

HOHENEGG

Privatklinik am Zürichsee



Qualitätsreport Privatklinik Hohenegg 2023

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 2023.

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 sind im Inhaltsverzeichnis 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.

Die Risikoadjustierung oder Risikobereinigung ist ein statistisches Verfahren, um Qualitätsindikatoren für Unterschiede im Patientengut der Spitäler (z.B. im Case Mix und Behandlungsangebot) zu korrigieren. Um Spitäler trotz solcher Unterschiede ihrer Patientinnen und Patienten hinsichtlich ihrer erbrachten Qualität schweizweit vergleichen zu können, müssen die Indikatoren für bestimmte Patientenrisikofaktoren adjustiert werden.

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 2023

Claudia Züger
Leitung Qualitätsmanagement
044 925 18 32
claudia.zueger@hohenegg.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitätsgeschehen

Mit viel Einsatz und gezielten Massnahmen tragen die Schweizer Spitäler und Kliniken zur Qualitätsentwicklung bei. Die H+ Qualitätsberichtsvorlage ermöglicht eine einheitliche und transparente Berichterstattung über die vielfältigen Qualitätsaktivitäten; die über die Vorlage zusätzlich in den jeweiligen Spitalprofilen auf spitalinfo.ch dargestellt werden können.

Die Herausforderungen für die Spitäler und Kliniken haben erneut zugenommen: Personalmangel, Teuerung und nicht-kostendeckende Tarife verschärfen die Situation weiter. Viele Spitäler und Kliniken müssen einen stetigen Balanceakt zwischen Rentabilität und Gewährleistung der Qualität schaffen.

In einigen Spitälern und Kliniken laufen bereits erste, interne Vorbereitungen an, für die Umsetzung des Qualitätsvertrags nach Art. 58a. Dieser wird voraussichtlich 2024 in Kraft treten. Wir freuen uns, dass die Spitäler und Kliniken die ersten Leistungserbringer sind, welche diese gesetzliche Vorgabe erfüllen und einen Qualitätsvertrag ausarbeiten konnten.

Der Qualitätsbericht 2023 ist optimiert aufgeteilt in die Typologie-Bereiche: Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie. Zudem werden im aktuellen Qualitätsbericht erstmals die Ergebnisse der Rehospitalisationen mit der neuen Methode ausgewiesen. Diese Ergebnisse wurden basierend auf den BFS-Daten 2021 ausgewertet, mit dem auf Schweizer Verhältnisse angepassten Algorithmus des Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS).

Im Kapitel 4 «Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten» besteht für die Spitäler und Kliniken weiterhin die Möglichkeit über Patient-Reported Outcome Measures (PROMs) zu berichten. Das Ausfüllen und die Ausgabe wurden zusätzlich optimiert.

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.

H+ bedankt sich bei allen teilnehmenden Spitälern und Kliniken für das grosse Engagement, das mit den vielfältigen Aktivitäten eine hohe Versorgungsqualität sicherstellt. Dank der transparenten und umfassenden Berichterstattung kommt den Qualitätsaktivitäten die verdiente Aufmerksamkeit und Wertschätzung zu.

Freundliche Grüsse



Anne-Geneviève Bütikofer
Direktorin H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitätsgeschehen	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 2023	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2023	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 spinal- und klinikeigenen Messungen	12
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	13
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	15
4.5 Registerübersicht Für den Tätigkeitsbereich unseres Betriebes wurden keine geeigneten Register identifiziert.	
4.6 Zertifizierungsübersicht	16
QUALITÄTSMESSUNGEN	17
Zufriedenheitsbefragungen	18
5 Patientenzufriedenheit	18
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie	18
5.2 Eigene Befragung	20
5.2.1 MüPF27+ Fragen permanente Messung	20
5.2.2 Laufende Patientenzufriedenheitsmessung (ANQ Fragen)	22
6 Angehörigenzufriedenheit	23
6.1 Eigene Befragung	23
6.1.1 Messung Teilnehmer Forum Angehörige Hohenegg	23
7 Mitarbeitendenzufriedenheit	25
7.1 Eigene Befragung	25
7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheit icommit	25
8 Zuweiserzufriedenheit	27
8.1 Eigene Befragung	27
8.1.1 Messung Zufriedenheit Zuweiser Hohenegg	27
Behandlungsqualität	29
Messungen in der Akutsomatik	29
9 Wiedereintritte	29
9.1 Eigene Messung	29
9.1.1 Messung Wiedereintritte	29
10 Operationen Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
11 Infektionen	32
11.1 Eigene Messung	32
11.1.1 Corona	32
12 Stürze	33
12.1 Eigene Messung	33
12.1.1 Messung Sturz-Vorfälle	33
13 Dekubitus Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	

Messungen in der Psychiatrie.....	34
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen	
Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
15 Symptombelastung psychischer Störungen	35
15.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie	35
Messungen in der Rehabilitation	0
16 Lebensqualität, Funktions- und Partizipationsfähigkeit	
Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
Weitere Qualitätsaktivitäten	37
17 Weitere Qualitätsmessung	37
17.1 Weitere eigene Messung	37
17.1.1 Beurteilung Therapien durch Patienten (Psychiatrie).....	37
18 Projekte im Detail	38
18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte	38
18.1.1 Aus- & Weiterbildung AssistenzärztInnen SIWF	38
18.1.2 CAPSY	39
18.1.3 EPD	39
18.1.4 Schlaf	40
18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2023	41
18.2.1 rev DSG	41
18.2.2 PARZ.....	41
18.2.3 Digitalisierung KG	41
18.2.4 Alkoholentzugssyndrom-Skala AES.....	41
18.2.5 Neu-Organisation internistischer Dienst.....	41
18.2.6 Ketamin	42
18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte	42
18.3.1 EFQM - R4E - 4Star	42
18.3.2 Excellence-Profil - Swiss Leading Hospitals	42
19 Schlusswort und Ausblick	43
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....	44
Psychiatrie	44
Herausgeber	45

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](#)

Leiter

Dr. med. Caesar Spisla

Dr. med. Sebastian Haas

lic. phil. Gregor Harbauer

Dr. med. Florian Schoch

Prof. Dr. med. Josef Jenewein

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

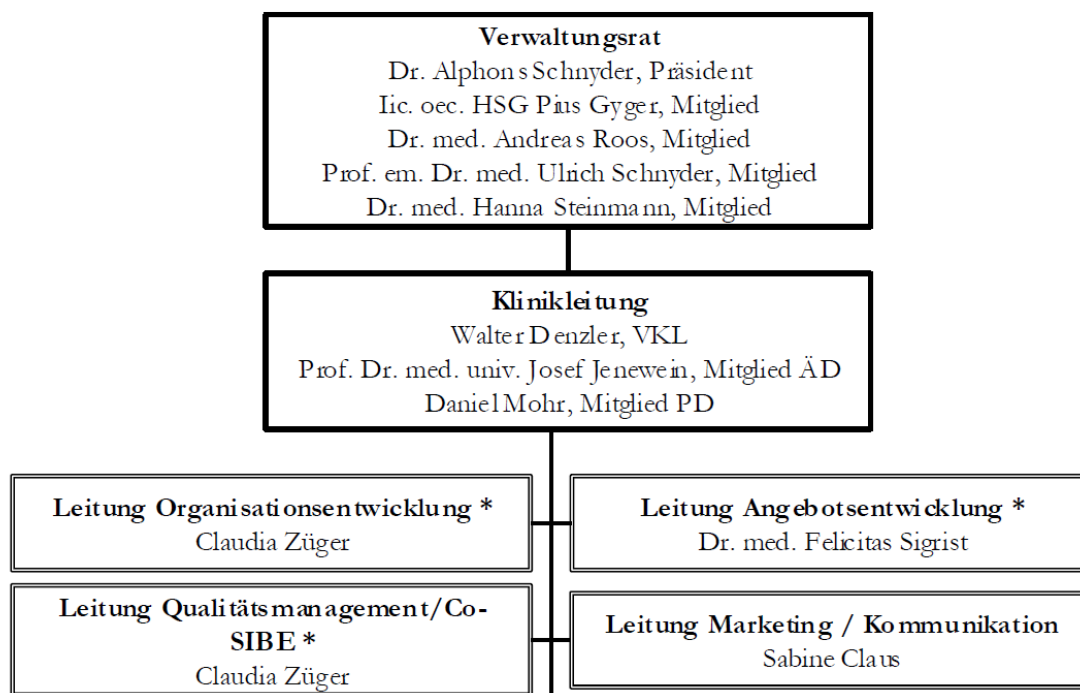
Die stationäre Behandlung psychisch erkrankter Menschen wird in der Privatklinik Hohenegg als interaktiver, nicht linearer Prozess verstanden, in welchem vertrauensbildende Begegnungen heilsame Momente fördern.

[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** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Claudia, Züger
Leitung Qualitätsmanagement
+41 44 925 18 32
claudia.zueger@hohenegg.ch

Frau Enie, Facchin
Assistentin Qualitätsmanagement
+41 44 925 18 37
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 2023

- **Listenplatz:** Im Januar 2023 wurde die neue allgemeine Station eröffnet. Deshalb war das oberste Ziel im Jahr 2023 die neue Station sanft in den Hohenegg Betrieb einzugliedern, die Prozesse zu festigen und eine hohe Patienten- und Zuweiserzufriedenheit zu erzielen. Nach einem eher verhaltenen Start ist die Patientenzufriedenheit übers Jahr hinweg gesehen nun auf einem sehr hohen Niveau (87.9%). Gemäss den Zuweiserbefragungen sind auch die Zuweiser mit dem Behandlungserfolg der neuen Station sehr zufrieden (89%). Des weiteren wird geplant wie die PKH noch weitere Betten im Allgemeinen Bereich bereitstellen kann.
- **EFQM Selfassessment:** Im Rahmen des EFQM QMS wurde das Selfassessment mit einem Abweichungsaudit gestartet und mit einem Fragebogen, welcher mit der letzten Selfassessmentbefragung von 2019 verglichen wird abgeschlossen. Die daraus resultierenden Massnahmen werden gemäss dem PDCA Zyklus umgesetzt. Im November 2024 findet dann das EFQM Assessment statt. Das Ziel ist es weiterhin die 4 Sterne zu halten.

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2023

Lieferantenzufriedenheit:

Im Jahr 2023 wurde zum ersten Mal eine Lieferanten - Zufriedenheitsbefragung durchgeführt. Im Allgemeinen bewerten die Lieferanten die Zusammenarbeit mit der Hohenegg sehr hoch, mit einem Mittelwert von 4.93 von 5 möglichen Punkten. Bei der Zusammenarbeit im Freitext wurde unter anderem die Professionalität der Zusammenarbeit hervorgehoben, sowie der direkte und offene Austausch mit dem Team.

Patientenzufriedenheit

Die Patientenzufriedenheit liegt bei den HPP Stationen weiterhin im Excellence Bereich (90%-100%). Bei der allgemeinen Station knapp darunter.

Zuweiserzufriedenheit

Bei der permanenten Messung konnte die sehr hohe Bewertung der Zuweisenden zum Behandlungserfolg aufrechterhalten werden. In der Allgemeinen Station wird der Excellence Bereich sogar nur knapp verfehlt. Das Zuweisungsprocedere und die Qualität und Vielfalt der Therapieangebote werden von den Zuweisern als Excellent wahrgenommen. Der Zuweisungsgrund war bei 59% der Teilnehmenden auf den Patientenwunsch zurückzuführen, 44.7% auf das Behandlungsangebot und 39% auf den Qualitätsstandard der Klinik (Mehrfachnennungen möglich). Wir entnehmen aus den hohen Werten eine sehr gute Reputation der Privatklinik Hohenegg.

Mitarbeiterzufriedenheit

Die Mitarbeiterzufriedenheit ist weiterhin auf einem sehr hohen Niveau. Dies zeigen die guten Resultate der Privatklinik Hohenegg beim Schweizerischen Arbeitgeber Award. Wie auch schon in den vergangenen Jahren, konnte auch im Jahr 2023 wieder ein Award entgegengenommen werden.

Privatklinik Hohenegg - Für Alle

Die neue Allgemeine Station konnte gut und mit einer hohen Zufriedenheit in den Betrieb integriert werden. Nun wird die Planung für den Bettenausbau angegangen. Aufgrund der starken Wandelbarkeit der Privatklinik Hohenegg wurde auch das Unternehmensforum Zürichsee auf die Klinik aufmerksam und verlieh der Privatklinik Hohenegg den Unternehmensaward 2023.

Neuer Wissenschaftlicher Beirat mit hoher Wissenschaftlicher Kompetenz erkoren

Wir sind sehr glücklich, dass wir mit Prof. Dr. Guy Bodenmann, Prof. Dr. med. Dr. phil Paul Hoff und Prof. Dr. Birgit Watzke so hervorragende ExpertInnen für unseren wissenschaftlichen Beirat gewinnen konnten.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Die PKH ist seit Januar 2023 ein Listenspital des Kanton Zürich. Das Angebot ist auf die Bedürfnisse der Bevölkerung und auf eine adäquate Versorgung ausgerichtet. Sicherheit und Qualität stehen dabei an oberster Stelle. Um dies zu erreichen, ist es notwendig, Abläufe und Prozesse kontinuierlich zu hinterfragen, zu überprüfen und zu optimieren. Die PKH erfüllt die von der Gesundheitsdirektion Zürich (GD) festgelegten «Generellen Anforderungen an ein Listenspital» sowie die «Leistungsspezifischen Anforderungen an die Psychiatrie» (in Bezug auf die angebotenen Leistungsgruppen). Die Basis bildet dabei die «Qualitätsstrategie der stationären Versorgung im Kanton Zürich» mit dem entsprechenden Controlling. Ein detailliertes Reporting über sämtliche Daten erfolgt via Spitaldaten-Erhebungsplattform (SDEP) an den Kanton, diese fliessen in die vom Bund geforderte «Krankenhausstatistik» und werden vom BfS verarbeitet und veröffentlicht.

Weitere Qualitätsindikatoren werden durch den **ANQ** (Nationaler Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken) erhoben und ebenfalls veröffentlicht.

Des Weiteren verpflichtet sich die PKH den **Qualitätsvertrag von H+** zu befolgen und die Qualitätsentwicklung im Sinne des Art. 58a KVG weiter voranzutreiben. Unter www.spitalinformationen.ch wird jährlich ein Qualitätsbericht erstellt und der Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt.

Das Qualitätsmanagement ist eine Führungsaufgabe und die Klinikleitung ist für die Umsetzung und Erfüllung der gesetzlichen und kantonalen Bestimmungen verantwortlich. Sie zeigt sich als ein Vorbild für Qualität und die Patientensicherheit und fordert alle Mitarbeitenden auf, die Mitverantwortung für Qualität und die Patientensicherheit zu tragen. Dies wird mit dem Hohenegg-Kontext Modell versinnbildlicht.

Das Qualitätsmanagement schafft die entsprechenden Rahmenbedingungen (Strukturen, Schulungen, Messungen) und unterstützt bei der kontinuierlichen Weiterentwicklung (Erkennen von Verbesserungspotential, Ableiten von Massnahmen, Kontrolle der Wirksamkeit der Massnahmen). Der Erfolg soll sich aus der Verwirklichung eines Managementsystems ergeben, welches auf ständige Verbesserung ausgerichtet ist.

Wir realisieren ein **Qualitätsmanagementsystem (QMS) nach dem EFQM-Modell**. Regelmässige Selbstbewertungen anhand der EFQM-Kriterien, Priorisierung der Ergebnisse, Massnahmenplanung und Massnahmenumsetzung, was zu Ergebnissen führt, welche wiederum zu Verbesserungsmassnahmen führen, beschreiben die grundlegende Dynamik dieses Systems. Für das QMS haben wir die erforderlichen Prozesse, ihre Anwendung sowie Abfolge und Wechselwirkung festgelegt. Die Prozesse werden überwacht, gemessen und analysiert. Erforderliche Massnahmen werden getroffen, um die geplanten Ergebnisse sowie die ständige Verbesserung der Prozesse zu erreichen. Die erforderlichen Kriterien und Methoden sind bestimmt und die Verfügbarkeit von Ressourcen und Informationen sichergestellt. Das QMS resp. das EFQM-Modell wird von einer externen, zugelassenen Fachstelle überprüft.

Zusätzlich zum EFQM Modell wird die PKH auch noch vom Label **SLH (Swiss Leading Hospitals)** auditiert. Die PKH erfüllt die Kriterien der Swiss Leading Hospitals SLH und validiert ihre Berechtigung zur Mitgliedschaft gemäss Bestimmungen der SLH. „Dank konsequentem Qualitätsmanagement stehen die Gütesiegel von The Swiss Leading Hospitals (SLH) schweizweit für höchste medizinische Qualität, individuelle Betreuung und familiäre Atmosphäre. Zentraler Punkt der Philosophie liegt in der optimalen Synergie zwischen medizinischen Höchstleistungen, hervorragender Infrastruktur und einzigartiger Pflege“ (www.slh.ch).

Unsere Strategie und Q-Politik bilden die Basis für alle unsere Bestrebungen.

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.

Unser Betrieb hat wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:
<i>Psychiatrie</i>
▪ Erwachsenenpsychiatrie
– Symptombelastung (Fremdbewertung)
– Symptombelastung (Selbstbewertung)
– Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie für Erwachsene

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>
▪ MüPF27+ Fragen permanente Messung
▪ Laufende Patientenzufriedenheitsmessung (ANQ Fragen)
<i>Angehörigenzufriedenheit</i>
▪ Messung Teilnehmer Forum Angehörige Hohenegg
<i>Mitarbeitendenzufriedenheit</i>
▪ Mitarbeiterzufriedenheit icommit
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>
▪ Messung Zufriedenheit Zuweiser Hohenegg
Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:
<i>Wiedereintritte</i>
▪ Messung Wiedereintritte
<i>Infektionen</i>
▪ Corona
<i>Weitere Qualitätsmessung: Psychiatrie</i>
▪ Beurteilung Therapien durch Patienten

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

Die Aktivitäten sind nicht abschliessend aufgeführt.

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

Aus- & Weiterbildung AssistenzärztInnen SIWF

Ziel	Berufsausbildung für AssistenzärztInnen
Bereich, in dem das Projekt läuft	Allgemeine Station Attika
Projekt: Laufzeit (von...bis)	2024-2025
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Theoretisches Wissen weitergeben und halten, indem Assistenzärztinnen und Assistenzärzte intern ausgebildet werden. So kann dem Fachkräftemangel entgegengewirkt werden und eigenes Fachkräftepersonal aufgebaut werden.
Methodik	Ausbildung
Involvierte Berufsgruppen	FachärztInnen und FachpsychologInnen

Ü25: Bessere Ausrichtung auf jüngere Patientinnen und Patienten

Ziel	Anpassung der Klinik an die demographische Zusammensetzung der PatientInnen
Bereich, in dem das Projekt läuft	Ganzes Klinikareal
Projekt: Laufzeit (von...bis)	Start 2024
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Mehrwerte für Patienten
Involvierte Berufsgruppen	Alle Bereiche

Elektronisches Patientendossier EPD

Ziel	Das EPD ist eine Pflicht der Leistungserbringer
Bereich, in dem das Projekt läuft	Alle Bereiche
Projekt: Laufzeit (von...bis)	2023-2024
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Involvierte Berufsgruppen	ÄrztInnen, PsychologInnen, Ärztliche Administration, IT, Datenschutzbeauftragte, OE

CAPSY (Children and Adolescents in Adult Psychiatry)

Ziel	Prävention Psychische Erkrankungen
Bereich, in dem das Projekt läuft	ÄrztInnen, FachpsychologInnen, Pflege
Projekt: Laufzeit (von...bis)	2023-2027
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt.
Involvierte Berufsgruppen	ÄrztInnen, FachpsychologInnen, Pflege

Schlaf

Ziel	Verminderung von Z-Substanzen
Bereich, in dem das Projekt läuft	ÄrztInnen, FachpsychologInnen, Pflege
Projekt: Laufzeit (von...bis)	Nov. 2023- Dez. 2024
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Involvierte Berufsgruppen	ÄrztInnen, FachpsychologInnen, Pflege

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 Vorfallmeldungen 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 2023 (CI* = 95%)
	2019	2021	2022	
Privatklinik Hohenegg AG				
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	4.27	4.49	4.16	– (–)
Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	4.61	4.83	4.59	– (–)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.42	4.64	4.38	– (–)
Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	4.41	4.64	4.39	– (–)
Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	4.40	4.62	4.34	– (–)
Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	4.14	4.69	4.25	– (–)
Anzahl angeschriebene Patientinnen und Patienten 2023				–
Anzahl eingetroffener Fragebogen	–	Rücklauf in Prozent		– %

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.

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 Patientinnen und Patienten der Erwachsenenpsychiatrie (≥ 16 Jahre) beim Austritt abgegeben, die von April bis Juni – ausgetreten sind.
	Ausschlusskriterien	▪ 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+ 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 2023 fand eine MüPF Befragung der stationären Patienten statt. Die Hohenegg erreichte vor allem bei der Infrastruktur und bei der Partizipation der Patientinnen und Patienten hervorragende Resultate.

Die nächste ambulante Patientenbefragung wird im 2024 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.
- Zusätzliche 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.
- Auswertungen zu **Trend-Entwicklungen** werden erstellt.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2023 durchgeführt.

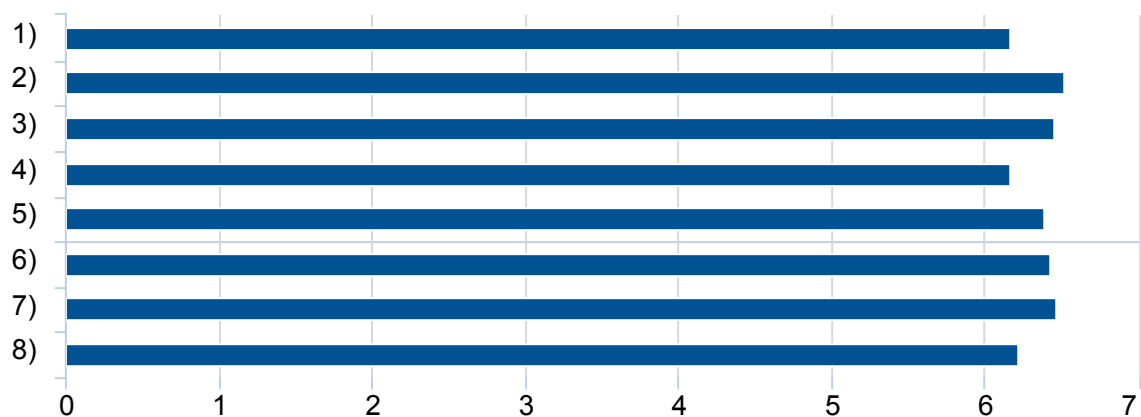
In allen Stationen

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?



0 = Trifft überhaupt nicht zu / 7 = Trifft voll und ganz zu

■ Privatlinik Hohenegg AG

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Privatlinik Hohenegg AG	6.16	6.52	6.45	6.16	6.38

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen			Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)	7)	8)		
Privatlinik Hohenegg AG	6.42	6.47	6.21	515	78.00 %

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

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 2023 durchgeführt.

Alle Stationen

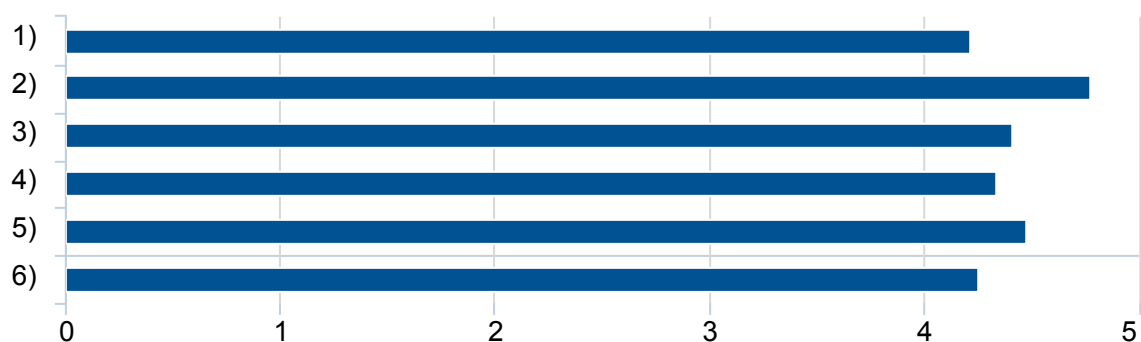
Das untersuchte Kollektiv beinhaltet nur stationäre Patienten.

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	4.22	4.78	4.41	4.34	4.48

Messergebnisse in Zahlen			
	Mittelwerte pro Fragen	Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)		
Privatklinik Hohenegg AG	4.25	515	78.00 %

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

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 2023 durchgeführt.

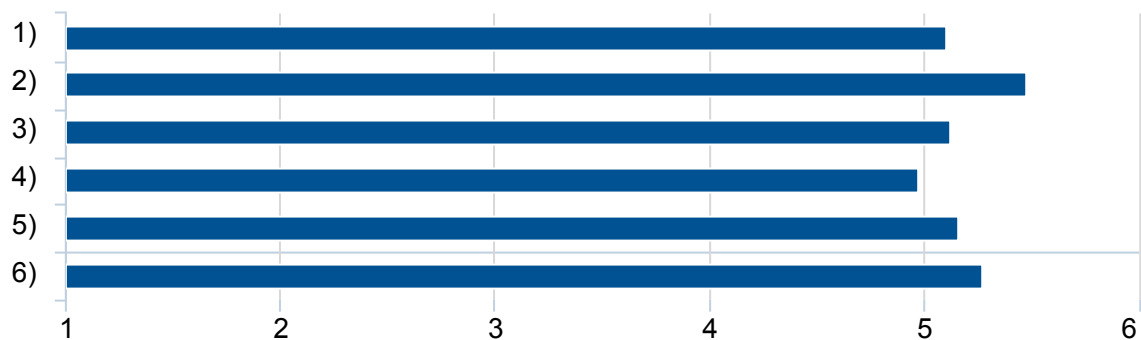
Bei den Befragten handelt es sich um Angehörige, welche am Angehörigen-Forum teilgenommen haben.

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	5.10	5.48	5.12	4.97	5.16

Messergebnisse in Zahlen			
	Mittelwerte pro Fragen	Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)		
Privatklinik Hohenegg AG	5.27	121	76.00 %

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

7 Mitarbeitendenzufriedenheit

Die Messung der Mitarbeitendenzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Mitarbeitenden das Spital als Arbeitgeber/in und ihre Arbeitssituation empfunden haben.

7.1 Eigene Befragung

7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheit icommit

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

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, mit einem externen Benchmark Psychiatrie (+Benchmark Swiss Arbeitgeber Award) sowie mit der letzten Befragung ersichtlich.

Massnahmen

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

Diese Mitarbeitendenbefragung haben wir im Monat Juni durchgeführt.

Alle Abteilungen

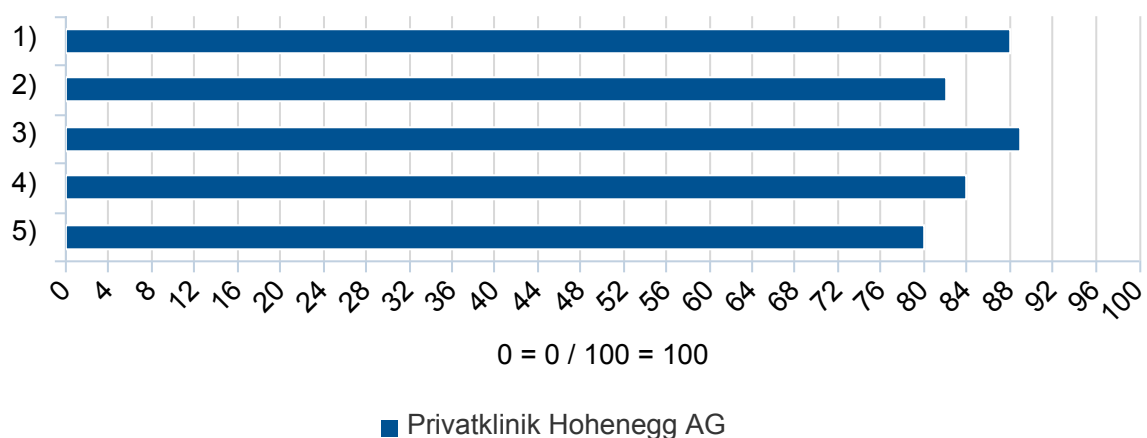
Die Befragung der Mitarbeitenden der Privatklinik Hohenegg erfolgte online oder auf Papier.

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
- 5) Unterstützung im Team



Messergebnisse in Zahlen							
	Mittelwerte pro Messthemen					Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	1)	2)	3)	4)	5)		
Privatklinik Hohenegg AG	88.00	82.00	89.00	84.00	80.00	162	78.00 %

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

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Auch im Jahr 2023 konnte die PKH wieder den beliebten Arbeitgeber Award entgegennehmen.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	icommit
Methode / Instrument	icommit

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** gestellt.

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

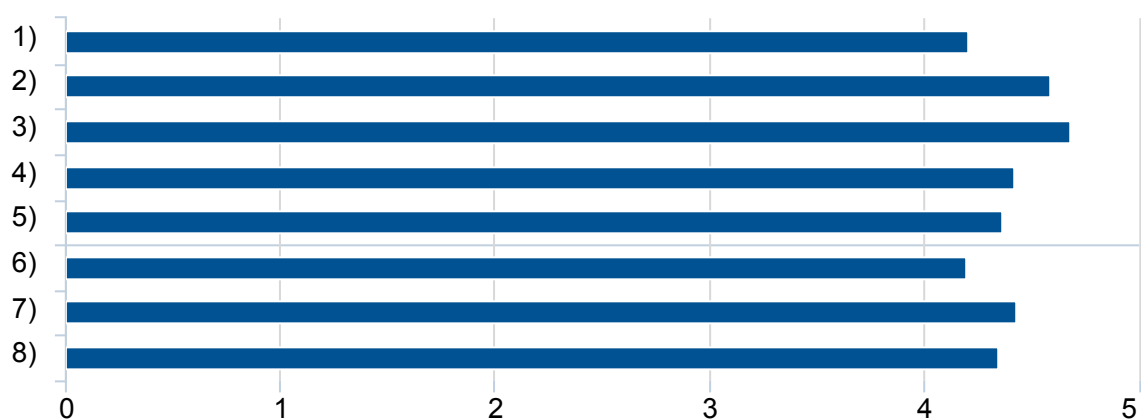
Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2023 durchgeführt.

Bei den Befragten handelt es sich um Zuweisende, welche der PKH Patientinnen und Patienten zugewiesen haben.

Alle Zuweisenden, welche uns Patientinnen und Patienten in die HPP-oder Allgemeine - Station zuweisen, bekommen mit dem Austrittsbericht einen Fragebogen mit Antwortcouvert zugesandt. 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	4.21	4.59	4.68	4.42	4.37

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen			Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)	7)	8)		
Privatklinik Hohenegg AG	4.20	4.43	4.35	156	24.00 %

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

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

Behandlungsqualität

Messungen in der Akutsomatik

9 Wiedereintritte

9.1 Eigene Messung

9.1.1 Messung Wiedereintritte

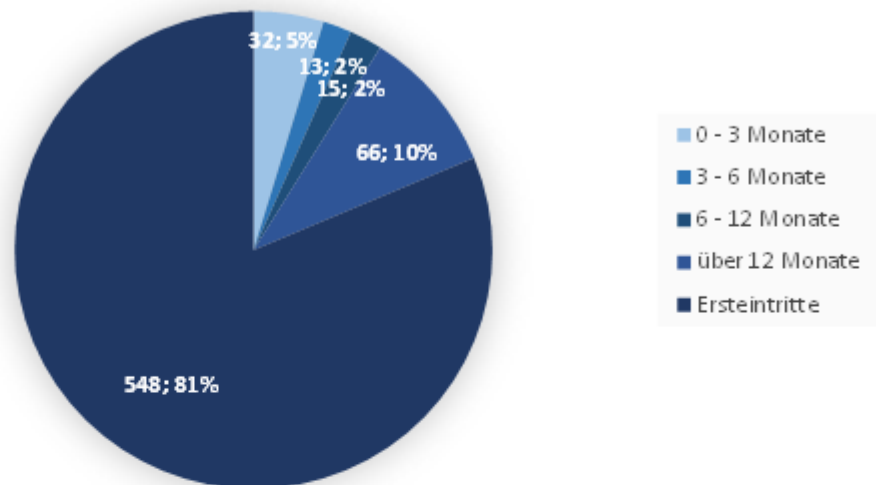
Im quartalsweise erstellten **Cockpit Finanzen** werden die **Wiedereintritte** gemessen - dies sowohl absolut, wie auch in Relation zu der Anzahl Eintritten.

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 2023 durchgeführt.
Die Wiedereintritte werden über alle Stationen erhoben.

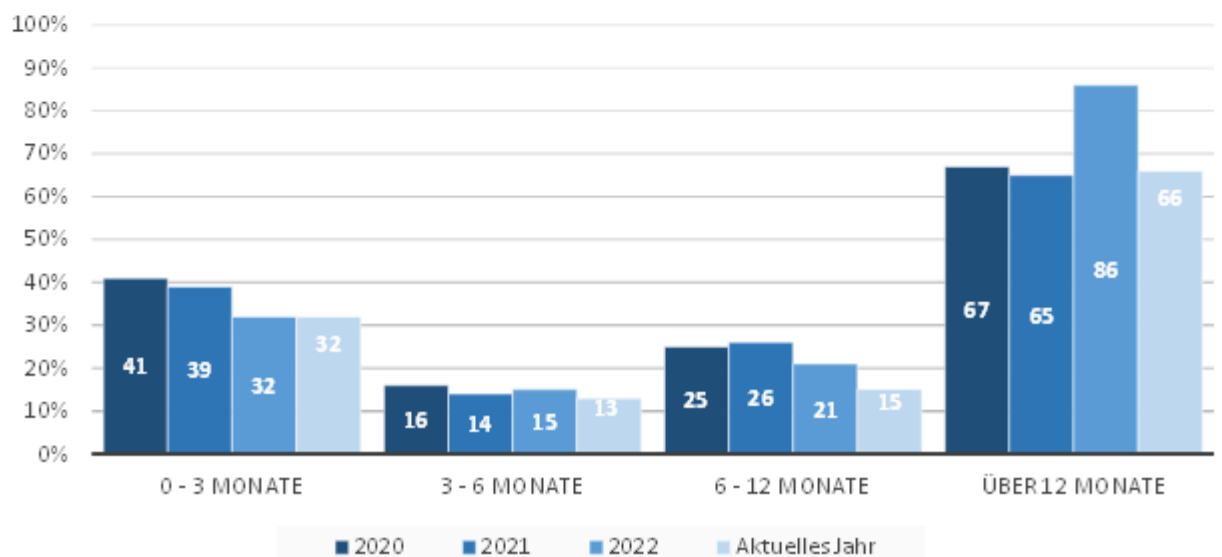
Total Anzahl Eintritte	Aktuelles Jahr	674	100%
→ davon Ersteintritte		548	81%
→ davon Wiedereintritte im laufenden Jahr bis 3 Jahre zurück		126	19%

Verteilung der Eintritte - Aktuelles Jahr



Wiedereintrittserhebung von 3 Jahren inkl. dem aktuellen Jahr -> Rückwirkende Analyse	2190	100%
→ Total Ersteintritte (3 Jahre & inkl. aktuelles Jahr)	1617	74%
→ Total Wiedereintritte (3 Jahre & inkl. aktuelles Jahr)	573	26%

Wiedereintritte - Anzahl Patienten



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. Im Jahr 2024 werden die Messungen nicht mehr durchgeführt.

Diese Messung haben wir im Jahr 2023 durchgeführt.
Dabei wurden die Fälle aller Abteilungen und Stationen erhoben.

Ende des Berichtjahres nahmen die Fälle wieder zu. Durch die vielen Ausfälle hat die Qualität kurzfristig gelitten, da viele Therapien verschoben werden mussten. Dies hatte Einfluss auf die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten.

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 2023 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 Grafik festgehalten.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

Messungen in der Psychiatrie

15 Symptombelastung psychischer Störungen

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

Messergebnisse

HoNOS Adults	2019	2020	2021	2022
Privatklinik Hohenegg AG				
HoNOS Adults Behandlungsergebnis: Differenzwert (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	6.42	7.60	8.30	8.66
Standardabweichung Differenzwert (SD +/-)	3.97	4.51	5.05	5.17
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	-1.64	-0.8	-0.3	-0.97
Anzahl auswertbare Fälle 2022				490
Anteil in Prozent				%

Wertung der Ergebnisse:

- 48 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;

+ 48 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

BSCL	2019	2020	2021	2022
Privatklinik Hohenegg AG				
BSCL Behandlungsergebnis: Differenzwert (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	38.39	39.89	33.35	33.87
Standardabweichung Differenzwert (SD +/-)	28.00	28.89	30.39	27.50
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	-0.02	-1.4	-3.5	-1.95
Anzahl auswertbare Fälle 2022				321
Anteil in Prozent				%

Wertung der Ergebnisse:

- 212 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;

+ 212 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

* Der dargestellte Vergleichswert (Vergleichsgrösse) gibt an, wieviel geringer oder grösser die

Reduktion der Symptombelastung jeder Klinik im Vergleich zum Durchschnitt der Vergleichsgruppe ist (Qualitätsparameter – Mittelwert).

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.

Die ANQ-Messungen sind für Spital- und Klinikvergleiche pro Jahr konzipiert. Die Ergebnisse einzelner Spitäler und Kliniken und Vergleiche zum Vorjahr sind nur bedingt aussagekräftig.

Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website:

www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie. Die Messergebnisse der Erwachsenenpsychiatrie werden nach Kliniktypen separat ausgewiesen.

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 Patientinnen und Patienten der Erwachsenenpsychiatrie (Vollerhebung).
	Ausschlusskriterien	Patientinnen und Patienten der Kinder- und Jugendpsychiatrie.

Weitere Qualitätsaktivitäten

17 Weitere Qualitätsmessung

17.1 Weitere eigene Messung

17.1.1 Beurteilung Therapien durch Patienten (Psychiatrie)

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 2023 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 Aus- & Weiterbildung AssistenzärztInnen SIWF

Projektart:

Die Privatklinik Hohenegg strebt nach der Aufnahme auf die Zürcher Spitalliste per 1/2023 nun in einem 1. Schritt die Anerkennung von der FMH/SIWF als Weiterbildungsstätte Kategorie B (2 Jahre) Stationär an. In einem späteren Schritt (ab ca. 2025) sollen die die Anerkennung als Kategorie B (2

Jahre, ambulant) und/oder Konsiliar- und Liaisonpsychiatrie als Spezialbereich Kategorie C (2 Jahre, ambulant) beantragt werden.

Nebst dem Versorgungsauftrag möchte die Institution neu Weiterbildungsstätte für Ärztinnen und Ärzte, Psychologinnen und Psychologen werden. Neu ist die PKH jetzt schon Ausbildungsstätte für Pflegefachleute und Fachangestellte Gesundheit und bietet punktuell (Praktikantenplätze) für Spezialtherapien.

Projektziel:

Ausbildung von Fachpersonal/ Fachkräftemangel entgegenwirken

Involvierte Berufsgruppen:

FachärztInnen

Projektablauf:

Momentan hat die PKH eine provisorische Anerkennung erhalten. Nach dem Bestehend der externen Visitation wird die Anerkennung definitiv.

Die PKH bietet den Weiterbildungskandidaten die Möglichkeit einer soliden allgemeinpsychiatrischen Grundausbildung im stationären und punktuell auch im ambulanten Setting.

Das Weiterbildungsprogramm zeichnet sich dadurch aus, dass wichtige fachspezifischen Anforderungen der FMH zur Erlangung des Facharzt-Titels Psychiatrie und Psychotherapie (stationäre und punktuell ambulante Weiterbildung, Wechsel der Weiterbildungsstätte, klinisches Fremdjahr) in der PKH erfüllt sind.

Somit können die Kandidaten zum einen eine umfassende Weiterbildung erhalten, zum anderen können sie sich im Rahmen der Möglichkeiten einen „individuellen Fahrplan“ erstellen, der ihre eigenen Interessen und Weiterbildungsziele reflektiert.

Der PKH ist es ein wichtiges Anliegen, den Weiterbildungskandidaten ein hochwertiges, individualisierbares, mehrjähriges Weiterbildungsprogramm mit strukturiertem Teaching und Kostenbeiträgen anzubieten und übergreifende, qualifiziert supervidierte langfristige Psychotherapien zu ermöglichen.

18.1.2 CAPSY

Projektart:

Kinder und Jugendliche mit psychisch erkrankten Eltern sollen die gleichen Chancen auf eine gesunde Entwicklung haben wie nicht betroffene Kinder. Abgestützt auf diese breit angelegten Evaluation, die alle relevanten Aspekte des Vorhabens berücksichtigt und auswertet, soll das Projekt CAPSY in der Folge als Innovationsschub für eine verbesserte Versorgung betroffener Kinder und Jugendlicher und ihrer Eltern in der gesamten Schweiz wirken.

Die Privatklinik Hohenegg ist Konsortiumspartner und setzt das Projekt vorerst in der allgemeinen Station um.

Projektziel:

Prävention in der Gesundheitsversorgung

Involvierte Berufsgruppen:

VR, KL, Fachärzt:innen, Fachpsycholog:innen, AE, Gesundheitsförderung Schweiz

Zur besseren und systematischen Versorgung von Familien mit psychisch kranken Eltern sind ergänzend zu bestehenden Angeboten gezielte Massnahmen auf einer erweiterten, strukturellen Handlungsebene (Verhältnisprävention), sowie eine bessere Verknüpfung bestehender Angebote aus der Kinderversorgung mit der Erwachsenenpsychiatrie notwendig. Psychiatrische Kliniken für Erwachsene kümmern sich bis anhin kaum systematisch um die möglichen Auswirkungen der Erkrankung ihrer PatientInnen auf deren Kinder, obschon sie oft frühzeitig und nah mit den Familien in Kontakt sind. Im Projekt CAPSY wird diese Funktion als (Früh-)Warnsystem als Interventionsansatz genutzt. Gemeinsam mit den Klinikleitungen werden neue interne Rahmenbedingungen geschaffen, das relevante Personal geschult und gezielte Interventionen definiert, so dass minderjährige Angehörige im Behandlungspfad des erkrankten Elternteils standardmässig mitberücksichtigt werden und frühzeitig von möglichen Leistungen im erweiterten Versorgungsnetz profitieren.

18.1.3 EPD

Projektart:

Gemäss der eHealth Strategie 2.0 des Bundes über das elektronische Patientendossier sind Leistungserbringer verpflichtet das Elektronische Patientendossier (EPD) in den Kliniken zu implementieren. Es ist ein wichtiger Schritt zur Digitalisierung des Gesundheitswesens. Das EPD unterstützt die Vernetzung, vereinfacht Prozesse und soll die Behandlungsqualität verbessern.

Projektziel:

Anbindung an das Webportal Post Sanela

Projektablauf/ Methodik:

Durchführung des DSDS Selfassessments und Schulung der zukünftigen Nutzer.

Involvierte Berufsgruppen:

KL, ÄrztInnen, PsychologInnen, Pflege, Ärztliche Administration, IT, QM, Datenschutzbeauftragte

Planmässig soll das Projekt bis Mitte Mai 2024 abgeschlossen sein

18.1.4 Schlaf

Projektart:

Störungen des Schlafs können im Rahmen von psychischen Störungen und Erkrankungen auftreten, wie beispielsweise bei Depressionen, Angsterkrankungen, Psychosen oder Persönlichkeitsstörungen. Schlafstörungen können aber auch psychische Störungen verstärken oder gar deren Ursache sein und sie auslösen. Mit einem interprofessionellen Behandlungskonzept von der Diagnostik bis hin zur Behandlung und neuen Angeboten wollen wir z.Bsp. Z-Substanzen bei Schlafstörungen reduzieren und bereits bestehende komplementärmedizinische Massnahmen, Entspannungsverfahren, Wachtherapien usw., besser nutzen.

Projektziel:

Verminderung von Z-Substanzen

Involvierte Berufsgruppen:

ÄrztInnen, PsychologInnen, Pflege

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2023

18.2.1 rev DSG

Das totalrevidierte Datenschutzgesetz und die entsprechenden Bestimmungen in den Verordnungen traten im September 2023 in Kraft. Es sorgt für einen besseren Schutz der persönlichen Daten. Insbesondere wurden der Datenschutz den technologischen Entwicklungen angepasst, die Selbstbestimmung über die persönlichen Daten gestärkt sowie die Transparenz bei der Beschaffung von Personendaten erhöht.

Ziel: Umsetzung des neuen Gesetzes in der Privatklinik Hohenegg

Involvierte Berufsgruppen: Alle

18.2.2 PARZ

Kooperation im Bereich der Fallbeurteilung mit den PsychotherapeutInnen am rechten Zürichsee

Ziel: Netzwerke in der Region nutzen

Involvierte Berufsgruppen: FachärztInnen

18.2.3 Digitalisierung KG

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

Ziel: Verbesserte Patientensicherheit

Involvierte Berufsgruppen: VR, KL, FachärztInnen, FachpsychologInnen, Pflege, Organisationsentwicklung.

18.2.4 Alkoholentzugssyndrom-Skala AES

Beim Projekt «Alkoholentzugssyndrom-Skala», kurz AES wurde im Jahr 2023 ein Pilotprojekt auf der einer der 3 HPP Stationen durchgeführt, evaluiert und das Pflegemanagement hat sich dann für die Implementierung auf allen Stationen entschieden.

Ziel: Die Alkoholentzugssyndrom-Skala ist ein Assessment für das Pflegepersonal, um bei (möglicherweise) auftretendem stationären Alkoholentzug ein validiertes Überwachungsinstrument zu haben und schnell entsprechende Massnahmen einzuleiten. Der Plan ist, ab Mai 2024 das AES auf allen vier Stationen zu implementieren.

Involvierte Berufsgruppen: Pflege

18.2.5 Neu-Organisation internistischer Dienst

Mit einer Kooperation mit dem Spital Zollikerberg haben wir für die internistische Behandlung unserer PatientInnen eine 80% Stelle zur Verfügung. Zusätzlich wird intern eine 40% Stelle für die Organisatorische Leitung bereitgestellt.

Ziel: Optimale Behandlung bei somatischen Leiden

Involvierte Berufsgruppen: ÄrztInnen, PsychologInnen

18.2.6 Ketamin

Ketamin ist ein Narkosemittel, welches in der Anästhesie und in der Schmerzbehandlung bekannt ist. Seit einigen Jahren wird das Medikament aufgrund seiner nachgewiesenen antidepressiven Wirkung vermehrt auch im psychiatrischen Bereich eingesetzt. Vor allem wenn herkömmliche Antidepressiva nicht wirken, kann allenfalls mit einer Ketaminbehandlung gute Resultate erzielt werden.

Ziel: Alternative Behandlung

Involvierte Berufsgruppen: ÄrztInnen

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 fand 2023 statt. Das nächste externe Assessment ist für den November 2024 geplant.

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 wird 2025 durchgeführt.

19 Schlusswort und Ausblick

Ein Jahr Listenspital

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.

In der Vergangenheit musste die Privatklinik Hohenegg sich immer wieder an neuen Begebenheiten anpassen um im Markt bestehen zu können. Für dies wurde die Privatklinik Hohenegg mit dem Unternehmeraward Zürichsee 2023 ausgezeichnet.

Eine neue Station in den Betrieb zu integrieren hat von allen Beteiligten sehr viel abverlangt. Vor der Neueröffnung, aber auch in der Phase danach. Mit einem gewissen Abstand zur herausfordernden Eröffnung können wir jetzt aber sagen, dass die Integration geglückt, die Mitarbeitenden angekommen und die Patientinnen und Patienten zufrieden sind.

Ein Patientenfeedback an dieser Stelle:

Ich bin sehr zufrieden und dankbar hier Kraft tanken zu dürfen und bin beeindruckt von der ganzen Organisation, Freundlichkeit und Kompetenz, die sich wie ein roter Faden durch die Klinik zieht - von der Reinigung bis zum Facharzt, einfach beeindruckend! Ein grosses DANKESCHÖN.

Die hohe Patienten- und Zuweiserzufriedenheit im HPP Bereich wie auch in der allgemeinen Station lassen uns hoffen, dass auch die in Zukunft geplante Erweiterung der allgemeinen Abteilung reibungslos umgesetzt werden kann. Mit viel Flexibilität und vereinten Kräften werden wir auch dies schaffen!

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

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/



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/



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 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



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): www.samw.ch.