

Qualitätsbericht 2017

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

15.03.2018
Paul Zimmermann, CEO

Version 2



Clinica Holistica Engiadina SA

www.clinica-holistica.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 2017.

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

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

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

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 2017

Frau MMag.
Angelika Spöttl
Qualitätsbeauftragte
081 300 20 30
a.spoettl@clinica-holistica.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken in der Schweiz sind gewillt, ihre Qualitätsmassnahmen transparent aufzuzeigen und sie nutzen erwiesene Methoden zur internen Qualitätsverbesserung. 2017 haben die H+ Mitglieder zugestimmt, weitere Messergebnisse des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) zu publizieren. Spitalintern dienen diese als Indikatoren, um Auffälligkeiten frühzeitig zu erkennen und falls notwendig gezielte Massnahmen zur Qualitätsverbesserung zu definieren. Das Peer Review ist beispielsweise ein bewährtes Analyseverfahren, um bei Auffälligkeiten in den Mortalitätsraten zusammen mit externen Fachpersonen Verbesserungspotenziale im Behandlungsprozess zu identifizieren.

Die nationalen progress!-Programme der Stiftung Patientensicherheit Schweiz liefen auch im 2017 mit grossem Engagement der beteiligten Pilotspitäler und Partnerorganisationen. Das Programm „Sichere Medikation an Schnittstellen“ wurde im Jahr 2017 abgeschlossen. Im Rahmen des dritten progress!-Pilotprogramms fokussiert Patientensicherheit Schweiz gemeinsam mit Swisnoso darauf, Blasenkatheter seltener, kürzer und sicherer zu verwenden, um Infektionen und Verletzungen zu reduzieren. Die Ergebnisse des Programms werden Mitte 2018 vorliegen. Im Fokus des vierten Nationalen progress!-Programms zur „Verbesserung der Medikationssicherheit in Pflegeheimen“ stehen die Polymedikation sowie der sichere Umgang mit potenziell inadäquaten Medikamenten (PIM) bei älteren Menschen. Verbesserungsmassnahmen zielen deshalb auf Monitoringinstrumente für Medikation und Nebenwirkungen, Prozessanpassungen, eine sinnvolle Rollen-, Aufgaben- und Verantwortungszuteilung unter Stärkung der interprofessionellen Zusammenarbeit sowie auf Weiterbildungsmassnahmen. Weitere Projekte der Stiftung Patientensicherheit Schweiz widmeten sich unter anderem mit einer Status Quo-Analyse den Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen (MoMo) in der Schweiz sowie den Doppelkontrollen von Medikamenten, um die Sicherheit bei High-Risk-Medikamenten zu verbessern. Erneut koordinierte die Stiftung im September eine Aktionswoche zu Patientensicherheit, die dieses Jahr im Zeichen von Speak-Up stand.

Die Qualitätsberichtsvorlage von H+ ermöglicht den Mitgliedern von H+ eine einheitliche und transparente Berichterstattung über ihre Qualitätsaktivitäten.

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. Ein Grundversorgungsspital z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Zudem verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methoden und 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. Die Publikationen hierzu 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 2017	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2017	8
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	8
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	9
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	9
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	9
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	10
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	12
4.5 Registerübersicht Für den Tätigkeitsbereich unseres Betriebes wurden keine geeigneten Register identifiziert.	
4.6 Zertifizierungsübersicht	13
QUALITÄTSMESSUNGEN	14
Befragungen	15
5 Patientenzufriedenheit	15
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie	15
5.2 Eigene Befragung	16
5.2.1 Patientenzufriedenheitsbefragung MüPF	16
5.3 Beschwerdemanagement	17
6 Angehörigenzufriedenheit Unsere Klinik führt keine Angehörigenzufriedenheitsbefragung durch.	
7 Mitarbeiterzufriedenheit Unser Betrieb führt eine Befragung periodisch durch.	
8 Zuweiserzufriedenheit Unser Betrieb führt eine Befragung periodisch durch.	
Behandlungsqualität	18
9 Wiedereintritte Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb 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	18
14.1 Nationale Erfassung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen in der Erwachsenenpsychiatrie und Kinder- und Jugendpsychiatrie	18
15 Psychische Symptombelastung	19
15.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie	19
16 Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
17 Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	

18	Projekte im Detail	21
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	21
18.1.1	Studie "Psychobiologische Variablen im Rahmen einer stationären Behandlung"	21
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2017	21
18.2.1	10 Schritte zur psychischen Gesundheit	21
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	22
18.3.1	EFQM C2E 2 Stern	22
19	Schlusswort und Ausblick	23
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot		24
Psychiatrie		24
Anhang 2		
Herausgeber		25

1 Einleitung

Unsere Mission

Die Clinica Holistica Engiadina ist die erste spezialisierte Fachklinik für Stressfolgeerkrankungen in der Schweiz. Das therapeutische Konzept der Klinik wurde speziell für die Behandlung und Prävention von stressinduzierten Erkrankungen entwickelt. Verschiedene wirksame Therapieverfahren sind in einem ganzheitlichen, flexibel und individuell abstimmbaren Angebot der stationären Therapie, der Beratung, sowie der Prävention integriert. Mit der Spezialisierung, dem Hotelcharakter des Hauses und dem privaten Rahmen der Klinik liegt uns daran, die Schwelle für Behandlungs- und Beratungssuchende möglichst niedrig zu halten. Es ist unsere Überzeugung, dass gesundheitliche und ökonomische Risiken verringert werden können, wenn Betroffene frühzeitig fachkompetente Unterstützung annehmen.

Unsere Aufgabe sehen wir darin, auf dem Boden einer kooperativen Zusammenarbeit unsere PatientInnen in ihrem Prozess von Erkenntnis, selbstbestimmter Veränderung und Weiterentwicklung fachkompetent zu unterstützen. Dabei beziehen wir den jeweiligen Kontext der individuellen Lebens- und Arbeitswelt in Beratung und Therapie ein.

Dienstleistungen

Wir bieten Therapie, Prävention und Beratung im stationären Rahmen für alle Formen stressinduzierter Erkrankungen, wie Erschöpfungszustände, Angst und Depression, mit den einhergehenden körperlichen Beschwerden, wie zum Beispiel Schmerzsyndrome und Schlafstörungen, an.

Zielgruppen

Die Zielgruppe für unsere Dienstleistungen stellen vorrangig psychisch und körperlich erkrankte Personen dar, welche eine stationäre Therapie bei ärztlich diagnostizierten Stressfolgeerkrankungen benötigen. Im Weiteren bieten wir auch Präventionswochen zur Vorbeugung von Stressfolgeerkrankungen resp. Verbesserung der individuellen Bewältigungskompetenz im Umgang mit Stress an.

Leitbild / Weiterführende Informationen

Weitere Informationen zu unserem therapeutischen Konzept, unserer Haltung und Selbstverständnis entnehmen Sie bitte dem Leitbild, welches auch unter www.clinica-holistica.ch publiziert ist.

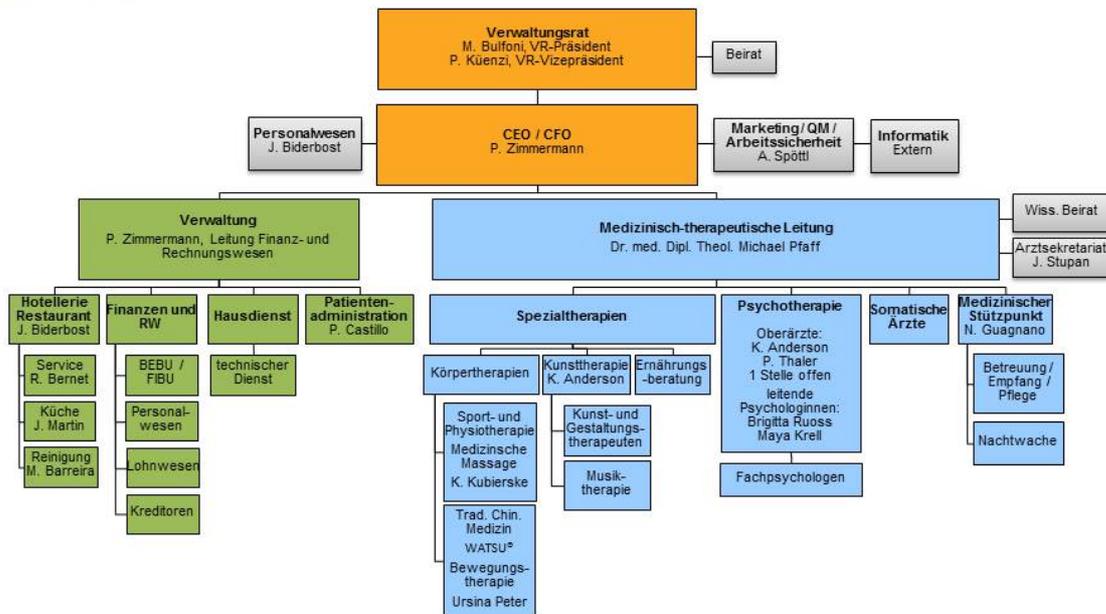
Detaillierte Informationen zum Leistungsangebot finden Sie im [Anhang 1](#).

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



Organigramm Clinica Holistica Engiadina



Version 03/2018, AS

Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **20** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau MMag. Angelika Spöttli
 Qualitätsbeauftragte
 Clinica Holistica Engiadina SA
 081 300 20 30
a.spoettli@clinica-holistica.ch

Herr Paul Zimmermann
 CEO
 Clinica Holistica Engiadina SA
 081 300 20 30
p.zimmermann@clinica-holistica.ch

3 Qualitätsstrategie

Integratives Qualitätsmanagement (EFQM)

Qualität geht alle etwas an. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Clinica Holistica arbeiten gemeinsam für eine hohe Behandlungsqualität, abgestimmt auf die individuellen Bedürfnisse und Anliegen unserer Patienten. Um die Qualität in den verschiedenen Unternehmensbereichen fortlaufend weiter zu entwickeln und auf Veränderungen angemessen zu reagieren, verpflichten wir uns einem integrativen Total Quality Management System nach EFQM. Dabei finden regelmässige Qualitätsassessments und externe Beurteilungen statt.

Qualitativ nachhaltige Erfolge erzielen

Die Zufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten, aber auch die Qualität und Effizienz unserer Behandlungen sind uns ein zentrales Anliegen. Die Clinica Holistica Engiadina überprüft den Erfolg der therapeutischen Arbeit laufend mittels Patientenbefragungen in Interviews sowie psychometrischen Verfahren. Qualitativ hervorragende psychotherapeutische Behandlungen anzubieten, welche eine nachhaltige Wirkung erzielen, steht als Leitgedanke über dem Engagement eines interdisziplinären und professionellen Teams.

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2017

- Auswertung der MüPF Patientenzufriedenheitsbefragung 2016 und Erarbeitung daraus resultierender Massnahmen
- Überarbeitung des Clinica-Leitbildes
- Optimierung KVP durch Implementierung eines betrieblichen Vorschlagswesens
- Durchführung Patientenzufriedenheitsbefragung ANQ

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2017

- Die MüPF-Patientenzufriedenheitsbefragung wurde von Februar - Oktober 2016 durchgeführt und verzeichnete mit ca. 66 % eine hervorragende Rücklaufquote. Die Auswertung erfolgte im Frühjahr 2017 durch die UPK Basel und zeigte ein ähnlich hervorragendes Ergebnis wie bei der letzten Befragung.
Unsere Patienten waren insgesamt mit dem Aufenthalt in der Klinik sehr zufrieden. Wir konnten einen Mittelwert von 6.3 (Skala 1 - 7) erzielen. Bei der Frage "Ich würde diese Klinik weiterempfehlen" konnten wir den ausgezeichneten Wert von 6.6 auf der siebenteiligen Skala verzeichnen. Bei beiden Items haben wir den zweitbesten Wert innerhalb der Benchmarkgruppe erreicht (16 teilnehmende Kliniken).

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Die Clinica Holistica Engiadina strebt eine kontinuierliche Verbesserung an, daher verpflichten wir uns weiterhin dem EFQM-Modell. Das nächste Assessment ist für Ende 2018 / Anfang 2019 geplant.
- Die Kooperation und der Austausch im Team und mit unseren Kunden und Partnern gibt uns die Möglichkeit zu lernen und uns fortlaufend zu verbessern. Daher möchten wir die bereits implementierten Zufriedenheitsmessungen im Bereich Patienten-, Mitarbeiter- und Zuweiserzufriedenheit in regelmässigen Abständen fortführen.
Für 2018 ist eine Wiederholung der Mitarbeiter- und Zuweiserzufriedenheitsbefragung geplant.
- Weitere Verbesserungen im Bereich des Prozessmanagements.

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:
<i>Psychiatrie</i>
▪ Erwachsenenpsychiatrie
– Symptombelastung (Fremdbewertung)
– Symptombelastung (Selbstbewertung)
– Erhebung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen
– Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie

4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

Neben den national und kantonale vorgegebenen Qualitätsmessungen hat unser Betrieb zusätzliche Qualitätsmessungen durchgeführt.

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:
<i>Patientenzufriedenheit</i>
▪ Patientenzufriedenheitsbefragung MüPF

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

Personalentwicklung

Ziel	Personalentwicklung, interne sowie externe Fort- und Weiterbildung, Sicherung der Qualität und Personalrekrutierung
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Personalwesen
Projekte: Laufzeit (von...bis)	laufend
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt

Projekt- und Prozessmanagement

Ziel	Erweiterung und Optimierung Prozesserfassung- und steuerung
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Qualitätsmanagement
Projekte: Laufzeit (von...bis)	laufend
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt

Beschwerdemanagement

Ziel	Erfassung und Behandlung von Mitarbeiter- sowie Patientenbeschwerden
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Klinikleitung, Bereichsleiter
Projekte: Laufzeit (von...bis)	laufend
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Methodik	halbstrukturierte Austrittsinterviews, Feedbackbögen
Involvierte Berufsgruppen	Alle

Kritische Vorfälle / CIRS

Ziel	Erfassung und Behandlung von kritischen, sicherheitsrelevanten Vorfällen (Meldungen durch Mitarbeitende und Patienten)
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Alle
Projekte: Laufzeit (von...bis)	Laufend
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Involvierte Berufsgruppen	Alle

Berichtswesen

Ziel	Optimierung von Prozessen und Standardisierung im Berichtswesen, Anpassung von Arbeitsvorlagen und Dokumenten der elektronischen Krankengeschichte
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Medizin / Psychotherapie
Projekte: Laufzeit (von...bis)	Laufend
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt

Daten-Reporting

Ziel	Erfassung der medizinischen Statistikdaten sowie Behandlungsdaten im Rahmen der Anforderungen der Dokumentation (BfS, ANQ)
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Medizin / Psychotherapie / Qualitätsmanagement
Projekte: Laufzeit (von...bis)	Laufend
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Involvierte Berufsgruppen	Psychologen, Ärzte, med. Stützpunkt, Qualitätsmanagement

Einführungsschulungen Qualitätsmanagement und Arbeitssicherheit

Ziel	Instruktion der neuen Mitarbeiter über die Notfallorganisation sowie weiterer Themen der Arbeitssicherheit; Vermittlung der Strategie und der Unternehmensziele sowie des Unternehmensleitbildes; Information über laufende Qualitätsaktivitäten
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Alle
Projekte: Laufzeit (von...bis)	laufend
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt

Schulungen Brandschutz, Reanimation, Aggressionsmanagement

Ziel	Unsere Mitarbeiter kennen das Verhalten in Notfallsituationen und können dies intuitiv einsetzen.
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Alle
Projekte: Laufzeit (von...bis)	Regelmässige Wiederholung
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt

Fortführung der internen Schulungen zu ANQ-Messungen für Fallführende inkl. Interratertraining

Ziel	Laufende Verbesserung der Datenqualität und Sicherung der Interraterrealiabilität
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Medizin / Psychotherapie
Projekte: Laufzeit (von...bis)	laufend

Identifikation von Messfehlern und fehlenden Datenangaben in ANQ-Messungen

Ziel	Korrektur von systematischen und individuellen Messfehlern
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Medizin / Psychotherapie / QM
Projekte: Laufzeit (von...bis)	laufend

4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen

CIRS ist ein Fehlermeldesystem, in welchem Mitarbeitende kritische Ereignisse oder Fehler, die im Arbeitsalltag beinahe zu Schäden geführt hätten, erfassen können. Auf diese Weise hilft CIRS, Risiken in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu identifizieren und die Sicherheitskultur zu verbessern. CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden.

Unser Betrieb hat ein CIRS im Jahr 2014 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.

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 Business Excellence Modell	gesamte Klinik	2014	2015	Committed to Excellence 2 Stern

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 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Der Kurzfragebogen für die nationale Patientenbefragung hat der ANQ in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe aus den Bereichen Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie entwickelt. Im Herbst 2017 wurde zum ersten Mal eine nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie durchgeführt.

Der Kurzfragebogen besteht aus sechs Kernfragen und kann gut an differenzierte Patientenbefragungen angebunden werden. Die ersten drei Fragen sind identisch mit den Fragen in der Akutsomatik, die letzten drei Fragen wurden auf die Bedürfnisse einer Psychiatrie angepasst. Neben den sechs Fragen zum Spitalaufenthalt werden Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und subjektiver Gesundheitseinschätzung abgefragt.

Messergebnisse

Die Messergebnisse 2017 standen zum Zeitpunkt der Freigabe des Qualitätsberichts noch nicht zur Verfügung.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	ESOPE Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten der Erwachsenenpsychiatrie (≥ 18 Jahre) versendet, die von September bis November 2017 ausgetreten sind.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patienten der Forensik. ▪ Im Spital verstorbene Patienten. ▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. ▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.

5.2 Eigene Befragung

5.2.1 Patientenzufriedenheitsbefragung MüPF

Ziel der Befragung ist die Erhebung und Analyse der Patientenzufriedenheit sowie die Eruiierung möglicher Verbesserungspotenziale. Eingesetzt wird der Münsterlinger Fragebogen zur Patientenzufriedenheit (MüPF). Dieser besteht im Kern aus 25 Einzelitems zu verschiedenen Aspekten der Behandlung und zwei zusammenfassenden Items zur Gesamtzufriedenheit und zum Weiterempfehlen der Klinik. Zudem erfasst der Fragebogen demographische Angaben zum bzw. zur Befragten und deskriptive Angaben zur beurteilten Behandlung. In zwei Freitextfeldern können die PatientInnen individuelle Kommentare abgeben.

Die Befragung bietet eine gute Vergleichsmöglichkeit mit anderen stationären psychiatrischen Diensten bzw. Kliniken.

Diese Patientenbefragung haben wir vom Februar 2016 bis Oktober 2016 durchgeführt.

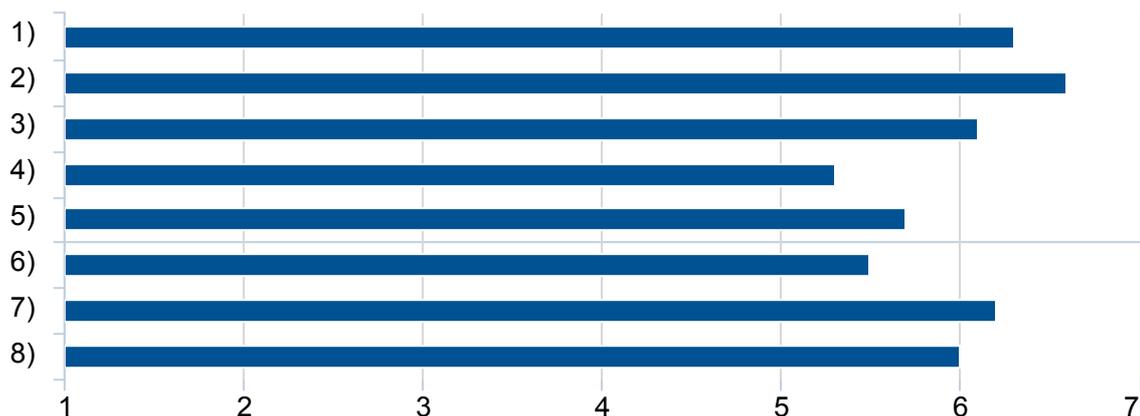
Die Befragung wurde für die gesamte Klinik durchgeführt.

Zur Stichprobenziehung wird ein standardisierter Prozess angewandt, der innerhalb der gesamtschweizerischen Benchmarkgruppe definiert wurde. Alle Patienten, die mind. 2 Nächte hospitalisiert waren und innerhalb von 3 Monaten nicht schon einmal an der Befragung teilgenommen haben, erhalten 4-10 Tage nach Klinikaustritt postalisch den Fragebogen zugesandt.

Es wurde ein Erinnerungsschreiben versendet.

Messthemen

- 1) Gesamtzufriedenheit
- 2) Weiterempfehlung
- 3) Organisation Eintritt
- 4) Organisation Austritt
- 5) Behandlung: Betreuung
- 6) Behandlung: Information und Einbezug
- 7) Personal
- 8) Ausstattung



1 = sehr unzufrieden / 7 = sehr zufrieden

■ Clinica Holistica Engiadina SA

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Messthemen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Clinica Holistica Engiadina SA	6.30	6.60	6.10	5.30	5.70

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Messthemen			Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)	7)	8)		
Clinica Holistica Engiadina SA	5.50	6.20	6.00	212	67.00 %

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

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Bei den Fragen betreffend der Gesamtzufriedenheit und einer Weiterempfehlung der Klinik erreichen wir mit einem Durchschnitt von 6.3 und 6.6 auf der siebenteiligen Skala einen hervorragenden Wert und jeweils den zweitbesten Wert innerhalb der Benchmarkgruppe.

Beim Messthema "Organisation Austritt" haben wir fast den gleichen Wert wie die Benchmarkkliniken (Differenz von -0.1). Dieses Thema wurde intern ausführlich diskutiert und einige Verbesserungsmassnahmen umgesetzt. Bei allen anderen Themen liegen wir über dem Benchmark. Insgesamt zeigte die Patientenzufriedenheitsbefragung MüPF 2016/17 ein sehr zufriedenstellendes Ergebnis.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Universitäre Psychiatrische Kliniken Basel
Methode / Instrument	MüPF(-27)

5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Clinica Holistica Engiadina SA

Fallführende Einzeltherapeuten

Feedbacks und Beschwerden werden im halbstrukturierten Austrittsinterview von den fallführenden PsychotherapeutInnen erfragt.

Alle schriftlich dokumentierten

Austrittsinterviews werden an die Klinikleitung weitergeleitet.

Behandlungsqualität

14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen

Freiheitsbeschränkende Massnahmen können zum Einsatz kommen, wenn durch das soziale Verhalten, die Krankheit oder Behinderung der betroffenen Person eine akute Selbst- oder Fremdgefährdung ausgeht. Sie sollten nur in seltenen Fällen Anwendung finden und müssen die nationalen und kantonalen gesetzlichen Bestimmungen berücksichtigen.

14.1 Nationale Erfassung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen in der Erwachsenenpsychiatrie und Kinder- und Jugendpsychiatrie

Der EFM (Erfassung Freiheitsbeschränkender Massnahmen) erfasst als Mindestdatensatz den ethisch sehr sensiblen und mit grösster Sorgfalt zu behandelnden Einsatz von freiheitsbeschränkenden Massnahmen. Erfasst werden von den Fallführenden bei Anwendung Isolationen, Fixierungen und Zwangsmedikationen sowie Sicherheitsmassnahmen im Stuhl und im Bett, wie z.B. Steckbretter vor dem Stuhl, Bettgitter, ZEWI-Decken.

Messergebnisse

Erwachsenenpsychiatrie	2015	2016
Clinica Holistica Engiadina SA		

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

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Im Berichtsjahr wurden keine freiheitsbeschränkenden Massnahmen gemäss obenstehender Definition angewendet.

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	Universitäre Psychiatrische Kliniken (UPK) Basel Ab Juli 2017 w hoch 2, Bern
Methode / Instrument	EFM

Angaben zum untersuchten Kollektiv

Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien Erwachsene	Alle stationären Patienten der Erwachsenenpsychiatrie (Vollerhebung).
	Ausschlusskriterien Erwachsene	Patienten der Kinder- und Jugendpsychiatrie.
	Einschlusskriterien Kinder und Jugendliche	Alle stationären Patienten der Kinder- und Jugendpsychiatrie (Vollerhebung).
	Ausschlusskriterien Kinder und Jugendliche	Patienten der Erwachsenenpsychiatrie.
Clinica Holistica Engiadina SA		
Gesamte Anzahl Fälle in der Erwachsenenpsychiatrie 2016		

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

Im Jahr 2016 wurde die Methode zur Berechnung des risikobereinigten Differenzwerts überarbeitet, weshalb die Vorjahreswerte nicht mehr dargestellt werden.

HoNOS Adults	2013	2014	2015	2016
Clinica Holistica Engiadina SA				
HoNOS Adults Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	9.40	7.20	7.30	8.30
Standardabweichung (+/-)	5.50	4.40	3.70	3.60

Wertung der Ergebnisse:

- 48 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;
- + 48 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

BSCL	2013	2014	2015	2016
Clinica Holistica Engiadina SA				
BSCL Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	35.40	37.10	28.90	34.00
Standardabweichung (+/-)	29.40	29.50	26.30	26.70

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, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website www.anq.ch.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Universitäre Psychiatrische Kliniken (UPK) Basel Ab Juli 2017 w hoch 2, Bern
Methode / Instrument	HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) und BSCL (Brief Symptom Checklist)

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

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Studie "Psychobiologische Variablen im Rahmen einer stationären Behandlung"

Projektbeschreibung: Aktuell wird in Zusammenarbeit mit der Universität Zürich unter der Leitung von Herrn [Professor Dr. med. Heinz Böker](#) und Herrn [Dr. phil. Roberto La Marca](#) eine Studie zur Untersuchung der Psychobiologischen Variablen im Rahmen einer stationären Behandlung durchgeführt. Die Studie wurde am 23. August 2017 durch die Ethikkommission des Kantons Zürich bewilligt.

Projektziel: Stress ist einer der bedeutendsten Risikofaktoren für unsere Gesundheit. Wir möchten untersuchen, in welchen biologischen und psychologischen Massen sich Patienten mit einer Stressfolgeerkrankung von gesunden Personen unterscheiden und welche Veränderungen im Verlauf einer stationären Behandlung auftreten. Dies dient dem längerfristigen Ziel, Personen mit einer Stressfolgeerkrankung besser zu diagnostizieren und deren Behandlung zu optimieren.

Projekttablauf / Methodik: In einem kontrollierten Längsschnittdesign werden biologische und psychologische Variablen untersucht. Die biologischen Masse werden aus Blut-, Speichel- und Haarproben und EKG-Daten erhoben. Als psychologische Variablen dienen verschiedene Tests und Fragebögen. Die Patientengruppe wird dreimal untersucht, zu Beginn und am Ende des Aufenthalts in der Clinica und sechs Monate nach dem Aufenthalt. Für die Kontrollgruppe gibt es eine Untersuchung.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2017

18.2.1 10 Schritte zur psychischen Gesundheit

Projektart: internes Projekt

Projektziel: Mit diesem Projekt soll die psychische Gesundheit der Mitarbeitenden gefördert werden, im Besonderen beabsichtigen wir eine Sensibilisierung für die psychosozialen Risiken am Arbeitsplatz. Ausserdem sollen die Mitarbeitenden Impulse bekommen, was sie für ihre psychische Gesundheit tun können.

Projekttablauf / Methodik: Im Juli 2016 startete das Projekt „10 Schritte zur psychischen Gesundheit“. Jeden Monat widmeten wir uns einem Thema. Das Projekt dauerte bis Mai 2017. Eine Evaluation wurde im Juli 2017 durchgeführt. Insgesamt wurde das Projekt von unseren Mitarbeitenden sehr positiv honoriert. Auf die Frage „Hat sich dein Bewusstsein bezüglich deiner psychosozialen Risiken geändert?“ gaben 30 % an, dass sich ihr Bewusstsein stark verändert habe, 39 % sagten „ein wenig“.

Bereich: gesamte Klinik

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 EFQM C2E 2 Stern

Projektart: internes Projekt mit Unterstützung der externen Beraterfirma Synexia

Projektziel: Zertifizierung "Committed to Excellence 2 Stern" sowie eine Evaluation der eigenen Stärken bzw. Verbesserungspotenziale

Projekttablauf / Methodik: Selbstbewertung, Bewerbung, Assessment durch SAQ

Bereich: gesamte Klinik

Projektelevaluation / Konsequenzen: Die Clinica Holistica hat das letzte Assessment im Jahr 2015 erfolgreich bestanden und wurde mit dem Zertifikat "Committed to Excellence 2 Stern" ausgezeichnet. Die Berichte (Selbstbewertung und Assessment) wurden im Jahr 2016 analysiert und davon abgeleitet Verbesserungsprojekte definiert.

Die Clinica Holistica wird den Business Excellence Weg weiterverfolgen und plant für Ende 2018 / Anfang 2019 das nächste Assessment.

19 Schlusswort und Ausblick

Die in der Qualitätsstrategie dargestellten strategischen Ziele, eine hohe und nachhaltige Patientenzufriedenheit sowie eine konstante Qualität unserer therapeutischen Leistungen bilden auch zukünftig die Hauptkomponenten unserer Qualitätsstandards. Insbesondere wird der nachhaltigen Wirkung mittels Evaluation des multimodalen Therapieprogramms und katamnestischer Untersuchungen und der weiteren multiprofessionellen Zusammenarbeit und Integration der wissenschaftlichen Grundlagenforschung und klinischen Tätigkeit besondere Aufmerksamkeit geschenkt.

Wir freuen uns, unsere therapeutischen Angebote und Dienstleistungen stetig weiterzuentwickeln und damit einen Beitrag für qualitativ hochstehende psychiatrisch-psychotherapeutische Behandlungen von Patienten mit Stressfolgeerkrankungen erbringen zu können, welche wissenschaftlich fundiert und auf die individuellen Patientenbedürfnisse abgestimmt sind.

Gerne bedanken wir uns an dieser Stelle bei unseren Partnern, Zuweisern, Behörden, Versicherer und nicht zuletzt unseren Kunden, welche uns durch ihre Feedbacks wertvolle Anregungen für fortlaufende Optimierungen geben.

Ihr Team der
Clinica Holistica Engiadina SA

www.clinica-holistica.ch
info@clinica-holistica.ch
081 300 20 30

Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

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

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

Psychiatrie

Leistungsangebot in der Psychiatrie

ICD-Nr.	Angebot nach Hauptaustrittsdiagnose
F3	Affektive Störungen
F4	Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen
F6	Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen

Herausgeber



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

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/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**).