

# HOHENEGG

Privatklinik am Zürichsee



## Qualitätsreport Privatklinik Hohenegg

# 2022



## 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 2022.

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. Ferner werden jeweils die aktuellsten, verfügbaren Ergebnisse pro Messung publiziert. Folglich sind die Ergebnisse in diesem Bericht nicht immer vom gleichen Jahr.

### 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 2022

Frau  
Claudia, Züger  
Leitung Qualitätsmanagement  
+41 44 925 18 32  
[claudia.zueger@hohenegg.ch](mailto:claudia.zueger@hohenegg.ch)

## Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitatsgeschehen

Mit viel Einsatz und gezielten Massnahmen tragen die Schweizer Spitäler und Kliniken auch in herausfordernden Zeiten zur Qualitätsentwicklung bei. H+ ermöglicht ihnen, mit der H+ Qualitatsberichtsvorlage, eine einheitliche und transparente Berichterstattung über ihre Qualitätsaktivitäten, die zudem direkt in die jeweiligen Spitalprofile auf [spitalinfo.ch](https://spitalinfo.ch) bertragen werden können.

Die Covid-19-Pandemie hatte im Jahr 2022 weiterhin einen Einfluss auf die Spitäler und Kliniken. Zur Entlastung wurde während der anspruchsvollen Wintermonate die nationale Erhebung der postoperativen Wundinfektionen ausgesetzt. Die Messungen der Wundinfektionen, mit und ohne Implantate, konnten zudem erstmals zeitgleich durchgeführt werden.

Der ANQ konnte die nationalen Patientenzufriedenheitsbefragungen, die nun pro Fachbereich jeweils im Zweijahres-Rhythmus stattfinden, in der Psychiatrie und Rehabilitation erfolgreich durchführen. In der Akutsomatik fand im Jahr 2022 regulär keine nationale Befragung statt.

Im Jahr 2022 hat sich der ANQ zu einem Methodenwechsel bei der Erfassung von Rehospitalisationen entschieden. Neu werden diese mit dem auf Schweizer Verhältnisse angepassten Algorithmus des Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) ausgewertet. Erste Ergebnisse, basierend auf den BFS-Daten 2021, werden dann im Qualitätsbericht 2023 ausgewiesen.

Im Kapitel 4 «Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten» besteht für die Spitäler und Kliniken, in der aktuellen Berichtsvorlage, erstmals die Möglichkeit über Patient-Reported Outcome Measures (PROMs) zu berichten.

Im Qualitätsbericht sind neben spitaleigenen Messungen auch die verpflichtenden, national einheitlichen Qualitätsmessungen des ANQ ersichtlich, inklusive spital-/klinikspezifischen Ergebnissen. Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen dann möglich, wenn deren Ergebnisse pro Klinik und Spital bzw. Standort entsprechend adjustiert werden. Detaillierte Erläuterungen zu den nationalen Messungen finden Sie auf [www.anq.ch](https://www.anq.ch).

H+ bedankt sich bei allen teilnehmenden Spitälern und Kliniken für ihr grosses Engagement. Sie stellen mit ihren Aktivitäten eine hohe Versorgungsqualität sicher. Mit der transparenten und umfassenden Berichterstattung kommt den Qualitätsaktivitäten die verdiente Aufmerksamkeit und Wertschätzung zu.

Freundliche Grsse



Anne-Geneviève Bütikofer  
Direktorin H+

## Inhaltsverzeichnis

<b>Impressum</b> .....	<b>2</b>
<b>Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitätsgeschehen</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 2022 .....	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2022 .....	9
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren .....	9
<b>4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten</b> .....	<b>10</b>
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen .....	10
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 .....	11
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte .....	12
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen .....	13
4.5 Registerübersicht Für den Tätigkeitsbereich unseres Betriebes wurden keine geeigneten Register identifiziert.	
4.6 Zertifizierungsübersicht .....	14
<b>QUALITÄTSMESSUNGEN</b> .....	<b>15</b>
<b>Zufriedenheitsbefragungen</b> .....	<b>16</b>
<b>5 Patientenzufriedenheit</b> .....	<b>16</b>
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie .....	16
5.2 Eigene Befragung .....	18
5.2.1 MüPF27+ Fragen permanente Messung .....	18
5.2.2 Laufende Patientenzufriedenheitsmessung (ANQ Fragen) .....	20
<b>6 Angehörigenzufriedenheit</b> .....	<b>21</b>
6.1 Eigene Befragung .....	21
6.1.1 Messung Teilnehmer Forum Angehörige Hohenegg .....	21
<b>7 Mitarbeiterzufriedenheit</b> Unser Betrieb führt eine Befragung periodisch durch.	
<b>8 Zuweiserzufriedenheit</b> .....	<b>23</b>
8.1 Eigene Befragung .....	23
8.1.1 Messung Zufriedenheit Zuweiser Hohenegg .....	23
<b>Behandlungsqualität</b> .....	<b>25</b>
<b>9 Wiedereintritte</b> .....	<b>25</b>
9.1 Eigene Messung .....	25
9.1.1 Messung Wiedereintritte .....	25
<b>10 Operationen</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
<b>11 Infektionen</b> .....	<b>28</b>
11.1 Eigene Messung .....	28
11.1.1 Corona .....	28
<b>12 Stürze</b> .....	<b>29</b>
12.1 Eigene Messung .....	29
12.1.1 Messung Sturz-Vorfälle .....	29
<b>13 Dekubitus</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
<b>14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen</b> Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
<b>15 Psychische Symptombelastung</b> .....	<b>30</b>

15.1	Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie .....	30
<b>16</b>	<b>Lebensqualität, Funktions- und Partizipationsfähigkeit</b>	
	Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
<b>17</b>	<b>Weitere Qualitätsmessung .....</b>	<b>32</b>
17.1	Weitere eigene Messung .....	32
17.1.1	Beurteilung Therapien durch Patienten.....	32
<b>18</b>	<b>Projekte im Detail .....</b>	<b>33</b>
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte .....	33
18.1.1	Projekt SIWF .....	33
18.1.2	Projekt DBAP .....	33
18.1.3	Projekt Klenico .....	33
18.1.4	Forschungsprojekt Therapeutische Allianz .....	33
18.1.5	Digitalisierung KG .....	34
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2022 .....	35
18.2.1	Projekt Zuweisermanagement .....	35
18.2.2	Projekt Attika .....	35
18.2.3	Projekt Kobe + .....	36
18.2.4	Erweiterung altersspezifische Angebote .....	36
18.2.5	Buch: „Gute Behandlung in Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik. Ein Wegweiser für den Berufseinstieg“ .....	36
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte .....	37
18.3.1	EFQM - R4E - 4Star .....	37
18.3.2	Excellence-Profil - Swiss Leading Hospitals .....	37
<b>19</b>	<b>Schlusswort und Ausblick .....</b>	<b>38</b>
<b>Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....</b>		<b>39</b>
Psychiatrie .....		39
<b>Herausgeber .....</b>		<b>40</b>

# 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 vier fachliche Schwerpunkte gegliedert, die alle unter bestens qualifizierter Leitung stehen:

### Behandlungsschwerpunkt

[Depressive Erkrankungen](#)

[Burnout und Belastungskrisen](#)

[Angsterkrankungen](#)

[Psychosomatische Erkrankungen](#)

[Trauma](#)

### Leiter

Dr. med. Caesar Spisla

Dr. med. Sebastian Haas

Dr. med. Dietmar Hansch

Prof. Dr. med. Josef Jenewein

Dr. med. Sabine Röcker

## 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

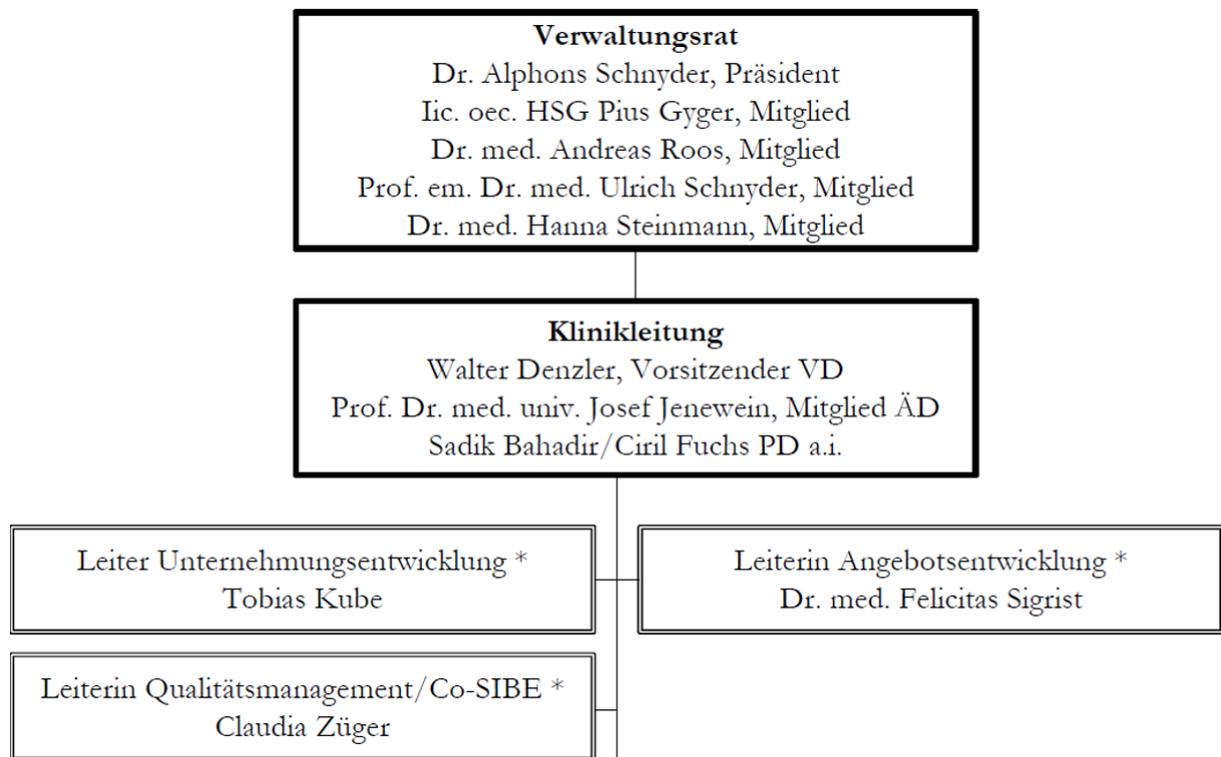
Die stationäre Behandlung psychisch erkrankter Menschen wird in der Privatklinik Hohenegg als interaktiver, nicht linearer Prozess verstanden, in welchem vertrauensbildende Begegnungen heilsame Momente fördern.

## [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 [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 **80** Stellenprozent zur Verfügung.

### 2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Claudia, Züger  
Leitung Qualitätsmanagement  
+41 44 925 18 32  
[claudia.zueger@hohenegg.ch](mailto:claudia.zueger@hohenegg.ch)

Frau Enie, Facchin  
Assistentin Qualitätsmanagement  
+41 44 925 18 37  
[enie.facchin@hohenegg.ch](mailto:enie.facchin@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 Topsegment positioniert und behandelt Privat- und Halbprivatversicherte sowie Selbstzahler aus der Schweiz und dem deutschsprachigen Ausland. Ebenso steht die Privatklinik Hohenegg allgemeinversicherten Patienten mit Wohnort im Kanton Zürich oder mit Zusatzversicherung allgemein ganze Schweiz mit einem hoch qualitativen Angebot offen.

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

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

#### 3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2022

- Im Rahmen der kontinuierlichen Qualitätssicherung hat sich die Privatklinik Hohenegg für eine Teilnahme an der **Branchenlösung von H Plus** zum Thema interprofessionelle Peer Reviews Psychiatrie entschieden. Bereits bei der Durchführung der vorgängigen Pilotphase war die Hohenegg beteiligt.
- **Listenplatz:** Als Vorbereitung zur Aufnahme auf die Spitalliste per Januar 2023, wurden diverse qualitätsrelevante Anpassungen, wie die Anpassung des CIRS-Konzeptes, der laufenden Patientinnen und Patientenbefragung, sowie diverser Konzepte realisiert. Damit werden alle allgemeinen und leistungsgruppenspezifischen Kriterien im Zusammenhang mit den vier Leistungsaufträgen erfüllt.
- **SLH-Audit:** Das SLH-Audit fand am 11.11.2022 statt. Die Privatklinik Hohenegg konnte erneut durch sehr gute Resultate überzeugen.
- Als Fokusthema im 2022 wurde die Durchführung von **internen Audits** definiert. Somit wurden alle Prozesseignerinnen und Prozesseigner, sowie die internen Auditorinnen und Auditoren erfolgreich geschult. Des Weiteren konnten dadurch diverse Prozessoptimierungen vorgenommen werden.
- **Das „Hohenegg- Konzept-Modell“** zeigt Wirkung. Dies im Rahmen der Angebots- Organisations- und Kulturentwicklung und der Ausrichtung an langfristigen Behandlungsergebnissen in Kooperation mit den Bedürfnis- und Interessengruppen.

## 3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2022

**Swiss Leading Hospitals Label:** Die Privatklinik Hohenegg hat die Rezertifizierung SLH zu 100% bestanden.

Erfüllungskriterien: Alle 33 Erfüllungskriterien wurden erfüllt.

Entwicklungskriterien: Die 16 Entwicklungskriterien zeigen in einer semi-quantitativen Betrachtung alle einen positiven Trend auf.

Hotellerie-Kriterien: Die 45 Hotellerie-Kriterien sind nachweislich und grösstenteils erfüllt. Der Erfüllungsgrad liegt bei 89 Prozent.

### Patientenzufriedenheit

Die Patientenzufriedenheit liegt weiterhin im Excellence Bereich. Die Behandlungen haben unseren Patienten noch mehr geholfen mit Ihren Problemen umzugehen und die Einzelpsychotherapien und die verschiedenen Gruppentherapien wurden noch stärker positiv wahrgenommen als im Jahr zuvor.

### Zuweiserzufriedenheit

Bei der permanenten Messung konnte die Bewertung im Excellence-Bereich aufrechterhalten und sogar gesteigert werden. Der Zuweisungsgrund war bei 60% der Teilnehmenden auf den Patientenwunsch zurückzuführen. Dies entspricht einer Steigerung von 6% Punkten. Wir entnehmen aus den hohen Werten eine sehr gute Reputation der Privatklinik Hohenegg.

### Privatklinik Hohenegg - Für Alle

Mit der Aufnahme in die Spitalliste darf die PKH wieder für alle da sein, ganz nach den Ursprungsvorstellungen des sozialen Visionärs und Gründers Theodor Zangger vor 120 Jahren. Dies ist ein weiterer wichtiger Meilenstein in der Geschichte der PKH.

## 3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Orientierung an den Qualitätsanforderungen von **Swiss Leading Hospitals**  
Erfüllung des Basiskatalogs und der Hotellerie-Kriterien

Orientierung an der Business Excellence nach **EFQM 2020** und Durchführung des geforderten Selfassessments in 2023.

Orientierung an den steigenden **Qualitätsansprüchen der bedeutenden Versicherern** im Bereich VVG, Darstellung und Umsetzung von Mehrleistungen für HP/P.

Ausbau der **wissenschaftlichen Auswertungen und Publikationen** von unseren in grossem Umfang vorhandenen Qualitätsdaten.

Orientierung an den **nationalen Qualitätsbestrebungen**, insbesondere an den **Anforderungen von ANQ**.

Mitarbeit bei der Weiterentwicklung von SERO. Mit dem Projekt SERO soll in der Psychiatrie die Anzahl an Suiziden und Suizidversuchen gesenkt werden. Weiter soll die Selbstmanagementfähigkeiten suizidgefährdeter Personen und deren Angehörigen gestärkt werden. Dafür werden gemäss Empfehlung des Bundesamts für Gesundheit folgende vier Massnahmen zur Suizidprävention umgesetzt: PRISM-S, Sicherheitsplan, ensa Kurse, Sero-App.

## 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, curafutura 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 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> <li>– Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie für Erwachsene</li> </ul> </li> </ul>

### 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"> <li>▪ MüPF27+ Fragen permanente Messung</li> <li>▪ Laufende Patientenzufriedenheitsmessung (ANQ Fragen)</li> </ul>
<i>Angehörigenzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Messung Teilnehmer Forum Angehörige Hohenegg</li> </ul>
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Messung Zufriedenheit Zuweiser Hohenegg</li> </ul>
Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:
<i>Wiedereintritte</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Messung Wiedereintritte</li> </ul>
<i>Infektionen</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Corona</li> </ul>
<i>Weitere Qualitätsmessung</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beurteilung Therapien durch Patienten</li> </ul>

#### 4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

Hier finden Sie eine Auflistung der laufenden Qualitätsprojekte zur Erweiterung der Qualitätsaktivitäten:

Studie zur Erforschung des Gangbildes

<b>Ziel</b>	Verordnung spezifischer kognitiv-motorischer Therapiemethoden als Ergänzung zur Standardtherapie
<b>Bereich, in dem das Projekt läuft</b>	Ärzterschaft und Spezialtherapien
<b>Projekt: Laufzeit (von...bis)</b>	Nov.2022 - Juni.2023
<b>Art des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt.
<b>Begründung</b>	Therapieoptimierung
<b>Methodik</b>	Interne Analyse mit Unterstützung von OST
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Fachärzt:innen, Fachpsycholog:innen, Fachhochschule OST

Aus- & Weiterbildung von Pflegefachpersonen

<b>Ziel</b>	Berufsausbildung alle Stufen von Fachpersonen in der Pflege
<b>Bereich, in dem das Projekt läuft</b>	Gesamte Klinik
<b>Projekt: Laufzeit (von...bis)</b>	Juni 2022 - 2024
<b>Art des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt.
<b>Begründung</b>	Theoretisches Wissen weitergeben und halten, indem Pflegefachkräfte ausgebildet werden HF/FH/FAGE. Zusätzlich werden die Pflegefachpersonen intern ausgebildet um Mit der Ausbildung von Fachpersonen in der Pflege kann dem Fachkräftemangel entgegengewirkt werden und eigenes Fachkräftepersonal aufgebaut werden.
<b>Methodik</b>	Ausbildung
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Fachpersonen in der Pflege

Ambulantes Angebot erweitern

<b>Ziel</b>	Integrierte Behandlung von Patienten
<b>Bereich, in dem das Projekt läuft</b>	Spital Zollikerberg und Spital Männedorf
<b>Projekt: Laufzeit (von...bis)</b>	Jan 2022-Dez 2022
<b>Art des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt.
<b>Begründung</b>	Mehrwerte für den Patienten fördern
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Fachärzt:innen, Fachpsycholog:innen, Disposition

### Bemerkungen

Die PKH führt jedes Jahr mehrere Projekte durch, welche stets auch Aspekte der Qualität beinhalten.

#### 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 im Jahr 2006 ein CIRS 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 **Vorfälle**.

Die beiden Prozesse sind definiert und in der Prozesslandkarte auf dem Intranet abgebildet - zugänglich für alle Mitarbeitenden.

Alle CIRS- und Vorfalldmeldungen gelangen direkt an die Klinikleitung und an das Qualitätsmanagement. Alle Meldungen werden wöchentlich von der Klinikleitung besprochen und anschliessend entsprechend beurteilt, kommentiert und bei Bedarf werden Massnahmen eingeleitet.

Die Meldungen werden ebenfalls in der Qualitätskommission thematisiert.

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

### 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	2021	2021 Aufrechterhaltung Recognised for Excellence 4 Star 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	2022	Erfolgreiche Rezertifizierung durch SQS am 11.11.2022, alle Kriterien wurden erfüllt

# QUALITÄTSMESSUNGEN

## Zufriedenheitsbefragungen

### 5 Patientenzufriedenheit

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

#### 5.1 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit).

##### 5.1.1 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie für Erwachsene

Der Kurzfragebogen für die nationale Patientenbefragung hat der ANQ in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe erarbeitet und weiterentwickelt. Er besteht aus einer asymmetrischen 5er Antwortskala. Im Herbst 2017 wurde zum ersten Mal eine nationale Patientenbefragung der Erwachsenen 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 Erwachsenenpsychiatrie

Fragen	Vorjahreswerte			Zufriedenheitswert, Mittelwert 2022 (CI* = 95%)
	2018	2019	2021	
<b>Privatklinik Hohenegg AG</b>				
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	4.36	4.27	4.49	4.16 (0.00 - 0.00)
Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	4.83	4.61	4.83	4.59 (0.00 - 0.00)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.55	4.42	4.64	4.38 (0.00 - 0.00)
Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	4.15	4.41	4.64	4.39 (0.00 - 0.00)
Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	4.55	4.40	4.62	4.34 (0.00 - 0.00)
Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	4.38	4.14	4.69	4.25 (0.00 - 0.00)
Anzahl angeschriebene Patientinnen und Patienten 2022				120
Anzahl eingetreffener Fragebogen	66	Rücklauf in Prozent		55 %

Wertung der Ergebnisse: 1= negativste Antwort; 5 = positivste Antwort. Frage 6: Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen die mit «genau richtig» geantwortet haben.

\* CI steht für Confidence Interval (= Vertrauensintervall). Das 95%-Vertrauensintervall gibt die Bandbreite an, in welcher der wahre Wert mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 5% liegt. Das bedeutet grob betrachtet, dass Überschneidungen innerhalb der Vertrauensintervalle nur bedingt als

wahre Unterschiede interpretiert werden können.

Die für das Jahr 2020 geplanten Patientenbefragungen in der Rehabilitation und Psychiatrie wurden infolge der Covid-19-Pandemie auf das Folgejahr (2021) verschoben. Danach gilt der reguläre 2-Jahres-Rhythmus wonach von Seiten ANQ in diesen Bereichen jeweils in den geraden Jahren eine Patientenbefragung stattfindet.

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/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie).

Angaben zur Messung		
Nationales Auswertungsinstitut		ESOPE, Unisanté, Lausanne
Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patientinnen und Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten der Erwachsenenpsychiatrie (≥ 16 Jahre) beim Austritt abgegeben, die von April bis Juni 2022 ausgetreten sind.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patienten der Forensik.</li> <li>▪ Im Spital verstorbene Patienten.</li> <li>▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.</li> <li>▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.</li> </ul>

## 5.2 Eigene Befragung

### 5.2.1 MüPF27+ Fragen permanente Messung

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.

Im Jahr 2021 fand eine MüPF Befragung der ambulanten Patienten statt. Bei 85 % der gestellten Fragen erreichte die Hohenegg den höchsten Mittelwert.

Die nächste stationäre Patientenbefragung wird im Jahr 2023 stattfinden.

#### **Anspruch Privatklinik Hohenegg - Permanente Messung von ausgewählten MüPF Fragen für internen KVP**

- Als eine der wenigen Kliniken erfasst die Privatklinik Hohenegg die **Patientenzufriedenheit bei jedem Patienten**, respektive bei jedem Austritt.
- Zusätzlich werden die Rückmeldungen zur Zufriedenheit der aktuell stationären Patienten mittels Verlauffragebogen erhoben. Diese werden **wöchentlich** innerhalb der Klinikleitung besprochen und falls erforderlich Massnahmen definiert.
- 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 erstellt.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt.

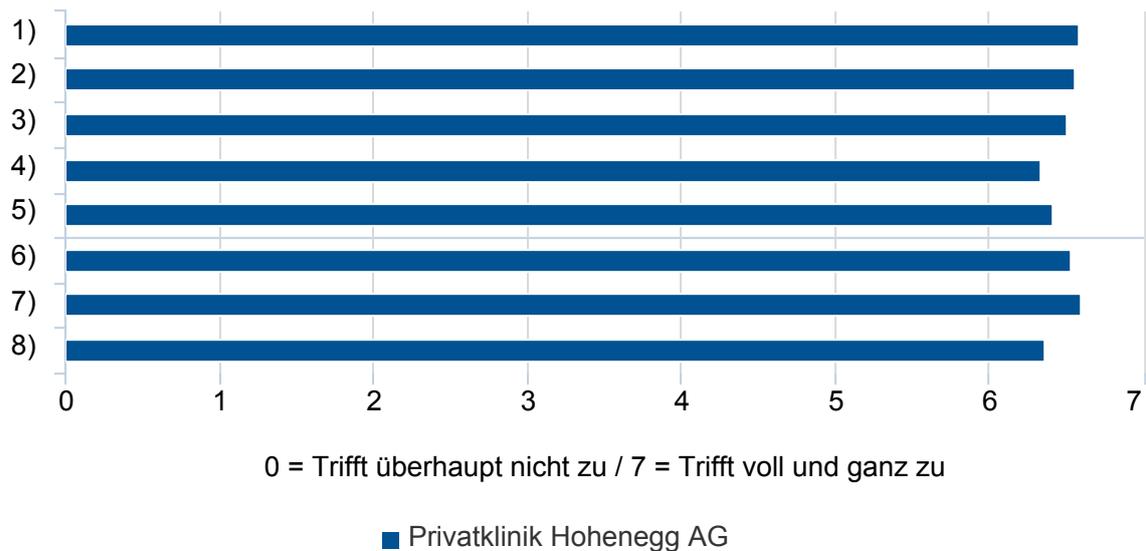
In allen Abteilungen

Das untersuchte Kollektiv beinhaltet nur stationäre Patienten. Diese werden alle innerhalb der letzten drei Aufenthaltstage mit dem Austritts- Fragebogen befragt.

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

#### **Fragen**

- 1) Ich würde diese Klinik weiterempfehlen?
- 2) Wie hilfreich war Ihnen die Einzelpsychotherapie (Psychiater/Psychologe)?
- 3) Wie zufrieden waren Sie mit dem Zimmer?
- 4) Ich war insgesamt mit dem Aufenthalt in der Klinik zufrieden.
- 5) Auf die medikamentöse Therapie konnte ich Einfluss nehmen.
- 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	6.58	6.55	6.51	6.34	6.41

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen			Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)	7)	8)		
Privatlinik Hohenegg AG	6.53	6.59	6.36	365	74.00 %

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

## 5.2.2 Laufende Patientenzufriedenheitsmessung (ANQ Fragen)

Die ANQ Fragen werden bei allen Austrittsfragebogen in der Privatklinik Hohenegg via Tablet oder bei Anfrage auch auf Papier laufend erhoben.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt.

Alle Abteilungen

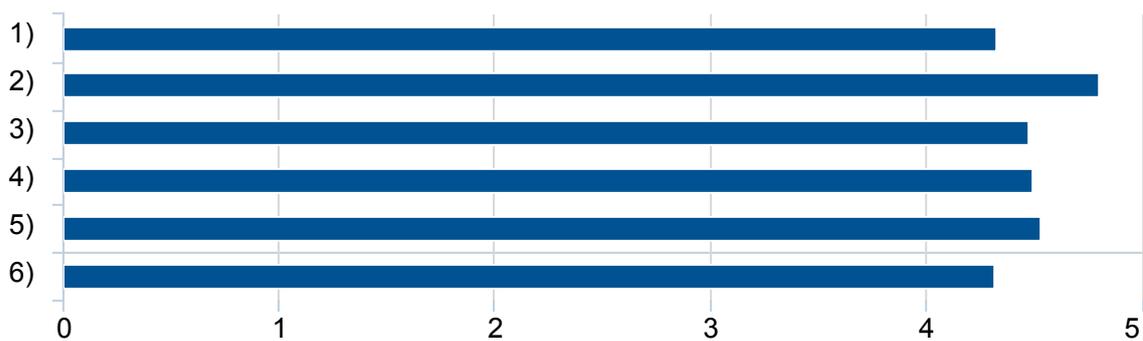
Das untersuchte Kollektiv beinhaltet nur stationäre Patienten.

Alle stationären Patienten werden innerhalb der 3 letzten Aufenthaltstage mit dem Austrittsfragebogen befragt.

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

### Fragen

- 1) Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung
- 2) Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?
- 3) Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen
- 4) Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkung, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt?
- 5) Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?
- 6) Entspricht die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen



0 = Schlecht/ Nie / 5 = Ausgezeichnet/ Immer

■ Privatklinik Hohenegg AG

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Privatklinik Hohenegg AG	4.33	4.80	4.48	4.50	4.53

Messergebnisse in Zahlen			
	Mittelwerte pro Fragen	Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)		
Privatklinik Hohenegg AG	4.32	365	74.00 %

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

## 6 Angehörigenzufriedenheit

Die Messung der Angehörigenzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Angehörigen der Patientinnen und 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 Hohenegg

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 mit vorfrankiertem Rückantwortcouvert an die Teilnehmenden verteilt.

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 2022 durchgeführt.

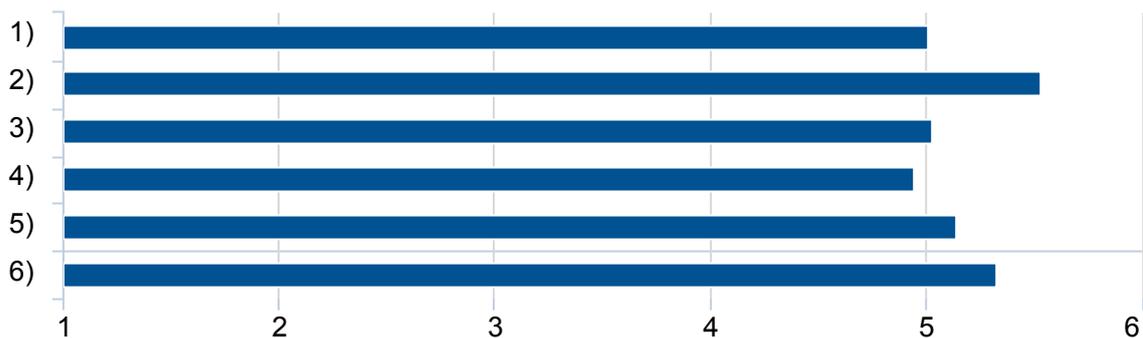
Bei den Befragten handelt es sich um Angehörige, welche am Angehörigen-Forum teilgenommen haben.

Alle Teilnehmer:innen des Forums haben die Möglichkeit einen Fragebogen mitzunehmen und auszufüllen. Die eingesendeten Fragebogen werden anschliessend ausgewertet.

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

#### Fragen

- 1) Ich habe die Informationen erhalten, die für mich wichtig sind.
- 2) Die Informationen waren gut verständlich.
- 3) Meine Fragen wurden weitestgehend beantwortet.
- 4) Ich habe konkrete Anregungen erhalten, die ich umsetzen möchte.
- 5) Meine Erwartungen wurden weitestgehend erfüllt.
- 6) Der Abend hat mir gut getan.



1 = gar nicht / 6 = sehr gut

■ Privatklinik Hohenegg AG

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Privatklinik Hohenegg AG	5.01	5.53	5.03	4.95	5.14

Messergebnisse in Zahlen			
	Mittelwerte pro Fragen	Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)		
Privatlinik Hohenegg AG	5.33	52	0.00 %

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

## 8 Zuweiserzufriedenheit

Bei der Spitalwahl spielen externe Zuweisende (Hausärztinnen und -ärzte und niedergelassene Spezialärztinnen und -ärzte) eine wichtige Rolle. Viele Patientinnen und Patienten lassen sich in dem Spital behandeln, das ihnen ihr Arzt bzw. ihre Ärztin 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 Hohenegg

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 acht Fragen** zugestellt.

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

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt.

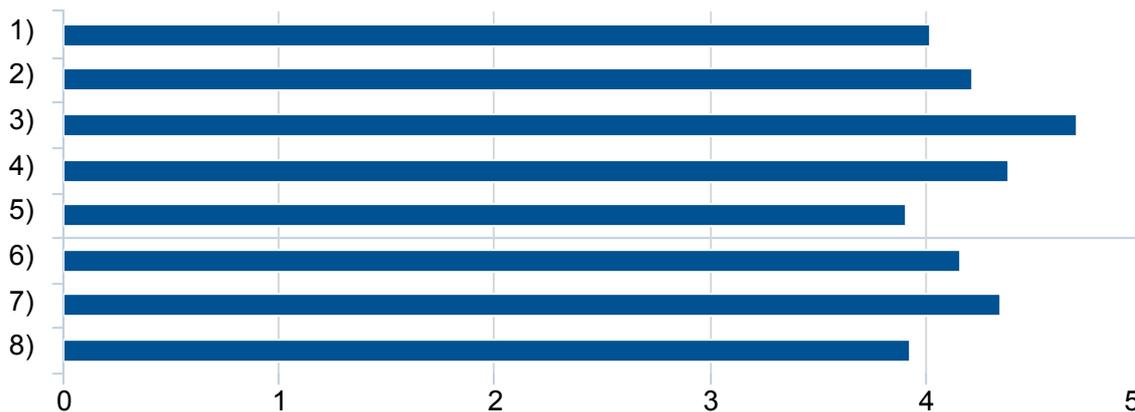
Bei den Befragten handelt es sich um Zuweisende, welcher der PKH Patient:innen zugewiesen haben.

Diese bekommen zusammen mit dem Austrittsbericht der stationären Patient:innen den Fragebogen mit Antwortcouvert zugestellt.

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

#### Fragen

- 1) Wie zufrieden sind Sie mit dem Behandlungserfolg?
- 2) Wie zufrieden sind Sie mit der Vielfalt des Therapieangebots?
- 3) Wie zufrieden sind Sie mit dem Zuweisungsprocedere?
- 4) Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit bis Eintritt?
- 5) Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlungsdauer?
- 6) Wie zufrieden sind Sie mit den Informationen durch den behandelnden Arzt während dem Aufenthalt?
- 7) Wie zufrieden sind Sie mit den Information durch den behandelnden Arzt beim Austritt?
- 8) Wie zufrieden ist aus Ihrer Sicht der Patient mit seinem Aufenthalt?



0 = Nicht zutreffend / 5 = Sehr zufrieden

■ Privatklinik Hohenegg AG

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Privatklinik Hohenegg AG	4.02	4.22	4.70	4.38	3.91

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen			Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)	7)	8)		
Privatklinik Hohenegg AG	4.16	4.35	3.93	149	30.00 %

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	Messung mit jedem Austrittsbericht

## Behandlungsqualität

### 9 Wiedereintritte

#### 9.1 Eigene Messung

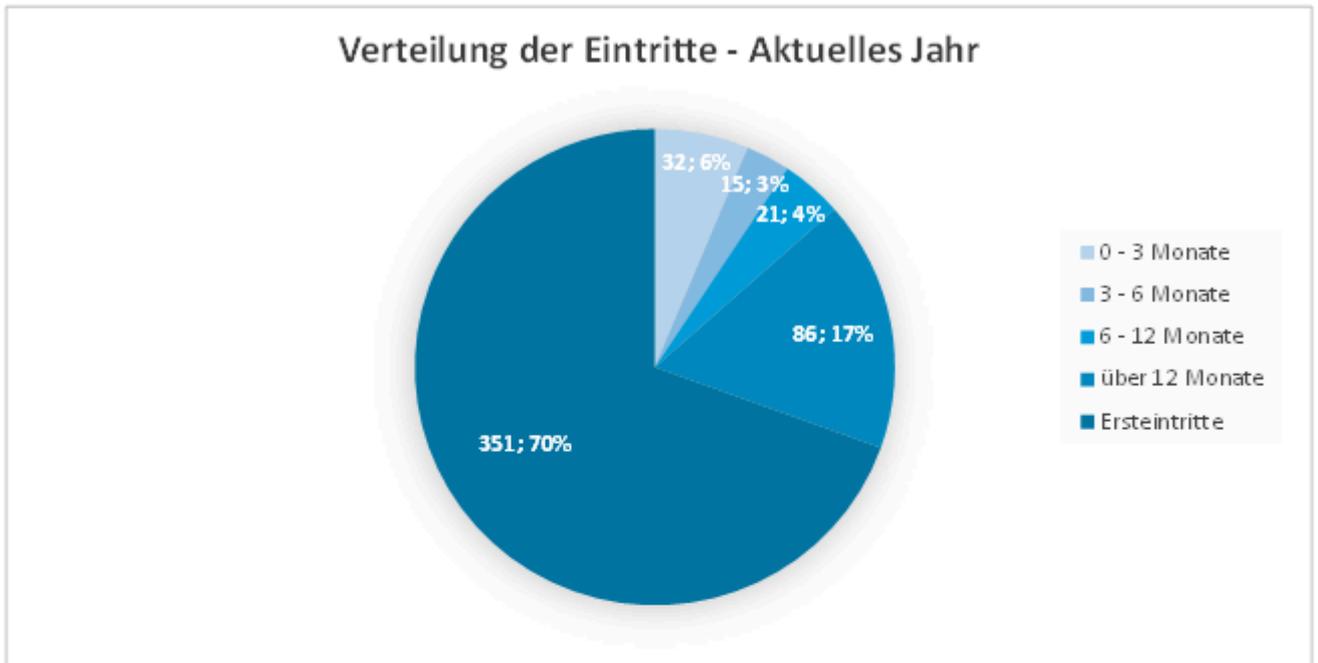
##### 9.1.1 Messung Wiedereintritte

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

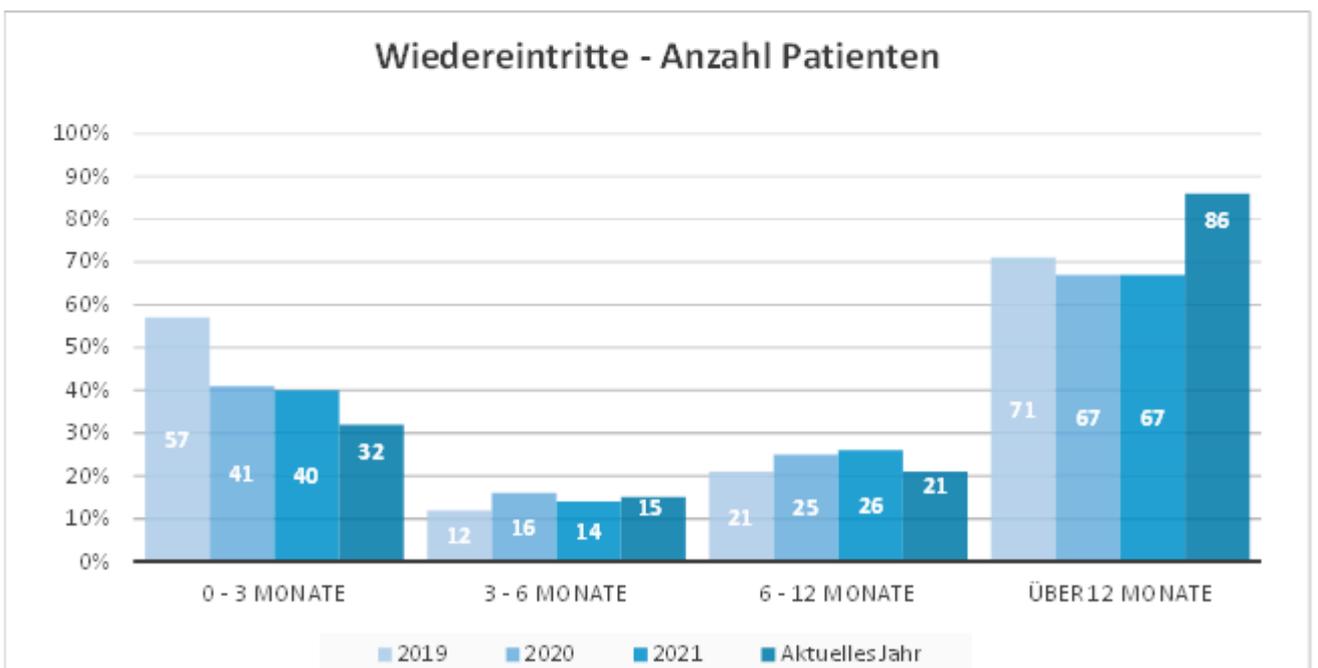
Es werden die Ersteintritte, **Wiedereintritte innterhalb von 0-3 Monaten, von 3-6 Monaten, von 6-12 Monaten, und von über 12 Monaten** berechnet und aufgeführt.

Diese Messung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt.  
Die Wiedereintritte werden über alle Stationen erhoben.

Total Anzahl Eintritte	Aktuelles Jahr	505	100%
→ davon Ersteintritte		351	70%
→ davon Wiedereintritte im laufenden Jahr bis 3 Jahre zurück		154	30%



Wiedereintrittserhebung von 3 Jahren inkl. dem aktuellen Jahr -> Rückwirkende Analyse	2039	100%
→ Total Ersteintritte (3 Jahre & inkl. aktuelles Jahr)	1428	70%
→ Total Wiedereintritte (3 Jahre & inkl. aktuelles Jahr)	611	30%



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

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	Messung Wiedereintritte

## 11 Infektionen

### 11.1 Eigene Messung

#### 11.1.1 Corona

Viruserkrankungen wie Corona oder Grippe wurden während des ganzen Berichtsjahrs erhoben. Falls erforderlich wurden sofort Massnahmen eingeleitet und auf Ihre Wirksamkeit geprüft.

Diese Messung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt.  
Dabei wurden die Fälle aller Abteilungen und Stationen erhoben.

Ende des Berichtsjahres nahmen die Fälle wieder zu. Die Qualität konnte aber trotz Ausfällen hochgehalten werden.

#### Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

## 12 Stürze

### 12.1 Eigene Messung

#### 12.1.1 Messung Sturz-Vorfälle

Jeder Sturz eines Patienten/Patientin oder eines Mitarbeitenden wird mittels internem Vorfall-Meldesystem gemeldet.

Alle Sturz-Meldungen gelangen an die Klinikleitung.

Die Klinikleitung legt pro Meldung mögliche weitere Massnahmen und Abklärungsvorgänge fest.

Diese Messung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt.

Es werden die Fälle aller Abteilungen und Stationen erhoben.

Alle stationären Patienten

Die Anzahl der jährlichen Sturz-Meldungen wird jährlich ausgewertet und in einer Trend-Grafik festgehalten.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

## 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 Patientinnen und 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 Patientinnen und Patienten beurteilen die Symptombelastung bei Ein- und Austritt mit je einem dafür bestimmten Fragebogen.

HoNOS (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 Patientinnen und Patienten (Selbstbewertung).

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

#### Messergebnisse

HoNOS Adults	2018	2019	2020	2021
<b>Privatklinik Hohenegg AG</b>				
HoNOS Adults Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	7.51	6.42	7.60	8.30
Standardabweichung (+/-)	4.51	3.97	4.51	5.05
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	-0.3	-1.64	-0.8	-0.3
Anzahl auswertbare Fälle 2021				502
Anteil in Prozent				99.4 %

Wertung der Ergebnisse:

- 48 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;

+ 48 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

BSCL	2018	2019	2020	2021
<b>Privatklinik Hohenegg AG</b>				
BSCL Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	37.19	38.39	39.89	33.35
Standardabweichung (+/-)	27.30	28.00	28.89	30.39
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	2.8	-0.02	-1.4	-3.5
Anzahl auswertbare Fälle 2021				355
Anteil in Prozent				69.7 %

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/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie).

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	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 Patientinnen und Patienten	Einschlusskriterien	Alle stationären Patienten der Erwachsenenpsychiatrie (Vollerhebung).
	Ausschlusskriterien	Patienten der Kinder- und Jugendpsychiatrie.

## 17 Weitere Qualitätsmessung

### 17.1 Weitere eigene Messung

#### 17.1.1 Beurteilung Therapien durch Patienten

Die Privatklinik Hohenegg lässt bei Austritt der Patienten neben den vorgegebenen Instrumenten von ANQ und der bereits erwähnten Patientenzufriedenheitsmessung zusätzlich **Fachärzt:innen, Fachpsycholog:innen, Therapeut:innen und Pflegefachpersonen** beurteilen.

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

Die **Auswertungen erfolgen pro Mitarbeiter und Gruppe** in einem umfangreichen, halbjährlich erstellten, internen QM-Bericht. Die Jahresauswertungen fließen in die jährlichen Mitarbeitergespräche ein.

Diese Messung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt.  
Die Beurteilungen betreffen alle fachspezifischen und medizinischen Therapien.

Die Messergebnisse dienen ausschliesslich internen Optimierungsbestrebungen.

#### Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

## 18 Projekte im Detail

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

### 18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

#### 18.1.1 Projekt SIWF

Die Privatklinik Hohenegg soll Ausbildungsstätte für Assistenzärzt:innen und angehende Psycholog:innen werden und somit aktiv dem Fachkräftemangel entgegenwirken. Deshalb wurde ein kompetenz-basiertes Weiterbildungscurriculum für die Ausbildung von Assistenzärzt:innen und angehenden Psycholog:innen in der Privatklinik Hohenegg entwickelt.

Ziel: SIWF Anerkennung als Ausbildungsstätte

Involvierte Berufsgruppen: VR, KL, Fachärzt:innen, Fachpsycholog:innen, Organisationsentwicklung

#### 18.1.2 Projekt DBAP

Aufgrund der fehlenden Auftragserteilung des Kantons für über 65 Jährige, entfällt der Schwerpunktbereich "Alter" für das Jahr 2023. Es gilt nun die verbleibenden Schwerpunkte (DBAP) und deren Behandlungskonzepte weiter zu fördern und zu optimieren.

- Schwerpunkt Depression
- Schwerpunkt Burnout
- Schwerpunkt Angst
- Schwerpunkt Psychosomatik

Ziel: Fokussierung und Etablierung der vier Behandlungsschwerpunkte in Kombination mit dem Hohenegg-Kontextmodell.

Involvierte Berufsgruppen: VR, KL, Fachärzt:innen, Fachpsycholog:innen, Pflege, Therapeut:innen, Organisationsentwicklung; Zuweiser:innen, Bevölkerung

#### 18.1.3 Projekt Klenico

Das webbasierte Diagnostiktool ermöglicht eine schnelle und umfassende Erfassung der psychischen Beschwerden der Patient:innen. Die visuelle Symptomkarte berücksichtigt sämtliche Störungsbereiche und dient als Grundlage für die klinische Einschätzung der verantwortlichen Fallführer:innen. Basierend darauf generiert Klenico Diagnosevorschläge nach ICD-10. Der Ausbau der Nutzung von Klenico wird geprüft sowie auch weitere Diagnoseinstrumente oder psychologische Testungen.

Ziel: schnellere und bessere Diagnosen

Involvierte Berufsgruppen: VR, KL, Fachärzt:innen, Fachpsycholog:innen, Organisationsentwicklung

#### 18.1.4 Forschungsprojekt Therapeutische Allianz

Mit dem Forschungsprojekt "Therapeutische Allianz" wird die Verbindung von Behandler:in und Patient:in innerhalb des „therapeutischen Arbeitsbündnisses“ erforscht, um Behandlungsergebnisse zu optimieren. Dies mit Einbezug der psychischen Struktur des Patienten.

Ziel: Bessere Behandlungsergebnisse

Involvierte Berufsgruppen: VR, KL, Fachärzt:innen, Fachpsycholog:innen, Organisationsentwicklung

### 18.1.5 Digitalisierung KG

Die Digitalisierung der Krankengeschichte bietet eine Reihe von Vorteilen für Patient:innen, Ärzt:innen und das Gesundheitssystem insgesamt. Z.B. effiziente und schnelle Zugänglichkeit, vollständige und aktuelle Informationen, verbesserte Patientensicherheit.

Ziel: Verbesserte Patientensicherheit

Involvierte Berufsgruppen: VR, KL, Fachärzt:innen, Fachpsycholog:innen, Pflege, Organisationsentwicklung

## 18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2022

### 18.2.1 Projekt Zuweisermanagement

Im Projekt Zuweisermanagement (CRM) wurden die bestehenden Massnahmen bezüglich Zuweisenden und Zuweisungsmanagement analysiert, neu eingeordnet und priorisiert. Mit dem Projekt wurde erreicht, dass mit den Zuweisenden/Nachbehandelnden zielgerichteter, agiler und segmentierter über geordnete Kanäle kommuniziert werden kann. Zudem wurden die internen Datenredundanzen behoben und die Pflege des Zuweiserstammes in allen Applikationen vereinfacht.

Ziel: Zum einen die fachliche und emotionale Bindung zu den Zuweisenden. Zum anderen sollen die nachbehandelnden Prozesse im Zuweisungsmanagement nach den Bedürfnissen der Zuweisenden gestaltet und dabei effizient und effektiv abgewickelt werden.

Involvierte Berufsgruppen: VR, KL, Fachärzt:innen, Fachpsycholog:innen, Organisationsentwicklung

### 18.2.2 Projekt Attika

Nach 17 Jahren hat die Privatklinik Hohenegg wieder einen kantonalen Leistungsauftrag. Sie ist auf der Spitalliste und darf somit allgemein versicherte Patient:innen mit psychischer Erkrankung behandeln.

Um den steigenden Bedarf an Patientenunterbringungen zu bewältigen, wurde beschlossen, eine neue allgemeine Station einzurichten. Die Fertigstellung und Inbetriebnahme dieser Station war eine wichtige Vorgabe, die bis zum Ende 2022 erfüllt werden musste. Die neue Station «Attika» mit 26 Betten startete im Januar 2023 mit Vollbelegung.

Parallel dazu wurden intensive Schulungen für das neu aufgestockte Personal durchgeführt, um sicherzustellen, dass sie mit den neuesten Verfahren und Prozessen vertraut sind. Die Vorbereitung auf die Patientenaufnahme erforderte eine enge Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Abteilungen.

Ziel: Behandlung von allgemein versicherten Patient:innen mit differenziertem Angebot

Involvierte Berufsgruppen: VR, KL, Fachärzt:innen, Fachpsycholog:innen, Organisationsentwicklung, Pflege, Unterhalt, Hotellerie, Organisationsentwicklung

### 18.2.3 Projekt Kobe +

Die interprofessionelle Zusammenarbeit in der Psychiatrie spielt eine entscheidende Rolle für den erfolgreichen Verlauf der Behandlung. Eine umfassende und ganzheitliche Betreuung von psychisch erkrankten Patienten erfordert die enge Zusammenarbeit verschiedener Fachkräfte aus verschiedenen Disziplinen. Ein wesentlicher Aspekt der interprofessionellen Zusammenarbeit besteht darin, dass sich verschiedene Berufsgruppen wie Psychiater:innen, Psycholog:innen, Pflegepersonal, Sozialarbeiter:innen und Therapeut:innen zusammenschliessen, um ihr spezifisches Fachwissen und ihre Fähigkeiten zu kombinieren. Jeder Berufsträger bringt dabei seine individuellen Perspektiven, Erfahrungen und Kompetenzen ein, um eine umfassende Behandlungsstrategie zu entwickeln und umzusetzen.

Mit Kobe + wird eine offene Kommunikation und ein durchgängiger Informationsfluss an den zentralen Schnittstellen gefördert, sowie auch die patientenorientierte Abstimmung von Arbeitsabläufen zwischen Pflegenden, Ärzt:innen, Psycholog:innen, Spezialtherapeut:innen in Anwesenheit der Patient:innen unterstützt.

Ziel: Ganzheitlicher und beschleunigter Behandlungserfolg von Patient:innen.

Involvierte Berufsgruppen: VR, KL, Fachärzt:innen, Fachpsycholog:innen; Therapeut:innen, Organisationsentwicklung

### 18.2.4 Erweiterung altersspezifische Angebote

Im Behandlungsschwerpunkt "Alter" wurden im Jahr 2022 verschiedene Projekte durchgeführt, um älteren Menschen dabei zu helfen, ihre kognitive Leistungsfähigkeit zu verbessern und ihre körperliche Gesundheit zu fördern. Eines dieser Projekte war ein kognitives Training, das darauf abzielte, die geistigen Fähigkeiten der Teilnehmer zu verbessern und ihre kognitive Flexibilität zu erhöhen. Ein weiteres Projekt war eine Bewegungstherapie, die darauf abzielte, ältere Menschen dabei zu unterstützen, ihre Gesundheit durch verbesserte Mobilität zu erhöhen. Schliesslich wurde auch das Projekt "sinnvoll leben" durchgeführt, das darauf beruhte, älteren Menschen dabei zu helfen, ihre Lebensqualität zu optimieren und ein erfülltes Leben zu führen.

Ziel: Behandlungserfolg steigern. Leider wurde der Leistungsauftrag Gerontopsychiatrie von der GD Zürich nicht erteilt.

Involvierte Berufsgruppen: VR, KL, Fachärzt:innen, Fachpsycholog:innen; Therapeut:innen, Pflege, Organisationsentwicklung

### 18.2.5 Buch: „Gute Behandlung in Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik. Ein Wegweiser für den Berufseinstieg“

Das Buch „Gute Behandlung in Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik. Ein Wegweiser für den Berufseinstieg“ ist im Hogrefe Verlag GmbH & Co. KG-Verlag erschienen. Mehrere Fallführerinnen und Fallführer der Privatklinik Hohenegg haben das Buch für angehende Therapeutinnen und Therapeuten für den Beginn ihrer Laufbahn geschrieben. In der täglichen Praxis ergeben sich immer viele Fragen, die meist nicht Bestandteil der Ausbildung waren. Es werden die Kernelemente einer guten Behandlung beschrieben anhand konkreter Fallbeispiele.

Ziel: Wegweiser für den Berufseinstieg und Weiterbildung junger Fallführ:innen in der PKH.

Involvierte Berufsgruppen: VR, KL, Fachärzt:innen, Fachpsycholog:innen, Organisationsentwicklung

## 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.

Das Selfassessment findet 2023 statt. Das nächste externe Assessment ist für das Jahr 2024 angedacht.

### 18.3.2 Excellence-Profil - Swiss Leading Hospitals

Erfüllung des Basis-Kriterienkatalogs von SLH

SLH-Rezertifizierung wurde im November 2022 erfolgreich bestanden. Die nächste Rezertifizierung ist für 2024 geplant.

## 19 Schlusswort und Ausblick

### Die Würfel sind gefallen

Die Privatklinik Hohenegg ist ab Januar 2023 ein Listenspital des Kantons Zürichs und darf wieder für alle da sein. Dies war auch der Leitgedanke des Gründers und Nervenarztes Theodor Zangger, als er vor rund 120 Jahren die Hohenegg konzipierte. Es sollte ein Ort sein, wo Patientinnen und Patienten mit psychischen Leiden einen Ort der Hilfe und des Umsorgtseins finden.

Kürzlich beschrieb eine Patientin diese Umsetzung wie folgt:

"Das Fundament aber ist der Geist an diesem Ort. Es ist der respekt- und rücksichtsvolle Umgang auf allen Ebenen. Ich würde es die bedingungslose Begegnung nennen, die hier stattfindet. Und es ist die kostbare Erfahrung, dass in der Verletzlichkeit am Ende das Mitgefühl wurzelt und das Erleben der Verbundenheit."

Die hohe Patienten- und Zuweiserzufriedenheit lassen uns hoffen, dass sich die Privatklinik Hohenegg auch im neuen Umfeld behaupten kann und der sogenannte "Hohenegger Geist" auf alle wirken darf!

## Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

Die Angaben zur Struktur und zu den Leistungen des Spitals vermitteln einen **Überblick** über das betriebliche Angebot.

Für zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot kontaktieren Sie das Spital oder die Klinik oder konsultieren Sie den aktuellen Jahresbericht.

### Psychiatrie

#### Leistungsangebot in der Psychiatrie

ICD-Nr.	Angebot nach Hauptaustrittsdiagnose
F3	Affektive Störungen
F4	Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen
F5	Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen und Faktoren

#### Bemerkungen

##### Hohenegg-Kontextmodell – Heilung durch Kompetenz und Beziehung

Jeder Mensch ist einzigartig, jede Lebenskrise ist einzigartig. In diesem Verständnis begegnen die Mitarbeitenden der Privatklinik unseren Patientinnen und Patienten auf Augenhöhe und von Mensch zu Mensch. In unserem Hohenegg-Kontextmodell™ verstehen wir Therapie als aktiven Austausch zwischen Patientin und Patient als Experten für sein Leben und uns als Experten für psychische Gesundheit. Dabei orientieren wir uns konsequent an den Therapiezielen, die wir mit jedem Patienten individuell festlegen.

Das Behandlungskonzept der Privatklinik Hohenegg umfasst ab 2023 folgende Schwerpunkte:

- Schwerpunkt Depression
- Schwerpunkt Burnout
- Schwerpunkt Angst
- Schwerpunkt Psychosomatik
- Schwerpunkt Trauma

## 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/qualitaet/qualitaetsbericht/](http://www.hplus.ch/de/qualitaet/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 wird laufend in Zusammenarbeit mit der H+ Fachkommission Qualität (FKQ), einzelnen Kantonen und auf Anträge von Leistungserbringern hin weiterentwickelt.

Siehe auch:

[www.hplus.ch/de/ueber-uns/fachkommissionen/](http://www.hplus.ch/de/ueber-uns/fachkommissionen/)



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.spitalinfo.ch](http://www.spitalinfo.ch) nahe zu legen.

## Weitere Gremien



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)



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)



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):

[www.samw.ch](http://www.samw.ch).