

AMEOS

AMEOS
SEEKLINIKUM
BRUNNEN

Qualitätsbericht 2020

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

13.04.2021
Michael Mehner, Direktor AMEOS Einrichtungen Schweiz

Version 1



AMEOS Seeklinikum Brunnen

www.seeklinik-brunnen.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 2020.

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. Ferner werden jeweils die aktuellsten, verfügbaren Ergebnisse pro Messung publiziert. Folglich sind die Ergebnisse in diesem Bericht nicht immer vom gleichen Jahr.

Zielpublikum

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

Kontaktperson Qualitätsbericht 2020

Herr
Fred van Opstal
Leitung QM
0418254973
fred.vanopstal@brunnen.ameos.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken der Schweiz tragen mit gezielten Massnahmen zur Qualitätsentwicklung bei und bieten mit den Qualitätsberichten allen Interessierten einen Einblick in ihre Aktivitäten.

H+ ermöglicht seinen Mitgliedern mit der H+ Qualitätsberichtsvorlage seit mehr als zehn Jahren eine einheitliche und transparente Berichterstattung über die Qualitätsaktivitäten in den Schweizer Spitälern und Kliniken. Seit der Umstellung auf die elektronische Vorlage ist es zusätzlich möglich, Qualitätsdaten direkt in den spitaleigenen Profilen auf der Plattform spitalinfo.ch zu aktualisieren.

2020 war ein bewegtes Jahr: Covid-19 hielt die Welt in Atem. Dies hatte einen grossen Einfluss auf die Schweizer Spitäler und Kliniken. Besonders der schweizweite Lockdown im Frühling mit dem Behandlungsverbot für die Spitäler und die Einschränkungen der elektiven Behandlungen während der zweiten Welle, aber auch die personelle Belastung während der Pandemie, hat die Spitäler gezwungen ihren Fokus neu auszurichten und ihre Ressourcen anders einzusetzen. Die Ausrichtung der Spitalbetriebe auf den zu erwartenden Notstand beeinflusste auch die Qualitätsmessungen. Um die Institutionen zu entlasten, wurde unter anderem entschieden, die nationale Patientenbefragung in den Fachbereichen Psychiatrie und Rehabilitation wie auch die Prävalenzmessung Sturz und Dekubitus nicht durchzuführen. Es wurden zudem keine IQM Peer Reviews 2020 organisiert und durchgeführt. Ausserdem wurde die Wundinfektionsmessung von Swissnoso zeitweise unterbrochen.

Im Qualitätsumfeld der Spitäler tat sich trotzdem viel: Etwa die KVG-Revision «Stärkung von Qualität und Wirtschaftlichkeit», welche am 1. April 2021 in Kraft tritt. Hierzu erstellten die Vertragspartner H+ und die Verbände der Krankenversicherer, santésuisse und curafutura, ein Konzept zur Umsetzung der neuen Vorgaben. Anfang 2020 trat zudem das neue Krebsregistrierungsgesetz in Kraft, mit dem Ziel, erstmals ein flächendeckendes, bundesrechtlich koordiniertes Register zu erhalten.

Im Qualitätsbericht ersichtlich sind neben spitaleigenen Messungen auch die verpflichtenden, national einheitlichen Qualitätsmessungen des ANQ inklusive spital-/klinikspezifischen Ergebnissen. Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen dann möglich, wenn deren Ergebnisse pro Klinik und Spital bzw. Standort entsprechend adjustiert werden. Die detaillierten Erläuterungen zu den nationalen Messungen finden Sie auf www.anq.ch.

H+ bedankt sich bei allen teilnehmenden Spitälern und Kliniken für ihr grosses Engagement und dass sie mit ihren Aktivitäten die hohe Versorgungsqualität sicherstellen. Die vorliegende Berichterstattung zeigt die Qualitätsaktivitäten umfassend auf und trägt so dazu bei, dass ihnen die verdiente Aufmerksamkeit und Wertschätzung zukommt.

Freundliche Grüsse



Anne-Geneviève Bütikofer
Direktorin 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 2020	9
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2020	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 kantonale vorgegebenen Messungen Unserem Betrieb wird keine Messung seitens des Kantons vorgegeben	
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	11
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	12
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	17
4.5 Registerübersicht Für den Tätigkeitsbereich unseres Betriebes wurden keine geeigneten Register identifiziert.	
4.6 Zertifizierungsübersicht	18
QUALITÄTSMESSUNGEN	19
Befragungen	20
5 Patientenzufriedenheit	20
5.1 Eigene Befragung	20
5.1.1 Kontinuierliche Patientenbefragung	20
5.2 Beschwerdemanagement	21
6 Angehörigenzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
7 Mitarbeiterzufriedenheit	22
7.1 Eigene Befragung	22
7.1.1 AMEOS Mitarbeiterbefragung	22
8 Zuweiserzufriedenheit	23
8.1 Eigene Befragung	23
8.1.1 Zuweiserbefragung	23
Behandlungsqualität	24
9 Wiedereintritte Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
10 Operationen Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
11 Infektionen Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
12 Stürze Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
13 Wundliegen Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
15 Psychische Symptombelastung	24
15.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie	24
16 Zielerreichung und Gesundheitszustand Unser Betrieb hat in diesem Fachbereich keinen entsprechenden Leistungsauftrag.	
17 Weitere Qualitätsmessungen	

Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.

18	Projekte im Detail	26
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	26
18.1.1	ASKB 2.0.....	26
18.1.2	Integration Spital Einsiedeln in der AMEOS Gruppe.....	27
18.1.3	Prozessdarstellung.....	28
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2020	29
18.2.1	Einführung einer modulären Therapieplanung.....	29
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	30
18.3.1	Vorbereiten auf das Audit Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz der H+ Branchenlösung	30
19	Schlusswort und Ausblick	31
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot		32
Psychiatrie		32
Herausgeber		33

1 Einleitung

Laut der Weltgesundheitsorganisation WHO werden stressbedingte Erkrankungen wie Burnout und Depressionen in den nächsten Jahren überproportional zunehmen.

Als Klinik für Integrative Medizin widmen wir uns gezielt der ganzheitlichen Prävention und Behandlung von stressbedingten Erkrankungen und psychischen Störungen wie Burnout, Depressionen und Schlafstörungen.

Wir verfolgen einen medizinisch-therapeutischen Ansatz, der in seiner Ausprägung einmalig für die Schweiz ist. So befasst sich unser Behandlungskonzept nicht nur mit den psychischen sowie mit den körperlichen Aspekten der Erkrankung, sondern ergänzt die Diagnostik- und Therapiemethoden der Schulmedizin mit jenen der Komplementärmedizin.

Wir sind als Spezialklinik für Komplementärmedizin auf der Spitalliste für Psychiatrie des Kantons Schwyz geführt und behandeln Privatpatienten aus dem In- und Ausland sowie Allgemeinversicherte gemäss unseres Leistungsauftrages.

Mit einem ganzheitlichen medizinischen Konzept, mit bewährten Methoden aus der Schul- und Komplementärmedizin und mit hinreichend viel Zeit für jeden einzelnen Patienten bieten wir auf die Krankheitsbilder zugeschnittene Therapien an, die von unserem erfahrenen Ärzte-, Pflege und Therapeutenteam mit einem ganzheitlichen Verständnis und im interdisziplinären Austausch umgesetzt werden.

Mit unserem interdisziplinären Team von zertifizierten Schlafmedizinern sind wir zudem in der Lage, alle 80 Schlafstörungen zu behandeln. Die Stufendiagnostik mit ihren vielfältigen Messverfahren wie Pulsoxymetrie, Polygrafie und dem Schlaflabor erlauben uns alle Schlafstörungen ambulant wie auch stationär zu diagnostizieren.

Neben dem stationären Bereich bieten wir in Zusammenarbeit mit unseren Zuweisern bei Bedarf auch ambulante Vorabklärungen sowie poststationäre psychotherapeutische und schlafmedizinische Behandlungen im Rahmen der Nachsorge an.

Unser Haus wurde im Jahr 2014 komplett renoviert und entspricht den heutigen Anforderungen an eine moderne Gesundheitseinrichtung. Alle 63 stilvollen Einzelzimmer bieten gehobenes 4-Sterne Hotelniveau. Die Räume der Klinik vermitteln eine Atmosphäre der Ruhe, und in unserem grossen Park mit seinem idyllischen Teich kann man sich gut entspannen.

Der Ort Brunnen liegt im Herzen der Schweiz und lädt während des stationären Aufenthalts zu vielen Ausflügen und Exkursionen ein. Gemütliche Cafés und Restaurants direkt am See, ein breites kulturelles Programm, zahlreiche Freizeit- und Sportangebote bilden eine willkommene Abwechslung.

Das AMEOS Seeklinikum Brunnen gehört seit September 2017 zur Schweizer AMEOS Gruppe, die zu den wichtigen Gesundheitsversorgern im deutschsprachigen Raum zählt. Zur AMEOS Gruppe gehören mehr als 95 Einrichtungen an über 50 Standorten mit rund 15'700 Mitarbeiter*innen. Sie alle verbindet die gemeinsame Mission „Vor allem Gesundheit“. In der Schweiz betreibt die AMEOS Gruppe das AMEOS Seeklinikum Brunnen, die ambulanten psychiatrischen Einrichtungen der AMEOS Stadtpraxen in Zürich, Luzern und Zug sowie das Regionalspital AMEOS Spital Einsiedeln. AMEOS steht für Qualität, Innovation und Stabilität. Die stetige Weiterentwicklung unserer Qualitätsstandards steht im Einklang mit den hohen Ansprüchen, die wir uns zum Ziel gesetzt haben. Wir verstehen Qualität als einen aktiven und kontinuierlichen Prozess. Damit gelingt es uns, ein Höchstmass an Patientensicherheit, medizinischer Qualität und bestmöglicher Versorgung zu erreichen. Alles zum Wohle unserer Patienten.

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm

Das Qualitätsmanagement ist in der Abteilung Unternehmens-und Medizinentwicklung integriert, welcher Mitglied der Führungsebene ist.

Die Qualität ist im AMEOS Seeklinikum Brunnen ein wichtiges Thema, mit welchem sich die Führungsebene immer wieder auseinandersetzt.

Eine regelmässige Rückkopplung von den Aktivitäten und Auswertungen an der Führungsebene ist institutionalisiert.

Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **40** Stellenprozent zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Fred van Opstal

Leitung QM

041 825 49 73

fred.vanopstal@brunnen.ameos.ch

3 Qualitätsstrategie

Das AMEOS Seeklinikum Brunnen orientiert sich als Mitglied der Vereinigung der Spitäler der Schweiz (H+) am Rahmenvertrag zwischen santésuisse und H+, an den nationalen Vorgaben des Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) und an den kantonalen Vorgaben gemäss dem Leistungsauftrag. Dazu gehört neben unseren umfangreichen Qualitätsprojekten die Erstellung eines jährlichen standardisierten Qualitätsberichts nach der Vorlage von H+.

Als Mitglied des ANQ führen wir die obligatorischen Qualitätsmessungen im Bereich Psychiatrie (Symptombelastung und Patientenzufriedenheit) durch. Unsere Qualitätspolitik basiert auf den Werten und der Vision der AMEOS Gruppe. Sie ist Grundlage für unsere Qualitätsstrategie, die Qualitätsziele und daraus abgeleiteten Aktivitäten.

Die Qualitätspolitik ist eine Verpflichtung für uns, für jede Mitarbeiterin und jeden Mitarbeiter. Grundlage der Qualitätspolitik ist die Philosophie des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP). Qualität...

- orientiert sich am Patienten, Klienten und Kunden
- wird mit allen Mitarbeitenden aller Bereiche und Ebenen erzielt
- ist kein Ziel, sondern ein Prozess, der nie zu Ende ist
- setzt aktives Handeln voraus und muss erarbeitet werden

Die Qualitätspolitik der AMEOS Gruppe und damit des AMEOS Seeklinikums Brunnen setzt sich aus folgenden Säulen zusammen:

Patienten und Klientenorientierung

Wünsche und Ansprüche der Patientinnen und Patienten bei Aufnahme und deren Erfüllung bis zur Entlassung sind Massstab für Qualität. Erreichtes wird kritisch hinterfragt und Möglichkeiten zur Verbesserung werden umgesetzt.

- Leben und Gesundheit in guten Händen -

Mitarbeiterorientierung

Integration aller Mitarbeitenden mit ihrem Praxis- und Expertenwissen in Projektarbeiten und Qualitätszirkeln fördert Verständnis für Verbesserung der Gesamtorganisation.

- Fördern und Fordern schafft Motivation -

Führung und Management

Führungskräfte sind Vorbilder. Kooperativer und transparenter Führungsstil sind Voraussetzung für gemeinsame Qualitätspolitik und Strategie.

- Qualitätsmanagement heisst Qualität im Management -

Kommunikation und Information

Sicherstellung des Informationsgleichstands für alle Beteiligten schafft Vertrauen.

Informationsweitergabe erfolgt an die internen und externen Zielgruppen aktiv und zielorientiert.

- Transparenz schafft Vertrauen -

Kooperation & Partnerschaft

Die Vernetzung mit Kooperationspartnern aus der Politik, mit Krankenkassen und Vertragspartnern ist uns ein wichtiges Anliegen. Eine ganzheitliche Betrachtung der Patienten führt zu Kontakt mit Angehörigen, Betreuern und weiteren behandelnden Ärzten.

- Vernetzung schafft Sicherheit -

Multiprofessionalität

Die interdisziplinäre Zusammenarbeit in den Teams stellt den reibungslosen Ablauf der Patientenversorgung sicher. Die Teamarbeit und gemeinsame Entscheidungsfindung fördern

Verantwortungsbewusstsein und Zufriedenheit aller Mitarbeitenden.
- Gemeinsam sind wir stärker -

Prozessorientierung

Eine laufende Prozessoptimierung und Anpassung von Strukturen ist Grundlage für wirtschaftlichen Erfolg.

- Denken in Prozessen heisst handeln in Prozessen -

Sicherheit

Berufsgruppenübergreifende Zusammenarbeit in den Teams stellt reibungslosen Ablauf der Patientenversorgung sicher. Teamarbeit und gemeinsame Entscheidungsfindung fördern Verantwortungsbewusstsein und Zufriedenheit aller Mitarbeitenden

- Patientensicherheit stärken heisst Behandlungsqualität erhöhen -

Kontinuierliche Verbesserung

Die Erfüllung der Erwartungen von Kunden und anderen Zielgruppen ist Ziel unseres Handelns. Eine ständige Weiterentwicklung verlangt kontinuierliche Verbesserung der Prozesse, der Organisation und der Abläufe. Konsequente Umsetzung des PDCA Kreises (kontinuierliche Verbesserungsprozess)

- Stillstand ist Rückschritt -

Messen & Prüfen Die geleistete Qualität soll spürbar und messbar sein. Durch Einführung von Qualitätsmanagern, Befragungen zur Qualitätsmessung und Vergleich mit anderen bewirken wir stets Qualitätsverbesserung.

- Wettbewerb fördert Qualität –

Das oberste Ziel der Qualitätsstrategie im AMEOS Seeklinikum Brunnen ist es, bestmögliche Rahmenbedingungen für die Sicherstellung einer nachhaltigen und guten Versorgungsqualität sowie für die Patientensicherheit zu gewährleisten.

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2020

Projekt ASKB 2.0: Erarbeitung eines neuartigen State of the Art Behandlungskonzept

Projekt Integration Spital Einsiedeln in der AMEOS Gruppe

Prozessdarstellung und -dokumentation im Behandlungsprozess

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2020

CIRS Meldesystem ASKB wurde in der AMEOS-weite elektronische Lösung integriert

Das Beschwerdemanagement wurde neu aufgebaut und hat den Erwartungen erfüllt

Zu Handen der Führungsebene wurde ein BSC ähnliches Reporting vorbereitet, welches in 2021 implementiert wird

Mehrere Mitarbeiterinformationen mit Rückmeldung der Resultate der Patientenzufriedenheitsbewertungen wurden durchgeführt

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Integration in der AMEOS-weite DMS Lösung

Darstellung und Dokumentation der noch fehlenden Prozesse

Weitere Vorbereitungen für eine ISO Zertifizierung nach ISO 9001 in 2022-2023

Ausbau der "Lernende Organisation"

4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

4.1 Teilnahme an nationalen Messungen

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

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

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:
<i>Psychiatrie</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erwachsenenpsychiatrie <ul style="list-style-type: none"> – Symptombelastung (Fremdbewertung) – Symptombelastung (Selbstbewertung)

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>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kontinuierliche Patientenbefragung
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zuweiserbefragung

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

Anpassung des stationären medizinischen Leistungsangebots (Fokus auf Komplementärmedizin)

Ziel	Wirksamkeit und Zweckmässigkeit überprüfen und im Anschluss Anpassung der Strukturen
Bereich, in dem das Projekt läuft	Medizin
Projekt: Laufzeit (von...bis)	fortlaufend
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Verbesserung und effizientere Behandlung unserer Patienten
Methodik	Anpassung der stationären Strukturen
Involvierte Berufsgruppen	Ärzte, Therapeuten, Geschäftsführung
Evaluation Aktivität / Projekt	Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.

Verbesserung der Medikamentenversorgung

Ziel	Neuausrichtung und effizientere Medikamentenversorgung
Bereich, in dem das Projekt läuft	Medizin
Projekt: Laufzeit (von...bis)	fortlaufend
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Schnellere Versorgung unserer Patienten mit den benötigten Medikamenten
Methodik	Kooperation mit einem lokalen Partner, der die Medikamentenversorgung übernommen hat
Involvierte Berufsgruppen	Alle Mitarbeiter, Geschäftsführung
Evaluation Aktivität / Projekt	Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.

Etablierung Betriebliches Gesundheitsmanagement

Ziel	Vorbeugung von Krankheiten/Unfällen bei unseren Mitarbeitern
Bereich, in dem das Projekt läuft	gesamte Klinik
Projekt: Laufzeit (von...bis)	fortlaufend
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Angebot für Mitarbeiter; Initiative der Geschäftsführung
Methodik	Regelmässiges Angebot von Aktivitäten im Rahmen der Arbeitszeit unserer Mitarbeiter
Involvierte Berufsgruppen	Alle Mitarbeiter, Geschäftsführung
Evaluation Aktivität / Projekt	Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.

CIRS (Critical Incident Reporting System) gemäss den Vorgaben der deutschsprachigen Patientenorganisationen

Ziel	Gewährleistung der Patientensicherheit; Optimierung aller Abläufe und Strukturen; Fehler- und Haftungsprävention
Bereich, in dem das Projekt läuft	Medizinischer Bereich
Projekt: Laufzeit (von...bis)	fortlaufend
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Implementierung in der gruppenweiten elektronischen Lösung
Methodik	Klassifikation, Analyse und Verarbeitung von eingegangenen Incident Reports; Einführung und Schulung Mitarbeiter; Prozessanpassungen
Involvierte Berufsgruppen	Ärzte, Therapeuten, Pflege, QM, IT
Evaluation Aktivität / Projekt	Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.
Weiterführende Unterlagen	Weitergehende Anforderungen der GD Zürich 2016; Handlungsempfehlungen des Vereins Patientensicherheit vom Oktober 2016

Branchenlösung-H+: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Ziel	Gewährleistung Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
Bereich, in dem das Projekt läuft	gesamte Klinik
Projekt: Laufzeit (von...bis)	fortlaufend
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt.
Begründung	Gemäss EKAS-Vorgaben wurde unser Spital im April 2016 erfolgreich auditiert. In 2021 steht das nächste Audit an.
Methodik	Die H+ Branchenlösung Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ist ein von der Eidgenössischen Koordinationskommission für Arbeitssicherheit EKAS anerkanntes Konzept. Die Aufsicht hat das Staatssekretariat für Wirtschaft SECO.
Involvierte Berufsgruppen	Alle Mitarbeiter, Geschäftsführung
Evaluation Aktivität / Projekt	Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.

Initiierung Projekt Relaunch Klinikinformationssysteme (KIS)

Ziel	Optimierung der interdisziplinäre Zusammenarbeit; Integration der Pflegeprozesse
Bereich, in dem das Projekt läuft	alle Nutzer
Projekt: Laufzeit (von...bis)	fortlaufend
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Patientenzentrierte, interdisziplinäre Dokumentation; Datenmonitoring für den Bereich QM
Methodik	Kontinuierliche Anpassungen und regelmässige Schulungen aller Mitarbeiter
Involvierte Berufsgruppen	alle Nutzer
Evaluation Aktivität / Projekt	Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.

Umsetzung der Branchenlösung H+ Rechnungswesen und Controlling - Rechnungslegung Swiss GAAP FER, REKOLE

Ziel	Zertifizierung basierend auf dem Handbuch REKOLE Betriebliches Rechnungswesen
Bereich, in dem das Projekt läuft	Rechnungswesen
Projekt: Laufzeit (von...bis)	fortlaufend
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt.
Methodik	Mit dem Handbuch zur Rechnungslegung wurde ein nationales Rahmenwerk auf Basis Swiss GAAP FER erstellt, welches den Standard für das Rechnungswesen präzisiert.
Involvierte Berufsgruppen	Rechnungswesen, Direktion
Evaluation Aktivität / Projekt	Das Handbuch zur Rechnungslegung dient als Leitlinie in den Kliniken und Spitälern.

Jährliche Zuweiserzufriedenheitsbefragung

Ziel	Erhebung der Zufriedenheit hinsichtlich unserer Abläufe und Strukturen sowie der Zusammenarbeit; Aufbau eines systematischen und professionellen Zuweisermanagements
Bereich, in dem das Projekt läuft	gesamte Klinik
Projekt: Laufzeit (von...bis)	fortlaufend
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Aufbau und Entwicklung einer vertrauensvollen Zusammenarbeit und Bindung mit unseren Zuweisern.
Methodik	Schriftliche Zufriedenheitserhebung mit hauseigenen Fragebögen; Auswertung und Analyse der Ergebnisse durch den Bereich QM; jährliche Befragung
Involvierte Berufsgruppen	Bereich Zuweisermanagement, Marketing, Direktion
Evaluation Aktivität / Projekt	Standardisierter und etablierter Prozess. Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.

Klinisches Risikomanagement im Rahmen des QM

Ziel	Implementierung Klinisches Risikomanagement; Gewährleistung der Patienten- und Mitarbeitersicherheit
Bereich, in dem das Projekt läuft	Medizin
Projekt: Laufzeit (von...bis)	fortlaufend
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Etablierung des Risikomanagements im Rahmen der Entwicklung des QM-Systems gemäss den obligatorischen Anforderungen an das QM
Methodik	Konzipierung gesamtes Risikomanagement; Schulungen der Mitarbeiter; Datenüberwachung durch das QM; Erstellen von Checklisten
Involvierte Berufsgruppen	Pflege, Ärzte, Therapeuten, Pflege, QM, IT
Evaluation Aktivität / Projekt	Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.

4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen

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

Unser Betrieb hat im Jahr 2008 ein CIRS eingeführt.

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

Entsprechende Strukturen, Gremien und Verantwortlichkeiten sind eingerichtet, in denen CIRS-Meldungen bearbeitet werden.

Bemerkungen

CIRS wurde 2008 im Rahmen der Klinikinformationssystem-Einführung elektronisch gestützt implementiert.

2014 wurde das CIRS überarbeitet und anonymisiert.

Im KIS wurde zum Datenschutz ein gesichertes VIP-Modul eingeführt.

Das System ist nur wirksam, wenn die Ereignisse auch wirklich gemeldet werden (nur aus gemeldete Fehler kann man lernen). Dazu bauen wir intern eine offene Fehlermeldekultur auf. Die Mitarbeitende werden wiederkehrend geschult.

In 2019 wurde das CIRS Meldesystem bewusst vom KIS losgelöst. Damit wird die Anonymität noch besser garantiert und die Hemmschwelle zum Ausfüllen einer CIRS Meldung abgebaut. Der Workflow läuft jetzt über das für alle Mitarbeitenden zugängige Intranet.

In 2020 wurde die gruppenweite AMEOS CIRS Lösung übernommen.

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
H+ Branchenlösung Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	gesamtes AMEOS Seeklinikum Brunnen	2016	nein	Die H+ Branchenlösung Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ist ein von der Eidgenössischen Koordinationskommission für Arbeitssicherheit (EKAS) anerkanntes Konzept. Die Aufsicht hat das Staatssekretariat für Wirtschaft SECO.

Bemerkungen

Erfolgreiches Audit im April 2016.

Das nächste Audit wird in September 2021 stattfinden. Terminierung umgesetzt.

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 Kontinuierliche Patientenbefragung

Die Ergebnisse aus der Patientenzufriedenheitsbefragung sollen uns Rückschlüsse ermöglichen, in wieweit die Erwartungen unserer Patienten in Bezug auf die Pflege, Betreuung, Therapie, Kommunikation, Wertschätzung und Hotellerie erfüllt worden sind. Dabei sollen mögliche Schwachstellen identifiziert, analysiert und systematisch bearbeitet werden, um die Behandlungsqualität weiter zu optimieren.

Ziel der hausinternen Patientenzufriedenheitsbefragung:

- Anhand der Ergebnisse die Behandlungs- und Servicequalität kontinuierlich steigern
- Steigerung der Zufriedenheit unserer Patienten und Zuweiser
- Identifizierung von Verbesserungspotenzialen
- Zeitnahes Reagieren auf negativen Inputs von Seiten der Patienten

Was wurde gemessen?

Die erfahrene Versorgungsqualität durch die Patienten auf Basis subjektiver Einschätzungen und bezogen auf ihre Erwartungshaltungen.

Wie wurde die Zufriedenheit der Patienten gemessen?

quantitativ, schriftlich, anonym und datenschutzkonform

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2020 durchgeführt.

Alle stationären Patienten werden bei Austritt zu den Bereichen Pflege, Medizin, Hotellerie, Gastronomie, Patientenberatung und -planung befragt.

Alle stationär behandelten Patientinnen und Patienten in 2020 bei Austritt

Mitte 2018 wurde die Patientenzufriedenheitsbefragung an die gruppenweite Lösung der Trägerschaft AMEOS Gruppe angepasst. (elektronisch)

Ergebnisse in 2020:

Feedback: 80%

Gesamtzufriedenheit: 3.4 von 4.0

NPS: 28.6%

Fortlaufend werden aus den Ergebnisse Massnahmen abgeleitet, wie zum Beispiel im Bereich Therapieplanung, Hotellerie, Infrastruktur und Information/Kommunikation

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Spectos GmbH
Methode / Instrument	PatZu

5.2 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

AMEOS Seeklinikum Brunnen

Beschwerde- und Feedbackmanagement

Fred van Opstal

Leitung QM

0418254973

fred.vanopstal@brunnen.ameos.ch

Dienstag und Mittwoch

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 AMEOS Mitarbeiterbefragung

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter ist für den Unternehmenserfolg von grosser Bedeutung und wird neben der Patienten- und Kundenorientierung zusehends als Kriterium für die Leistungsbeurteilung des Qualitätsmanagementsystems herangezogen.

Ziele unserer hausinternen Mitarbeiterbefragung waren:

- Beurteilung von Managementstrategien und -instrumenten
- Zufriedenheitserhebung zum Führungsstil und Betriebsklima
- Beurteilung der Massnahmen zur Gesundheitsprävention und -förderung
- Identifikation von Verbesserungspotentialen

Neben vielfältigen Entwicklungsprogrammen für unsere Mitarbeiter konnte der Arbeits- und Gesundheitsschutz (H+) im Jahr 2016 erfolgreich zertifiziert werden.

Zudem wurde das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) zum Schutz der Gesundheit unserer Mitarbeiter implementiert.

Unser BGM orientiert sich am „Friendly Work Space“ - Label der Gesundheitsförderung Schweiz mit dem Ziel, für alle Mitarbeiter in gute Arbeitsbedingungen und in die Gesundheitsförderung und -erhaltung zu investieren.

Bezugnehmend darauf haben wir in unserer Mitarbeiterbefragung in 2018 zu Fragen der Arbeitsorganisation, Kommunikation und Information, Führungsstil und Betriebsklima auch Fragen zu BGM-Schwerpunktthemen eingearbeitet, wie:

- Arbeitsplatzgestaltung
- Arbeitsmittel
- Arbeitsaufgabe
- körperliche und psychische Beanspruchung
- Qualifikationspotential der Tätigkeit
- Überforderung und Unterforderung
- Gefährdungspotential durch die Tätigkeit

Für 2021 ist wieder eine AMEOS-weite Mitarbeiterbefragung geplant.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Jahr 202 durchgeföhrt.

Die nächste Mitarbeiterbefragung erfolgt im Jahr 2022.

Alle Mitarbeiter des AMEOS Seeklinikum Brunnen werden befragt.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Spectos Dresden
Methode / Instrument	MA Befragung

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 Zuweiserbefragung

Ziel der hausinternen Zuweiserzufriedenheit:

Mit der Zuweiserbefragung wollten wir erfahren, wie unsere Zuweiser auf uns aufmerksam wurden, was die ausschlaggebenden Kriterien für die Überweisung ihrer Patienten waren, wie zufrieden sie mit den verschiedenen Abläufen bei der Behandlung ihrer Patienten waren und ob die Zusammenarbeit mit unserem Haus in ihrem Sinne war.

Wie wurden die Zuweiser befragt?

Die Befragung der Zuweiser wurde schriftlich und mit einem personalisierten Fragebogen durchgeführt.

Untersuchtes Kollektiv:

- Alle Zuweiser

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Monat Januar durchgeführt.

Der Bereich Marketing führt die Zuweiserbefragung durch und wertet sie aus. Das QM wird über die Ergebnisse informiert.

Alle Zuweiser, welche dem AMEOS Seeklinikum Brunnen zwischen 01.01.2020 und 31.12.2020 Patienten überwiesen haben.

Ergebnis:

Die Zuweiser zeigten eine hohe Zufriedenheit mit den Leistungen des AMEOS Seeklinikums Brunnen.

Sie gaben uns die **Gesamtnote 4,3** (5 = sehr zufrieden, 1 = sehr unzufrieden).

Am häufigsten werden die Zuweiser von ihren Patienten auf unsere Klinik aufmerksam gemacht.

Darum werden auch am meisten Patienten auf ihren Wunsch dem AMEOS Seeklinikum Brunnen zugewiesen.

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

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 (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.

HoNOS Adults	2017	2019
AMEOS Seeklinikum Brunnen		
HoNOS Adults Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	8.54	6.21
Standardabweichung (+/-)	3.05	4.43
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	1.61	0.11
Anzahl auswertbare Fälle 2019		451
Anteil in Prozent		100 %

Wertung der Ergebnisse:

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

BSCL	2017	2019
AMEOS Seeklinikum Brunnen		
BSCL Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	31.91	60.37
Standardabweichung (+/-)	24.46	29.56
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	1.12	3.35
Anzahl auswertbare Fälle 2019		407
Anteil in Prozent		93.8 %

Wertung der Ergebnisse:

- 212 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;

+ 212 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

* Die Vergleichsgrösse für eine Klinik ist die Differenz aus ihrem Qualitätsparameter und dem (nach Fallzahlen gewichteten) Mittelwert der Qualitätsparameter der anderen Kliniken.

Positive Werte weisen auf eine grössere Veränderung der Symptombelastung einer Klinik im Vergleich mit den anderen hin. Negative Werte lassen eine geringere Veränderung, als aufgrund der Kontrollvariablen zu erwarten war, erkennen.

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

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Ziel ist die Ergebnisse auch vermehrt intern zu nutzen bei der Behandlungsplanung usw.

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	w hoch 2, Bern
Methode / Instrument	HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) und BSCL (Brief Symptom Checklist)

Angaben zum untersuchten Kollektiv

Gesamtheit der zu untersuchenden 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 ASKB 2.0

Projektart:

Internes Projekt

Projektziel:

State of the Art Behandlungsprozess, wobei die Patient*innen im Behandlungsplan einbezogen werden

Projekttablauf:

Zusammenstellung der Projektgruppe
Planung der Sitzungen mit Serientermin
Ablaufdefinition entlang des Aufenthaltsprozesses
Dokumentation der Resultate
Präsentation der Ergebnisse an den Mitarbeitende Ende 2020

Involvierte Berufsgruppen:

alle Mitarbeiter des AMEOS Seeklinikum Brunnen

Stand der Umsetzung:

Eingeführt und kontinuierliches Monitoring der Umsetzung

Projektelevaluation:

Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.

18.1.2 Integration Spital Einsiedeln in der AMEOS Gruppe

Projektart:

Projekt der AMEOS Gruppe in Zürich

Projektziel:

Spital Einsiedeln in den Prozessen und Gegebenheiten der AMEOS Gruppe (CH spezifisch) einführen, auf Grund der eigenen Erfahrungen des ASKB

Projekttablauf:

Klare definition der Aufgaben und verantwortliche Funktionen
Regelmässige telefonische Sitzungen mit Reporting

Involvierte Berufsgruppen:

Kaderfunktionen

Stand der Umsetzung:

Per Ende 2020 umgesetzt

Projektelevaluation:

Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.

18.1.3 Prozessdarstellung

Projektart:

Internes Projekt

Projektziel:

Umfassende Vorbereitung auf die Anforderungen einer ISO 9001 Zertifizierung

Projekttablauf:

Der AMEOS Prozesslandschaft diente als Grundlage für die Darstellung

Mit kleinen Arbeitsgruppen wurden die Teilprozesse/Prozessphasen in einer SOLL definiert und anschliessend mit den nicht vertretenen Involvierten besprochen.

Die Prozesse wurden mit Flussdiagrammen, Tätigkeiten, Verantwortung und Hilfestellung festgeschrieben

Involvierte Berufsgruppen:

Ärzte, Therapeuten, Pflege, QM, IT

Projektelevaluation:

Findet regelmässig an Hand von Überprüfungsergebnisse statt

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2020

18.2.1 Einführung einer modulären Therapieplanung

Projektart:

Internes Projekt

Projektziel:

Eine qualitativ hochstehende Versorgung unserer Patientinnen und Patienten zu gewährleisten

Projekttablauf:

Planung für alle unsere stationären Patienten

Standardisierung zur vereinheitlichung und einfacheren Abstimmung der Therapien, da ca. 80% der Patienten im Idealfall modular bedient werden können

Erstellung eines "Baukastens", aus denen die Therapien der Patienten geplant werden

Involvierte Berufsgruppen:

Alle Mitarbeiter des AMEOS Seeklinikum Brunnen

Stand der Umsetzung:

Eingeführt und kontinuierliches Monitoring der Umsetzung

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 Vorbereiten auf das Audit Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz der H+ Branchenlösung

Projektart:

Branchenlösung

Projektziel:

Wiedererlangen des in 2016 erhaltene Zertifikats

Projekttablauf:

Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen
Senkung der Sicherheitsrisiken
Optimieren der Arbeitsbedingungen/Senkung der Betriebsunfälle

Methodik:

Die Branchenlösung H+ Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ist ein von der Eidgenössischen Koordinationskommission für Arbeitssicherheit (EKAS) anerkanntes Konzept. Die Aufsicht hat das Staatssekretariat für Wirtschaft SECO

Involvierte Berufsgruppen:

Alle Mitarbeiter

Stand der Umsetzung:

Massnahmen aus der Gefährdungsermittlung sind umgesetzt.

19 Schlusswort und Ausblick

Die von der ANQ geforderten Messungen beruhen auf dem System der Selbstbewertung durch die Patienten und der Fremdbewertung durch Behandelnde. Als Indikatoren für die Erhebungen werden ein Basisdatenset, die Symptombelastung und die Patientenzufriedenheit genannt.

Zudem beinhaltet der jährliche Qualitätsbericht Kontakt- und Strukturdaten der Klinik sowie klinikübergreifende und abteilungsspezifische Qualitäts- und Leistungsdaten.

Diese Informationen ermöglichen unseren Zuweisern und Patienten einen Vergleich der medizinischen Qualität in den einzelnen Spitälern und Kliniken. Gestützt durch die allgemeine Akzeptanz evidenzbasierter Medizin soll so medizinische Qualität nicht nur erbracht, sondern auch nachgewiesen und vergleichbar gemacht werden.

Der hohe Qualitätsanspruch unserer Klinik und der AMEOS Gruppe ist ein Leistungsversprechen an unsere Patienten und Zuweiser. Wir werden auch in den kommenden Jahren alles daran setzen, um dieses Versprechen einzuhalten.

Weil die Qualitätssicherung einer Klinik nicht beim Austritt ihrer Patienten aufhört, streben wir zukünftig auch sektorenübergreifende Kooperationen und enge Vernetzungen mit den regionalen Leistungspartnern an. Die Vernetzung mit den verschiedenen Spitälern der AMEOS Gruppe aus dem kompletten deutschsprachigen Raum ist schon heute gelebte Praxis.

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
F0	Organische, einschliesslich symptomatischer psychischer Störungen
F3	Affektive Störungen
F4	Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen
F5	Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen und Faktoren

Bemerkungen

Klinik für Integrative Medizin mit den Behandlungsschwerpunkten Depression, Burnout, Schlafstörungen und Komplementärmedizin

Das Behandlungsspektrum des AMEOS Seeklinikums Brunnen fokussiert stationär auf die Behandlung von Depressionen, Burnout und Schlafstörungen mit dem Bereich Psychiatrie, Psychotherapie, Psychosomatik und Komplementärmedizin.

Die Schlafmedizin diagnostiziert und behandelt das ganze Spektrum der schlafassoziierten Erkrankungen und trägt damit zur Diagnose kausaler Komorbiditäten für psychische Störungen bei.

Die Allgemeine Innere Medizin diagnostiziert und behandelt somatische und regulative Störungen, die direkt im Zusammenhang mit der Aufrechterhaltung psychischer Störungen einhergehen und komplettiert mit der naturheilkundlichen Behandlung der Komplementärmedizin den integrativen Behandlungsansatz des Seeklinikums.

Auf psychosomatische Krankheiten spezialisierte Ärzte arbeiten mit erfahrenen Körper- und Kreativtherapeuten gemeinsam und intensiv an der körperlichen und psychischen Gesundheit unserer Patienten. Ein wesentlicher Bestandteil der Behandlung ist die Body-Mind-Medicine und Achtsamkeit.

Mit dem Hintergrund unseres ganzheitlichen Behandlungskonzepts streben wir eine Behandlung an, in der wir gemeinsam mit unseren Patienten Ziele setzen und auf sie zugeschnittene Lösungswege erarbeiten. Dazu gehören eine Standortbestimmung und Problemfokussierung zu Beginn der Therapie, das Lernen neuer Strategien zur Problemlösung und die Aktivierung eigener Ressourcen.

Verständnis und Wertschätzung prägen den gesamten stationären Aufenthalt unserer Patienten.

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/qualitaet/qualitaetsbericht/



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

Beteiligte Gremien und Partner

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

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/ueber-uns/fachkommissionen/



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

Weitere Gremien



Der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) koordiniert und realisiert Qualitätsmessungen in der Akutsomatik, der Rehabilitation und der Psychiatrie.

Siehe auch: www.anq.ch



Die **Stiftung Patientensicherheit Schweiz** ist eine nationale Plattform zur Entwicklung und Förderung der Patientensicherheit. Sie arbeitet in Netzwerken und Kooperationen. Dabei geht es um das Lernen aus Fehlern und das Fördern der Sicherheitskultur in Gesundheitsinstitutionen. Dafür arbeitet die Stiftung partnerschaftlich und konstruktiv mit Akteuren im Gesundheitswesen zusammen.

Siehe auch: www.patientensicherheit.ch



Die Vorlage für den Qualitätsbericht stützt sich auf die Empfehlungen "Erhebung, Analyse und Veröffentlichung von Daten über die medizinische Behandlungsqualität" der Schweizerischen Akademie der Medizinischen Wissenschaft (SAMW):

www.samw.ch.