



Privatlinik Wyss

Engagiert Innovativ Wegweisend

Qualitätsbericht 2013

der Privatlinik Wyss AG

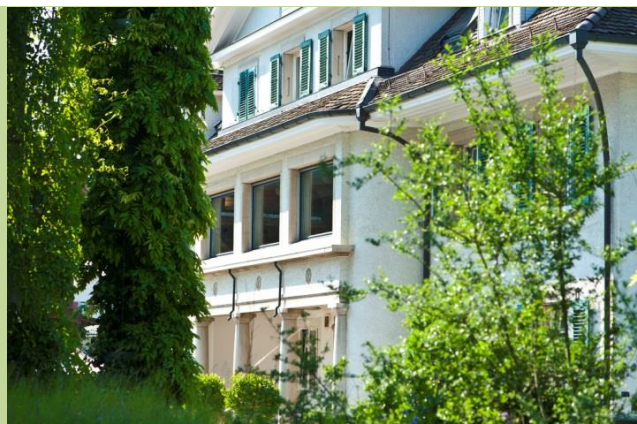
Nach der Vorlage von H+

Privatlinik Wyss AG
Fellenbergstrasse 34
3053 Münchenbuchsee
Tel. 031 868 33 33
Fax 031 868 34 00

Freigegeben am 30.5.2014 durch
A. Gehri, Direktor Dienste und Betriebe; Dr. med. P. Zingg, Ärztlicher Direktor

<http://www.privatlinik-wyss.ch/>

THE SWISS
LEADING 
HOSPITALS
Best in class.



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, Rehabilitation und Langzeitpflege für das Berichtsjahr 2013.

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

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

Zielpublikum

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

Bezeichnungen

Um die Lesbarkeit des Qualitätsberichts zu erhöhen wird meist nur die männliche Bezeichnung verwendet. Mit Patienten, Ärzten, Spezialisten etc. sind immer die Personengruppen beider Geschlechter gemeint, also Patientinnen und Patienten, Ärztinnen und Ärzte, Spezialistinnen und Spezialisten.

Inhaltsverzeichnis

A	Einleitung	1
B	Qualitätsstrategie	2
	B1 Qualitätsstrategie und -ziele	2
	B2 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2013	2
	B3 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2013.....	2
	B4 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	2
	B5 Organisation des Qualitätsmanagements	3
	B6 Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	3
C	Betriebliche Kennzahlen und Angebot.....	4
	C1 Angebotsübersicht	4
	C2 Kennzahlen 2013	6
	C3 Kennzahlen Psychiatrie 2013	6
D	Zufriedenheitsmessungen	8
	D1 Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit	8
	D2 Angehörigenzufriedenheit.....	10
	D3 Mitarbeiterzufriedenheit.....	10
	D4 Zuweiserzufriedenheit	12
E	Nationale Qualitätsmessungen ANQ	13
	E2 ANQ-Indikatoren Psychiatrie.....	13
	E2-1 Erwachsenenpsychiatrie	14
	Symptombelastung mittels HoNOSAdults	14
	Symptombelastung mittels BSCL	15
F	Weitere Qualitätsmessungen im Berichtsjahr 2013.....	16
	F4 Freiheitsbeschränkende Massnahmen.....	16
	F6 weitere Messthemen	17
	A) BDI – Becks Depression Inventory	17
	B) PPM Partizipatives Produktivitätssystem	18
H	Verbesserungsaktivitäten und -projekte	20
	H1 Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards.....	20
	H2 Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte 2013.....	20
	H3 Ausgewählte Qualitätsprojekte	22
I	Schlusswort und Ausblick.....	24

A Einleitung

Vorwort H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken in der Schweiz haben ein hohes Qualitätsbewusstsein. Nebst der Durchführung von zahlreichen internen Qualitätsaktivitäten, nehmen sie an mehreren nationalen Messungen teil. In der Akutsomatik bzw. Psychiatrie erhoben die Spitäler und Kliniken im Berichtsjahr 2013 Qualitätsindikatoren gemäss dem Messplan des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) bereits zum dritten bzw. zweiten Mal. In der Rehabilitation begannen die flächendeckenden Messungen am 1. Januar 2013. Ausserdem wurden 2013 erstmals nationale Messungen bei Kindern- und Jugendlichen in der Akutsomatik und Psychiatrie durchgeführt.

Die Sicherheit für Patienten und Patienten ist ein wesentliches Kriterium der Behandlungsqualität. Die Stiftung Patientensicherheit Schweiz lancierte 2013 die nationalen Pilotprogramme „progress! Patientensicherheit Schweiz“. Diese sind Bestandteil der Qualitätsstrategie des Bundes für das Schweizerische Gesundheitswesen und werden vom Bundesamt für Gesundheit finanziert. Die ersten beiden Programme fokussieren auf die Sicherheit in der Chirurgie und die Sicherheit der Medikation an Schnittstellen.

Im Gesundheitswesen sind Transparenz und Vergleichbarkeit wesentliche Grundlagen für eine Steigerung der Qualität. Die von H+ empfohlene und von einigen Kantonen geforderte Veröffentlichung von Qualitätsberichten ist sinnvoll. Wir hoffen, Ihnen mit dem Qualitätsbericht 2013 der Privatklinik Wyss AG wertvolle Informationen liefern zu können.

Qualität in der Privatklinik Wyss AG

Mit Gründungsjahr 1845 ist die Privatklinik Wyss die älteste psychiatrische Privatklinik der Schweiz und in sechster Generation im Privatbesitz der Gründerfamilie und seit 2012 Listenspital des Kantons Bern. Sie ist als erste psychiatrische Klinik Mitglied der Swiss Leading Hospitals (SLH) geworden (Re-Zertifizierung 2013).

Das breite Spektrum an Angeboten ermöglicht eine integrierte psychiatrisch-psychotherapeutische Behandlung, die auf die Bedürfnisse des Einzelnen abgestimmt ist. Die Behandlungsschwerpunkte umfassen u.a. affektive Störungen, Angst- und Zwangsstörungen, Alkohol- und Medikamentenabhängigkeit, Burnout und Psychoonkologie. Zusätzlich zu den 86 Betten erlauben zwei Tageskliniken und zwei ambulante Dienste (in Bern bzw. Biel) eine optimale Behandlungskontinuität.

Die Privatklinik Wyss hat sich vor über zehn Jahren für ein Q-System nach dem EFQM-Modell (European Foundation of Quality) entschieden. 2012 erfolgte die vierte Begutachtung durch externe Assessoren anhand einer ausführlichen Selbstanalyse und eines zweitägigen Vor-Ort-Besuchs (u.a. mit verschiedenen Mitarbeitenden-Interviews). Die Klinik beteiligte sich am ANQ-Pilotprojekt, hat aber bereits in dessen Vorfeld ab 2007 verschieden skalierte Ergebnismessungen eingeführt, u.a. auch als Pilotklinik im Projekt KIQ (nationale Koordinations- und Informationsstelle für Qualitätssicherung). Als erste psychiatrische Klinik in der Schweiz hat sie das Umweltmanagementsystem nach ISO 14001-2004 zertifizieren lassen und im Jahr 2013 eine erfolgreiche Re-Zertifizierung erreicht. Damit arbeitet sie kontinuierlich an der Optimierung umweltrelevanter Prozesse und minimiert Umweltbelastungen wo immer dies möglich und sinnvoll ist. Die Privatklinik Wyss beteiligt sich als Pilotklinik am Projekt TARPSY im Auftrag der SwissDRG an der Erarbeitung eines leistungsorientierten Tarifsystems für die stationäre Psychiatrie.

B

Qualitätsstrategie

B1 Qualitätsstrategie und -ziele

Das Qualitätsmanagement orientiert sich am Fokus der Business Excellence nach dem EFQM-Modell, ergänzt durch die Vorgaben des SLH-Labels, ausgerichtet auf die Vision einer führenden psychiatrischen Privatklinik, welche eine spezialisierte stationäre Behandlung mit hoher zwischenmenschlicher Betreuungsqualität bietet. Entsprechend ihrer Mission richtet die Privatklinik Wyss ihre Dienstleistung primär auf die stationäre Behandlung von Zusatzversicherten und Grundversicherten, die Ausbildung von Lernenden in Gesundheitsberufen und eine Positionierung als erfolgreiche und innovative Unternehmung. Zu ihren wesentlichen strategischen Zielen zählen u.a. der aktive Einbezug der Patienten, die Zufriedenheit der Zuweiser, Partnerschaften mit Kostenträgern, Schwerpunktbildung durch Priorisierung, Spezialisierung und Optimierung von Behandlungsprozessen, eine Führungskultur von Kooperation und Partizipation, zukunftsorientiertes Management von Finanzen und Infrastruktur.



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

B2 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2013

- Zweite SLH-Re-Zertifizierung mit externen Assessoren
- Einführung der kontinuierlichen Patientenbefragung mit MüPF-Fragebogen
- Wechsel der Mitarbeiterbefragung von ehemals FAST (Uni Neuchâtel) zu neuem Anbieter icommit (Swiss Arbeitgeber-Award) und Mitarbeit beim Aufbau der Benchmarkgruppe Mitarbeiterzufriedenheit

B3 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2013

- Re-Zertifizierung durch Swiss Leading Hospitals
- Evaluation eines neuen benchmarkunterstützenden Tools zur Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung und Durchführung der Befragung
- Wechsel der Patientenzufriedenheits-befragung
- Aufbau und Vorbereitungsarbeiten eines KIS (Klinikinformationssystem) mit Pilotprojekt - vorgesehene Einführung 2014

B4 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Zielkaskadierung der Strategie
- Zertifizierungen wie z.B. REKOLE (Rechnungswesen Spitäler) nach H+, SLH, EFQM
- Entwicklung eines Prozessmanagements
- Überarbeitung und Ausbau des Q-Handbuchs
- Überarbeitung des PPM-Messsystems (Partizipatives Produktivitätsmanagement)

B5 Organisation des Qualitätsmanagements

Das aktuelle **Organigramm** ist auf dem Internet aufgeschaltet.

http://www.privatklinik-wyss.ch/about/about_13.html

<input type="checkbox"/>	Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten.	
<input type="checkbox"/>	Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.	
<input type="checkbox"/>	Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.	
<input checked="" type="checkbox"/>	Andere Organisationsform: Stabsstellen der Ärztlichen Direktion (bzw. der Direktion Dienste und Betriebe)	
Für obige Qualitätseinheit stehen insgesamt	90 %	Stellenprozentage zur Verfügung.

B6 Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Titel, Vorname, NAME	Telefon (direkt)	E-Mail	Stellung / Tätigkeitsgebiet
Lisa Bachofen	031 868 36 35	l.bachofen@privatklinik-wyss.ch	Qualitätsverantwortliche
Fritz Boss	031 868 36 88	f.boss@privatklinik-wyss.ch	Umweltschutzbeauftragter
Kaspar Kellenberger	031 868 33 89	k.kellenberger@privatklinik-wyss.ch	ANQ-Vertreter, Verantwortlicher Outcome-Messungen
Thomas Kristlbauer	031 868 33 31	t.kristlbauer@privatklinik-wyss.ch	SIBE – Sicherheitsbeauftragter



Betriebliche Kennzahlen und Angebot

Die Angaben zur Struktur und zu den Leistungen des Spitals vermitteln einen **Überblick** über die Grösse des Spitals und sein Angebot.

Unter diesem Link finden Sie den aktuellen Jahresbericht aufgeschaltet:

http://www.privatlinik-wyss.ch/about/about_14.html

Weitere Informationen über unser medizinisches, therapeutisches und spezialisiertes Leistungsangebot finden Sie unter: www.spitalinformation.ch → Spitalsuche → Regionale Suche → Klinikname → Privatlinik Wyss AG → Kapitel „Leistungen“.

Spitalgruppe					
<input type="checkbox"/>	Wir sind eine Spital- / Klinikgruppe mit folgenden Standorten:	und folgendem Angebot:			
		Akutsomatik	Psychiatrie	Rehabilitation	Langzeitpflege
	Münchenbuchsee, stationär	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Münchenbuchsee, Tagesklinik	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Bern, Ambulatorium	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Biel, Ambulatorium	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C1 Angebotsübersicht

Angebotene medizinische Fachgebiete	An den Standorten	Zusammenarbeit im Versorgungsnetz (mit anderen Spitälern / Institutionen, Belegärzten etc.)
Psychiatrie und Psychotherapie	Münchenbuchsee, Bern, Biel	Sonnenhofspital und Engeriedspital, der Lindenhofgruppe Bern Hirslanden Salem-Spital Bern Tiefenauspital – Spitalnetz Bern Privatlinik Linde Biel

Heilungsprozesse sind komplex und bedürfen zahlreicher therapeutischer Leistungen, die als Ergänzung zum ärztlichen und pflegerischen Fachwissen die Genesung optimal unterstützen.

Angebotene therapeutische Spezialisierungen	An den Standorten	Zusammenarbeit im Versorgungsnetz (mit anderen Spitälern / Institutionen, niedergelassenen Therapeuten etc.)
Ergotherapie	Münchenbuchsee	
Ernährungsberatung	Münchenbuchsee, Bern	
Physiotherapie	Münchenbuchsee	
Psychotherapie	Münchenbuchsee, Bern, Biel	
Psychoonkologie	Münchenbuchsee, Bern	Engeriedspital der Lindenhofgruppe Bern
Ambulante Psychiatrie/ Psychotherapie	Münchenbuchsee, Bern, Biel	
Mutter-Kind-Hospitalisation	Münchenbuchsee	
Konsiliar- und Liaisondienste	Münchenbuchsee,	Sonnenhofspital und Engeriedspital, der

	Bern, Biel	Lindenhofgruppe Bern, Hirslandenkliniken Bern: Klinik Beau Site und Salemspital, Privatklinik Linde
Psychologische Abklärung von Bariatrie Eingriffen	Münchenbuchsee, Bern	Tiefenauspital Spitalnetz Bern

Angebote Gruppentherapie	An den Standorten	stationär	ambulant und teilstationär
Gruppenprogramm Abhängigkeitserkrankungen	Münchenbuchsee	x	
Gruppenprogramm psychische Erkrankungen im Alter	Münchenbuchsee, Bern	x	x
Gruppenprogramm Angst und Zwangserkrankungen	Münchenbuchsee, Bern	x	x
Gruppenprogramm Angst bei Krebserkrankungen	Bern		x
Gruppenprogramm Burnout	Münchenbuchsee	x	x
Gruppenprogramm Essstörungen	Münchenbuchsee	x	x
Gruppenprogramm emotionale Kompetenz	Münchenbuchsee Salemspital Bern	x	x
Gruppenprogramm soziale Kompetenz	Bern, Münchenbuchsee	x	x
Angebote therapeutische Ateliers	An den Standorten	stationär	teilstationär
Holzatelier	Münchenbuchsee	x	x
Steinatelier	Münchenbuchsee	x	x
Gestaltungsatelier	Münchenbuchsee	x	x
Töpferei-Atelier	Münchenbuchsee	x	x
Weitere therapeutische Angebote	An den Standorten	stationär	teilstationär
Körpertherapie	Münchenbuchsee	x	x
Physiotherapie	Münchenbuchsee	x	
MTT medizinische Trainingstherapie	Münchenbuchsee	x	
Progressive Muskelentspannung nach Jacobsen	Münchenbuchsee	x	x
Ohrakupunktur	Münchenbuchsee	x	
Maltherapie	Münchenbuchsee	x	
Kunsttherapie	Münchenbuchsee	x	x
Musiktherapie	Münchenbuchsee	x	x
Tiergestützte Therapie	Münchenbuchsee	x	
Weitere unterstützende Angebote	An den Standorten	stationär	teilstationär
Sozialberatung	Münchenbuchsee	x	x
Ernährungsberatung	Münchenbuchsee	x	x
Freizeitgestaltung	Münchenbuchsee	x	
Einbezug Angehöriger	Münchenbuchsee	x	x

C2 Kennzahlen 2013

Die Kennzahlen 2013 finden Sie unter diesem Link im aktuellen Jahresbericht:

http://www.privatklinik-wyss.ch/about/about_14.html

Bemerkung

C3 Kennzahlen Psychiatrie 2013

Kennzahlen ambulant				
	Anzahl durchgeführte Behandlungen (Fälle)	Anzahl angebotene Betreuungsplätze	durchschnittliche Behandlungsdauer in Tagen	geleistete Pflergetage
ambulant	1'510	---	---	---
Psychotherapie-tagesklinik	63	12	38.5	2'565.5
Strukturtagesklinik	125	60	-	2'370
Kennzahlen stationär				
	verfügbare Betten	Anzahl behandelter Patienten	durchschnittliche Aufenthaltsdauer in Tagen	geleistete Pflergetage
stationär	86	712	47.9	29'584
Fürsorgerische Unterbringung bei Eintritt (unfreiwilliger Eintritt)	---			

Hauptaustrittsdiagnose stationär			
ICD-Nr.	Diagnose	Anzahl Patienten	In Prozent
F0	Organische, einschliesslich symptomatischer psychischer Störungen	3	0
F1	Psychische Störungen und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen	50	8%
F2	Schizophrenie, schizotype und wahnhaftige Störungen	31	5%
F3	Affektive Störungen	441	69%
F4	Neurotische Störungen, Belastungs- und somatoforme Störung	97	15%
F5	Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen	6	1%
F6	Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen	11	2%
	Nicht zugeordnet	1	0%
	Total	640	100%

Hauptaustrittsdiagnose Tagesklinik			
ICD-Nr.	Diagnose	Anzahl Patienten	In Prozent
F0	Organische, einschliesslich symptomatischer psychischer Störungen	0	0
F1	Psychische Störungen und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen	2	4%
F2	Schizophrenie, schizotype und wahnhaftige Störungen	0	0%
F3	Affektive Störungen	40	74%
F4	Neurotische Störungen, Belastungs- und somatoforme Störung	11	20%
F5	Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen	0	0%
F6	Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen	0	0%
	Nicht zugeordnet	1	2%
	Total	54	100%

D

Zufriedenheitsmessungen

Beim Vergleich von Zufriedenheitswerten verschiedener Spitäler ist Vorsicht geboten. Es können nur Spitäler miteinander verglichen werden, welche die Zufriedenheit nach der gleichen Methodik messen (Messinstrument, Vorgehensweise → Siehe dazu Informationen für das Fachpublikum) und eine ähnliche Struktur haben (Grösse, Angebot → Siehe dazu Kapitel C betriebliche Kennzahlen und Angebot).

D1 Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit

Die Messung der Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Patienten (resp. Bewohner) das Spital (resp. Institution) und die Betreuung empfunden haben.

Wird die Patientenzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja , unser Betrieb misst die Patientenzufriedenheit.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2013 wurde eine Messung durchgeführt.		
	Die letzte Messung erfolgte im Jahr:	2012	Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr: 2014
An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Befragung durchgeführt?			
<input type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten: Münchenbuchsee
<input type="checkbox"/>	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen: stationäre Patienten
Messergebnisse der letzten Befragung MüPF stationär 2013			
	Zufriedenheits-Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen	
Gesamter Betrieb	6.08 von 7.00 Punkten	Zufriedenheit Durchschnitt MüPF-Kliniken 5.66 Punkte Im Vergleich mit 12 teilnehmenden Kliniken erreicht die Privatklinik Wyss sehr gute Ergebnisse, die fast ausnahmslos über dem Durchschnitt liegen. Dabei zählt die Privatklinik Wyss zu den drei Bestplatzierten.	
	Resultate pro Bereich	Zufriedenheitswert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Spitälern verglichen (Benchmark).		

Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung				
<input type="checkbox"/> Mecon <input type="checkbox"/> Picker <input type="checkbox"/> PEQ <input checked="" type="checkbox"/> MüPF(-27) <input type="checkbox"/> POC(-18) <input type="checkbox"/> PZ Benchmark	<input type="checkbox"/> Anderes externes Messinstrument			
	Name des Instrumentes	MüPF - Münsterlinger Fragebogen zur Patientenzufriedenheit	Name des Messinstitutes	Dr. Bernhard Bührlen, Research Institut Universitäre Psychiatrische Dienste Basel
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle Patienten mit stationärem Aufenthalt		
	Ausschlusskriterien	keine		
Anzahl vollständige und valide Fragebogen		187 MüPF stationär		
Rücklauf in Prozenten		39.04%	Erinnerungsschreiben?	<input checked="" type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja

Kritik und Lob der Patienten liefern den Betrieben- zusätzlich zu den Patienten-Zufriedenheits-Messungen – konkrete Hinweise, worin sie sich weiter verbessern können. Deshalb haben viele Spitäler ein Beschwerdemanagement oder eine Ombudsstelle eingerichtet.

Hat ihr Betrieb ein Beschwerdemanagement oder eine Patienten-Ombudsstelle?	
<input type="checkbox"/>	Nein , unser Betrieb hat kein Beschwerdemanagement / keine Ombudsstelle.
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja , unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle .
Bezeichnung der Stelle	Beschwerdemanagement
Name der Ansprechperson	Lisa Bachofen
Funktion	Verantwortliche Qualität
Erreichbarkeit (Telefon, Mail, Zeiten)	Tel. +41 (0) 31 868 33 33 l.bachofen@privatklinik-wyss.ch
Bemerkungen	Von 186 „Meinungskarten“ enthalten 123 Lob, 50 Karten Verbesserungsvorschläge und 49 Karten Hinweise auf Unzufriedenheiten. Letztere haben verschiedene Verbesserungsaktivitäten (wie Beheben von TV-Betriebsstörungen oder Anpassungen in den Menüplänen) ausgelöst.

D2 Angehörigenzufriedenheit

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

Wird die Angehörigenzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Nein , unser Betrieb misst nicht die Angehörigenzufriedenheit.		
Begründung	Die letzten Befragungen 2008 führten zu einer Verlagerung der Tätigkeiten für Angehörige zu öffentlichen Informationsvorträgen, die nun wesentlich besser besucht sind als spezielle Anlässe auf dem Klinikareal. Die Patientenbefragung enthält eine Frage zur Angehörigenzufriedenheit, die auf hohe Zufriedenheit schliessen lässt.		
<input type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2013 wurde keine Messung durchgeführt.		
Die letzte Messung erfolgte im Jahr:	2008	Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr:	xx

D3 Mitarbeiterzufriedenheit

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

Wird die Mitarbeiterzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja , unser Betrieb misst die Mitarbeiterzufriedenheit.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja. Im Berichtsjahr 2013 wurde eine Messung durchgeführt.		
An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Befragung durchgeführt?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... ·	<input type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten:

Messergebnisse der letzten Befragung		
	Zufriedenheits- Wert auf einer Skala von 10-100 Punkten	Teilnehmerquote/Rücklauf 64%
Resultate	Zufriedenheitswert	Benchmarkdurchschnitt Psychiatrie
Persönliche Einstellung: In den meisten Dimensionen liegt die Privatklinik Wyss mit 74-82 Punkten zwischen 1 und 7 Punkten über dem Benchmarkdurchschnitt Psychiatrie.		
Weiterempfehlung	82	+2 über Durchschnitt
Commitment	78	+1 über Durchschnitt
Zufriedenheit	77	+4 über Durchschnitt
keine Resignation	75	+/- Durchschnitt
Attraktivität	74	+7 über Durchschnitt
(Arbeits-)Organisatorische Rahmenbedingungen: In nahezu allen Dimensionen liegt die die Privatklinik Wyss zwischen 1 und 10 Punkten über dem Benchmarkdurchschnitt Psychiatrie.		
Patienten- und Kundenorientierung	87	+9 über Durchschnitt
Arbeitsinhalt	85	+4 über Durchschnitt
Arbeit und Freizeit	76	+10 über Durchschnitt
Strukturen/Abläufe	76	+8 über Durchschnitt
Zusammenarbeit	72	+8 über Durchschnitt
Gesundheit	73	+9 über Durchschnitt
<input checked="" type="checkbox"/> Die Messergebnisse werden mit jenen von 9 anderen psychiatrischen Kliniken (2709 Rückmeldungen, Rücklauf 63%) verglichen (Benchmark).		

Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung			
<input checked="" type="checkbox"/> Externes Messinstrument			
Name des Instrumentes	Mitarbeiterbefragung Arbeitgeberaward	Name des Messinstitutes	icommit, Poststr. 35 8700 Künsnacht

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Mitarbeiter	Einschlusskriterien	Ab Anstellungsgrad von 10%	
	Ausschlusskriterien	Weniger als 10% Anstellungsgrad	
Anzahl vollständige und valide Fragebogen		160	
Rücklauf in Prozenten		64%	Erinnerungsschreiben? <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/> Ja

Verbesserungsaktivitäten			
Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit
Projekte im Gesundheitsmanagement	Stressreduktion - auch psychischer Art	Ganze Klinik	Schulung Altersvorsorge, Wandertag 2013
OE-Massnahmen	Weiterbildungen und Events	Alle Bereiche	OE-Halbtage Nov. 2013

D4 Zuweiserzufriedenheit

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

Wird die Zuweiserzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
<input checked="" type="checkbox"/> Ja , unser Betrieb misst die Zuweiserzufriedenheit.			
<input checked="" type="checkbox"/> Im Berichtsjahr 2013 wurde allerdings keine Messung durchgeführt.			
Die letzte Messung erfolgte im Jahr:		2007	Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr:
			2014/15
Hinweis: Resultate Amslerbe- fragung 2010	externe Befragung betreffend verschiedener psychiatrischer Kliniken im Kanton Bern <i>Privatklinik Wyss erhält generell die Noten: gut bis sehr gut:</i> Informationen: 92% gut Behandlung: 100% gut Als kritischer Punkt ergibt sich die Verfügbarkeit freier Betten, welche von fast 90% als höchstens mittelmässig befriedigend beurteilt wird.		

E

Nationale Qualitätsmessungen ANQ

Im Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) sind der Spitalverband H+, die Kantone, der Verband der Krankenkassen santésuisse und die eidgenössischen Sozialversicherer vertreten. Zweck des ANQs 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 Qualitätsmessungen werden in den stationären Abteilungen der Fachbereichen Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation durchgeführt.

Der ANQ veröffentlicht gewisse Messergebnisse vorerst noch in pseudonymisierter Form, da die Datenqualität noch nicht in ausreichendem Masse gegeben ist. Den Spitälern und Kliniken ist es selbst überlassen, ob sie ihre Ergebnisse in diesem Qualitätsbericht, publizieren möchten. Bei solchen Messungen besteht die Option auf eine Publikation zu verzichten.

E2 ANQ-Indikatoren Psychiatrie

Am 1. Juli 2012 starteten die nationalen Qualitätsmessungen in den psychiatrischen Kliniken. Die ANQ-Messvorgaben gelten für alle Bereiche der stationären Versorgung (inkl. psychiatrischer Abteilungen eines akutsomatischen Spitals, Psychosomatik, spezialisierte Suchtkliniken und Gerontopsychiatrie), nicht jedoch für Tageskliniken und ambulante Angebote. Bei allen Patienten 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. Zusätzlich werden freiheitsbeschränkende Massnahmen erhoben, insofern eine Klinik solche einsetzt.

Weiterführende Informationen: www.anq.ch/psychiatrie

Messbeteiligung			
Der Messplan 2012 des ANQs beinhaltet folgende Qualitätsmessungen und -auswertungen für die stationäre Psychiatrie:	Unser Betrieb nahm an folgenden Messthemen teil:		
	Ja	Nein	Dispens
Erwachsenenpsychiatrie			
Messung der Symptombelastung mittels HoNOSAdults	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Messung der Symptombelastung mittels BSCL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erhebung der Freiheitsbeschränkenden Massnahmen mittels EFM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bemerkung			

Informationen für das Fachpublikum	
Auswertungsinstanz	Evaluation Research Institute der Universitären Psychiatrischen Kliniken (UPK) Basel

Da die Psychiatriekliniken sehr unterschiedliche Patientengruppen haben, lassen sich die klinikindividuellen Messergebnisse nur punktuell vergleichen. Nationale Vergleichswerte von Kliniken finden sich im Nationalen Vergleichsbericht Outcome des ANQ: www.anq.ch/psychiatrie

National vergleichende Messergebnisse
Der nationale Vergleichsbericht Outcome (Messungen 2013) wird im Herbst 2014 auf der ANQ Webseite veröffentlicht: www.anq.ch/psychiatrie

E2-1 Erwachsenenpsychiatrie

Die nationalen Qualitätsmessungen in der stationären Erwachsenenpsychiatrie erfolgen seit dem 1. Juli 2012.

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle stationären Patienten der Erwachsenenpsychiatrie (Vollerhebung)
	Ausschlusskriterien	Patienten der Kinder- und Jugendpsychiatrie
Bemerkung		

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2012 die Messung durchgeführt?			
<input type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten: Klinik in Münchenbuchsee alle stationären Patienten
<input checked="" type="checkbox"/>	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:

Symptombelastung mittels HoNOSAdults

HoNOSAdults (Health of the Nation Outcome Scales) misst die Veränderung der Symptombelastung eines Patienten mittels 12 Items. Die Erhebung basiert auf der Befunderhebung der Fallführenden (Fremdbewertung).

Klinikindividuelle Ergebnisse			
HoNOS Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	Standardabweichung (+/-)	Maximal mögliche Verschlechterung ¹	Maximal mögliche Verbesserung
5.92	4.96	- 48 Punkte	+ 48 Punkte
Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen			
<input type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.			
Begründung			

¹ Eine mögliche Verschlechterung resp. mögliche Verbesserung bezieht sich beim HoNOS auf den Vergleich von Eintritts- und Austrittserhebung, und zwar aus Sicht des/der Behandelnden. Tritt eine Verbesserung zwischen Ein- und Austritt ein, so steigt die Anzahl an Punkten, tritt eine Verschlechterung ein, so fällt die Anzahl der Punkte. „- 48 Punkte“ treten dann ein, wenn ein Behandelnder bei Eintritt den Patienten komplett ohne Symptome einschätzt und bei Austritt bei allen 12 symptombezogenen HoNOS-Fragen eine totale Verschlechterung einschätzt. „+ 48 Punkte“ treten dann ein, wenn ein Behandelnder den Patienten bei Klinikeintritt maximal symptombelastet und bei Klinikaustritt als vollständig unbelastet erachtet.

Symptombelastung mittels BSCL

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

Klinikindividuelle Ergebnisse			
BSCL Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	Standardabweichung (+/-)	Maximal mögliche Verschlechterung ²	Maximal mögliche Verbesserung
33.55	29.36	- 212 Punkte	+ 212 Punkte
Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen			
<input type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.			
Begründung			

² Eine mögliche Verschlechterung resp. mögliche Verbesserung bezieht sich beim HoNOS auf den Vergleich von Eintritts- und Austrittserhebung, und zwar aus Sicht des/der Behandelnden. Tritt eine Verbesserung zwischen Ein- und Austritt ein, so steigt die Anzahl an Punkten, tritt eine Verschlechterung ein, so fällt die Anzahl der Punkte. „- 48 Punkte“ treten dann ein, wenn ein Behandelnder bei Eintritt den Patienten komplett ohne Symptome einschätzt und bei Austritt bei allen 12 symptombezogenen HoNOS- Fragen eine totale Verschlechterung einschätzt. „+ 48 Punkte“ treten dann ein, wenn ein Behandelnder den Patienten bei Klinikeintritt maximal symptombelastet und bei Klinikaustritt als vollständig unbelastet erachtet.

F Weitere Qualitätsmessungen im Berichtsjahr 2013

F4 Freiheitsbeschränkende Massnahmen

Messthema	Freiheitsbeschränkende Massnahmen
Was wird gemessen?	Dokumentation der Intensität von Isolation und Fixierung (Intensität = Häufigkeit * Dauer pro Fall) sowie Dokumentation der Häufigkeit von Zwangsmedikation oral, Zwangsmedikation Injektion, Sicherheitsmassnahmen im Stuhl und Sicherheitsmassnahmen im Bett.

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2013 die Messung durchgeführt?			
<input type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten: Münchenbuchsee, stationär
<input type="checkbox"/>	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:

Messergebnisse	
Freiheitsbeschränkende Massnahmen	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Vorübergehender Aufenthalt im geschlossenen Isolierzimmer	0.8%
Bemerkung	
Die Privatklinik Wyss führt grundsätzlich alle Abteilungen offen	
<input type="checkbox"/>	Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Spitälern verglichen (Benchmark).

F6 weitere Messthemen

A) BDI – Becks Depression Inventory

Messthema	Beschwerden und Depressivität BDI
Was wird gemessen?	Ausmass der Depressivität bei Eintritt, Verlauf und Austritt – Selbstbeurteilung des Patienten

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2013 die Messung durchgeführt?			
<input type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten: Münchenbuchsee stationär
<input type="checkbox"/>	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:

Messergebnisse BDI

Messergebnisse	
Messthema	Wertung der Ergebnisse
Effektstärke der Behandlung der Depressivität im Vergleich von Eintritt und Austritt	.Effektstärke 0.94
Bemerkung	
Die Privatklinik Wyss verwendet den BDI seit 2008 (Effektstärkenskala: 0.3 = kleine Effektstärke, 0.5 = mittlere Effektstärke, 0.8 = grosse Effektstärke)	
<input checked="" type="checkbox"/> Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Spitalern verglichen (Benchmark).	

Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2013			
<input type="checkbox"/>	Das Instrument wurde betriebsintern entwickelt.	Name des Instrumentes:	BDI - Becks Depression Inventory 1961 nach Aaron T. Beck, Selbstbewertungsbogen
<input checked="" type="checkbox"/>	Das Instrument wurde von einer betriebsexternen Fachinstanz entwickelt.	Name des Anbieters / der Auswertungsinstanz:	Evaluation Research Unit der Universitäre Psychiatrische Kliniken UPK Basel

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle Patienten mit stationärem, teilstationärem und ambulanten Aufenthalt
	Ausschlusskriterien	Mangelnde Deutschkenntnisse, Demenz, schwere somatische Beeinträchtigung, akute Psychose, Ablehnung
Anzahl der tatsächlich untersuchten Patienten		Eintritt 551, Austritt: 416
Bemerkung		

B) PPM Partizipatives Produktivitätssystem

PPM ist eine gemeinsame Entwicklung eines internen flexiblen Feedbacksystems der Privatklinik Wyss zusammen mit der Universität Neuchâtel nach Pritschar, Kleinbeck, Schmidt. Es ist seit 1997 grundlegendes Messsystem der Privatklinik Wyss. In enger Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden werden Kriterien für das massgeschneiderte Feedback erarbeitet. Im Jahr 2013 wurden die **Lieferantenbeziehungen** und die Qualität der **Rapporte** gemessen,

Zudem beteiligen sich unsere Assistenzärzte an den **FMH-Messungen** zur Beurteilung der **Ausbildungsqualität** unserer Klinik.

B-1 - Lieferantenbeziehung

Messthema	Lieferantenbeziehung
Was wird gemessen?	Ausmass der Zufriedenheit unserer Lieferanten

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2013 die Messung durchgeführt?			
<input type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten:
<input type="checkbox"/>	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:
			Direktion Dienste und Betriebe sowie Stabsdienste

Messergebnisse	
Messthema	Wertung der Ergebnisse
Lieferantenbeziehung	Generell sehr hohe Zufriedenheit
<input checked="" type="checkbox"/>	Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse
Begründung	Die Befragung diente internen Entwicklungsprozessen
Bemerkung	
Die Privatklinik Wyss verwendet das Messsystem PPM seit 1997.	
<input type="checkbox"/>	Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Spitälern verglichen (Benchmark).

B-2 - Rapporte

Messthema	Zufriedenheit mit dem internen Rapportwesen
Was wird gemessen?	Haupt- und Fachrapporte

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2013 die Messung durchgeführt?			
<input type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten:
<input type="checkbox"/>	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:
			Klinik Münchenbuchsee

Messergebnisse	
Messthema	Wertung der Ergebnisse
Interne Rapporte	
<input checked="" type="checkbox"/>	Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse
Begründung	Die Befragung diente internen Entwicklungsprozessen

Bemerkung

Die Privatlinik Wyss verwendet das Messsystem PPM seit 1997.

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

Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2013

<input checked="" type="checkbox"/>	Das Instrument wurde betriebsintern entwickelt	Name des Instrumentes:	PPM Partizipatives Produktivitätsmanagement
<input checked="" type="checkbox"/>	Das Instrument wurde von einer betriebsexternen Fachinstanz entwickelt.	Name des Anbieters / der Auswertungsinstanz:	Privatlinik Wyss – gemeinsame Entwicklung mit Universität Neuchâtel nach Pritschard, Kleinbeck, Schmidt

H Verbesserungsaktivitäten und -projekte

Die Inhalte aus diesem Kapitel sind teilweise auch unter www.spitalinformation.ch zu finden.

H1 Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards

Angewendete Norm	Bereich, der mit der Norm / Standard arbeitet	Jahr der ersten Zertifizierung	Jahr der letzten Rezertifizierung	Bemerkungen
EFQM 2010	gesamte Klinik	2001	2012	Punkte: 416 Externe Beurteilung durch Prof. Dr. Johannes Möller EFQM Lead Assessor, ehem. Vorstandsmitglied EFQM Brüssel und Dr. med. Inge Wolff EFQM-Assessorin.
Swiss Leading Hospitals (SLH)	gesamte Klinik	2006	2013	2. erfolgreiche Re-Zertifizierung
Umweltmanagement nach ISO 14001-2004	gesamte Klinik	2009	2013	jährliche Audits
Arbeitsicherheit H+ (EKAS-Richtlinien 5608)	gesamte Klinik	2009 Audit Branchenlösung	2009 Audit Branchenlösung	jährliche interne und externe Schulungen
Goût Mieux	Restaurant	2009	2013	WWF-Label für eine nachhaltige Küche mit mind. 60% Bioprodukten.
Natur & Wirtschaft	gesamte Klinik	2003	2010	Naturnahe Gestaltung des Areal

H2 Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte 2013

Hier finden Sie eine Auflistung der permanenten Aktivitäten sowie der laufenden Qualitätsprojekte, welche nicht bereits in vorhergehenden Kapiteln beschrieben wurden.

Aktivität oder Projekt (Titel)	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)
KIS-Projekt (Klinik-Informationen-System)	Evaluation und Einführung	gesamte Klinik	2012-2014
Pflegeassessment mit elektronischer Unterstützung	Umsetzung im KIS	Pflegedirektion	Jan – Nov. 2013
Patientenprozesse überarbeiten	Angepasste Kern-Prozesse für das KIS und den Alltag	gesamte Klinik	Erstellung bis 31.12.2013
Strategieplanung	Erarbeiten des Strategiekonzepts in Detailschritten	Klinikleitung	Ab 2012-2014
Bauplanung	Strategieumsetzung mit Neu- und Umbauten	Dienste und Betriebe	2013-2018

Wechsel zu laufender Patientenbefragung mit neuem Anbieter	Neues Auswertungsinstitut für den MüPF finden und Messung durchführen	Ärztliche Direktion	Vorbereitung und Start 7.7.2013
Gesundheitsmanagement	Sicherheit für ältere Arbeitnehmende Generationen besser verstehen Bike to Work	gesamte Klinik	Workshops und Events 2,5 Tage Juni 2013
Sicherheitsmanagement	Brandschutzsicherheit am offenen Feuer	Dienste und Betriebe	Pflichtausbildung mind. 0,5 Tage alle 5 Jahre
Umweltmanagementsystem nach ISO 14001:2004	Die Schonung unserer Ressourcen stand 2013 im Fokus des Umweltmanagementsystems. Die im Verlaufe des Jahres umgesetzten Massnahmen erwirkten bei sechs der neun Umweltkennzahlen eine erfreuliche Reduktion.	ganze Klinik	laufend
Symposium 2013	Zuweiser-Event	Ärztliche Direktion	24. Jan. 2013
Seitenwechsel	Einblick in Abläufe der Wirtschaft	Ärztliche Direktion und Pflegedirektion	
Förderung der Psychischen Gesundheit am Arbeitsplatz	Schulung von externen Coachs	Ärztliche Direktion	12. Nov. 2013
Öffentliche Vorträge und Filmpodien	Öffentlichkeitsarbeit	Ärztliche Direktion	11 Veranstaltungen 2013

Hat der Betrieb ein CIRS eingeführt?

Ja, unser Betrieb hat ein CIRS eingeführt.

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

Bemerkung

H3 Ausgewählte Qualitätsprojekte

In diesem Kapitel werden die wichtigsten, abgeschlossenen Qualitätsprojekte (auch zur Patientensicherheit) aus den Kapiteln D - F genauer beschrieben.

Projekttitel	SLH-Re-Zertifizierung	
Bereich	<input checked="" type="checkbox"/> internes Projekt	<input type="checkbox"/> externes Projekt (z.B. mit Kanton)
Projektziel	Übertreffen der Mindestpunktzahl für eine 2. Re-Zertifizierung im Excellencebereich der SLH-Kriterien	
Beschreibung	<p>Das SLH-Label basiert auf dem Excellence-Ansatz mit integrierten Ansprüchen an Organisation und Management, die mit anderen Qualitätsnormen korrespondieren wie z.B. ISO 9001. Die Bewertung wird von einer akkreditierten Zertifizierungsstelle durchgeführt im Auftrag der SLH-Kliniken.</p> <p>Zu SLH gehören 20 Privatspitäler und Kliniken, die in den Bereichen Akutmedizin, Rehabilitation und Psychiatrie sowohl erstklassige Medizin und Betreuung wie auch beste Hotellerie anbieten.</p>	
Projekttablauf / Methodik	Ähnliche Abwicklung wie ISO-9001 Audits mit Befragung und Begehung vor Ort, Prüfung der Dokumentation und kontinuierlichen Verbesserung mit 2-3 externen Auditoren.	
Einsatzgebiet	<input type="checkbox"/> mit anderen Betrieben. Welche Betriebe?	
	
	<input checked="" type="checkbox"/> Ganze Spitalgruppe resp. im gesamten Betrieb.	
	<input type="checkbox"/> Einzelne Standorte. An welchen Standorten?	
	
Einsatzgebiet	<input type="checkbox"/> einzelne Abteilungen. In welchen Abteilungen?	
	
Involvierte Berufsgruppen	Alle Bereiche und Abteilungen	
Projektelevaluation / Konsequenzen	Entwicklung eines integrierten Prozessmanagements	
Weiterführende Unterlagen	-	

Projekttitel	Anbieterwechsel der Patienten- und Mitarbeiterbefragung	
Bereich	<input checked="" type="checkbox"/> internes Projekt	<input type="checkbox"/> externes Projekt (z.B. mit Kanton)
Projektziel	Erweiterung des Benchmarkings mit branchenübergreifenden Vergleichen.	
Beschreibung	<p>Der Münsterlinger Fragebogen (MüPF) ist mit 27 Fragen und 12 Benchmarkkliniken einer der wichtigsten Psychiatrie-Fragebögen für die Patientenzufriedenheit in der Deutschschweiz mit wachsender Beteiligung weiterer Kliniken. Seit 2007 beteiligt sich die Privatklinik Wyss an den Benchmarktätigkeiten und wollte diese eher intensivieren. Dasselbe gilt für die Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung (MiZu), die ebenfalls mit der Universität Neuchâtel aufgebaut wurde, jedoch für Benchmarkergebnisse noch zu wenig Vergleichsmöglichkeiten lieferte. Mit der Wahl eines spezialisierten Anbieters konnte dieser Mangel behoben werden.</p>	
Projekttablauf / Methodik	<p>Gemeinsame Evaluation in mehreren Sitzungen der beteiligten Benchmarkkliniken zur Suche möglicher Anbieter, die eigene Befragungen anbieten oder den MüPF professionell auswerten können.</p> <p>Anschluss an den Swiss Arbeitgeberaward, um weiterreichende Benchmarkmöglichkeiten zu erhalten, was den Verzicht auf den derzeit mit entwickelten FAST-Fragebogen nach sich zog. Um zeitlich mit den anderen Kliniken am Benchmark beteiligt zu sein, zog die Privatklinik Wyss die Befragung um 1 Jahr vor.</p>	

Einsatzgebiet	<input checked="" type="checkbox"/> mit anderen Betrieben. Welche Betriebe?
	12 MüPF-Benchmarkkliniken und neuer Gruppe 9 Benchmarkkliniken Mitarbeiterzufriedenheit
	<input checked="" type="checkbox"/> Ganze Spitalgruppe resp. im gesamten Betrieb.
	<input type="checkbox"/> Einzelne Standorte. An welchen Standorten?

<input type="checkbox"/> einzelne Abteilungen. In welchen Abteilungen?	
.....	
Involvierte Berufsgruppen	Qualitätsmanagement
Projektelevaluation / Konsequenzen	Gemeinsam mit 12 MüPF-Kliniken und in Koordination mit den SLH-Kliniken wurde die gemeinsame Wahl gut geheissen.
Weiterführende Unterlagen	2014 wird eine einfache Homepage zur Information für Interessierte aufgebaut.

I

Schlusswort und Ausblick

Die Privatklinik Wyss kann 2013 erneut – und auch im Benchmarking – ihre hohe Qualität bestätigen und belegen (namentlich anhand einer SLH-Rezertifizierung oder Befragungen von Patienten bzw. Mitarbeitenden). Nach eingehenden Vorarbeiten im Laufe 2013 erfolgt 2014 die Einführung eines Klinikinformationssystems. Dessen 2014/2015 zu stabilisierender Betrieb wird eine wesentliche Grundlage für die vorgesehene, intensive Weiterentwicklung des Prozessmanagements bieten.

Die 2013 konzeptionell aufgenommene strategische Neuorientierung wird 2014 konsolidiert. Sie legt Richtung und Rahmen fest, innerhalb welcher die Privatklinik Wyss auch weiterhin exzellente Leistungen gewährleisten wird, als Listenspital mit öffentlichem Leistungsauftrag wie auch als eine der führenden Anbietenden von stationären Leistungen für Zusatzversicherte. Mit zwei teilstationären Angeboten leistet die Privatklinik Wyss zusätzlich einen Beitrag zur integrierten Versorgung: Für 2014 liegt hierzu auch ein kantonaler Leistungsauftrag vor.

Weitere Informationen sind zugänglich unter

http://www.privatklinik-wyss.ch/about/about_14.html.

Impressum

Herausgeber



Die Vorlage für diesen Qualitätsbericht wird von H+ herausgeben:

H+ Die Spitäler der Schweiz
Lorrainestrasse 4A, 3013 Bern

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/dienstleistungen/qualitaet_patientensicherheit/qualitaetsbericht



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

Beteiligte Gremien und Partner



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

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

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/servicenav/ueber_uns/fachkommissionen/qualitaet_akutsomatik_fkqa



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



Die Qualitätsmessungen des ANQs (de: Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken; fr: Association nationale pour le développement de qualité dans les hôpitaux et les cliniques) wurden aufgenommen und sind im Kapitel E beschrieben.

Siehe auch: www.anq.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). Die Begleitkommission Qualitätsempfehlung der SAMW prüft publizierte Qualitätsberichte und befürwortet die einheitliche Verwendung der strukturierten H+ Vorlage.