

Psychiatrische Klinik Zugersee
offen und herzlich

Qualitätsbericht 2008

Zentrum für Psychiatrie und Psychotherapie
Widenstrasse 55 CH-6317 Oberwil-Zug

Tel. 041 726 33 00 Fax 041 726 36 40
E-Mail: info@pkzs.ch



Nach den Vorgaben von



1 Inhaltsverzeichnis

| | | |
|------|--|----|
| 1 | Inhaltsverzeichnis | 2 |
| 2 | Einleitung..... | 3 |
| 3 | Betriebsangaben..... | 4 |
| 3.1 | Angebotsumfang | 4 |
| 3.2 | Kontaktangaben | 4 |
| 3.3 | Personalressourcen pro Berufsgruppe..... | 5 |
| 3.4 | Altersstatistik (BfS) | 6 |
| 4 | Leistungskennzahlen | 7 |
| 4.1 | Anzahl Fälle gesamt | 7 |
| 4.2 | Servicepopulation..... | 7 |
| 4.3 | Bettenauslastung..... | 7 |
| 4.4 | Spezialangebote..... | 7 |
| 4.5 | Weitere Leistungskennzahlen für stationäre Institutionen | 8 |
| 4.6 | Weitere Leistungskennzahlen für Tageskliniken..... | 8 |
| 4.7 | Diagnosen nach ihrer Häufigkeit bei Kindern..... | 9 |
| 4.8 | Diagnosen nach ihrer Häufigkeit bei Jugendlichen | 9 |
| 4.9 | Diagnosen nach ihrer Häufigkeit bei Erwachsenen..... | 10 |
| 4.10 | Diagnosen nach ihrer Häufigkeit in der Alterspsychiatrie | 10 |
| 5 | Strukturqualität..... | 11 |
| 5.1 | Q-Instrumente, Bemerkungen..... | 11 |
| 6 | Prozessqualität | 12 |
| 6.1 | Indikatoren | 12 |
| 6.2 | Angehörigenarbeit | 12 |
| 7 | Patientensicherheit | 13 |
| 8 | Ergebnisqualität..... | 14 |
| 8.1 | KIQ-Pilotprojekt Erwachsenenpsychiatrie..... | 14 |
| 8.2 | Gesamtzufriedenheit..... | 14 |
| 8.3 | Andere Qualitätsmessungen..... | 14 |
| 8.4 | Kommentare..... | 14 |
| 9 | Qualitätsaktivitäten..... | 15 |
| 9.1 | Q-Zertifizierungen oder angewendete Normen / Standard..... | 15 |
| 9.2 | Übersicht / Zusammenfassung von laufenden Aktivitäten..... | 15 |
| 9.3 | Übersicht über aktuelle Qualitäts-Projekte | 15 |
| 10 | Schlusswort und Ausblick | 16 |
| 11 | Ausgewählte Q-Projekte | 17 |
| 12 | Individuelle Anhänge | 18 |

2 Einleitung

Die Psychiatrische Klinik Zugersee in Zug-Oberwil, eine Institution der Barmherzigen Brüder, ist die Konkordatsklinik der Kantone Uri, Schwyz und Zug. Im Auftrag dieser drei Kantone deckt die Klinik die stationäre psychiatrische Grundversorgung der Bevölkerung dieser drei Kantone ab. Dies beinhaltet die Abklärung, Behandlung und fachspezifische Pflege für psychisch kranke Menschen aller Versicherungskategorien sowie die Behandlung psychiatrischer Notfälle und die stationäre Krisenintervention.

Die behindertengerecht ausgestattete Klinik verfügt über 124 Betten in hellen und modern eingerichteten Doppel- und Einzelzimmern. Sie verteilen sich auf drei Akutstationen mit je 20 Betten, eine offene Akutstation mit 12 Betten, eine Station für Depressionsbehandlung und Psychotherapie mit 16 Betten, eine Geronto-Akutstation mit 24 Betten und eine Geronto-Intensivstation mit 12 Betten.

Wir begegnen unseren Patientinnen und Patienten mit Respekt, Achtung und Wertschätzung und bieten ihnen eine individuell auf sie abgestimmte Behandlung und Pflege. Unsere Behandlungsformen orientieren sich am aktuellsten Stand der Wissenschaft. Sie bauen auf den Ressourcen der Patientinnen und Patienten auf und stärken diese in ihrer Autonomie.

Die Psychiatrische Klinik Zugersee bietet Menschen mit unterschiedlichen Belastungen und Erkrankungen Hilfe und Unterstützung. Der Psychotherapie und der Bezugspflege kommen hierbei ein hoher Stellenwert zu. Ausgangspunkt unserer Behandlungen sind die persönlichen Anliegen der Betroffenen, die in einen gemeinsam entwickelten Therapieplan aufgenommen werden. Die intensive Zusammenarbeit verschiedener spezialisierter Berufsgruppen sorgt für eine hohe Behandlungsqualität.

Wir bieten Menschen mit schweren Beziehungsstörungen, Suchterkrankungen, Besonderheiten im Gefühlserleben – sogenannte affektive Störungen – und auch bei Angsterkrankungen, psychisch bedingten körperlichen Beschwerden und anderen Schwierigkeiten aus dem gesamten Spektrum psychischer Störungen und psychiatrischer Erkrankungen eine angemessene und wirksame Behandlung.

Darüber hinaus sind speziell angepasste Behandlungen, d.h. sogenannt störungsspezifische Therapien in besonders geschulten Teams möglich bei:

Krisenintervention und psychiatrischer Akutbehandlung, Depressionen, Alkoholabhängigkeit, Alterspsychiatrische Behandlung und Demenzerkrankungen, Störungen des Icherlebens und Schizophrenie, Mutter-Kind Hospitalisation.

100 Jahre Psychiatrische Klinik Zugersee

Im September 2009 sind es 100 Jahre her seit der Einweihung des Sanatoriums Franziskusheim, heute Psychiatrische Klinik Zugersee. Dieses Jubiläum wird mit vielen Anlässen für die Fachwelt und die Öffentlichkeit gefeiert. Eine Festschrift und ein Kurzfilm runden das Jubeljahr ab. Detaillierte Informationen entnehmen Sie bitte den Angaben auf unserer Homepage (www.pkzs.ch).

Seit dem Bestehen der Klinik war nicht nur die fachspezifische Behandlung und Betreuung der Patientinnen und Patienten wichtig, sondern auch die Möglichkeit zur seelsorglichen und spirituellen Begleitung der kranken Menschen. Ein Rundgang mit verschiedenen Kraftorten innerhalb und ausserhalb der Klinik ist dabei entstanden. Die Eröffnung des Rundgangs und das Vorstellen des spirituellen Begleiters sind am 29. Mai 2009.

Teil A: Betriebsangaben

3 Betriebsangaben

3.1 *Angebotsumfang*

| Die Institution bietet folgende Angebote an: | | | |
|--|----------------------------------|------------|---|
| | Angebot | Bettenzahl | Bemerkungen |
| | Ambulant | 0 | Anschluss- und Übergangsbehandlungen sind möglich |
| | Aufsuchende Psychiatrie | 0 | |
| | Konsiliar- und Liaisondienst | 0 | |
| | Tagesklinik | 0 | Anschluss- und Übergangsbehandlungen sind möglich |
| X | Stationär: A + B (akut und reha) | 124 | |
| | Stationär: C (chronisch) | 0 | |

| Die Institution führt folgende Bereiche | | Bemerkungen |
|---|--|---|
| X | Erwachsenenpsychiatrie: 19 – 65 Jahre | Ab dem 18. Lebensjahr |
| X | Erwachsenenpsychiatrie: Alterspsychiatrie (ab 66 Jahren) | Alterspsychiatrie ab dem 60. Lebensjahr |
| X | Suchtbehandlung | |
| X | Andere ? → | Depressionsbehandlung & Psychotherapie (Station F6) |

| Der Betrieb hat volle Aufnahmepflicht | | Bemerkungen |
|---------------------------------------|----|-------------|
| X | ja | |

3.2 *Kontaktangaben*

| Q-Berichts-Team | Titel, Vorname, NAME | Telefon (direkt) | E-Mail |
|--|----------------------|------------------|--|
| Qualitätsverantwortlicher (Zust. in der Geschäftsleitung) | Dr. Claudius Condrau | 041 726 39 30 | claudius.condrau@pkzs.ch |
| Qualitätsbeauftragter oder -manager | dito | | |

3.3 Personalressourcen pro Berufsgruppe

| Stellen insgesamt... | Aufgliederung | Stellenetat | Bemerkungen |
|---|---------------|-------------|------------------------------|
| ... am Patienten (inkl. Pflege, medizinischer Support etc.): Stellen der Behandlung | total | 118.8 | Inkl. Labor / Apotheke (1.1) |
| ... bei Administration / zentralen Diensten & Betrieben | total | 55.2 | |
| Gesamte Anzahl Ausbildungsabschlüsse | Sek II | - | Z.Zt. nicht verfügbar |
| | Tertiärstufe | - | Z.Zt. nicht verfügbar |

| Ärzte (medizinisch und administrativ tätig) | Anzahl Stellen total | Anzahl Ärzte mit Facharztztitel FMH | Anzahl Stellen Ambulanz | Anzahl Stellen Tagesklinik | Anzahl Stellen Konsiliar- und Liaisondienst | Anzahl Stellen stationär |
|---|----------------------|-------------------------------------|-------------------------|----------------------------|---|--------------------------|
| Absolute Zahlen | 16.6 | 7 | 0 | 0 | 0 | 16.6 |

| Psychologen * | Anzahl Stellen total | Anzahl Psychologen mit Fachtitel FSP | Anzahl Stellen Ambulanz | Anzahl Stellen Tagesklinik | Anzahl Stellen Konsiliar- und Liaisondienst | Anzahl Stellen stationär |
|-----------------|----------------------|--------------------------------------|-------------------------|----------------------------|---|--------------------------|
| Absolute Zahlen | 4.6 | 3 | 0 | 0 | 0 | 4.6 |

* ohne PG-Stellen

| Pflegestellen: Absolute Zahlen | Anzahl Stellen total | Anzahl Stellen in der Ambulanz | Anzahl Stellen in der Tagesklinik | Anzahl Stellen stationär |
|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
| Dipl. Pflegefachperson HF | 55.8 | 0 | 0 | 55.8 |
| Dipl. Pflegefachperson FH | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Fachangestellte Gesundheit | 5 | 0 | 0 | 5 |
| Pflegepersonal ohne Diplom | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Sozialarbeiter | Anzahl Stellen total | Anzahl Stellen in der Ambulanz | Anzahl Stellen in der Tagesklinik | Anzahl Stellen stationär |
|-----------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
| Absolute Zahlen | 3 | 0 | 0 | 3 |

| Sozialpädagogen | Anzahl Stellen total | Anzahl Stellen in der Ambulanz | Anzahl Stellen in der Tagesklinik | Anzahl Stellen stationär |
|-----------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
| Absolute Zahlen | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Andere therapeutische Stellen: Welche Berufe (z. Bsp. Physio, Ergo, Logo, Psychomotorik etc.)? → | Körperorientierte Therapien: 1.8 Kunst- & Ausdruckstherapie: 2.1 Arbeitstherapie: 3.7 Musiktherapie: 0.6 | | | | |
|---|---|--------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|--|
| | Anzahl Stellen total | Anzahl Stellen in der Ambulanz | Anzahl Stellen in der Tagesklinik | Anzahl Stellen stationär | |
| Absolute Zahlen | 8.2 | 0 | 0 | 8.2 | |

3.4 Altersstatistik (BfS)

| Kategorie | Alter | Anzahl Patienten männlich ♂ | Anzahl Patientinnen weiblich ♀ |
|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| 1: Kinder | 0 bis vollendetes 13. Lebensjahr | 0 | 0 |
| 2: Jugendliche | 14 bis vollendetes 18. Lebensjahr | 9 | 14 |
| 3: Erwachsene | 19 bis vollendetes 65. Lebensjahr | 412 | 333 |
| 4: Erwachsene : Alterspsychiatrie | ab 66 | 53 | 85 |
| Gesamt | | 474 | 432 |

Teil B: Leistungen

4 Leistungskennzahlen

4.1 Anzahl Fälle gesamt

| | |
|--|------|
| Total Fälle ambulant | 0 |
| Total Fälle Tagesklinik | 42 |
| Total Fälle stationär | 1028 |
| Total Fälle Konsiliar- und Liaisondienst | 0 |

4.2 Servicepopulation

Unter Servicepopulation wird die Anzahl Einwohner im Einzugsgebiet der Institution verstanden (Bevölkerung in der Region oder im Kanton). Vor allem für Institutionen mit einem Grundversorgungsauftrag relevant.

| Bereich | Grösse der Servicepopulation | Bemerkungen |
|---------------------------------|------------------------------|--|
| Erwachsenenpsychiatrie ab 18 J. | 285'000 | Die PK Zugersee ist Konkordatsklinik für die Kantone Zug, Schwyz und Uri (285'000). Ausserdem bestehen vereinzelt Vereinbarungen / Verträge mit Ob- und Nidwalden und mit der Klinik Littenheid* (Kinder- + Jugendpsychiatrie für alle Konkordatsmitglieder und z.T. Erwachsenenpsychiatrie für den Kanton Schwyz). |

4.3 Bettenauslastung

| Abteilung | Anzahl Betten insgesamt | Auslastung (in %) im Berichtsjahr (2008) | Auslastung (in %) im Vorjahr (2007) |
|--------------|-------------------------|--|-------------------------------------|
| Ganze Klinik | 124 | 92.7% | 95.7% |

4.4 Spezialangebote

| Weitere Leistungsangebote | Nennung / Aufzählung |
|---------------------------|--|
| Spezialangebote | > Depressionen und affektive Störungen > Störungen des Icherlebens > schwere Beziehungsstörungen > Suchterkrankungen > Angsterkrankungen > Zwangsstörungen > Psychisch bedingte körperliche Beschwerden > Psychische Störungen im höheren Alter |

4.5 Weitere Leistungskennzahlen für stationäre Institutionen

| Kennzahl | Aufgliederung / Bezugsgrösse | Kennzahl Kinder- & Jugendpsychiatrie | Kennzahl Erwachsenenpsychiatrie ab 18 J. | Kennzahl für Alterspsychiatrie (ab 60 J.) |
|---|---|--------------------------------------|--|---|
| Anzahl Eintritte in Bezug auf Servicepopulation* | Anzahl Eintritte ----- 10'000 Einwohner | 0 | <u>745</u> 28.5 = 26.1 | <u>138</u> 28.5 = 4.8 |
| Anzahl Pflegetage pro Servicepopulation* | Anzahl Pflegetage ----- 10'000 Einwohner | 0 | <u>28'807</u> 28.5 = 1'011 | <u>13'251</u> 28.5 = 465 |
| durchschnittliche Aufenthaltsdauer | Anzahl Pflegetage ----- Summe aller Austritte (Endbestand) | 0 | <u>28'807</u> 713 = 40.4 | <u>6'807</u> 150 = 45.4 |
| <i>Kategorie A: Akutpsychiatrie *</i> | Anzahl Pflegetage | | | |
| durchschnittliche Aufenthaltsdauer | Anzahl Pflegetage ----- Summe aller Austritte (Endbestand) | n.v. | n.v. | <u>6'444</u> 57 = 113.1 * (Gerontointensiv) |
| <i>Kategorie B: Rehabilitation *</i> | Anzahl Pflegetage | | | |
| durchschnittliche Aufenthaltsdauer | Anzahl Pflegetage ----- Summe aller Austritte (Endbestand) | n.v. | | |
| <i>Kategorie C: Chronisch *</i> | Anzahl Pflegetage | | | |
| Bemerkungen | * Es besteht in der PK Zugersee keine Unterscheidung zwischen Akutpsychiatrie, Rehabilitation und chronisch. Nach dem 90. Tag wird eine reduzierte Akuttaxe erhoben. Ausserdem siehe 4.2. | | | |

4.6 Weitere Leistungskennzahlen für Tageskliniken

| Kennzahl | Aufgliederung / Bezugsgrösse | Kennzahl Kinder- & Jugendpsychiatrie | Kennzahl Erwachsenenpsychiatrie ab 18 J. | Kennzahl für Alterspsychiatrie (ab 65 J.) |
|--|--|--------------------------------------|--|---|
| Angebot für Servicepopulation | Anzahl geschätzte Plätze ----- 10'000 Einwohner | | | |
| Anzahl Eintritte in Bezug auf Servicepopulation | Anzahl Eintritte ----- 10'000 Einwohner | | | |
| Anzahl Behandlungen | Anzahl fakturierte Pauschalen | | | |
| durchschnittliche Aufenthaltsdauer | Anzahl Personen Tagesklinik ----- Anzahl fakturierte Pauschalen | | | |
| | Kommentar | | | |
| Allgemeine Bemerkungen | Es gibt zwar einige Fälle (siehe 4.1), aber keine eigene tagesklinische Einrichtung. | | | |

4.7 Diagnosen nach ihrer Häufigkeit bei Kindern

| Datenquelle | | | |
|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | Zahlen des Bundesamtes für Statistik | <input type="checkbox"/> | Eigene Erhebung |

| Rang | Anzahl Diagnosen | Anzahl Dia. männlich ♂ | Anzahl Dia. weiblich ♀ | ICD | ICD ausgeschrieben |
|------|------------------|------------------------|------------------------|-----|--------------------|
| 1 | 0 | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |

4.8 Diagnosen nach ihrer Häufigkeit bei Jugendlichen

| Datenquelle | | | |
|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | Zahlen des Bundesamtes für Statistik | <input type="checkbox"/> | Eigene Erhebung |

| Rang | Anzahl Diagnosen | Anzahl Dia. männlich ♂ | Anzahl Dia. weiblich ♀ | ICD | ICD ausgeschrieben |
|------|------------------|------------------------|------------------------|-----|--------------------|
| 1 | 0 | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |

4.9 Diagnosen nach ihrer Häufigkeit bei Erwachsenen

| Datenquelle | | | |
|-------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------|
| X | Zahlen des Bundesamtes für Statistik | <input type="checkbox"/> | Eigene Erhebung |

| Rang | Anzahl Diagnosen | Anzahl Dia. männlich ♂ | Anzahl Dia. weiblich ♀ | ICD | ICD ausgeschrieben |
|------|------------------|------------------------|------------------------|-----|--|
| 1 | 195 | 105 | 90 | F2 | Schizophrenie, schizotype und wahnhafte Störungen |
| 2 | 190 | 134 | 56 | F1 | Psychische und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen |
| 3 | 187 | 95 | 92 | F3 | Affektive Störungen |
| 4 | 74 | 32 | 42 | F4 | Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen |
| 5 | 43 | 19 | 24 | F6 | Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen |
| 6 | 16 | 9 | 7 | F0 | Organische, einschließlich symptomatischer psychischer Störungen |
| 7 | 12 | 6 | 6 | F7 | Intelligenzstörung |
| 8 | 9 | 7 | 2 | F9 | Verhaltens- und emotionale Störungen mit Beginn in der Kindheit und Jugend |
| 9 | 1 | 0 | 1 | F5 | Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen und Faktoren |
| 10 | | | | | |

4.10 Diagnosen nach ihrer Häufigkeit in der Alterspsychiatrie

| Datenquelle | | | |
|-------------|--------------------------------------|--------------------------|-----------------|
| X | Zahlen des Bundesamtes für Statistik | <input type="checkbox"/> | Eigene Erhebung |

| Rang | Anzahl Diagnosen | Anzahl Dia. männlich ♂ | Anzahl Dia. weiblich ♀ | ICD | ICD ausgeschrieben |
|------|------------------|------------------------|------------------------|-----|--|
| 1 | 62 | 26 | 36 | F3 | Affektive Störungen |
| 2 | 36 | 18 | 18 | F0 | Organische, einschließlich symptomatischer psychischer Störungen |
| 3 | 29 | 13 | 16 | F1 | Psychische und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen |
| 4 | 22 | 10 | 12 | G30 | Alzheimer-Krankheit |
| 5 | 19 | 4 | 15 | F2 | Schizophrenie, schizotype und wahnhafte Störungen |
| 6 | 11 | 2 | 9 | F4 | Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen |
| 7 | 4 | 2 | 2 | F6 | Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen |
| 8 | 3 | 0 | 3 | G31 | Sonstige degenerative Krankheiten des Nervensystems |
| 9 | 1 | 0 | 1 | F7 | Intelligenzstörung |
| 10 | | | | | |

Hauptdiagnose bei Austritt (N=914)

Teil C: Strukturqualität

5 Strukturqualität

5.1 Q-Instrumente, Bemerkungen

| | |
|--------------------|---|
| Angaben | Verbesserungsvorschläge |
| Bemerkungen | |
| Angaben | Beschwerdemanagement / Verbesserungsvorschläge PatientInnen + Angehörige |
| Bemerkungen | |
| Angaben | Befragungen |
| Bemerkungen | Patienten-/ Mitarbeiter- und Zuweiserbefragungen in regelmässigem Turnus inkl. Benchmarking |
| Angaben | Interne Audits + Externe Audits |
| Bemerkungen | Einzelne Bereiche der Klinik, ISO-Zertifizierung Gesamtklinik im Jahre 2010 |
| Angaben | Indikatoren / Kennzahlen |
| Bemerkungen | Div. Indikatoren / Kennzahlen für Steuerung / Controlling des Qualitätsmanagements |
| Angaben | Benchmarking |
| Bemerkungen | Mitglied in einem Qualitätszirkel psychiatrischer Kliniken, Benchmark verschiedener Indikatoren |
| Angaben | Benchmarking Zwangsmassnahmen Akut- und Gerontopsychiatrie |
| Bemerkungen | Seit 2004 |
| Angaben | Benchmarking Patienten-/ Mitarbeiter- und Zuweiserbefragungen |
| Bemerkungen | Siehe auch 8.2 |

Teil D: Prozessqualität

6 Prozessqualität

6.1 Indikatoren

| Prozessindikator | Wird erhoben resp. ist in der Institution vollständig etabliert? | | |
|--|--|---------------------------------|---|
| CIRS im Einsatz? (CIRS = Erfassungssystem für kritische Ereignisse) | X ja. Wenn ja, ... | ... welche Systematik / Methode | ... Beschreibung |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> In KIS integriertes System |
| Wird eine Standardisierte Verlaufsdocumentation geführt? | X ja. Wenn ja, ... | ... welche Systematik / Methode | ... Beschreibung |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Phoenix = Klinikinformationssystem KIS |
| Besteht eine interdisziplinäre Zusammenarbeit? | X ja. Wenn ja, ... | ... Team (Hauptberufsgruppen) | ... Beschreibung |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Fallbesprechungen Therapieplanungen Fallsupervisionen |
| Besteht eine Zusammenarbeit mit einweisender oder nachbehandelnder Instanz? | X ja. Wenn ja, ... | ... welche? | ... Beschreibung |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Schriftliche Mitteilung nach Klinikeintritt über Zuständigkeit Kontaktaufnahme teilweise bei Behandlungsfragen, regelhaft bei Austritt Regelmässige Zusammenkünfte der Kaderärzte mit den externen ambulanten + tagesklinischen Institutionen |
| Migrationsspezifische Instrumente, wenn relevant | X ja. Wenn ja, ... | ... welche Systematik / Methode | ... Beschreibung (z. Bsp. Übersetzungsdienst etc.) |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Übersetzungsdienst Diverse Übersetzungen von wichtigen Unterlagen (Informationen zum Eintritt, Rechtsmittelbelehrung, Fragebogen etc.) |

6.2 Angehörigenarbeit

| | | |
|--|--------------------|--|
| Systematische Angehörigenarbeit (nur Erwachsenen- und Alterspsychiatrie) | X ja. Wenn ja, ... | ... Beschreibung |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Regelmässig durchgeführte Angehörigenabende zu wechselnden Themen psychiatrischer Erkrankungen |

Teil E: Prävention und Patientensicherheit

7 Patientensicherheit

| Umsetzung bei: | Beschreibung der diversen Präventionsmassnahmen (z. Bsp. Bezugspflege etc.) |
|---|---|
| Stürzen, Suizidversuchen, Zwangsmassnahmen, Beschwerden etc. (individuelle Umsetzung je Klinik) | <p>Einschätzung von:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suizidgefahr (+ Meldeformular SV) • Sturzrisiko (inkl. Massnahmen + Hilfsmittel) • Dekubitusrisiko • Aggressivität • Etc. <p>Überwachung der wichtigsten Risiken mittels Stationsübersicht (alle Risiken einer Station in einem Übersichtsfolder in der elektronischen Patientendokumentation).</p> <p>Fehlermeldesystem bei Medikamentenfehlern (Meldung, Analyse, Massnahmenableitung).</p> <p>Teilnahme am AMSP-Projekt (Arzneimittelsicherheit in der Psychiatrie).</p> <p>Elektronisch (KIS) geführter Medikamentenprozess, Einführung von elektronischer Interaktionsprüfung.</p> <p>Zwangsmassnahmen-Standard zum risikolosen Umgang mit ZM.</p> <p>Aufbau Integriertes Risiko-, Qualitäts- und Prozessmanagement zur systematischen Fehlerbeseitigung.</p> |

Teil F: Ergebnisqualität

8 Ergebnisqualität

8.1 KIQ-Pilotprojekt Erwachsenenpsychiatrie

Das nationale KIQ Pilotprojekt Psychiatrie, getragen von H+, santésuisse und MTK, mit Beisitz von der Fachstelle für Qualitätssicherung des Bundesamts für Gesundheit BAG und der Gesundheitsdirektorenkonferenz GDK, spezifiziert für die Psychiatrie die Qualitätsförderungsbemühungen gemäss KVG und KVV. Mit klinikinternen Messungen sowohl aus Patientensicht (Selbstrating) als auch aus Behandlungssicht (Fremdrating), mit einem regelmässigen Austausch und einer Vernetzung zwischen allen Pilotkliniken und auch einem systematischen Vergleich der Messergebnisse der Pilotkliniken wird im zweijährigen Pilot die Qualität und die Reflexion über Verbesserungsmaßnahmen gefördert.

| Teilnahme am KIQ Pilotprojekt | |
|-------------------------------|---|
| | Gewählte Messvariante: <input type="checkbox"/> Symptombelastung, Lebensqualität, Zwangsmassnahmen <input type="checkbox"/> Symptombelastung, Lebensqualität <input type="checkbox"/> Symptombelastung, Zwangsmassnahmen |
| X Nein | |

8.2 Gesamtzufriedenheit

| Dimension | Anbieter & Messinstrument | Wert [%] | Bemerkungen |
|--------------------------|--|----------|---|
| Patientenzufriedenheit | MüPF-27 Messung 2008 | | Kein Gesamtwert vorhanden. Insgesamt erreicht die PK Zugersee am meisten 1. und 2. Ränge bei den einzelnen Items (vergleichbare Kliniken). |
| Zuweiserzufriedenheit | MeCon Messung 2006 | | Kein Gesamtwert vorhanden. Überdurchschnittliches Resultat in 4 von 6 Bereichen. |
| Mitarbeiterzufriedenheit | CASH Arbeitgeber Award Messung 2007 | | |

8.3 Andere Qualitätsmessungen

| Nr. | Titel | Ziel | Laufzeit bis... |
|-----|--|--|-----------------|
| 1 | Symptombelastung mittels div. Fragebogen (z.B. SCL-90, BDI, HAMD-21) | Outcome-Messungen (Prä-Post-Messung zur Ermittlung von Effektstärken) zur Ermittlung der Effektivität der Behandlungen sowie Bestandteil der Behandlungsplanung. | Fortlaufend |
| 2 | Katamnestiche Befragung zu spezifischer Behandlungsevaluation | Follow-up Befragung (1 Jahr nach Entlassung) zur Wirksamkeit des Alkoholentzugsprogramms. | Fortlaufend |

8.4 Kommentare

Teil G: Qualitätsprojekte und -aktivitäten

9 Qualitätsaktivitäten

9.1 Q-Zertifizierungen oder angewendete Normen / Standard

| Bereich (Gesamtklinik oder Abteilung resp. Disziplin) | Angewendete Norm | Zertifizierungs- jahr | Jahr der letzten Rezertifizierung | Bemerkungen |
|--|---------------------|--------------------------|--------------------------------------|-------------|
| Gesamtklinik | EFQM | Nicht zertifiziert | | |
| Diverse kantonale u.a. Überprüfungen (z.B. Labor, Apotheke etc.) | Diverse | Jährlich | | |

9.2 Übersicht / Zusammenfassung von laufenden Aktivitäten

Auflistung der aktuellen, **permanenten** Aktivitäten

| Bereich (Gesamtklinik oder Abteilung / Disziplin) | Aktivität (Titel) | Ziel | Status Ende 2008 |
|---|--|--|------------------|
| Gesamtklinik | KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess) | Mittels sog. Chancenmeldungen Verbesserungsmassnahmen umsetzen | Laufend |
| Gesamtklinik | Projektmanagement | Projektplanung & -controlling | Laufend |
| Gesamtklinik | Prozessmanagement | Prozessoptimierung | Laufend |
| Gesamtklinik | Beschwerdemanagement | Patienten-/Kundenfeedback | Laufend |
| Gesamtklinik | Notfallorganisation | Reibungslose Notfallabwicklung | Laufend |
| Gesamtklinik | Q-Circle | Datenaustausch + Benchmarking | Laufend |
| Gesamtklinik | FMH-Überprüfung Weiterbildungsqualität | Überprüfung der Weiterbildungsqualität der AA- Ausbildung | Laufend |

9.3 Übersicht über aktuelle Qualitäts-Projekte

Auflistung der **aktuellen Qualitätsprojekte** im Berichtsjahr (laufend / beendet)

| Bereich (Gesamtklinik oder Abteilung / Disziplin) | Projekt (Titel) | Ziel | Laufzeit (von ... bis) |
|---|---|--|---------------------------|
| Gesamtklinik | Definition Behandlungsprozess | Klinikweiter Standard | 06/08 – 12/09 |
| Gesamtklinik | Revision Standard Selbständige Medikamenteneinnahme | Erhöhung Sicherheit bei selbständiger Medikamenteneinnahme | 10 – 12/08 |
| Administration | Reorganisation Administration | Verbesserte Patientenaufnahme und Empfang/Auskunft; Optimierung der Abläufe, Reorganisation des gesamten Bereiches | 06/08 – 12/09 |

→ Eine Auswahl von **zwei** vollständig dokumentierten Qualitätsprojekten ist im Anhang beschrieben.

10 Schlusswort und Ausblick

Die PK Zugersee versteht Qualitätsmanagement als ein ständiges Commitment zu Excellence und wendet übergeordnet das EFQM-Modell (European Foundation for Quality Management) an.

Nach eingehender Analyse der erfolgversprechendsten Strategien auf diesem Weg strebt die PK Zugersee nun eine ISO-Zertifizierung nach der Norm 9001:2008 im Jahre 2010 an. Dieses Ziel wird die Hauptaktivität im Bereich Qualitätsmanagement der Jahre 2009/2010 sein.

11 Ausgewählte Q-Projekte

Beschreibung der **zwei wichtigsten, abgeschlossenen** Qualitätsprojekte

| | | |
|---|---|--|
| Projekttitlel | | |
| Bereich | <input checked="" type="checkbox"/> internes Projekt | <input type="checkbox"/> externes Projekt (z. Bsp. mit Kanton) |
| Projektziel | Aufbau einer Station für Depressionsbehandlung und Psychotherapie | |
| Beschreibung / Erläuterung, wie Leistungsqualität durch Projekt verbessert wird | Durch störungsspezifische Angebote wird die Ergebnisqualität verbessert. | |
| Projekttablauf / Methodik | Nach Grundsätzen des Projektmanagements (Meilensteine). | |
| Projektergebnisse | Konzept erfolgreich umgesetzt. | |
| Einsatzgebiet | <input type="checkbox"/> mit anderen Betrieben. Welche Betriebe? | |
| | <input type="checkbox"/> Ganze Klinikgruppe resp. im gesamten Betrieb | |
| | <input type="checkbox"/> Einzelne Standorte. An welchen Standorten? | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> einzelne Abteilungen. In welchen Abteilungen? Station F6 | |
| Involvierte Berufsgruppen | Interdisziplinäre Arbeitsgruppe (Ärzte, Psychologen, Pflege, Therapeuten). | |
| Projektelevaluation / Konsequenzen | Die 1. Evaluation zeigte statistisch signifikante Unterschiede der Prä-/Post-Werte (Symptombelastung). Teilweise Anpassung der Therapiegefässe und des interdisziplinären Austauschs. | |
| Weiterführende Unterlagen | | |

| | | |
|---|--|--|
| Projekttitlel | | |
| Bereich | <input checked="" type="checkbox"/> internes Projekt | <input type="checkbox"/> externes Projekt (z. Bsp. mit Kanton) |
| Projektziel | Einführung Leistungserfassung Medizin | |
| Beschreibung / Erläuterung, wie Leistungsqualität durch Projekt verbessert wird | Verbesserte Kostentransparenz auf der Basis des Kernprozesses (Kostenträgerrechnung). | |
| Projekttablauf / Methodik | Nach Grundsätzen des Projektmanagements (Meilensteine). | |
| Projektergebnisse | Erfolgreiche Umsetzung, Anerkennung durch Versicherer. | |
| Einsatzgebiet | <input type="checkbox"/> mit anderen Betrieben. Welche Betriebe? | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> Ganze Klinikgruppe resp. im gesamten Betrieb | |
| | <input type="checkbox"/> Einzelne Standorte. An welchen Standorten? | |
| | <input type="checkbox"/> einzelne Abteilungen. In welchen Abteilungen? | |
| Involvierte Berufsgruppen | Interdisziplinäre Arbeitsgruppe (Ärzte, Administration). | |
| Projektelevaluation / Konsequenzen | Geringfügige Anpassungen bei der Bildung von Leistungspauschalen und Einzelleistungserfassung. | |
| Weiterführende Unterlagen | | |

12 Individuelle Anhänge

Vorläufig keine.