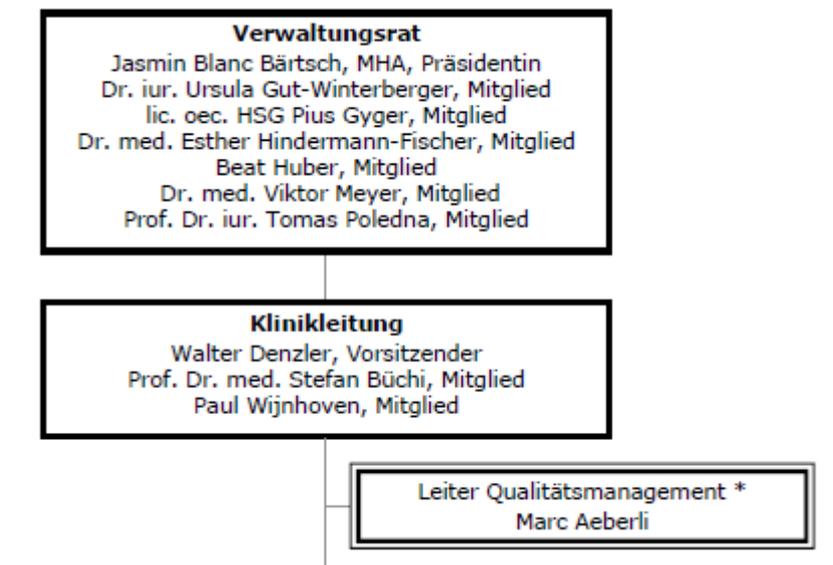
Die stationäre Behandlung psychisch erkrankter Menschen wird in der Privatklinik Hohenegg als interaktiver, nicht linearer Prozess verstanden, in welchem vertrauensbildende Begegnungen heilsame Momente fördern.

[Informationen für Patienten und Angehörige](#)

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



Das Qualitätsmanagement der Privatklinik Hohenegg ist direkt der Klinikleitung unterstellt. Ein aktuelles und vollständiges Organigramm finden Sie auch auf unserer neuen [Homepage](#).

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

Auf unserem [YouTube-Kanal](#) finden Sie alle Videos zu den Schwerpunkten und Behandlungskonzepten.

Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **90** Stellenprozent zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Marc Aeberli
Leiter Unternehmensentwicklung und QM
Privatklinik Hohenegg AG
+41 44 925 18 31
marc.aeberli@hohenegg.ch

Frau Sandra Spörri
Assistentin QM
Privatklinik Hohenegg AG
+41 44 925 18 31
sandra.spoerri@hohenegg.ch

3 Qualitätsstrategie

Vision / Mission

Leading

kompetent – 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 ausschliesslich Privat-, Halbprivat-Versicherte und Selbstzahler aus dem In- und dem deutschsprachigen Ausland – diesem Anspruch entsprechen die Leistungen und die Ästhetik.

authentisch – Die Privatklinik Hohenegg ist ihrer humanistischen, wertorientierten 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.

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2017

- Durchführung der **Mitarbeiterzufriedenheitsmessung mit icommit**
7. Rang beim Swiss Arbeitgeber Award in der Kategorie 100-249 Mitarbeitende
Ausarbeitung Massnahmen zu weiteren Verbesserungsmassnahmen
- Start der ersten nationalen **ANQ Messung zur Patientenzufriedenheit** in der Psychiatrie
Teilnahme an der Messung zur Patientenzufriedenheit - die Resultate liegen noch nicht vor
- Teilnahme an der umfassenden (Alle 3 Jahre) **MüPF-Benchmarkmessung zur Messung der Patientenzufriedenheit** der Psychiatrie
Analyse der Resultate und Definition von Massnahmen
- Lancierung des interdisziplinären Diskurses zu „**Werte und Grundlagen in der PKH**“
Zwischen September 2017 und Juni 2018 werden an sechs Ethik-Abenden werden u.a. ethische Aspekte der klinischen Arbeit in der Psychiatrie diskutiert
- Swiss Leading Hospitals **Excellence-Profil**
Projekt zur Verbesserung der Fehlerkultur
Projekt zur Verbesserung der Kommunikation mit Patienten und Angehörigen
- **Lancierung des Projekts Medikamente**
Dies beinhaltet neben der sicheren und korrekten Medikation insbesondere die Rituale rund um Medikamente und eine erweiterte Form der Medikamentenaufklärung. Wissenschaftliche Begleitung durch die Uni Basel
- Projekt **Tablet / Messung ANQ** Phase III - Vollständige Messung aller Q-Daten der Patienten auf Tablets
Auswertungen wurden standardisiert und automatisiert

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2017

- **ANQ-Messung Patientenzufriedenheit**
Teilnahme an der ersten Messung - Ziel: Resultate besser als der Mittelwert der teilnehmenden Kliniken
- **ANQ-Messung Symptombelastung**
Halten der hohen Rücklaufquote BSCL
Aufrechterhaltung der sehr guten Symptomreduktion von HoNOS und BSCL risikoadjustiert
Überdurchschnittliche Symptomreduktion im nationalen Vergleich bei den Rohwerten
- **MüPF Patientenzufriedenheit**
Teilnahme an der MüPF-Benchmarkmessung (alle 3 Jahre)
Generelle Verbesserung über alle Items
Klinik mit der besten Gesamtbeurteilung
Klinik mit der besten Weiterempfehlungsquote
- **Mitarbeiterzufriedenheit**
Teilnahme an der Messung von icommit (alle 2 Jahre)
Erstmalige Teilnahme am Swiss Arbeitgeber Award
Klinik mit den besten Werten der psychiatrischen Kliniken
Top-Ten Rang beim Swiss Arbeitgeber Award
- **Zuweiserzufriedenheit**
Permanente Messung im Excellence-Bereich aufrechterhalten - Homogene Zufriedenheitswerte im Excellencebereich
- Erfolgreiche Umsetzung **Excellence-Profil** von **Swiss Leading Hospitals**
Erfüllungsgrad grösser 50%

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Orientierung an den Qualitätsanforderungen von **Swiss Leading Hospitals**
Erfüllung des neu erstellten Basiskatalogs und der Hotellerie-Kriterien sowie durchführen von Verbesserungsprojekten mittels Excellence-Profil
- Etablierung einer **eigenständigen Qualitäts-Strategie**
Eigene Qualitäts-Standards etablieren und auf Internet-Portalen positiv präsent sein
- Orientierung an der Business Excellence nach **EFQM**
Planung eines weiteren externen Assessments 2010
- Weiterentwicklung durch Auseinandersetzung mit den **Ergebnissen der EFQM Self-Assessmentberichte**
- Orientierung an den steigenden **Qualitätsansprüchen der bedeutenden Versicherern** im Bereich HP/P
- Intensivierung und Ausbau der **Wissenschaftliche Auswertungen und Publikationen** der in grossem Umfang vorhandenen Qualitätsdaten - Zusammenarbeit Uni Basel
- 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.

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

Bemerkungen

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

4.3 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>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ MüPF27+ ▪ ANQ
<i>Angehörigenzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Messung Teilnehmer Forum Angehörige
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitarbeiterzufriedenheit Hohnegg
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Messung Zufriedenheit Zuweiser

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:
<i>Wiedereintritte</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Messung Wiedereintritte
<ul style="list-style-type: none"> ▪ BSCL Verlauf - und Follow-up ▪ Beurteilung Therapien durch Patienten ▪ Lebensqualität - Quality of Life

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

Excellence Profil SLH - Klinikinternes Patientenmanagement

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

Bewegung in den Morgen

Ziel	Angebot Bewegungsgruppen (Yoga, Laufen, Achtsamkeit, QiGong etc.) für Frühaufsteher
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Ganze Klinik
Projekte: Laufzeit (von...bis)	Januar 2017 - Ende
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Begründung	Ergänzung des Angebots
Methodik	Projektmanagement, partizipatives Management, KVP
Involvierte Berufsgruppen	Ärzte, Pflege, Verwaltung, QM
Evaluation Aktivität / Projekt	Evaluation im Mai 2017 mittel interner Expertengruppe, Evaluation der Anzahl Teilnehmenden

4.4.1 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, Risiken in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu identifizieren und die Sicherheitskultur zu verbessern. CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmassnahmen eingeleitet werden.

Unser Betrieb hat ein CIRS im Jahr 2007 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.

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 **2017 sind 78 CIRS- und Vorfalls-Meldungen** von Mitarbeitern erfasst worden.

4.6 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	2016	2016 Auszeichnung Recognised for Excellence 4 Star 2011 Auszeichnung Recognised for Excellence R4E 2008 Auszeichnung Committed to Excellence C2E
Swiss Leading Hospitals (SLH)	Angewendet im gesamten Betrieb	2007	2018	Requalifikation 2015 - Erfüllung aller Kriterien

Bemerkungen

EFQM Recognised for Excellence 4 Star

Swiss Leading Hospitals hat 2017 aufgrund der Überarbeitung des Kriterienkatalogs generell keine Rezertifizierungen durchgeführt. Die nächste Rezertifizierung ist für September 2018 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 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Der Kurzfragebogen für die nationale Patientenbefragung hat der ANQ in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe aus den Bereichen Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie entwickelt. Im Herbst 2017 wurde zum ersten Mal eine nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie durchgeführt.

Der Kurzfragebogen besteht aus sechs Kernfragen und kann gut an differenzierte Patientenbefragungen angebunden werden. Die ersten drei Fragen sind identisch mit den Fragen in der Akutsomatik, die letzten drei Fragen wurden auf die Bedürfnisse einer Psychiatrie angepasst. Neben den sechs Fragen zum Spitalaufenthalt werden Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und subjektive Gesundheitseinschätzung abgefragt.

Messergebnisse

Die Messergebnisse 2017 standen zum Zeitpunkt der Freigabe des Qualitätsberichts noch nicht zur Verfügung.

Kommentar zur Patientenbefragung und Verbesserungsaktivitäten

Die Privatklinik Hohenegg hat die Resultate auf seiner Webseite in graphischer Form publiziert.

<https://www.hohenegg.ch/ueber-uns/#qualitat>

Die Resultate sind in allen Fragen deutlich besser als das Schweizer Gesamtkollektiv.

Fragen 1 - 6

1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?

	Ihr Wert		Gesamtkollektiv CH	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Ausgezeichnet	25	44.6%	885	22.6%
Sehr gut	27	48.2%	1'625	41.4%
Gut	4	7.1%	988	25.2%
Weniger gut	0	0.0%	277	7.1%
Schlecht	0	0.0%	147	3.7%

2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	ESOPE Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne
--------------------------------	--

Angaben zum untersuchten Kollektiv

Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten der Erwachsenenpsychiatrie (≥ 18 Jahre) versendet, die von September bis November 2017 ausgetreten sind.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patienten der Forensik. ▪ Im Spital verstorbene Patienten. ▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. ▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.

5.2 Eigene Befragung

5.2.1 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 2016/17 nahmen 17 Kliniken teil. **Die Privatklinik Hohenegg hat dabei erneut ausgezeichnete Resultate ausweisen können - bei 15 von 29 Fragen haben wir den besten Wert der teilnehmenden Kliniken erreicht.**

Die nächste gemeinsame Messung für ein Benchmarking findet 2019/2020 statt.

Anspruch 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

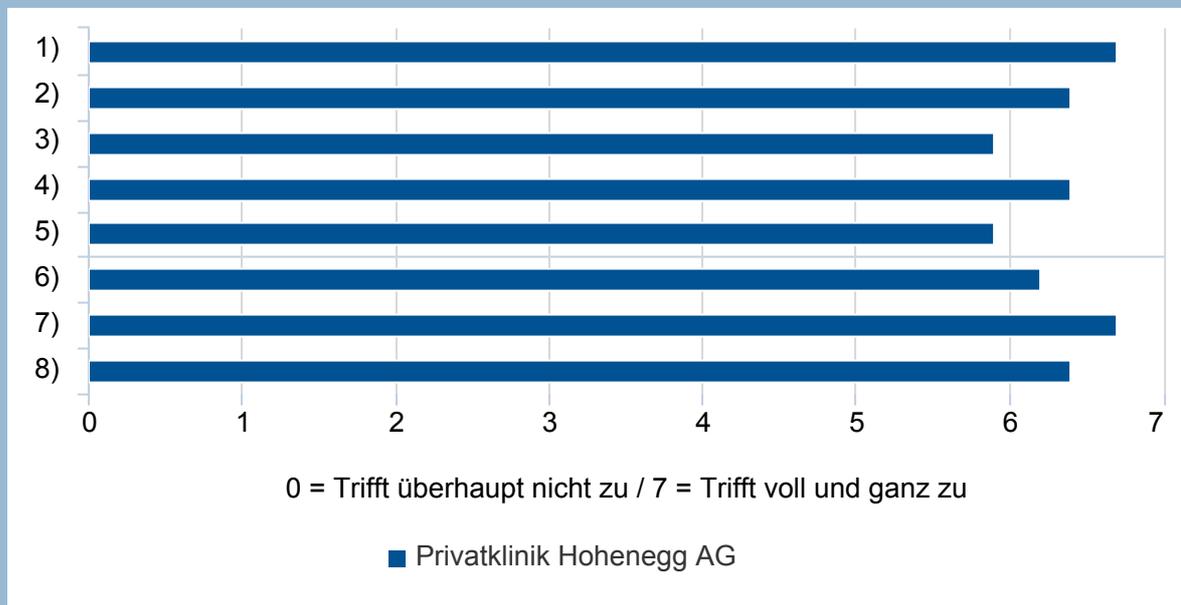
Diese Patientenbefragung haben wir vom 01.07.2016 bis 31.01.2017 durchgeführt. in allen Abteilungen

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	6.70	6.40	5.90	6.40	5.90

Messergebnisse in Zahlen

	Mittelwerte pro Fragen			Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)	7)	8)		
Privatlinik Hohenegg AG	6.20	6.70	6.40	146	55.00 %

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

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Bei allen 15 aufgeführten Fragen hat die Privatlinik Hohenegg den besten Wert der am Benchmarking teilnehmenden 17 Kliniken erreicht.

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	UPK Basel
Methode / Instrument	MüPF(-27)

Bemerkungen

Die Standardabweichungen können hier leider nicht mit aufgeführt werden

5.2.2 ANQ

Die Privatklinik Hohenegg misst die von der ANQ für die nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie definierten Fragen nicht nur während dem vom ANQ definierten Zeitraum für den nationalen Benchmark, sondern permanent bei allen Patienten (Austirtt).

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2017 durchgeführt.

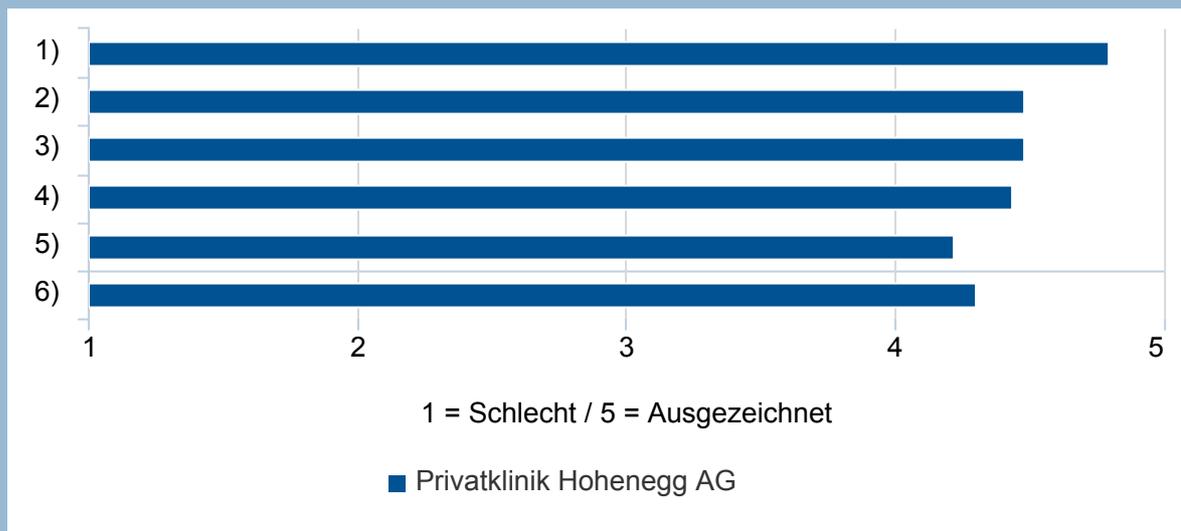
In allen Abteilungen

Alle austretenden stationären Patienten.

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Messthemen

- 1) Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?
- 2) Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?
- 3) Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?
- 4) Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?
- 5) Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?
- 6) Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?



Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Messthemen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Privatklinik Hohenegg AG	4.80	4.48	4.48	4.44	4.22

Messergebnisse in Zahlen			
	Mittelwerte pro Messthemen		Rücklaufquote %
	6)	Anzahl valide Fragebogen	
Privatklinik Hohenegg AG	4.30	191	69.00 %

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

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	ANQ
Methode / Instrument	ANQ

5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Privatklinik Hohenegg AG

Patientenstelle Zürich

Erika Ziltener

Leitung Beratungsstelle

+41 44 361 92 56

info@patientenstelle.ch

täglich von: 09:00 bis 11:30 13.30 bis 16.30

Vertrag als Ombuds- und Beschwerdenstelle

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 2017 durchgeführt.
Alle Abteilungen

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 vom 24.05.2017 bis 21.06.2017 durchgeführt.

Alle Abteilungen

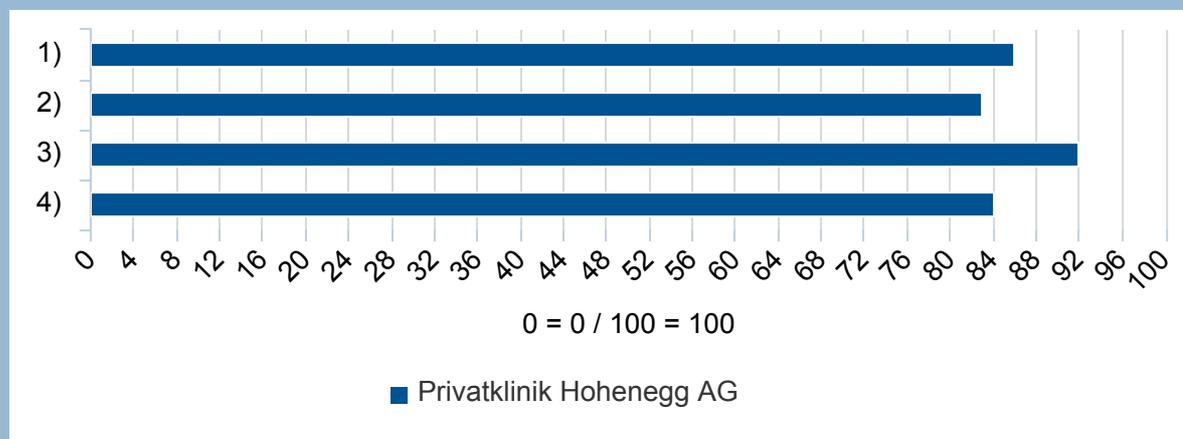
Die Befragung der Mitarbeitenden der Privatklinik Hohenegg erfolgte elektronisch und schriftlich.

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	86.00	83.00	92.00	84.00	121	78.00 %

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 2017.

Die Privatklinik Hohenegg wurde mit dem 7. Rang beim Swiss Arbeitgeber Award 2017 als beste Psychiatrische Klinik ausgezeichnet.

- 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

Nationales Auswertungsinstitut	icommit
Methode / Instrument	icommit

Bemerkungen

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 hat 2017 die Daten der Zuweiserzufriedenheit mit der Klinik Wyss in einem Benchmark vergleichen.

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2017 durchgeführt.

Alle Abteilungen

Mit jedem Austrittsbericht wird ein Kurz-Fragebogen (9 Items) dem Zuweiser/Nachbehandler zugestellt.

Das Kollektiv sind also die Zuweiser/Nachbehandler aller stationären Patienten.

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2017 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 Privatlinik 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 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.

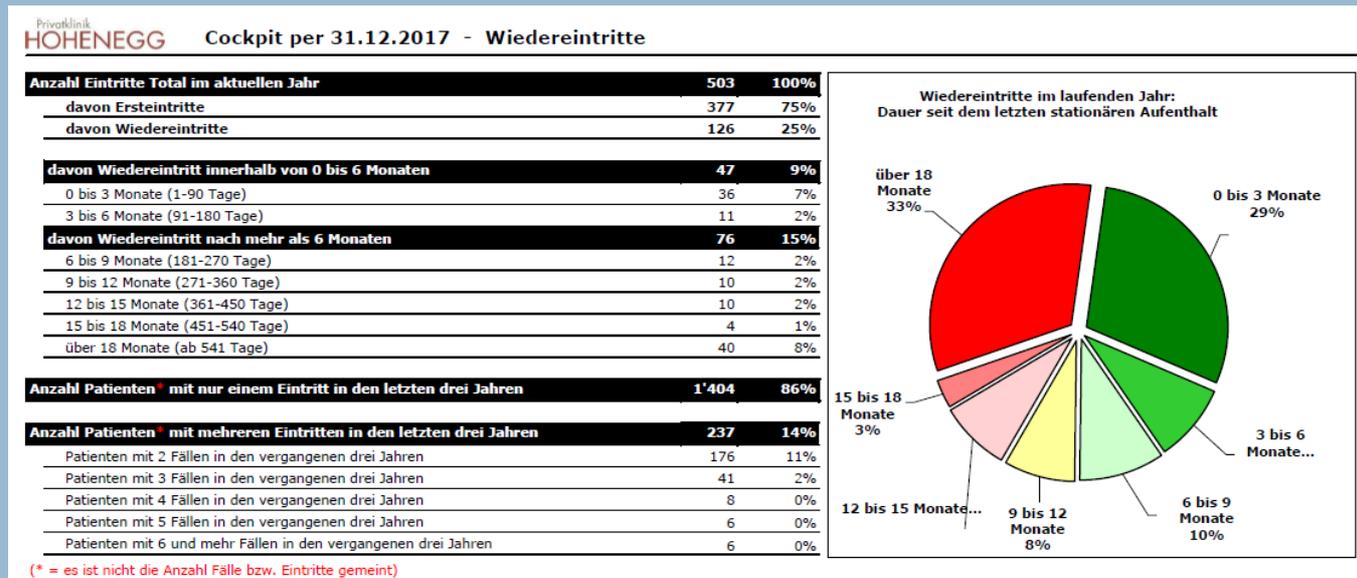
Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2017 durchgeführt.

Alle Abteilungen

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**.



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

15 Psychische Symptombelastung

15.1 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 Bereiche der Tageskliniken und ambulanten 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

Messergebnisse

Im Jahr 2016 wurde die Methode zur Berechnung des risikobereinigten Differenzwerts überarbeitet, weshalb die Vorjahreswerte nicht mehr dargestellt werden.

HoNOS Adults	2013	2014	2015	2016
Privatklinik Hohenegg AG				
HoNOS Adults Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	5.58	6.70	7.78	8.12
Standardabweichung (+/-)	4.38	4.22	4.16	4.86
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	-	-	-	1.05

Wertung der Ergebnisse:

- 48 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;

+ 48 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

BSCL	2013	2014	2015	2016
Privatklinik Hohenegg AG				
BSCL Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	36.31	40.07	35.70	35.81
Standardabweichung (+/-)	30.33	34.01	30.20	28.30
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	-	-	-	3.85

Wertung der Ergebnisse:

- 212 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;

+ 212 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

* Die Vergleichsgrösse für eine Klinik ist die Differenz aus ihrem Qualitätsparameter und dem (nach Fallzahlen gewichteten) Mittelwert der Qualitätsparameter der anderen Kliniken.

Positive Werte weisen auf eine grössere Veränderung der Symptombelastung einer Klinik im Vergleich mit den anderen hin. Negative Werte lassen eine geringere Veränderung, als aufgrund der Kontrollvariablen zu erwarten war, erkennen.

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website www.anq.ch.

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Dieser Kommentar bezieht sich auf die [publizierten Daten ANQ 2017](#):

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 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

Nationales Auswertungsinstitut	Universitäre Psychiatrische Kliniken (UPK) Basel Ab Juli 2017 w hoch 2, Bern
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

Die Privatklinik Hohenegg ist anhand der Rücklaufquote unter den 10 besten psychiatrischen Kliniken der Schweiz.

17

17.1 Weitere eigene Messungen

17.1.1 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 Patientenbefragung haben wir im Jahr 2017 durchgeführt.

Alle Abteilungen

Alle stationären Patienten (Follow-Up jedoch nur bei Patienten, die ihr Einverständnis gegeben haben).

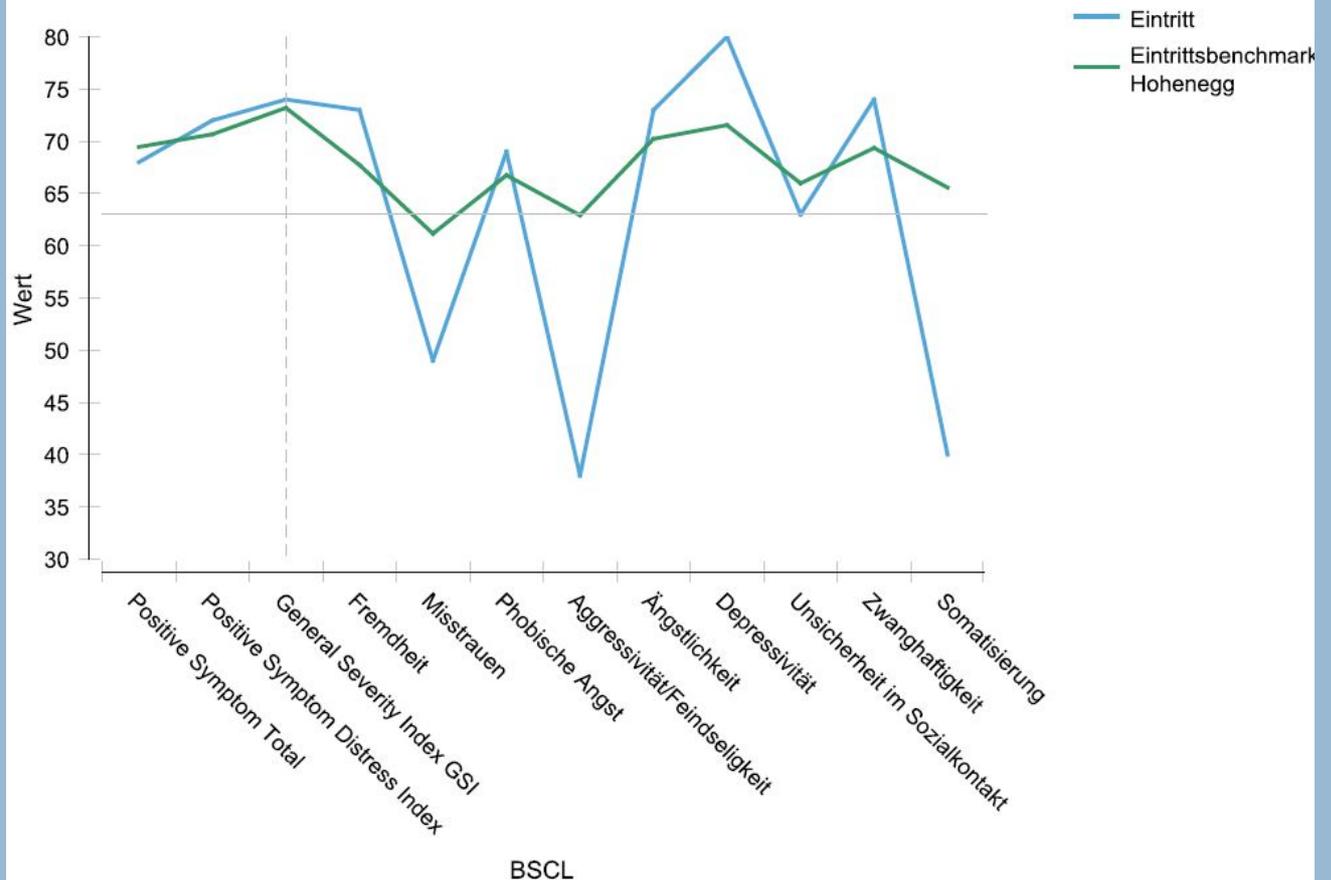
Die Messergebnisse dienen der internen Einschätzung der Symptombelastung des Patienten.

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

Nationales Auswertungsinstitut	Klinik intern
Methode / Instrument	BSCL (analog ANQ)

17.1.2 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 Patientenbefragung haben wir im Jahr 2017 durchgeführt.

Alle Abteilungen

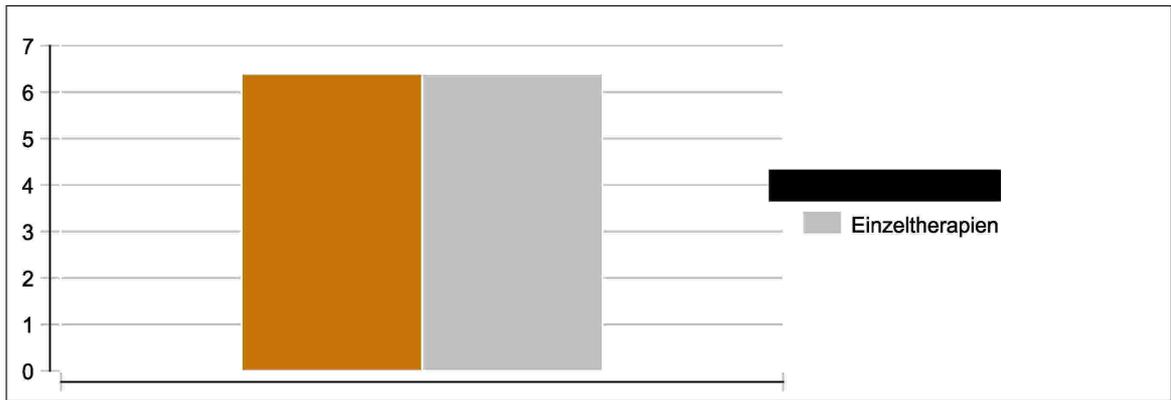
Alle stationären Patienten

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	Feldenkrais	Seminar Lebensqualität	Entspannung / PMR nach Jacobson	Sozialberatung	Achtsamkeitstherapie	Gruppe Soziales Kompetenztraining	Qi Gong
6.32	6.31	6.30	6.29	6.29	6.28	6.27	6.26	6.22	6.17	6.16	6.14	6.07	6.06	6.06	6.00	5.94	5.91	5.88	5.88
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

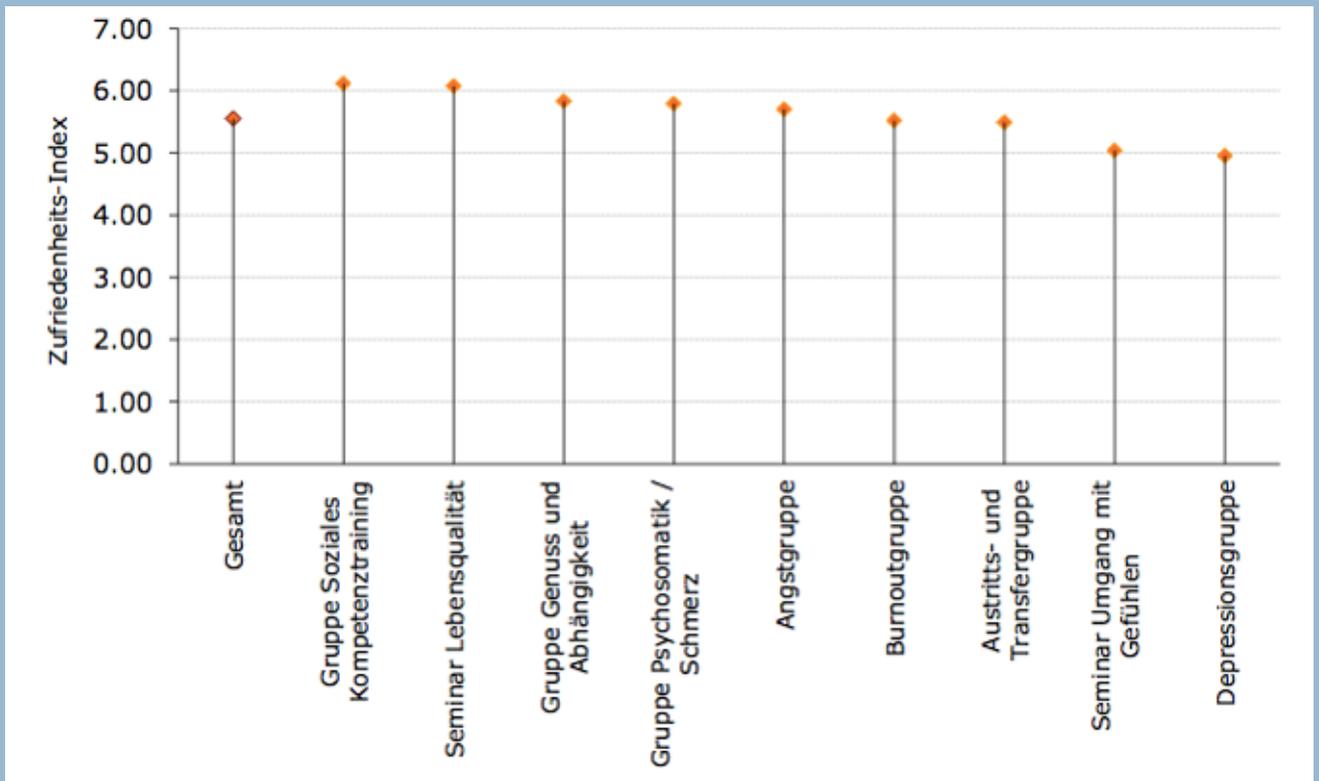
BEISPIEL einer Auswertung Einzeltherapie pro Arzt



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

	Mittelwert	Median	SD	Anzahl
Gruppe (orange)	6.40	6.00	0.55	5
Einzeltherapien	6.40	7.00	0.99	103

BEISPIEL einer Auswertung ärztlicher Gruppen und Seminare



Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument

17.1.3 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 Patientenbefragung haben wir im Jahr 2017 durchgeführt.
Alle Abteilungen

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

Angaben zur Messung

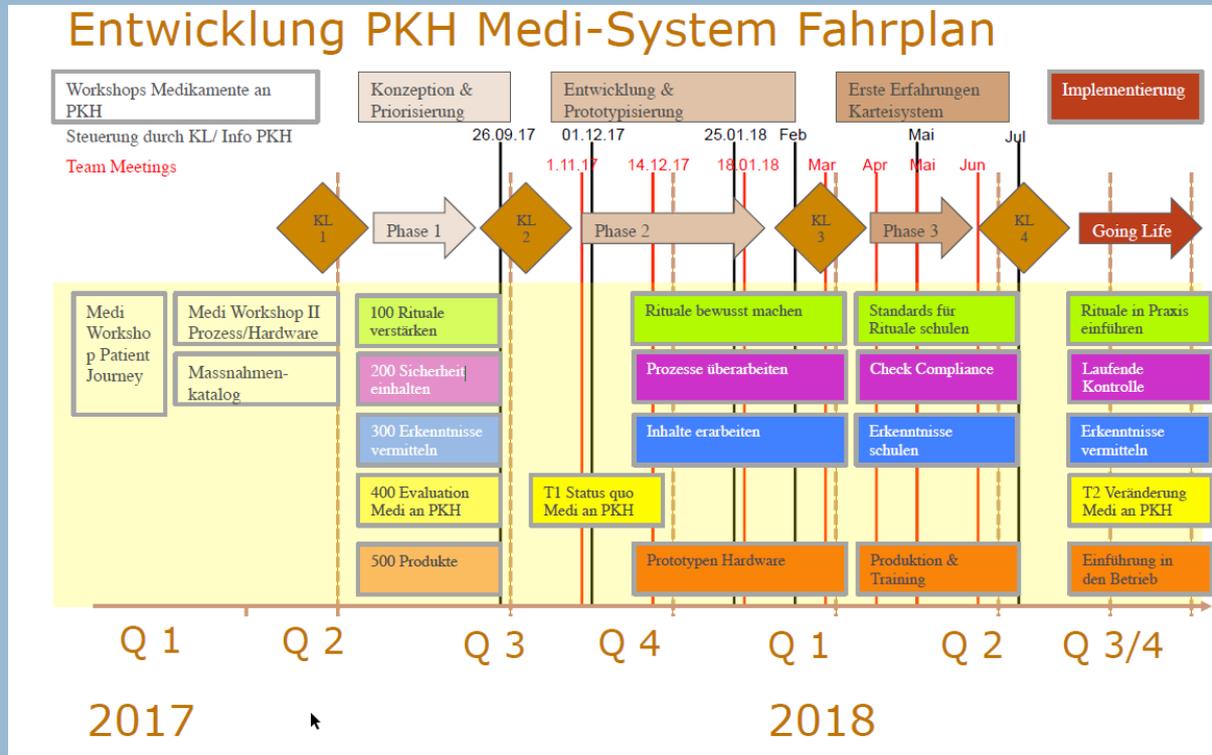
Nationales Auswertungsinstitut	intern
Methode / Instrument	EURO-HIS und K-INK

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Medikamenten-System



18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2017

18.2.1 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%).

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 EFQM - R4E - 4Star

Die Privatklinik Hohenegg orientiert sich seit 2006 am Qualitäts- und Organisationsentwicklungsmodell von EFQM. Seit November 2016: Recognised for Excellence 4 Star
Nächstes externes Assessment ist für 2020 geplant

18.3.2 Excellence-Profil - Swiss Leading Hospitals

Umsetzung des Excellence-Profil Themas "Fehlerkultur" 2016 - 2018

Umsetzung des Excellence-Profil Themas "Kommunikation mit Patienten und Angehörigen" 2017 - 2018

19 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.

Zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot finden Sie im Spital- und Klinik-Portal spitalinformation.ch und im aktuellen Jahresbericht.

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

Psychiatrie

Leistungsangebot in der Psychiatrie

ICD-Nr.	Angebot nach Hauptaustrittsdiagnose
F0	Organische, einschliesslich symptomatischer psychischer Störungen
F1	Psychische und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen
F2	Schizophrenie, schizotype und wahnhafte Störungen
F3	Affektive Störungen
F4	Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen
F5	Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen und Faktoren
F6	Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen
F8	Entwicklungsstörungen
FX	Nicht näher bezeichnete psychische Störungen

Bemerkungen

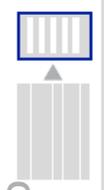
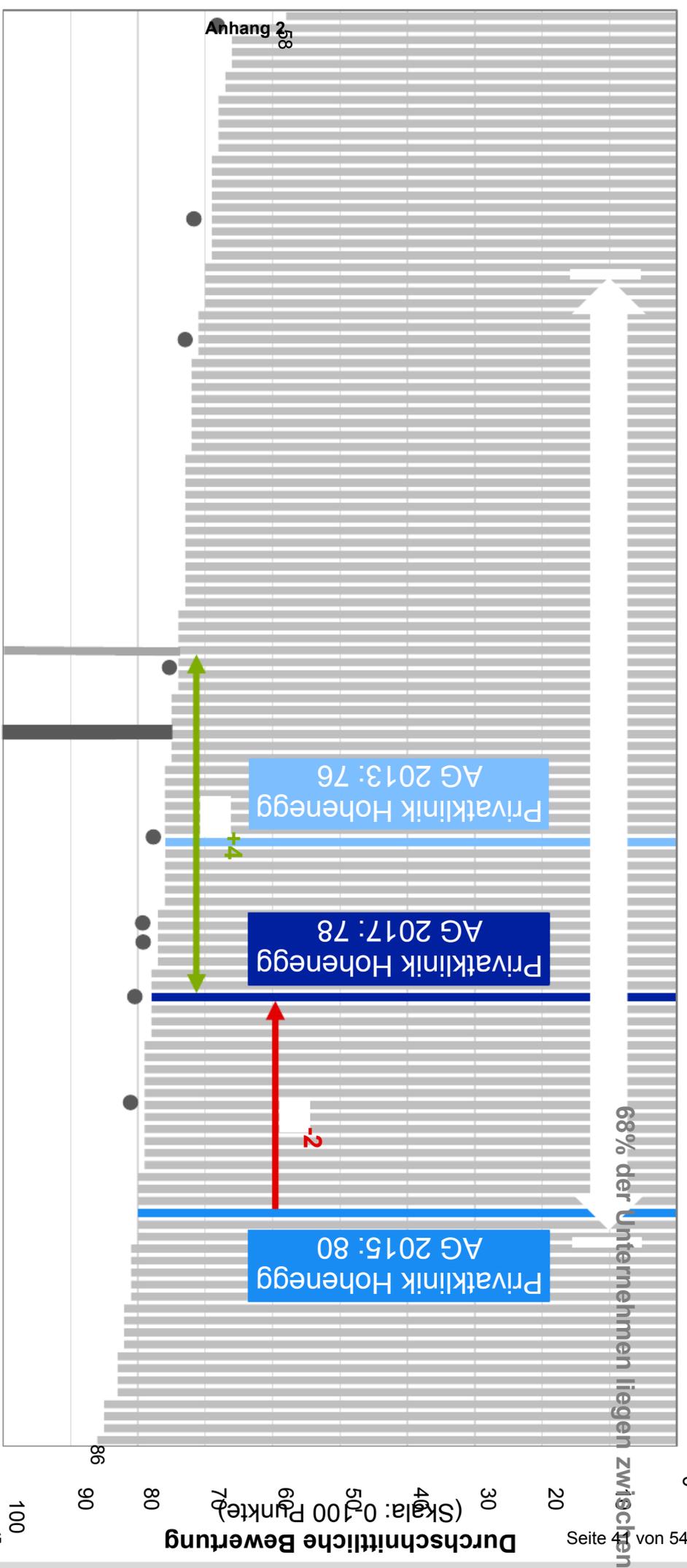
Das Behandlungskonzept der Privatklinik Hohenegg umfasst fünf Schwerpunkte:

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

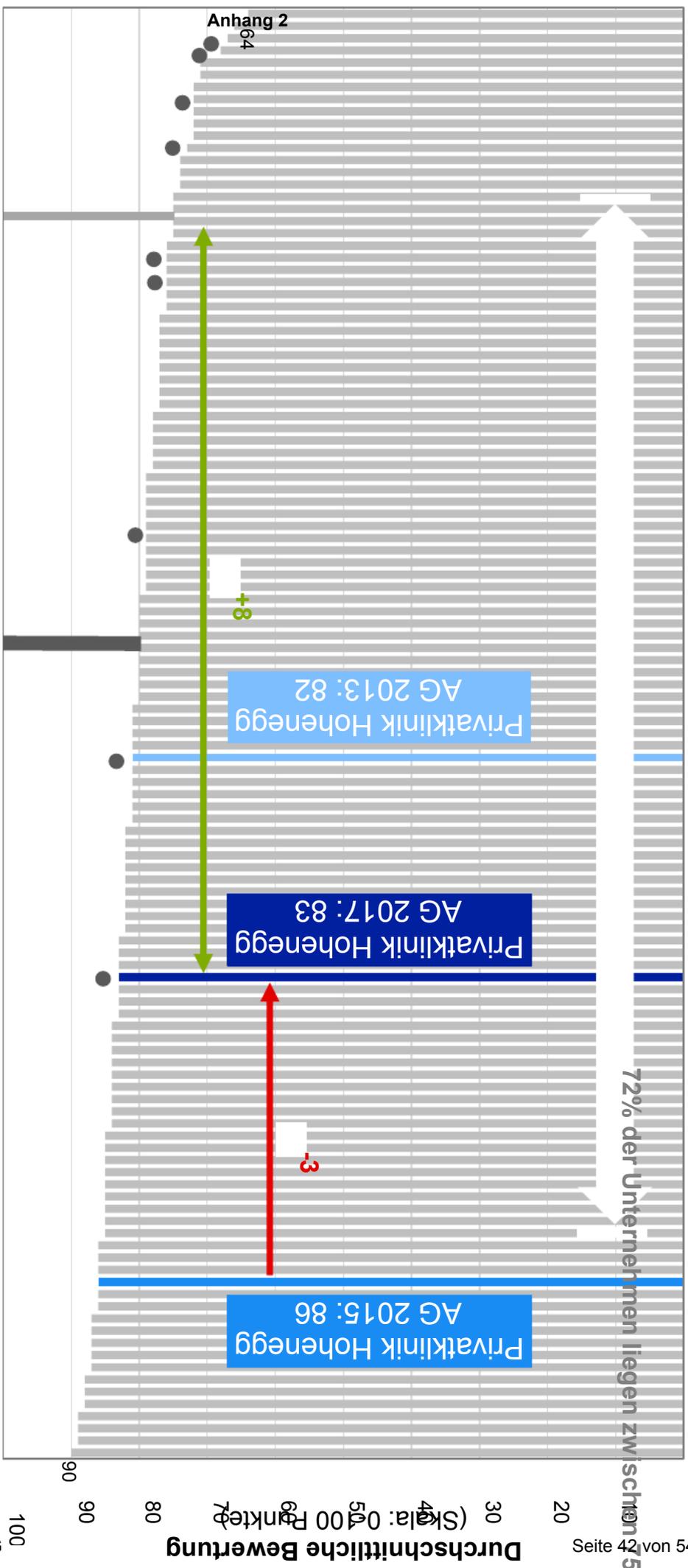
Ergänzt dazu die drei Spezialkompetenzen

- Zwänge
- Posttraumatische Störungen
- Substanzabhängigkeit

Unternehmen (sortiert nach der Bewertung)



Unternehmen (sortiert nach der Bewertung)



72% der Unternehmen liegen zwischen 75 und 85

Privatlinik Hohenegg AG 2013: 82

Privatlinik Hohenegg AG 2017: 83

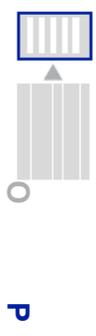
Privatlinik Hohenegg AG 2015: 86

Basis: 120 Unternehmen

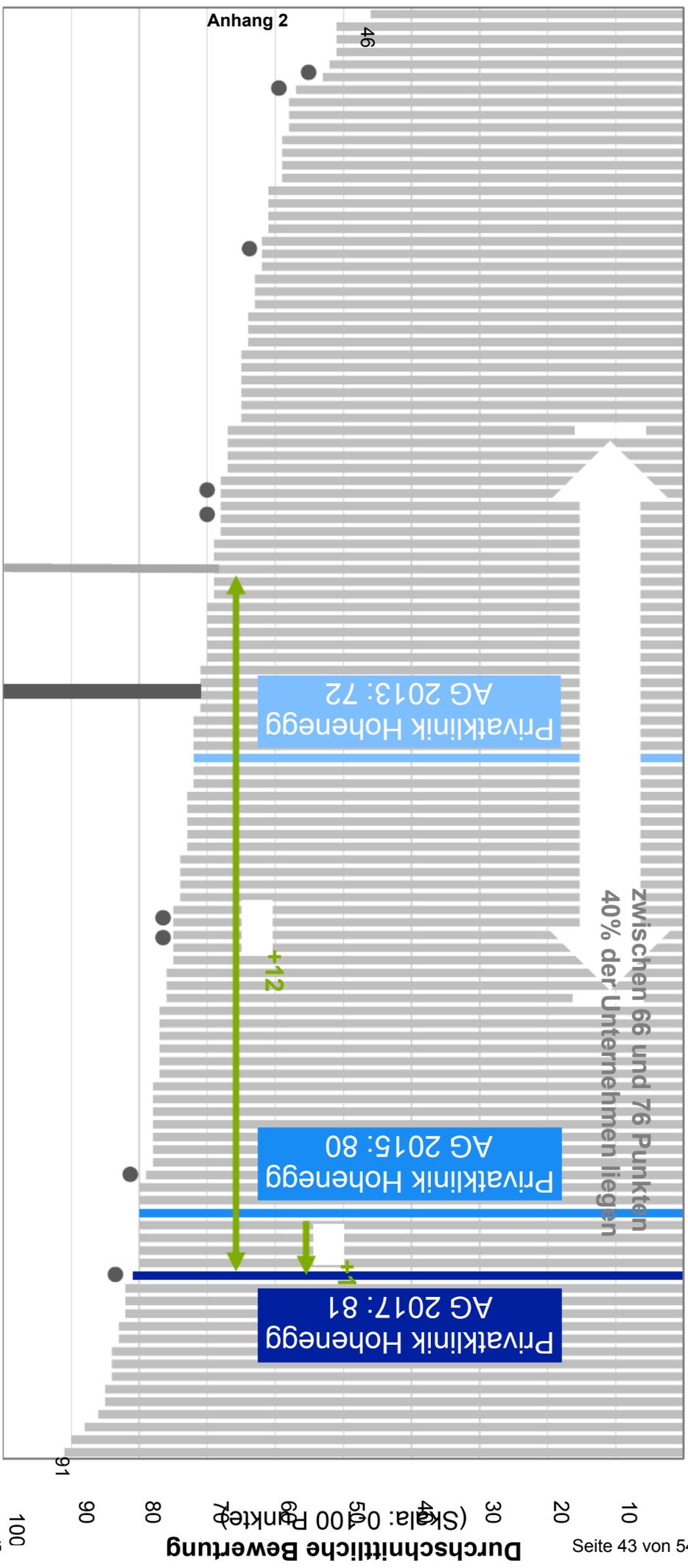
SAA 2017: 80

Psychiatrien 2017: 75

Qualitätsbericht 2017



Unternehmen (sortiert nach der Bewertung)

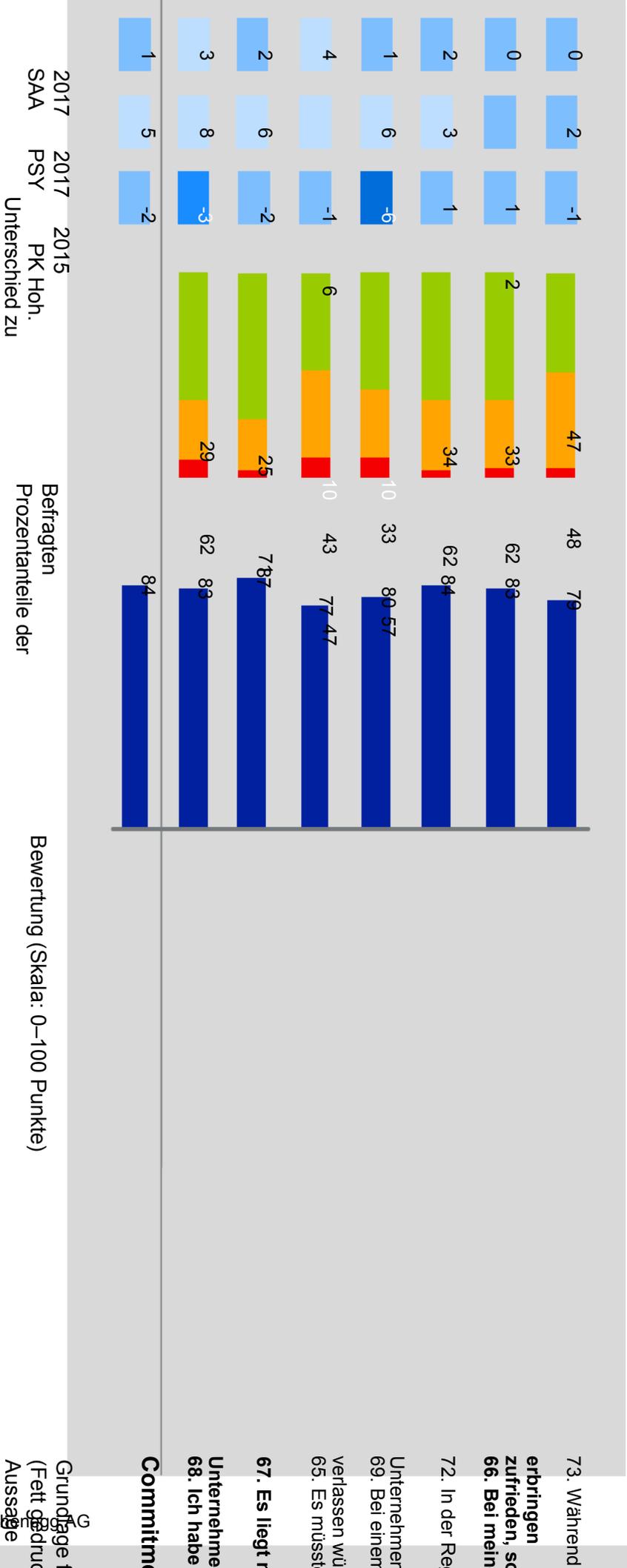


Deutlich schlechter (<-5)
 Etwas schlechter (-3 bis -5)
 Etwa gleich (+/-2)
 Besser (>2)

Zustimmung (1-5)
 Geringe bis keine
 Mittlere Zust. (6-8)
 Volle Zust. (9-10)

Privatklinik Hohenegg AG 2017

Anhang 2



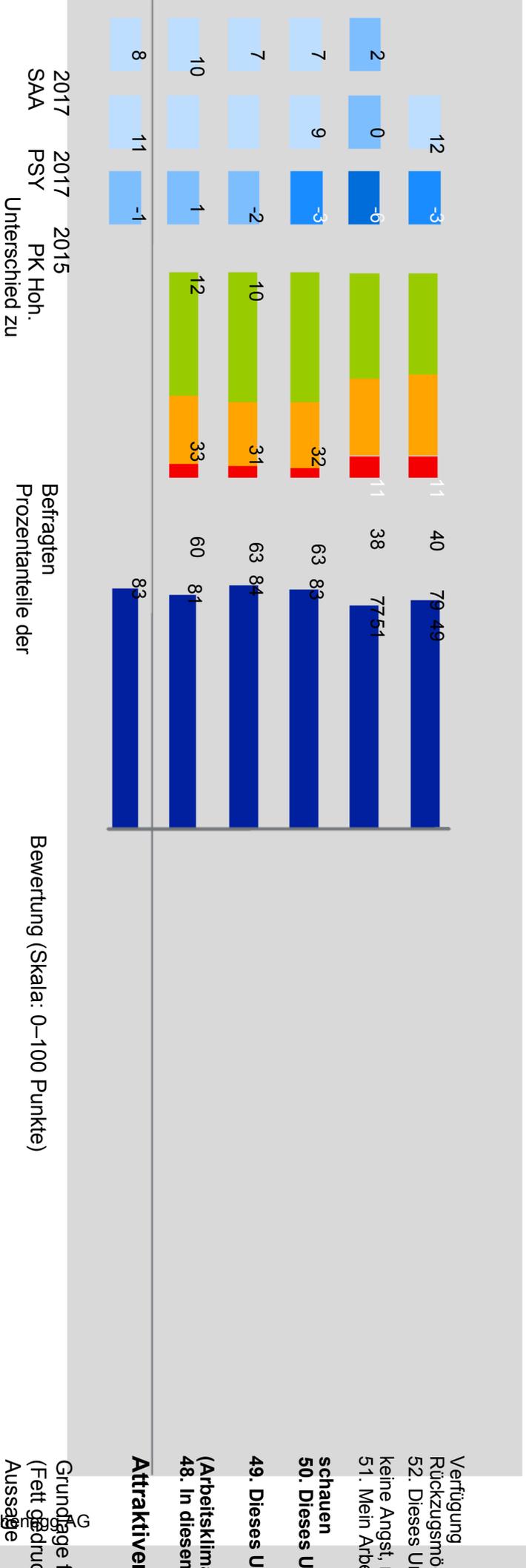
P

Deutlich schlechter (<-5)
 Etwas schlechter (-3 bis -5)
 Etwa gleich (+/-2)
 Besser (>2)

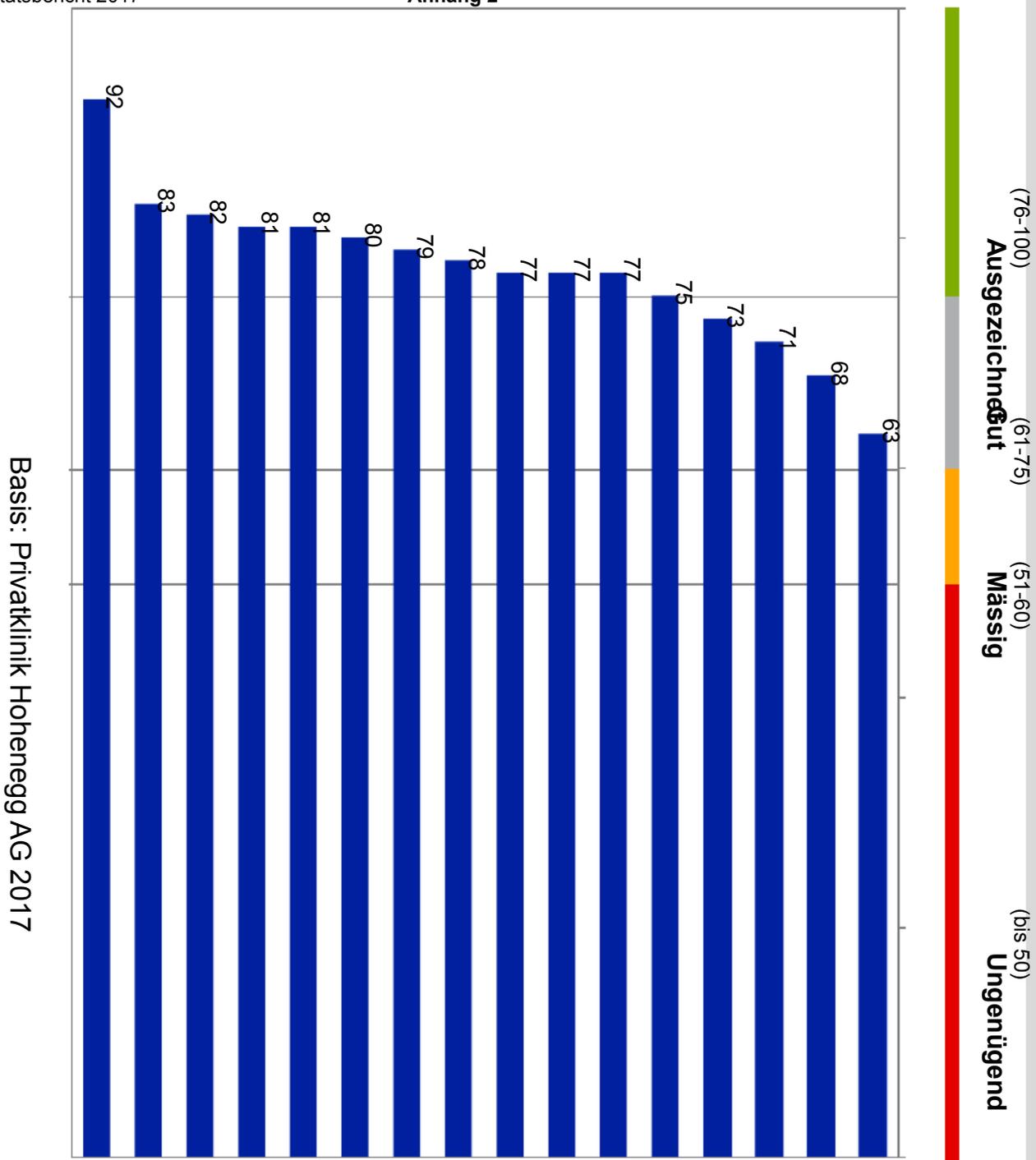
Zustimmung (1-5)
 Geringe bis keine
 Mittlere Zust. (6-8)
 Volle Zust. (9-10)

Privatklinik Hohenegg AG 2017

Anhang 2

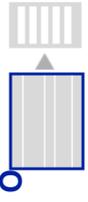


Anhang 2



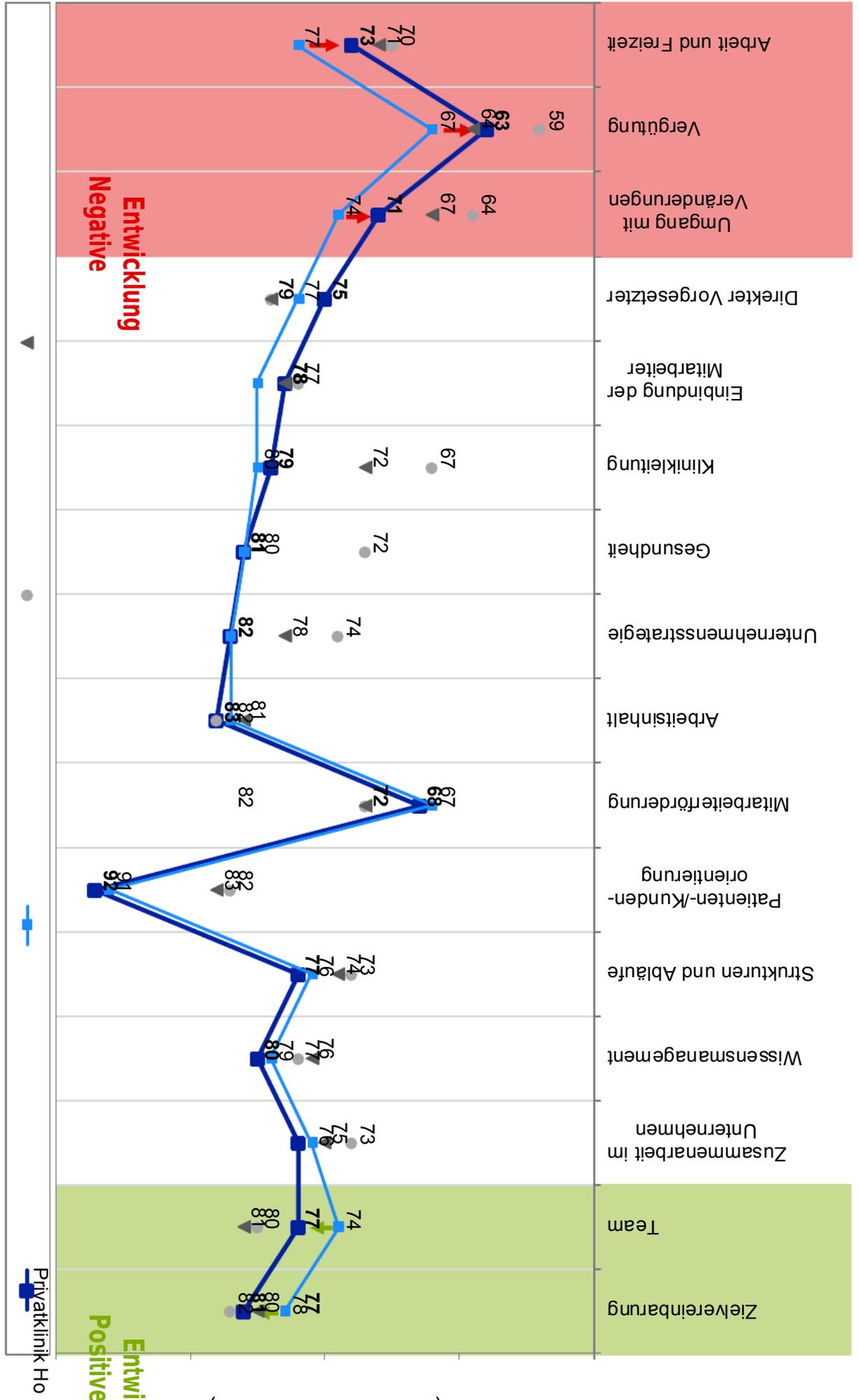
Basis: Privatlinik Hohenegg AG 2017

Durchschnittliche Bewertung (Skala: 0-100 Punkte)

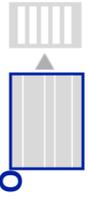


P

Anhang 2



Durchschnittliche Bewertung (Skala: 0-100 Punkte)

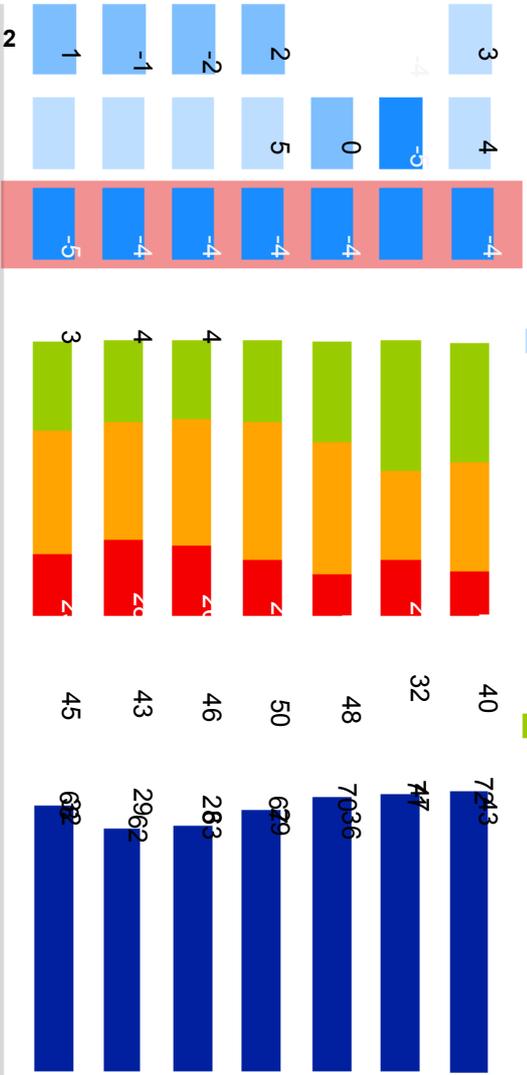


P

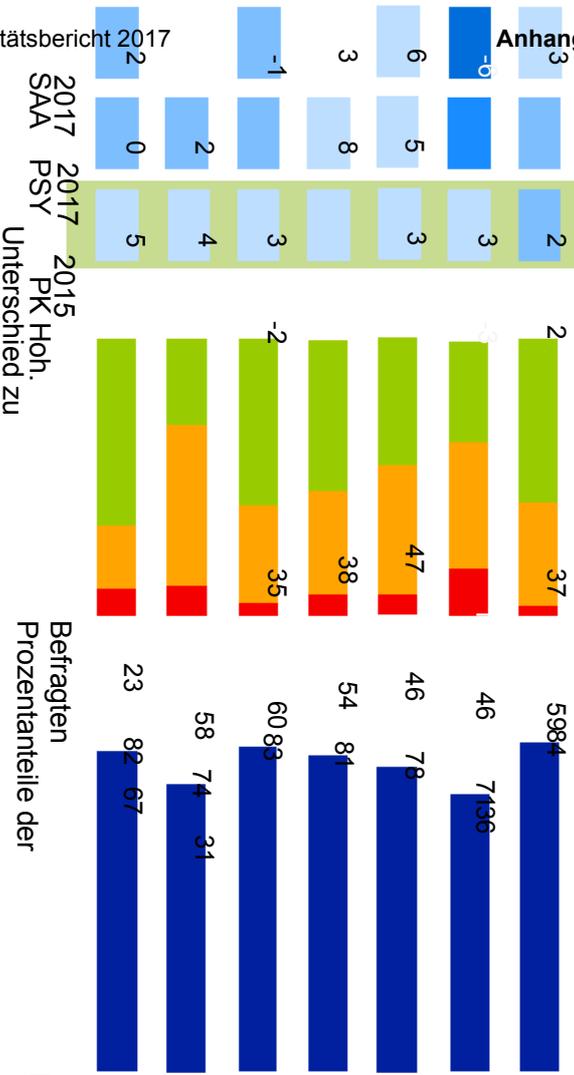
Deutlich schlechter (<-5)
 Etwas schlechter (-3 bis -5)
 Etwa gleich (+/-2)
 Besser (>2)

Zustimmung (1-5)
 Geringe bis keine
 Mittlere Zust. (6-8)
 Volle Zust. (9-10)

Privatklinik Hohenegg AG 2017



Anhang 2



5984
 7136
 46
 46
 78
 47
 37
 35
 38
 35
 58
 74
 31
 23
 82
 67

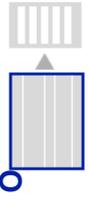
Befragten Prozentantelle der

Bewertung (Skala: 0-100 Punkte)

6. Ich habe genügend Freizeit
 32. Mein direkter Vorgesetzter ist ein kompetenter Chef
 11. In meinem Arbeitsbereich wo die dafür wesentlichen Aufgaben liegen
 Zeit zur Verfügung gestellt
 18. Für Veränderungen in der Gesamtvergütung (inkl. Sozialleistungen)
 44. Meine Leistung wird angemessen vergütet
 43. Mein Lohn ist angemessen
 Aufgaben zu erledigen
 5. In meinem Team arbeite ich gerne
 einsetzen
 2. Bei meiner Arbeit kann ich meine Fähigkeiten voll einbringen
 56. In meinem Team kann ich meine Fähigkeiten voll einbringen
 10. In meinem Arbeitsbereich sind die Aufgaben abwechslungsreich und interessant
 Beschwerden werden ernst genommen
 46. Meine Arbeit führt zu einer persönlichen Entwicklung
 Mitarbeiter zählen
 55. In meinem Team kann ich meine Fähigkeiten voll einbringen
 14. Die Zusammenarbeit im Team ist gut
 40. Meine Ziele für die nächsten 12 Monate werden erfüllt
 Aussage

Qualitätsbericht 2017

Privatklinik Hohenegg



P

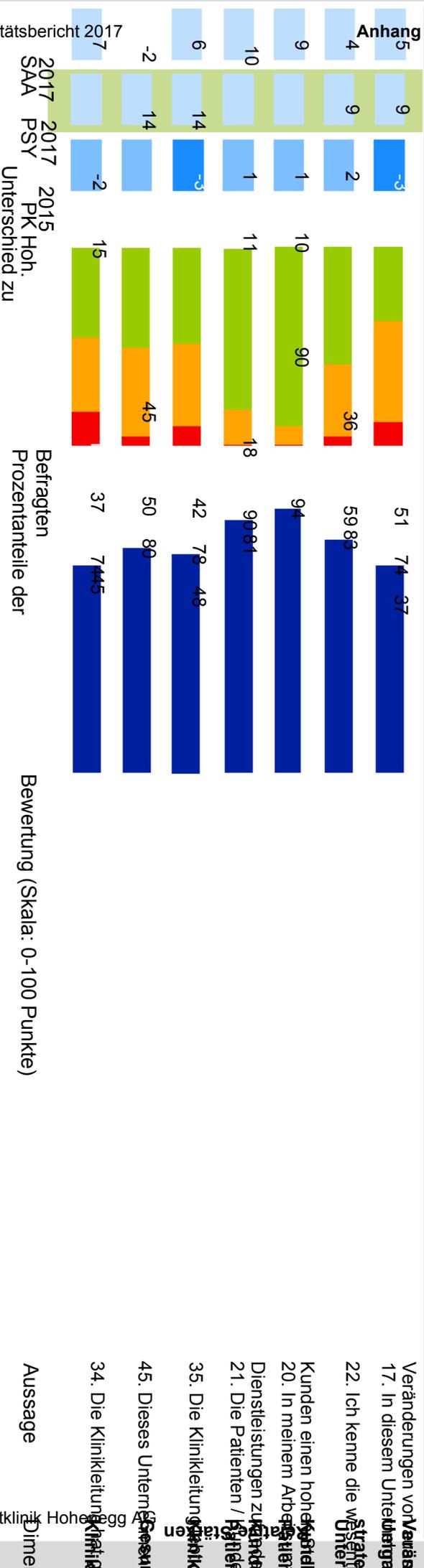
Deutlich schlechter (<-5)
 Etwas schlechter (-3 bis -5)
 Etwa gleich (+/-2)
 Besser (>2)

Zustimmung (1-5)
 Geringe bis keine
 Mittlere Zust. (6-8)
 Volle Zust. (9-10)

Privatklinik Hohenegg AG 2017

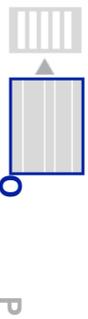


Anhang 2



Qualitätsbericht 2017

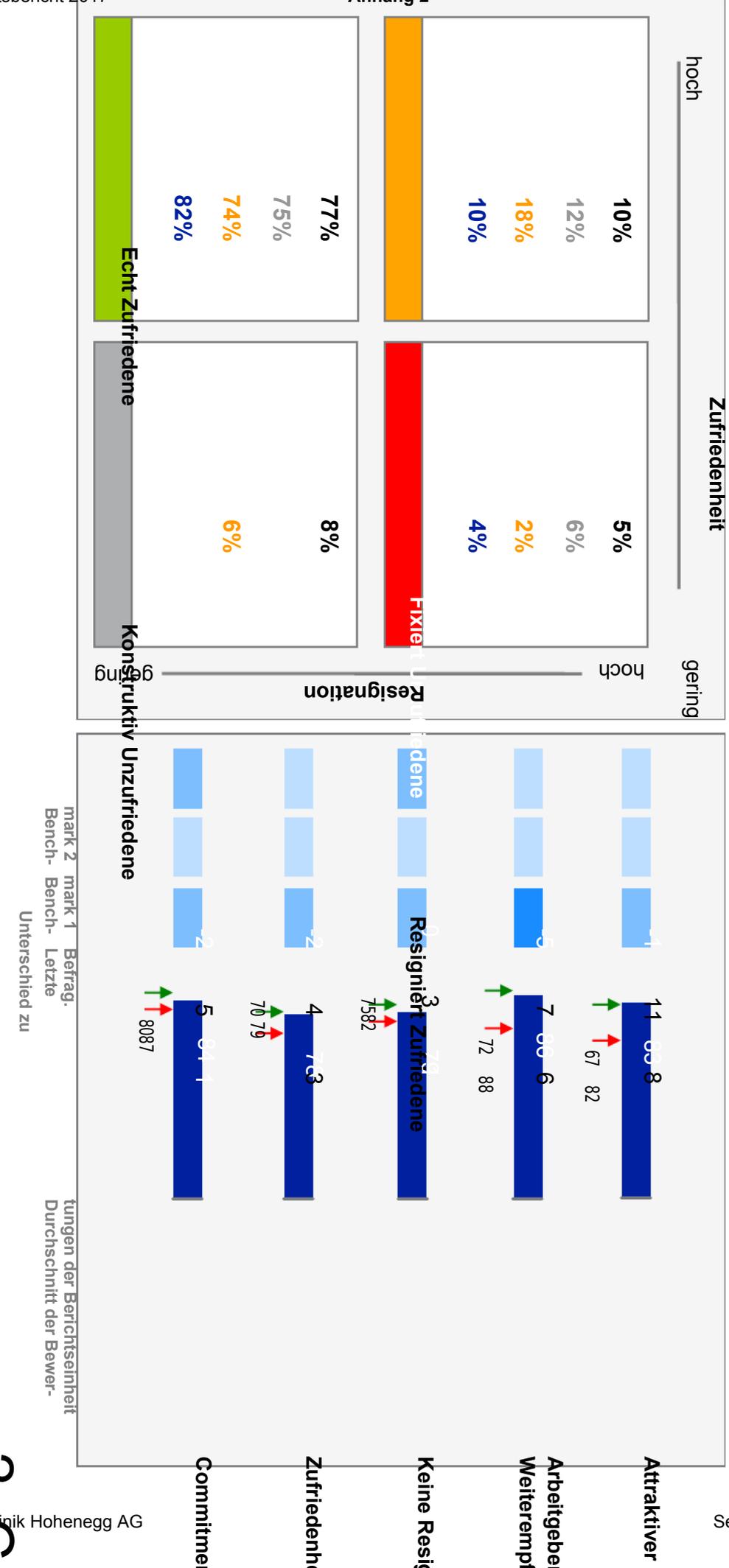
Privatklinik Hohenegg AG



Swiss Arbeitgeber Award 2017
 Psychiatrien 2017
 PK Hohenegg 2015
 PK Hohenegg 2017

Swiss Arbeitgeber Award 2017
 Kritischer Grenzwert, den 20% der
 Arbeitgeber Award 2017
 Top Grenzwert, den 20% der

Anhang 2



gross

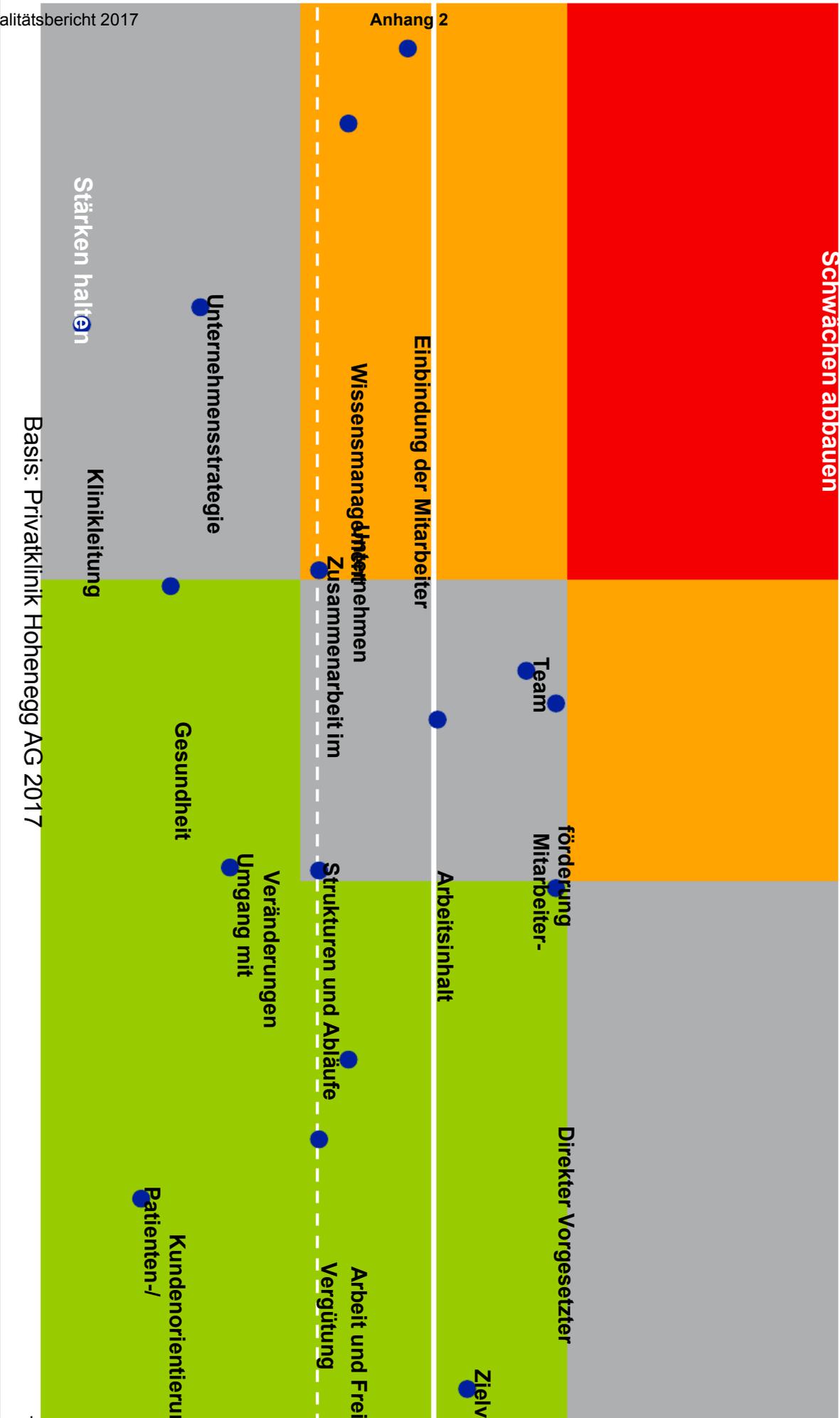
Einfluss auf Commitment

gering

Schwachen abbauen

relative Schwäche

Seite 51 von 54



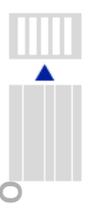
Vergleich zu Psychiatrien 2017

Qualitätsbericht 2017

Basis: Privatklinik Hohenegg AG 2017

Stärken halten

Privatklinik Hohenegg AG



O

P

Anhang 2

Qualitätsbericht 2017

die Messlatte liegt aber im Vergleich zur Branche noch im Mittel
 1. Werte (Gesamtzufriedenheit (-2)) haben sich seit 2015 nicht
Fazit – Die Ergebnisse zeigen:

- Team
 - Mitarbeiter
 - Direktion
Gfösst

- Kliniken
Grösste
Organisations

Alter bis 29 Jahre

Kritischste Gruppen Zufriedenheit:

Arbeitspensum: bis 49%
 10 Jahre

Anstellungsdauer: bis 1 Jahr; über

Zufriedenste Mitarbeitende:

Personen mit Führungsfunktion (95%)
 (82% vs. 75% Branche), insbesondere bei
 Überdurchschnittlich viele «recht Zufriedene»
Zufriedenheits-Resignations- Portfolio:

1 Jahr)
 Viele n
 59 Jahr
 Viele M
Mitarbeiter

Branche

Gesamtzufriedenheit (+4) und Zugehörigkeitsgefühl (+8) **Sehr gute T**

Spirit (Arbeitsklima/Stimmung) deutlich höher als in Branche (+11)

Persönliche Einstellungen:

Herausgeber



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

Siehe auch:

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 Spitalern 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



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 nahe zu legen.

Weitere Gremien



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

Siehe auch: www.anq.ch



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



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**).