KLINIK SCHÜTZEN
Rheinfelden

Qualitätsbericht 2016

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:	29.05.2017	
Durch:	Hanspeter Flury, Chefarzt und Klinikdirektor	Version 1

Klinik Schützen Rheinfelden

www.klinikschuetzen.ch

Psychiatrie

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 2016.

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

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

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

Zielpublikum

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

Kontaktperson Qualitätsbericht 2016

Herr
Tino Eckhardt
Qualitätsmanager
061 836 26 98
tino.eckhardt@klinikschuetzen.ch

Vorwort von 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 und teilweise kantonalen Messungen teil. Gemäss dem Messplan des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) finden Messungen in den stationären Bereichen der Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation statt. Im Berichtsjahr 2016 wurden keine neuen nationalen Messungen eingeführt.

Die nationalen Pilotprogramme progress! der Stiftung Patientensicherheit Schweiz laufen auf Hochtouren. Im Rahmen des Programms „Sichere Medikation an Schnittstellen“ implementierten die teilnehmenden Spitäler den systematischen Medikationsabgleich – eine herausfordernde aber auch erfolgversprechende Massnahme. Das dritte progress!-Pilotprogramm von Patientensicherheit Schweiz zielt auf eine Reduktion der Verwendung von Blasenkathetern und damit auf die Senkung des Infektions- und Verletzungsrisikos. Das Programm läuft von 2015-2018 und wird in Kooperation mit Swissnoso durchgeführt. Neben den nationalen Pilot-Programmen führte die Stiftung in Kooperation mit vielen Spitälern Projekte und Forschungsarbeiten zur Förderung der Patientensicherheit durch. Dazu gehört eine grosse Studie zur Doppelkontrolle von Medikamenten, deren Resultate in Form von Empfehlungen in die Praxis transferiert werden. Mit der Kampagne „Speak up“ hat die Stiftung einen zentralen Aspekt der Sicherheitskultur in den Spitälern aufgegriffen – die Kommunikation von Sicherheitsbedenken auch über Hierarchien hinweg. Mit den zur Verfügung gestellten Materialien werden Spitäler, deren Mitarbeitende und Führungspersonen unterstützt, eine Kultur des *speaking up* zu etablieren.

Im Gesundheitswesen sind Transparenz und Vergleichbarkeit wesentliche Grundlagen für eine Steigerung der Qualität. Aus diesem Grund stellt H+ seinen Mitgliedern jährlich eine Vorlage zur Qualitätsberichterstattung zur Verfügung.

Die in dieser Vorlage publizierten Ergebnisse der Qualitätsmessungen beziehen sich auf die einzelnen Spitäler und Kliniken. Beim Vergleichen der Messergebnisse zwischen den Betrieben sind gewisse Kriterien zu berücksichtigen. Einerseits sollte das Leistungsangebot (vgl. Anhang 1) ähnlich sein. Eine Privatklinik z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Zudem verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methoden / Instrumente, deren Struktur, Aufbau, Erhebung und Publikation sich unterscheiden können. Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen möglich, deren Ergebnisse pro Klinik und Spital resp. pro Spitalstandort entsprechend adjustiert werden. Diese Publikationen finden Sie auf www.anq.ch.

Freundliche Grüsse

Dr. Bernhard Wegmüller
Direktor H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum **2**
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz **3**
1 Einleitung **6**
2 Organisation des Qualitätsmanagements **7**
2.1 Organigramm 7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement 7
3 Qualitätsstrategie **8**
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2016 8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2016 9
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren 10
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten **11**
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen 11
4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen
Unserem Betrieb wird keine Messung seitens des Kantons vorgegeben
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen 12
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte 13
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen 14
4.5 Registerübersicht
Für den Tätigkeitsbereich unseres Betriebes wurden keine geeigneten Register identifiziert.
4.6 Zertifizierungsübersicht 15
QUALITÄTSMESSUNGEN **16**
Befragungen **17**
5 Patientenzufriedenheit **17**
5.1 Eigene Befragung 17
5.1.1 Patientenzufriedenheit stationäre Patienten (interne Befragung) 17
5.1.2 Patientenzufriedenheit stationäre Patienten (Benchmark) 18
5.2 Beschwerdemanagement 18
6 Angehörigenzufriedenheit **19**
6.1 Eigene Befragung 19
6.1.1 Angehörigenbefragung 19
7 Mitarbeiterzufriedenheit **20**
7.1 Eigene Befragung 20
7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheit 20
8 Zuweiserzufriedenheit **22**
8.1 Eigene Befragung 22
8.1.1 Zuweiserzufriedenheit 22
Behandlungsqualität **24**
9 Wiedereintritte
Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.
10 Operationen
Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.
11 Infektionen
Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.
12 Stürze
Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.
13 Wundliegen
Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen
Wir wenden keine Massnahmen an, welche als der als Freiheitseinschränkednen Massnahmen definiert sind.
15 Psychische Symptombelastung **24**
15.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie 24

16 Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand
Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.
17 Weitere Qualitätsmessungen 26
17.1 Weitere eigene Messungen 26
17.1.1 Umfrage zum Fort- und Weiterbildungsangebot 26
17.1.2 Umfrage zur KIS-Einführung 27
17.1.3 Evaluation zur Einführung neue Mitarbeitende 28
18 Projekte im Detail 29
18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte 29
18.1.1 Outcome-Messung 29
18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2016 29
18.2.1 gruppentherapeutische Angebote nach Austritt 29
18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte 29
18.3.1 EFQM R4E 29
19 Schlusswort und Ausblick 30
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot 31
Psychiatrie 31
Anhang 2
Herausgeber 32

1 Einleitung

Klinik Schützen Rheinfelden Kompetenzzentrum für Psychosomatik, Psychiatrie und PsychotherapieDie Klinik Schützen Rheinfelden, eine der führenden Privatkliniken für Psychosomatik, Psychiatrie und Psychotherapie in der Schweiz, ist ein Geschäftsfeld der Schützen Rheinfelden AG.Der stationäre Bereich in Rheinfelden ist in den beiden Hotels Schützen Rheinfelden*** und EDEN im Park**** untergebracht.

Die Klinik betreibt zudem je ein Ambulatorium in Rheinfelden und Aarau sowie die Psychotherapeutische Tagesklinik in Rheinfelden.Mit ihrem Klinik-im-Hotel-Konzept, der Kombination von Klinikbetrieb und hervorragender Hotellerie, ist die Klinik in der Schweiz Vorreiterin.

Die Klinik Schützen Rheinfelden ist mit ihren stationären, tagesklinischen und ambulanten Therapieangeboten eine der grössten Kliniken ihrer Art in der Schweiz. Sie deckt mit ihrem Angebot im Bereich der spezialisierten Psychosomatik, Psychiatrie und Psychotherapie in der Deutschschweiz ein spezifisches Behandlungsspektrum ab, insbesondere im Kanton Aargau. Sie leistet damit einen wertvollen Beitrag für die Gesundheitsversorgung der Bevölkerung in dieser Region.

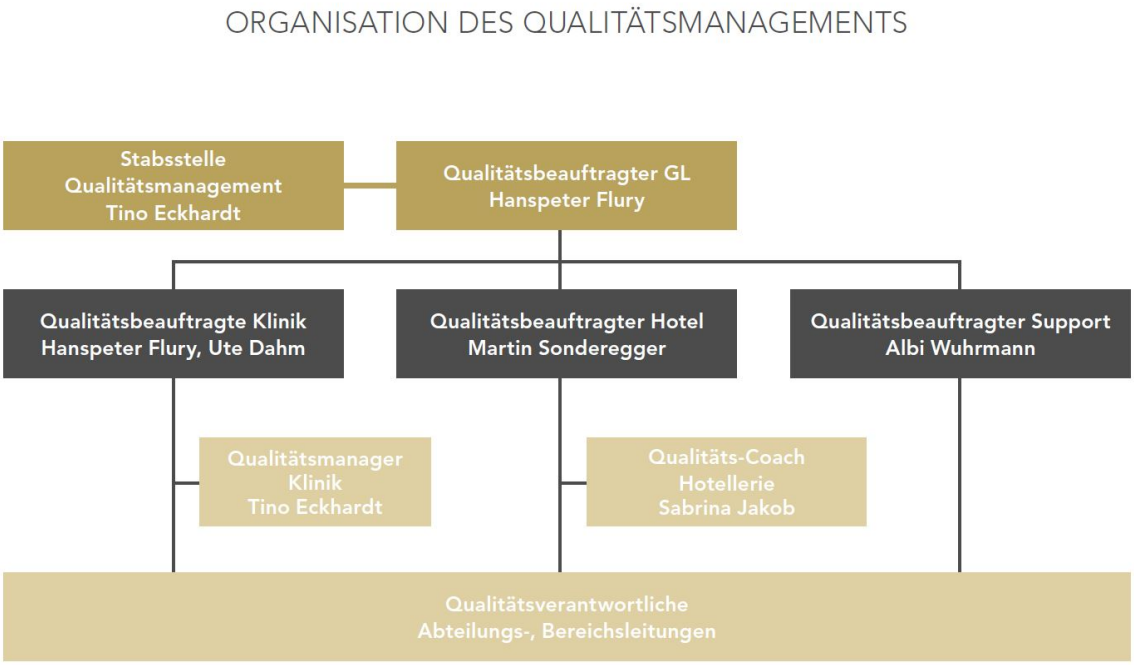
Sie ist für die Facharztweiterbildung Psychiatrie / Psychotherapie von der FMH anerkannt als Weiterbildungsstätte Kategorie B (zwei Jahre stationär, zwei Jahre ambulant). Sie ist eines von sechs Privatspitälern des Kantons Aargau und wird auf den Spitallisten der Kantone Aargau, Luzern und Basel-Landschaft in der Kategorie Psychiatrie geführt. Sie steht bei allen grossen Krankenversicherern unter Vertrag. Behandelt werden sowohl privat-, halbprivat- als auch allgemeinversicherte Patientinnen und Patienten. Die Klinik ist Mitglied von SLH (Swiss Leading Hospitals), einer Vereinigung Schweizer Privatkliniken mit hohen Ansprüchen an Qualität und Hotellerie.

Kapazität:
Stationär: 99 Betten
Tagesklinik: 24 Plätze

Detaillierte Informationen zum Leistungsangebot finden Sie im Anhang 1.

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



Auf Ebene der Geschäftsleitung und der Leitung der Unternehmensbereiche Klinik, Hotellerie und Support sind Qualitätsbeauftragte benannt.
Der Qualitätsmanager plant und koordiniert die Umsetzung, assistiert durch eine Mitarbeiterin.
Qualitätsverantwortliche sind alle Führungskräfte.

Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **80** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Tino Eckhardt
Qualitätsmanager
Klinik Schützen Rheinfelden
061 836 26 98
tino.eckhardt@klinikschuetzen.ch

Herr Dr. med. Hanspeter Flury
Ärztlicher Direktor Mitglied der Geschäftsleitung
Klinik Schützen Rheinfelden
061 836 24 51
hanspeter.flury@klinikschuetzen.ch

Frau Dr. med. Ute Dahm
Stv. Chefärztin Mitglied der Klinikleitung
Klinik Schützen Rheinfelden
061 836 26 62
ute.dahm@klinikschuetzen.ch

3 Qualitätsstrategie

Unser Qualitätsverständnis und unsere Ziele

Unsere Ziele
Wir bieten unseren Patientinnen und Patienten ein um- fassendes therapeutisches Angebot mit dem Ziel, psychische und psychosomatische Leiden zu lindern und zu heilen. Wir fördern die Gesundung und die individuellen Ressourcen und steigern die Lebensqualität. Die Patientin respektive der Patient stehen im Zentrum unserer Arbeit.

Unser Menschenbild
Wir verstehen Krankheit und Gesundheit nicht als ab- grenzbare Bereiche, sondern behandeln unsere Patientinnen und Patienten im Wissen, dass neben der Krankheit auch gesunde Seiten den Menschen als Ganzes ausmachen. Auf diesen bauen wir unsere Behandlungen partnerschaftlich mit den Betroffenen auf.

Unsere Behandlungsmethoden
In der therapeutischen Begegnung verstehen wir unsere psychosomatisch erkrankten Patientinnen und Patienten als eigenverantwortliche Partnerinnen und Partner, auch wenn dies von der erkrankten Person manchmal nur eingeschränkt wahrgenommen werden kann. Wir teilen unser Wissen mit den Betroffenen und erarbeiten gemeinsam Lösungen, welche den gewünschten Gesundungsprozess einleiten und nachhaltig unter- stützen. Unsere Behandlungen umfassen die Aspekte Körper, Geist, Seele und Verhalten. Fachspezialisten arbeiten in multidisziplinären Teams; dies bildet die Grundlage für erfolgreiche, patientenorientierte und partnerschaftliche Therapien.

Unser Qualitätsanspruch
Beispielhafte Qualität ist uns wichtig. Unser Qualitätsanspruch ist in unserer Qualitätspolitik festgehalten. Unser Qualitätsmanagement-System (Business Excellence nach EFQM) verstehen wir als Lerninstrument, mit dem wir die Qualität unserer Leistungen sichern und stetig verbessern. Unsere prozessorientierte Unternehmensführung ist interdisziplinär ausgerichtet; sie orientiert sich an den Ergebnissen, an den Bedürfnissen aller Patientinnen und Patienten sowie der Mitarbeitenden und an der Wirtschaftlichkeit. Unsere Mitarbeitenden sind fachlich sehr gut ausgebildet und werden zusätzlich menschlich und beruflich gezielt gefördert. Team- und Patientenarbeit wird regelmässig von aussenstehenden Fachleuten intensiv begleitet, beurteilt und kontinuierlich an die wissenschaftlichen Standards angepasst.

Das Leitbild der Klinik Schützen Rheinfelden finden sie hier.

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2016

Behandlungsangebot:
Im Berichtsjahr wurden Angebote gestartet, welche die Patientinnen und Patienten nach dem Austritt unterstützen. Ziel ist es, den Übergang aus einer intensiven stationären Behandlung in eine ambulante Behandlung zu erleichtern. So gibt es neue Gruppentherapeutische Angebote: im Ambulatorium Rheinfelden: eine Gruppe für soziales Kompetenztraining und eine weitere Gruppe, in der in 12 Sequenzen die Themen Alltag, Arbeit, Familie, Pflege der sozialen Kontakte und der individuelle Umgang mit der psychischen Erkrankung behandelt werden. Neu wird an der Klinik eine psychodynamisch orientierte Gruppenpsychotherapie angeboten, welche ergänzend zur allgemein üblichen ambulanter Einzelpsychotherapie die Gruppenpsychotherapie fortführt, die die Patientinnen und Patienten aus dem stationären Aufenthalt bereits kennen.

Umfrage:
Im Berichtsjahr haben wir bei den Mitarbeitenden eine Umfrage über das Weiterbildungsangebot

gemacht. 57.7% der MA sind mit dem Bildungsangebot zufrieden bis sehr zufrieden, 40,4% eher zufrieden. Niemand ist unzufrieden oder sehr unzufrieden. Aus der Umfrage haben wir Themen für die Planung erhalten und kommen dem Bedarf nach, Themen in Kursen und Seminaren vertieft zu behandeln.

Ergebnismessungen:
Patientenzufriedenheit: Im Berichtsjahr wurde Patientenzufriedenheit stationär im Rahmen der Benchmarks gemessen. Die Ergebnisse liegen noch nicht vor. Ausserdem haben wir uns am Pilot der ANQ-Patientenzufriedenheitsbefragung beteiligt, weshalb 2016 eine Auswertung der internen Messung nicht ergiebig ist.

Mitarbeiterzufriedenheit: Im Abstand von drei Jahren werden die Mitarbeitenden im Rahmen einer unternehmensweiten Mitarbeitenden-Befragung in Kooperation mit einem externen Anbieter befragt. Diese Befragung ist anonym und wird online durchgeführt. Die Befragung mit diesem Anbieter hat sich auch 2016 sehr bewährt. Durch die Möglichkeit zum Vergleich im Rahmen des Swiss Arbeitgeber Award und dem Branchenbenchmark ist eine Einordung der Ergebnisse sehr gut möglich.

Angehörigenbefragung: Die Angehörigen wurden 2016 erstmalig nach ihrer Zufriedenheit und ihren Bedürfnissen befragt. Die Ergebnisse liegen uns erst kurze Zeit vor. Wir werden sie analysieren und das Angebot weiterentwickeln.

Zuweiserbefragung:
Eine Zuweiserbefragung wurde ebenfalls 2016 durchgeführt.

Audits/Assessments:
Rezertifizierung Swiss Leading Hospitals (SLH)

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2016

- Wir haben eine weiterhin hohe, noch leicht gestiegene Zahl von ambulanten, tagesklinischen und stationären Patientinnen und Patienten behandelt.
- Wir haben Räume erneuert, im Hotel Eden im Park (14 Zimmer) und im Ambulatorium Aarau.
- Unsere 5 Fortbildungstage für Externe wurden mit jeweils 150-250 Teilnehmenden sehr gut besucht.
- Dank der ausgezeichneten Ergebnisse der Mitarbeitenden-Umfrage am Swiss Arbeitgeber Award darf sich die Schützen Rheinfelden AG nun „Exzellenter Arbeitgeber“ nennen.
- Neu haben wir auf unser Homepage ein online-Magazin „Die Klinik Schützen als Arbeitgeber“ aufgeschaltet.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Im Mai 2017 werden wir wieder ein EFQM-Assessment durchführen, worauf wir uns intensiv vorbereiten. Ein weiterer Meilenstein wird Umzug der Abteilung 3 - Abteilung für intensive stationäre Psychotherapie – in den umgebauten Elsässerhof sein. Wir werden uns in diesem Jahr eingehender mit dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess beschäftigen, angefangen von der verbesserten Nutzung der Feedbacks bis zum Lernen aus Fehlern. Auch den Behandlungsprozess werden wir weiter optimieren und uns speziell der Rapportgestaltung widmen. Die Übergänge von der ambulanten zur stationären und wieder zur ambulanten Behandlung wollen wir besser gestalten und diesbezüglich auch Angebote, für die die Zuweiserbefragung einen Bedarf aufzeigt, realisieren. Im Hinblick auf die Qualitätsmessungen werden wir unsere Messung des Behandlungserfolgs während des ganzen Jahrs 2017 durchführen und dazu die nationale Befragung der Patientenzufriedenheit umsetzen.Weitere Befragungen sind nicht vorgesehen; wir konzentrieren uns darauf, aus den vielen Messungen von 2016 noch die eingeleiteten Massnahmen umzusetzen.

4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

4.1 Teilnahme an nationalen Messungen

Im Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) sind der Spitalverband H+, die Kantone, die Gesundheitsdirektorenkonferenz GDK, der Verband der Krankenkassen santésuisse und die eidgenössischen Sozialversicherer vertreten. Zweck des ANQ ist die Koordination der einheitlichen Umsetzung von Ergebnisqualitäts-Messungen in Spitälern und Kliniken, mit dem Ziel, die Qualität zu dokumentieren, weiterzuentwickeln und zu verbessern. Die Methoden der Durchführung und der Auswertung sind für alle Betriebe jeweils dieselben.

Weitere Informationen finden Sie pro Qualitätsmessung jeweils in den Unterkapiteln „Nationale Befragungen“ bzw. „Nationale Messungen“ und auf der Webseite des ANQ www.anq.ch.

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:
Psychiatrie
▪ Erwachsenenpsychiatrie
– Symptombelastung (Fremdbewertung)
– Symptombelastung (Selbstbewertung)

Bemerkungen

Freiheitsbeschränkende Massnahmen gemäss der Definition (Isolationen, Fixierungen, Zwangsmedikationen, Festhalten) werden in unserer Klinik nicht angewendet.

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:
Patientenzufriedenheit
▪ Patientenzufriedenheit stationäre Patienten (interne Befragung)
▪ Patientenzufriedenheit stationäre Patienten (Benchmark)
Angehörigenzufriedenheit
▪ Angehörigenbefragung
Mitarbeiterzufriedenheit
▪ Mitarbeiterzufriedenheit
Zuweiserzufriedenheit
▪ Zuweiserzufriedenheit

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:
Weitere Qualitätsmessungen
▪ Umfrage zum Fort- und Weiterbildungsangebot
▪ Umfrage zur KIS-Einführung
▪ Evaluation zur Einführung neue Mitarbeitende

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

Outcome-Messung

Ziel	mehr und spezifischere Ergebnisse zum Behandlungserfog
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	statiinär und teilstationär
Projekte: Laufzeit (von…bis)	
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Methodik	Messzeitpunkte: Eintritt - Austritt - Katamnsese (6 Monate)
Involvierte Berufsgruppen	diverse
Evaluation Aktivität / Projekt	Messung läuft von Februar 2017-2018

Ambulante Gruppenpsychotherapie

Ziel	Fortführung einer Gruppenpsychotherapie nach dem Klinikaustritt die hilft, die positiven Veränderungen aus dem stationären Aufenthalt im Alltag zu etablieren.
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	ambulant
Projekte: Laufzeit (von…bis)	
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Begründung	Nachhaltigkeit der Behandlung unterstützen.
Involvierte Berufsgruppen	ambulante Therapeuten

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, Schwachstellen in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu entdecken. CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmassnahmen eingeleitet werden.

Unser Betrieb hat ein CIRS im Jahr 2006 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
Es werden auch Beinahe-Unfälle (Mitarbeitersicherheit) im System erfasst.

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	Schützen Rheinfelden AG inkl. Klinik Schützen Rheinfelden	2010	2017	Recognised for Excellence, 4 star
Swiss Leading Hospitals	Klinik Schützen Rheinfelden	2011	2016	
ibex fairstay label gold	Schützen Rheinfelden AG inkl. Klinik Schützen Rheinfelden	2011	2014	
Label «iPunkt»	Schützen Rheinfelden AG inkl. Klinik Schützen Rheinfelden	2014	2017	
REKOLE®	Finanz und Rechnungswesen Klinik Schützen Rheinfelden	2015	2015	Kosten- und Leistungsrechnung
QUALAB	Labor	1985	2016	Obligatorische Qualitätskontrolle für medizinische Laboratorien
Qualitäts-Gütesiegel Stufe III	Hotellerie	2014	2017	Qualitäts-Gütesiegel Stufe III Qualitäts-Gütesiegel des Schweizer Tourismus-Verbands

QUALITÄTSMESSUNGEN

Befragungen

5 Patientenzufriedenheit

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

5.1 Eigene Befragung

5.1.1 Patientenzufriedenheit stationäre Patienten (interne Befragung)

Ausserhalb des Zeitrahmens der Benchmark-Messung führen wir seit 2013 durchgehend eine interne Messung der Patientenzufriedenheit zum Zeitpunkt des Austritts durch. Wir verwenden den MüPF 27, welchen wir mit spezifischen Fragestellungen ergänzen.
Die Ergebnisse werden jeweils am Monatsende als Kenngrösse an die Abteilungsleitungen berichtet.

Diese Patientenbefragung haben wir vom Januar 2016 bis März 2016 durchgeführt.
alle stationären Abteilungen und psychotherapeutische Tagesklinik

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Aufgrund der Beteiligung an der ANQ Pilotmessung zur Patientenzufriedenheit und der anschliessenden Benchmarkmessung, verbleiben nur wenige Monate für die interne Messung. Die Ergebnisse sind daher nicht mit anderen Jahren vergleichbar, weshalb wir sie hier nicht publizieren.

Bemerkungen
1: Vorgespräch, Aufnahmegespräch, Erklärungen über das weitere Vorgehen
2: Krankheitsaufklärung, Bereitschaft Fragen zu beantworten, Einfluss auf die Therapieplanung
3: Therapieunterbrüche, Behandlungsziele
4: Berufsgruppen (Arzt, Psychologin, Pflegefachperson, Physiotherapeutinnen, Spezialtherapeuten) respektvoller Umgang, Kontaktmöglichkeit
5: Bewegungsfreiheit, Gemeinschaftseinrichtungen, Freizeitmöglichkeiten
6: Zimmer, Essen, Restaurant/Cafeteria, sonstige Dienstleistungen der Hotels
7: Organisation der Weiterbehamdlung, Vorbereitung auf die Entlassung,
8: hilfreich bezüglich Umgang mit den Problemen, Zustandsverbesserung
9: Zufriedenheit mit dem Aufenthalt insgesamt
10: Bereitschaft die Klinik weiterzuempfehlen.

5.1.2 Patientenzufriedenheit stationäre Patienten (Benchmark)

Gemessen wird die Patientenzufriedenheit in folgenden Dimensionen:
1: Vorgespräch, Aufnahmegespräch, Erklärungen über das weitere Vorgehen
2: Krankheitsaufklärung, Bereitschaft Fragen zu beantworten, Einfluss auf die Therapieplanung
3: Therapieunterbrüche, Behandlungsziele
4: Berufsgruppen (Arzt, Psychologin, Pflegefachperson, Physiotherapeutinnen, Spezialtherapeuten) respektvoller Umgang, Kontaktmöglichkeit
5: Bewegungsfreiheit, Gemeinschaftseinrichtungen, Freizeitmöglichkeiten
6: Zimmer, Essen, Restaurant/Cafeteria, sonstige Dienstleistungen der Hotels
7: Organisation der Weiterbehamdlung, Vorbereitung auf die Entlassung,
8: hilfreich bezüglich Umgang mit den Problemen, Zustandsverbesserung
9: Zufriedenheit mit dem Aufenthalt insgesamt
10: Bereitschaft die Klinik weiterzuempfehlen.

Diese Patientenbefragung haben wir vom Juni 2016 bis Februar 2017 durchgeführt.
alle stationären Abteilungen

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

Angaben zur Messung	
Auswertungsinstitut	UPK Basel
Methode / Instrument	MüPF(-27)

5.2 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Klinik Schützen Rheinfelden
Ombudsstelle
Dr. med. Andreas SchmidMeier-Allmendinger
Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie
FMH Facharzt für Innere Medizin FMH
Leitender Arzt
061 836 23 55
andreas.schmid@klinikschuetzen.ch
Erreichbar an Werktagen, nicht am Wochenende.
Rückmeldungen in elektronischer Form sind möglich über: https://www.klinikschuetzen.ch/feedback

6 Angehörigenzufriedenheit

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

6.1 Eigene Befragung

6.1.1 Angehörigenbefragung

Die Klinik Schützen führte im Jahr 2016 eine Angehörigenbefragung durch. Als Fragebogen kam der Fragebogen der hcri AG zum Einsatz.
Der Fragebogen wurde gemeinsam mit der Projektgruppe Angehörigenbefragung entwickelt. Die Projektgruppe war multiprofessionell zusammengesetzt. Fachexperten aus 8 psychiatrischen Kliniken aus den Bereichen QM, Unternehmensentwicklung, Pflegeexpertinnen, Angehörigenberaterinnen und Psychologen sorgten dafür, dass die Thematik aus den verschiedenen Perspektiven und Bedürfnissen betrachtet werden konnte.

Rücklauf
Während der Befragungsperiode wurden 200 Fragebögen ausgesendet, davon kamen 61 Fragebögen zurück. Der Rücklauf beträgt 30,5 Prozent. Der Rücklauf ist im Vergleich zu anderen Kliniken überdurchschnittlich.

Diese Angehörigenbefragung haben wir vom August 2016 bis Januar 2017 durchgeführt.
In allen stationären Abteilungen sowie in der Psychotherapeutischen Tagesklinik.
Während der Befragung wurden eingeschlossen:
- alle Angehörigen von Patienten aus dem Bereich stat. Erwachsenenpsychiatrie, grösser 18 Jahre
- Angehörigen von Patienten mit einer Mindestaufenthaltsdauer von einer Woche

Als Stärken der Klinik Schützen können folgende Bereiche aus der Auswertung identifiziert werden:
- Freundlichkeit
- Respektvoller Umgang des Behandlungsteams
- Ungestörte Gesprächsatmosphäre
- Weiterempfehlung der Klinik Schützen

Die Bereiche Kommunikation, Einbezug während der Behandlung (Information) sowie Austrittsmanage-ment sind diejenigen Bereiche, wo ein Verbesserungspotenzial besteht.

Angaben zur Messung	
Auswertungsinstitut	hcri AG
Methode / Instrument	Angehörigenbefragung Psychiatrie

7 Mitarbeiterzufriedenheit

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

7.1 Eigene Befragung

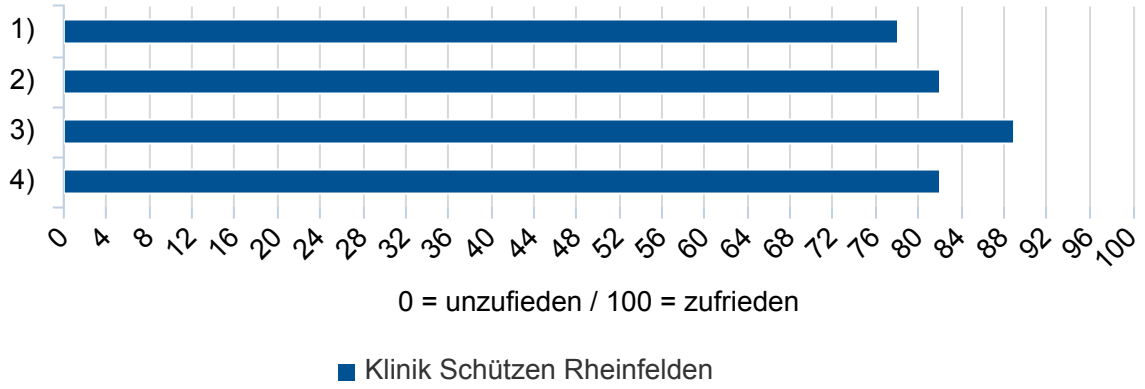
7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheit

Ziel der Befragung ist es, die Zufriedenheit und die Verbundenheit mit dem Unternehmen zu messen.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Monat Mai durchgeführt.
Alle Mitarbeitenden der Schützen Rheinfelden AG.
Hier ausgewiesen die Ergebnisse der Mitarbeitenden der Klinik Schützen Rheinfelden.
Es wurde ein Erinnerungsschreiben versendet.

Messthemen

1) Zufriedenheit insgesamt
2) Commitment
3) Weiterempfehlung
4) Attraktivität des Arbeitgebers



Messergebnisse in Zahlen						
	Mittelwerte pro Messthemen				Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	1)	2)	3)	4)		
Klinik Schützen Rheinfelden	78.00	82.00	89.00	82.00	176	79.00 %

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

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Durch die Möglichkeit zum Vergleich im Rahmen des Swiss Arbeitgeber Award und dem Branchenbenchmark ist eine Einordung der Ergebnisse sehr gut möglich. Dank der ausgezeichneten Ergebnisse der Mitarbeitendenbefragung darf sich die Schützen Rheinfelden AG nun „Exzellenter Arbeitgeber“ nennen.
Wir haben uns in allen Themenbereichen zum Teil deutlich verbessert, was sich dann auch in den guten Werten von Zufriedenheit, Commitment, Weiterempfehlung und Arbeitgeberattraktivität niederschlägt. Auf Bereichs- und Abteilungsebene wurden aus den Ergebnissen Ziele definiert und die entsprechenden Massnahmen erarbeitet. Deren Umsetzung hat begonnen.

Angaben zur Messung	
Auswertungsinstitut	icommit
Methode / Instrument	Befragung der Mitarbeitenden

Bemerkungen

Eine detailliertere Darstellung der Ergebnisse findet sich in unserer Klinik-Version des Qualitätsberichts hier.

8 Zuweiserzufriedenheit

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

8.1 Eigene Befragung

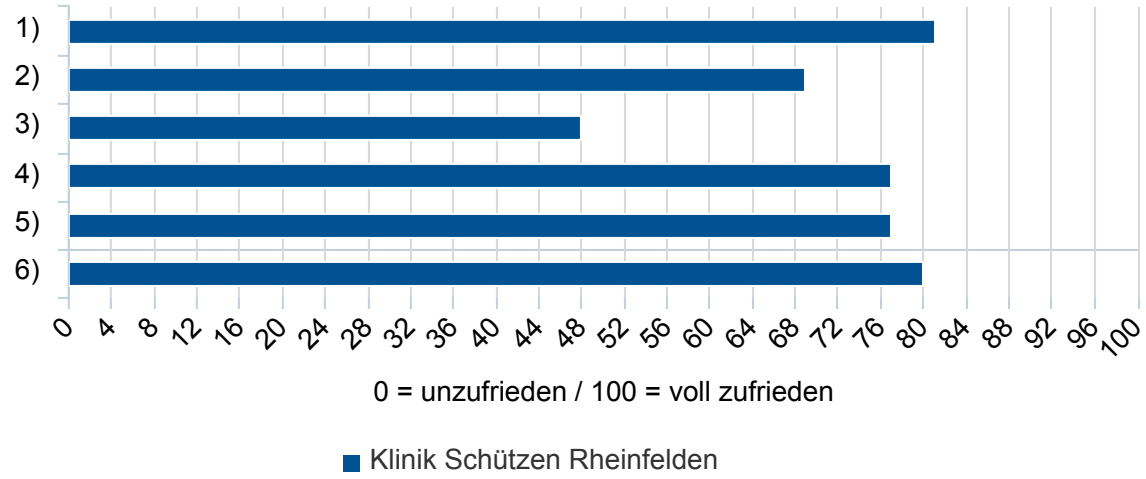
8.1.1 Zuweiserzufriedenheit

Ziel der Befragung ist es, die Zufriedenheit der zuweisenden Fachpersonen zu messen und Hinweise auf Verbesserungspotentiale zu erhalten.

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Monat Juni durchgeführt.
Alle stationären Abteilungen und psychotherapeutische Tagesklinik.
Alle Zuweiser mit min. einer Zuweisung im letzten Jahr.
Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Messthemen

1) Leistungsspektrum
2) Organisation
3) Einweisungsprozess
4) Zusammenarbeit
5) Berichtswesen
6) Patienten/Image



Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Messthemen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Klinik Schützen Rheinfelden	81.00	69.00	48.00	77.00	77.00

Messergebnisse in Zahlen			
	Mittelwerte pro Messthemen	Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)		
Klinik Schützen Rheinfelden	80.00	88	18.00 %

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

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Mit den Ergebnissen sind wir zufrieden. Der niedrige Wert des Einweisungsprozesses begründet sich durch die begrenzte Kapazität, was bei allgemeinversicherten patuienten zu längeren Wartezeiten führen kann.
Die Rücklaufquote ist sehr gering. Wir prüfen die Möglichkeiten eine kürzere Befragung mit jedem Austrittsbericht mitzusenden und damit ein unmittelbareres Feedback zu erhalten.

Angaben zur Messung	
Auswertungsinstitut	Mecon
Methode / Instrument	Zuweiserzufriedenheit

Behandlungsqualität

15 Psychische Symptombelastung

15.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie

Die ANQ Messvorgaben in der Erwachsenenpsychiatrie gelten seit Juli 2012 für alle Bereiche der stationären Versorgung (inkl. psychiatrischer Abteilungen eines akutsomatischen Spitals, Psychosomatik, spezialisierte Suchtkliniken und Alterspsychiatrie), nicht jedoch für Bereiche der Tageskliniken und ambulanten Angebote.

Bei allen Patienten in der Psychiatrie wird die Symptombelastung (Anzahl und Schweregrad vorhandener Symptome einer psychischen Störung) bei Ein- und Austritt erfasst. Das Behandlungsergebnis wird anschliessend als Veränderung der Symptombelastung (als Delta zwischen Ein- und Austritt) ausgewertet.

Die Fallführenden wie auch die Patienten beurteilen die Symptombelastung bei Ein- und Austritt mit je einem dafür bestimmten Fragebogen.

HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) misst die Veränderung der Symptombelastung eines Patienten mittels 12 Frage-Items. Die Erhebung basiert auf der Einschätzung der Fallführenden (Fremdbewertung).

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

Weiterführende Informationen: www.anq.ch/psychiatrie

Messergebnisse

HoNOS Adults	2012	2013	2014	2015
Klinik Schützen Rheinfelden				
HoNOS Adults Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	8.90	5.81	7.46	7.87
Standardabweichung (+/-)	6.24	5.61	5.87	5.53

Wertung der Ergebnisse:
- 48 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;
+ 48 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

BSCL	2012	2013	2014	2015
Klinik Schützen Rheinfelden				
BSCL Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	30.44	27.63	28.71	31.49
Standardabweichung (+/-)	29.87	29.20	29.02	27.93

Wertung der Ergebnisse:
- 212 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;
+ 212 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

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

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Es liegen zum Zeitpunkt noch keine Eregbnisse für 2016 vor.

Mit dem Ergebnis im Vergleich zu anderen Kliniken sind wir nicht zufrieden. Wir arbeiten an der Verbesserungen.
Zuerst haben wir die Schulungen zur Messung intensiviert, um eine sehr gute Interrater-Reliabilität zu erreichen, was uns gelungen ist. Im Rahmen einer Fortbildung, haben wir allen relevanten Berufsgruppen die statistischen Grundlagen und die Berechnung vermittelt, um das Vertrauen in die Messung bei den Mitarbeitenden zu fördern. Desweiteren hatten wir auch die Messzeitpunkt optimiert.
Im Anschluss an diese Rahmenbedingungen der Messung haben wir nun die Messergebnisse des Eintritts eng in die Behandlungsplanung und Zielsetzung eingebunden. Ab 2016 führen wir zudem eine Zuwischenbefragung mit dem BSCL durch, deren Ergebnis in die Standortgespräche einfliesst.
Seit 2017 verwenden wir weitere spezifische Messinstrumente und führen damit eine umfassendere Outcome-Messung durch.

Angaben zur Messung	
Auswertungsinstitut	Universitäre Psychiatrische Kliniken (UPK) Basel
Methode / Instrument	HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) und BSCL (Brief Symptom Checklist)

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle stationären Patienten der Erwachsenenpsychiatrie (Vollerhebung).
	Ausschlusskriterien	Patienten der Kinder- und Jugendpsychiatrie.

17 Weitere Qualitätsmessungen

17.1 Weitere eigene Messungen

17.1.1 Umfrage zum Fort- und Weiterbildungsangebot

Die Klinik bietet für alle Mitarbeitenden ein umfassendes internes Fortbildungsprogramm mit verschiedenen fachlichen Schwerpunkten. Teile davon stehen auch für Fachleute externer, benachbarter Institutionen und für Niedergelassene mit eigener Praxis offen. Für individuelle Bildungsmassnahmen steht zudem ein zeitliches wie finanzielles Budget zur Verfügung. Im Berichtsjahr haben wir bei den Mitarbeitenden eine Umfrage über das Weiterbildungsangebot gemacht.
Gemessen wurden Aspekte Organisation, Inhalt, zukünftiger Bedarf usw.

Diese Messung haben wir im Monat Juli durchgeführt.
alle Abteilungen stationär, teilstationär und ambulant
Alle Mitarbeitenden wurden online befragt.

57.7% der MA sind mit dem Bildungsangebot zufrieden bis sehr zufrieden, 40,4% eher zufrieden.
Niemand ist unzufrieden oder sehr unzufrieden.
Aus der Umfrage haben wir Themen für die Planung erhalten und kommen dem Bedarf nach, Themen in Kursen und Seminaren vertieft zu behandeln.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

17.1.2 Umfrage zur KIS-Einführung

Ziel dieser Umfrage war es, die Veränderungen im Arbeitsprozess insbesondere des Informationsflusses bezüglich des Klinikinformationssystems gegenüber des Zeitpunkts vor der Einführung zu erfassen.
Es wurden Fragen zu den einzelnen Modulen gestellt, die sich auf Aufwand, Bedienbarkeit und Zufriedenheit bezogen.

Diese Messung haben wir im Monat September durchgeführt.
alle Abteilungen
Alle Mitarbeitenden wurden befragt.

Zum Nutzen des KIS
Im Vergleich zur Umfrage 2011 wurde der Nutzen (grosser und mittlerer Nutzen) um rund 10% höher eingeschätzt. 77% der Befragungsteilnehmenden sehen heute einen grossen Nutzen im KIS.
Zu den Vorteilen und Nachteilen des KIS
Die Vorteile und Ziele, welche wir von der Einführung des KIS erwartet haben, wurden aus heutiger Sicht in der Umfrage ebenfalls als Vorteile gesehen:

- Verbesserung im Informationsfluss
- Verfügbarkeit der Daten
- Übersichtlichkeit/Lesbarkeit
- Effizienz / Zeitersparnis

Genannt werden folgende Nachteile:

- Wenig flexibel/komplex
- Mehr Zeitaufwand
- IT abhängig
- Weniger persönlicher Patientenkontakt
- Mehr Zeit vor dem Computer
- Zu viele Informationen

PEP (Personaleinsatzplanung)
Hohe Zufriedenheit, 90% sind sehr zufrieden / zufrieden mit dem PEP-Modul. Es sind keine Massnahmen nötig.
RAP (Termindisposition)
Mit der Planung von Patiententerminen sind 65% sehr zufrieden / zufrieden.Mit der Planung von eigenen Terminen sind 62% sehr zufrieden / zufrieden.
DIS (Bettendisposition)
Hohe Zufriedenheit der Anwender.
DOC (Patientendokumentation)
Mit der Dokumentation im Patientendossier sind 84% sehr zufrieden / zufrieden. Der Zeitaufwand ist im Durchschnitt über alle Berufsgruppen ist gleich geblieben.

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten
Das KIS ist auf einem qualitativ hohen Niveau. Es besteht eine hohe Zufriedenheit bei den Mitarbeitenden. Verbesserungen sollen weiter angestrebt werden. Das grösste Verbesserungspotential liegt im RAP / Terminplanung. Die generierten Daten sollen vermehrt ausgewertet und genutzt werden.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

17.1.3 Evaluation zur Einführung neue Mitarbeitende

Gemessen wird die Zufriedenheit sowie einzelne Aspekte der Einführungsmodule. (Modulare Einführung neuer Mitarbeitender)
Teil dieser Umfrage sind auch inhaltliche Rückmeldungen wie z.B. Vorschläge.

Diese Messung haben wir im Jahr 2016 durchgeführt.
alle Abteilungen

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

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Outcome-Messung

Projektbeschreibung
Untersuchung zum Behandlungsergebnis.
Implementierung sinnvoller Fragebögen, zusätzlich zur obligatorischen nationalen ANQ-Messung zur Messung des Behandlungserfolgs.

Fragestellungen:
• Welches Behandlungsergebnis wird durch die Behandlung in der Klinik Schützen erreicht?
• In welchem Mass wird durch die Behandlung in der Klinik Schützen der Gesundheitszustand (somatisch, psychisch, Lebenszufriedenheit) verbessert?
• In welchem Mass wird durch die Behandlung in der Klinik Schützen die Arbeitsfähigkeit wiederhergestellt?
• Welchen Einfluss hat die therapeutische Beziehung auf das Behandlungsergebnis und wie wird die Beziehung rückblickend bewertet (nach 6 Monaten)?
• In welchem Mass wurde der Lebenskontext (Wohnen, Partnerschaft, Arbeitsplatz) verändert und werden diese Veränderungen positiv oder negativ bewertet?

Meilensteine
- Entscheid zur erweiterten Outcomemessung
- Auswahl sinnvoller Fragebögen, Lizenserwerb
- Etwurf des Befragungsschemas
- Kontakt und Vereinbarung mit Auswertungs-Institut (Studierende MSc)
- Einpflegen der Fragebögen in Q-Tools inkl. Tests
- Kommunikation intern
- Befragungsstart

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2016

18.2.1 gruppentherapeutische Angebote nach Austritt

Projektart: Entwicklungsprojekt
Projektziel: Festigung der Behandlungserfolge nach stationärem Aufenthalt.

Gruppe für soziales Kompetenztraining und eine weitere Gruppe, in der in 12 Sequenzen die Themen Alltag, Arbeit, Familie, Pflege der sozialen Kontakte und der individuelle Umgang mit der psychischen Erkrankung behandelt werden. Neu wird an der Klinik eine psychodynamisch orientierte Gruppenpsychotherapie angeboten, welche ergänzend zur allgemein üblichen ambulanter Einzelpsychotherapie die Gruppenpsychotherapie fortführt, die die Patientinnen und Patienten aus dem stationären Aufenthalt bereits kennen.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 EFQM R4E

Im Mai 2017 werden wir wieder ein EFQM-Assessment durchführen, worauf wir uns intensiv vorbereiten.

19 Schlusswort und Ausblick

Im Mai 2017 werden wir wieder ein EFQM-Assessment durchführen, worauf wir uns intensiv vorbereiten. Ein weiterer Meilenstein wird Umzug der Abteilung 3 - Abteilung für intensive stationäre Psychotherapie – in den umgebauten Elsässerhof sein. Wir werden uns in diesem Jahr eingehender mit dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess beschäftigen, angefangen von der verbesserten Nutzung der Feedbacks bis zum Lernen aus Fehlern. Auch den Behandlungsprozess werden wir weiter optimieren und uns speziell der Rapportgestaltung widmen. Die Übergänge von der ambulanten zur stationären und wieder zur ambulanten Behandlung wollen wir besser gestalten und diesbezüglich auch Angebote, für die die Zuweiserbefragung einen Bedarf aufzeigt, realisieren. Im Hinblick auf die Qualitätsmessungen werden wir unsere Messung des Behandlungserfolgs während des ganzen Jahrs 2017 durchführen und dazu die nationale Befragung der Patientenzufriedenheit umsetzen.Weitere Befragungen sind nicht vorgesehen; wir konzentrieren uns darauf, aus den vielen Messungen von 2016 noch die eingeleiteten Massnahmen umzusetzen. Wir freuen uns über Ihr Interesse an unserer Klinik und auf Ihre Rückmeldungen. Das Feedbackformular finden Sie auf unserer Webseite.

Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

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

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

Sie können diesen unter folgendem Link herunterladen: Jahresbericht

Psychiatrie

Leistungsangebot in der Psychiatrie

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

Bemerkungen

Die Klinik Schützen Rheinfelden bietet verschiedene Behandlungsformen «aus einer Hand». Dazu betreibt sie neben dem stationären Teil in Rheinfelden je ein Ambulatorium in Rheinfelden und Aarau sowie eine Psychotherapeutische Tagesklinik in Rheinfelden. Eine detailliertere Aufschlüsselung der Diagnosen findet sich in unserem klinikspezifischen Qualitätsbericht hier.

Herausgeber

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

Siehe auch:
www.hplus.ch/de/dienstleistungen/qualitaet_patientensicherheit/qualitaetsbericht

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

Beteiligte Gremien und Partner

Die Vorlage für den Qualitätsbericht wurde in Zusammenarbeit mit der Steuerungsgruppe von **QABE** (Qualitätsentwicklung in der Akutversorgung bei 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.

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**).