

Qualitätsbericht 2020

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

06.05.2021
Paul Zimmermann, CEO

Version 1



**Clinica Holistica Engiadina SA,
Zentrum für Stressfolgeerkrankungen**

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 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

Frau
Angelika Spöttl
Qualitätsbeauftragte
081 300 20 87
a.spoettl@clinica-holistica.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	8
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 kantonal 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	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 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie	17
5.2 Eigene Befragung	19
5.2.1 Patientenzufriedenheitsbefragung MüPF (Benchmarkmessung 2019)	19
5.2.2 Patientenzufriedenheitsbefragung MüPF 2020 (eigene Dauerbefragung via Tablet)	20
5.3 Beschwerdemanagement	21
6 Angehörigenzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
7 Mitarbeiterzufriedenheit Unser Betrieb führt eine Befragung periodisch durch.	
8 Zuweiserzufriedenheit	22
8.1 Eigene Befragung	22
8.1.1 Zuweiserzufriedenheitsbefragung	22
Behandlungsqualität	23
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 unseren Betrieb nicht relevant.	
13 Wundliegen Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen	23
14.1 Nationale Erfassung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen in der Erwachsenenpsychiatrie und Kinder- und Jugendpsychiatrie	23
15 Psychische Symptombelastung	24
15.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie	24
16 Zielerreichung und Gesundheitszustand Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	

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	Testpsychologie via Tablet.....	26
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2020	26
18.2.1	Ausbau des Therapieangebotes	26
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	26
18.3.1	Kein Projekt im aktuellen Berichtsjahr.....	26
19	Schlusswort und Ausblick	27
	Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot	28
	Psychiatrie	28
	Herausgeber	29

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 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 Basis 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 Diagnostik und Therapie 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.

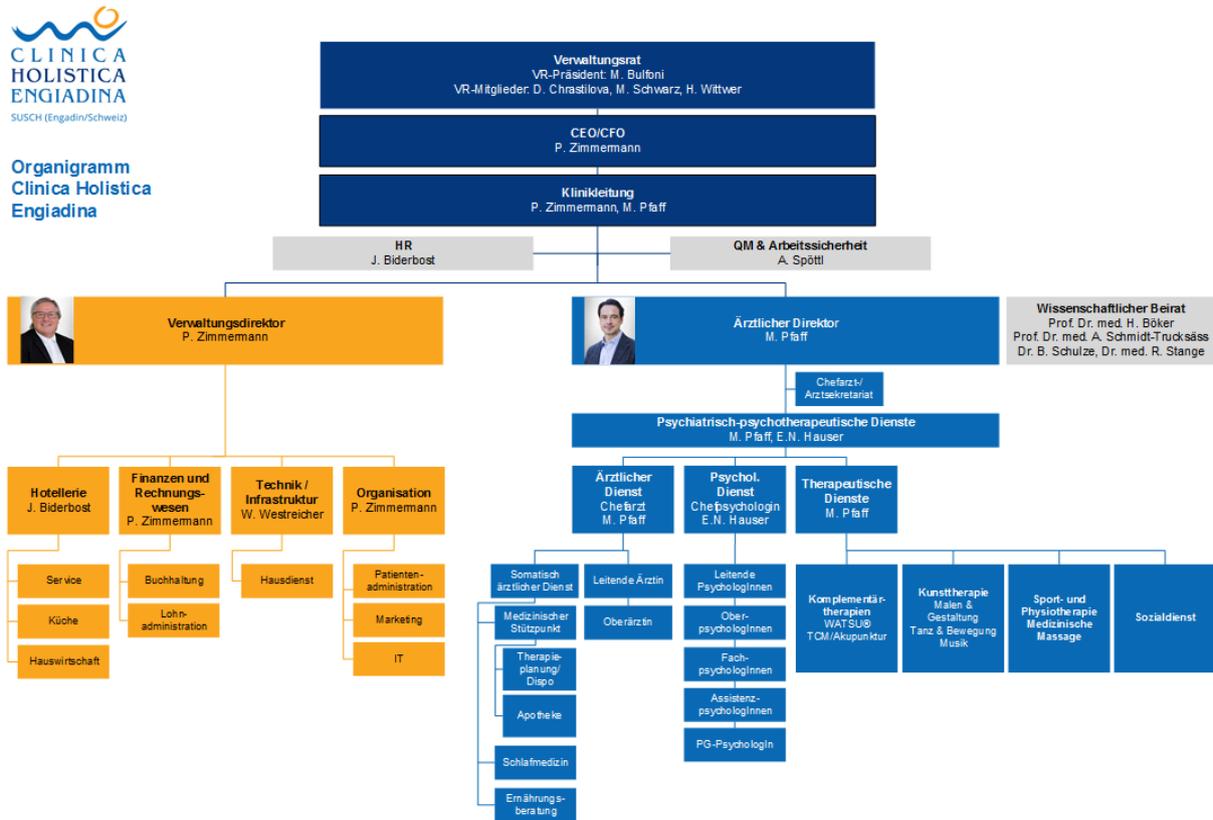
Leitbild / Weiterführende Informationen

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



Version 13.01.2021, ASL

Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

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

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Angelika Spöttl
Qualitätsbeauftragte

081 300 20 87

a.spoettl@clinica-holistica.ch

3 Qualitätsstrategie

Die sinnvolle Herausforderung:

Erfahrungslernen, Wissenschaftsdiskurs und Wirtschaftlichkeit

Geleitet von ausgeprägtem Qualitätsdenken engagieren wir uns mit hochwertigen und nachhaltig wirksamen therapeutischen Behandlungen für eine hohe Behandlungsqualität. Die Kooperation und der Austausch im Team und mit unseren Kunden und Partnern gibt uns die Möglichkeit zu lernen und uns fortlaufend zu verbessern. Die Zufriedenheit und Gesundheit unserer PatientInnen, sowie die Effizienz unserer Behandlungen, steht im Zentrum unseres Tuns.

Diese Ziele werden auf der Ebene der Evaluation der Prozesse durch die Qualitätssicherung nach dem EFQM-Modell unterstützt. Unsere Arbeit und der Prozess unserer Entwicklung beruhen auf der regelmässigen Überprüfung der therapeutischen Konzepte und deren Umsetzung sowie der Nachhaltigkeit unserer Ergebnisse.

Wissenschaftliche Studien dienen dem Wissensaufbau über stressinduzierte Erkrankungen. Sie helfen uns, medizinisch und therapeutisch höchstem Standard zu entsprechen und gleichzeitig neue Wege gehen zu können. Effektivität und Nachhaltigkeit der Arbeit an der Clinica Holistica Engiadina werden fortlaufend validiert.

Gesellschaftliche Entwicklungen werden offen und flexibel einbezogen. Wir berücksichtigen Aspekte der wirtschaftlichen Betriebsführung, um für unsere Kunden das optimale Kosten-Nutzen-Verhältnis zu erreichen.

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2020

- Analyse der Patientenzufriedenheitsbefragungen ANQ und MüPF und daraus resultierende Massnahmenplanung
- Implementierung einer Dauerbefragung für PatientInnen via Tablet
- Weiterarbeit an unserem Prozessmanagementsystems und Evaluierung eines geeigneten Tools
- Weiterentwicklung Therapieangebot
 - Hyperthermie
 - Start ambulantes Anschluss-Gruppentherapieangebot und Erweiterung um einen neuen Standort für die ambulante Nachsorgegruppe
 - neue Kooperation im Bereich der Schlafmedizin mit SOS-Oxygène
- Sportstudie: HRV in der klinischen Anwendung / Training bei Burnout
- Entwicklung einer eigenen Applikation für die Testpsychologie (Ablösung Paper and Pencil durch computergestützte Version via Tablet)
- Erweiterung der Clinica Holistica durch ein neues Gebäude (Umbau)
- Weiterverbesserung der inneren Strukturen (Rapport, Sitzungswesen)
- Klärung der Funktionen und Aufgaben der Leitungspersonen und Führungsschulung
- Aufrechterhaltung des Therapieangebotes unter Berücksichtigung der COVID-19-Schutzmassnahmen

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2020

- **Patientenzufriedenheitsbefragung - Dauerbefragung seit Juni 2020**
 Eine laufende Patientenzufriedenheitsbefragung wurde im Juni 2020 erfolgreich implementiert. Eingesetzt wird ein umfassender Fragebogen (MüPF). Insgesamt zeigt die Befragung ein sehr erfreuliches Ergebnis. Bei den "Key Items" der Gesamtzufriedenheit und der Weiterempfehlung erzielten wir mit einem Mittelwert von 6.2 bzw. 6.5 auf der 7-stufigen Skala einen sehr guten Wert. Verglichen mit der Benchmarkmessung 2019 erzielten wir hier genau das gleiche Ergebnis wie im Vorjahr und liegen erneut deutlich über dem Benchmark (14 teilnehmende psychiatrische Kliniken).
- **Zuweiserzufriedenheitsbefragung - Dauerbefragung seit Januar 2020**
 Die Zuweiserbefragung wurde Ende 2019 implementiert und wird seit Januar 2020 in der Clinica Holistica dauerhaft durchgeführt. Ein Link zu einem Onlinefragebogen wird direkt nach Versand des Austrittsberichts an den jeweiligen Zuweiser versandt. Eine regelmässige Auswertung und zeitnahe Reaktion auf kritische Rückmeldungen ist uns besonders wichtig. Dies führte auch zu einigen sehr konstruktiven Gesprächen und wir konnten die Zusammenarbeit mit unseren ZuweiserInnen weiter verbessern. Sehr erfreulich ist die Gesamtzufriedenheit mit einem Durchschnittswert von 4.6 (Skala 1-5). Ausserdem würden 97% der teilnehmenden ZuweiserInnen unsere Klinik weiterempfehlen.
- **Weiterentwicklung Therapieangebot:**

 - Kooperation mit SOS-Oxygène
 Seit November 2020 werden unsere PatientInnen im Falle einer Diagnose einer Schlafapnoe durch SOS-Oxygène betreut, welche bereits in der Klinik kostenfrei ein CPAP-Maskengerät liefern, anpassen und dann die Betroffenen zu Hause an ihrem Bett weiterbetreuen. (siehe [Schlafmedizin in der Clinica Holistica](#))
 - ambulantes Anschluss-Gruppentherapieangebot:
 Um die Nachhaltigkeit des stationären Aufenthalts in unserer Klinik weiter zu stärken, bieten wir in Zusammenarbeit mit Dr. Bruno Sternath von HumanPsychology eine ambulante Gruppentherapie für PatientInnen der Clinica Holistica an. Die Nachsorgegruppe wurde erfolgreich in Rapperswil und Zürich gestartet und hat bereits vielen PatientInnen in den ersten schwierigen Wochen nach Klinikaustritt unterstützen können.
 - Hyperthermie
 Die Clinica Holistica Engiadina macht einen weiteren Schritt im Bereich der Physikalischen Medizin und integriert Wärmebehandlungen in das Therapieangebot. Am 15. Dezember 2020 wurde ein Hyperthermiebett in unserer Klinik in Betrieb genommen. Dies ist weltweit das erste Heckel-Bett, welches zur täglichen Behandlung von DepressionspatientInnen eingesetzt wird. (weitere Informationen zur [Ganzkörperhyperthermie](#))
- **Ergebnisse Therapieverlaufsstudie: Behandlung von Stressfolgeerkrankungen ist wirksam**
 In Zusammenarbeit mit der Universität Zürich wurde 2018 und 2019 unter der Leitung von Herrn Professor Dr. med. Heinz Böker und Herrn Dr. phil. Roberto La Marca eine Studie mit dem Titel „Psychobiologische Variablen im Rahmen einer stationären Behandlung bei stressassoziierte Depression“ durchgeführt. Untersucht wurde, worin sich PatientInnen mit einer Stressfolgeerkrankung von gesunden Personen unterscheiden und welche Veränderungen im Verlauf einer stationären Behandlung auftreten. Die Ergebnisse der Therapieverlaufsstudie zeigen, dass die Behandlung von Stressfolgeerkrankungen auf verschiedenen Ebenen wirksam ist. U.a. konnte eine signifikante Reduktion depressiver Symptome, eine Abnahme von chronischem Stress und eine Steigerung von Ressourcen nachgewiesen werden, was nicht zuletzt auch auf biochemischer Ebene belegt werden konnte. Damit nahm der anfänglich gemessene Unterschied zu den gesunden Kontrollpersonen auf allen Dimensionen deutlich ab. Zusammenfassend unterstreichen die Studienergebnisse eindrücklich die Wirksamkeit der stationären, holistischen Behandlung in der Clinica Holistica Engiadina. [Zu den Ergebnissen der](#)

[Studie.](#)

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- **Zufriedenheitsbefragungen:**

Die Kooperation und der Austausch im Team und mit unseren Kunden und Partnern gibt uns die Möglichkeit zu lernen und uns fortlaufend zu verbessern.

- **PatientInnen:**

Im Bereich Patientenzufriedenheit werden wir die ANQ-Messung im obligatorischen Rhythmus durchführen, die MüPF-Befragung werden wir im Rahmen der Benchmarkmessung weiterhin im 3-Jahreszyklus durchführen sowie seit Juni 2020 als Dauerbefragung via Tablet einsetzen.

- **MitarbeiterInnen:**

Die bereits implementierte Mitarbeiterbefragung werden wir weiterhin in einem 3-Jahreszyklus fortführen. Die nächste Befragung ist für Herbst 2021 geplant.

- **ZuweiserInnen:**

Ende des Jahres 2019 konnten wir erfolgreich eine Dauerbefragung im Bereich der Zuweiserzufriedenheitsbefragung in die betrieblichen Prozesse integrieren. Ziel der Befragung ist die Erhebung und Analyse der Zuweiserzufriedenheit, die Sicherstellung der Qualität und der Zusammenarbeit mit unseren ZuweiserInnen, sowie die Eruierung möglicher Optimierungspotentiale. Eine Evaluation nach einem Jahr zeigt, dass eine regelmässige Auswertung und zeitnahe Reaktion auf kritische Rückmeldungen sehr wichtig ist. Die Befragung wird somit als Dauerbefragung weitergeführt.

- **Testpsychologie via Tablet:**

Die Ablösung der testpsychologischen Papierfragebögen durch eine Applikation auf Tablets konnte 2020 noch nicht durchgeführt werden, soll aber 2021 implementiert werden. Die eigens entwickelte Applikation befindet sich derzeit in der Testphase.

- **Weiterarbeit Prozesse:**

2020 haben wir kontinuierlich an der Überarbeitung unserer Prozesse gearbeitet. Ausserdem wurde Anfang 2021 ein Tool "Q.wiki" als Prozessmanagementsoftware implementiert und viele Prozesse wurden bereits ins Q.wiki integriert. Ziel ist, die Hauptprozesse bis zum 1. Halbjahr 2022 vollständig und überarbeitet im Q.wiki integriert zu haben.

- **Ausbau der Kapazitäten und Weiterentwicklung des Therapieangebotes:**

Der Umbau des neuen Gebäudes "Haus Muglinas" wird 2021 abgeschlossen, das neue Haus kann Ende Juni 2020 bezogen werden. Damit können die räumlichen Kapazitäten der Clinica Holistica erweitert werden. Es wird eine Kältekammer für Kryotherapie geben, eine neue Kletterhalle, ein neuer Rapportraum, einen Raum der Stille und weitere Büro- und Behandlungsräume.

Das Therapieangebot soll ausserdem 2021 oder 2022 um therapeutisches Bogenschiessen erweitert werden.

- **EFQM:**

Im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung und eines langfristig nachhaltigen Erfolgs der Clinica Holistica Engiadina wird uns das EFQM-Modell weiterhin als Handlungsrahmen dienen. Mit dem 10-jährigen Bestehen der Klinik im 2020 hat diese bereits einige Phasen der Entwicklung und des Wachstums, aber auch der Konsolidierung und Stabilisierung durchlebt. Aufgrund dessen fand die letzte Zertifizierung 2015 statt, für das Jahr 2021 ist ein Assessment zur Erneuerung der Zertifizierung geplant.

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>
▪ 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 (Benchmarkmessung 2019)
▪ Patientenzufriedenheitsbefragung MüPF 2020 (eigene Dauerbefragung via Tablet)
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>
▪ Zuweiserzufriedenheitsbefragung

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

Personalentwicklung

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

Projekt- und Prozessmanagement

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

Beschwerdemanagement

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

Kritische Vorfälle / CIRS

Ziel	Erfassung und Behandlung von kritischen, sicherheitsrelevanten Vorfällen (Meldungen durch Mitarbeitende und Patienten)
Bereich, in dem das Projekt läuft	Alle
Projekt: Laufzeit (von...bis)	Laufend
Art 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 das Projekt läuft	Medizin / Psychotherapie
Projekt: Laufzeit (von...bis)	Laufend
Art 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 das Projekt läuft	Medizin / Psychotherapie / Qualitätsmanagement
Projekt: Laufzeit (von...bis)	Laufend
Art 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 das Projekt läuft	Alle
Projekt: Laufzeit (von...bis)	laufend
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.

Schulungen Arbeitssicherheit

Ziel	Unsere Mitarbeiter kennen das Verhalten in Notfallsituationen und können dies intuitiv einsetzen.
Bereich, in dem das Projekt läuft	Alle
Projekt: Laufzeit (von...bis)	Regelmässige Wiederholung
Art 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 das Projekt läuft	Medizin / Psychotherapie
Projekt: Laufzeit (von...bis)	laufend

Identifikation von Messfehlern und fehlenden Datenangaben in ANQ-Messungen

Ziel	Korrektur von systematischen und individuellen Messfehlern
Bereich, in dem das Projekt läuft	Medizin / Psychotherapie / QM
Projekt: 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 im Jahr 2014 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.

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

Bemerkungen

Das nächste Assessment zur Rezertifizierung findet im November 2021 statt.

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 erarbeitet und weiterentwickelt. Er besteht aus einer asymmetrischen 5er Antwortskala. Im Jahr 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 subjektive Gesundheitseinschätzung abgefragt.

Messergebnisse

Fragen	Vorjahreswerte 2018	Zufriedenheitswert, Mittelwert 2019 (CI* = 95%)
Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen		
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	4.36	4.45 (4.26 - 4.64)
Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	4.79	4.75 (4.58 - 4.92)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.59	4.50 (4.32 - 4.67)
Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	4.48	4.33 (4.03 - 4.62)
Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	3.96	4.03 (3.80 - 4.25)
Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	4.27	4.15 (3.95 - 4.36)
Anzahl angeschriebene Patienten 2019		81
Anzahl eingetreffener Fragebogen	77	Rücklauf in Prozent 95 %

Wertung der Ergebnisse: 1= negativste Antwort; 5 = positivste Antwort. Frage 6: Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen die mit «genau richtig» geantwortet haben.

* CI steht für Confidence Interval (= Vertrauensintervall). Das 95%-Vertrauensintervall gibt die Bandbreite an, in welcher der wahre Wert mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 5% liegt. Das bedeutet grob betrachtet, dass Überschneidungen innerhalb der Vertrauensintervalle nur bedingt als wahre Unterschiede interpretiert werden können.

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.

Angaben zur Messung		
Nationales Auswertungsinstitut		ESOPE, Unisanté, Lausanne

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten der Erwachsenenpsychiatrie (≥ 16 Jahre) beim Austritt abgegeben, die von April bis Juni 2019 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 (Benchmarkmessung 2019)

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. Zur Stichprobenziehung wird ein standardisierter Prozess angewandt, der innerhalb der gesamtschweizerischen Benchmarkgruppe definiert wurde. Alle PatientInnen, 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. Zusätzlich wurde ein Erinnerungsschreiben versendet.

Diese Patientenbefragung haben wir vom Juli 2019 bis Dezember 2019 durchgeführt.

Die Befragung wurde für die gesamte Klinik durchgeführt.

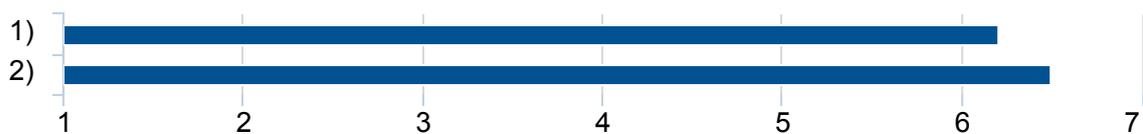
Einschlusskriterien:

- alle stationär behandelten PatientInnen, welche zwischen Juli 2019 und Dezember 2019 ausgetreten sind
- Hospitalisationsdauer mindestens 2 Nächte
- letzte Befragung liegt mindestens 3 Monate zurück
- Demenz oder ähnliche Diagnose kann ausgeschlossen werden
- genügend Sprachkenntnis vorhanden

Es wurde ein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

- 1) Gesamtzufriedenheit
- 2) Weiterempfehlung



1 = schlechtester Wert / 7 = bester Wert

■ Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen

Messergebnisse in Zahlen				
	Mittelwerte pro Fragen		Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	1)	2)		
Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen	6.20	6.50	130	67.00 %

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

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

5.2.2 Patientenzufriedenheitsbefragung MüPF 2020 (eigene Dauerbefragung via Tablet)

Seit 01. Juni 2020 wird der Münsterlinger Fragebogen zur Patientenzufriedenheit (MüPF) in der Clinica Holistica Engiadina als Dauerbefragung durchgeführt. Die Befragung findet in den letzten 3 Tagen vor Austritt statt und wird auf Tablets durchgeführt.

Diese Patientenbefragung haben wir vom Juni 2020 bis Dezember 2020 durchgeführt.

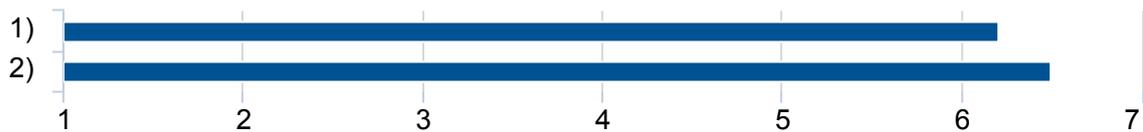
Die Befragung hat für die gesamte Klinik stattgefunden.

Die Befragung wird allen stationär behandelten PatientInnen 3 Tage vor Austritt als Termin eingeplant, an welchem diese ein Tablet von der Klinik zur Verfügung gestellt bekommen.

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

- 1) Gesamtzufriedenheit
- 2) Weiterempfehlung



1 = schlechtester Wert / 7 = bester Wert

■ Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen

Messergebnisse in Zahlen				
	Mittelwerte pro Fragen		Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	1)	2)		
Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen	6.20	6.50	180	85.00 %

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Die Befragung wird klinikintern ausgewertet.
Methode / Instrument	MüPF(-27)

Bemerkungen

Dargestellte Ergebnisse entsprechen den Mittelwerten des 2. Halbjahres 2020.

5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

**Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum
für Stressfolgeerkrankungen**

Angelika Spöttl

Qualitätsbeauftragte

081 300 20 30

feedback@clinica-holistica.ch

Feedbacks werden wöchentlich bearbeitet.

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 Zuweiserzufriedenheitsbefragung

Ziel der Befragung ist die Erhebung und Analyse der Zuweiserzufriedenheit, die Sicherstellung der Qualität und der Zusammenarbeit mit unseren ZuweiserInnen, sowie die Eruiierung möglicher Optimierungspotentiale. Im Sinne eines guten Zuweisermanagements ist uns eine regelmässige Auswertung und zeitnahe Reaktion auf kritische Rückmeldungen besonders wichtig. Kern der Befragung bilden 14 Einzelitems zur Zusammenarbeit mit der Klinik, zum Zuweisungsprocedere, zur Behandlungsqualität, zur Weiterempfehlung und zur Gesamtzufriedenheit. Zusätzlich gibt es drei offene Fragen mit der Möglichkeit für Kommentare und zwei Fragen zur Kollektivbeschreibung.

Befragt werden jeweils alle ZuweiserInnen, welche uns aktuell eine/n PatientIn zugewiesen haben. Der Versand des Befragungslinks erfolgt jeweils nach Versand des Austrittsberichts.

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2020 durchgeführt.

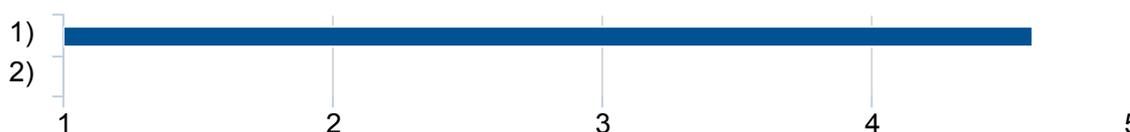
Die Befragung wird über die gesamte Klinik durchgeführt.

Der Befragungslink wird nach Versand des Austrittsberichts an den zuweisenden Arzt / die zuweisende Ärztin verschickt.

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Messthemen

- 1) Gesamtzufriedenheit
- 2) -



1 = schlechtester Wert / 5 = bester Wert

■ Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen

Messergebnisse in Zahlen				
	Mittelwerte pro Messthemen		Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	1)	2)		
Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen	4.60	0.00	63	18.00 %

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

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 Pflegefachpersonen bei Anwendung Isolationen, Fixierungen und Zwangsmedikationen sowie Sicherheitsmassnahmen im Stuhl und im Bett, wie z.B. Steckbretter vor dem Stuhl, Bettgitter, ZEWI-Decken.

Weiterführende Informationen: www.anq.ch/psychiatrie

Messergebnisse

Erwachsenenpsychiatrie	2016	2017	2018	2019
Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen				
Gesamte Anzahl Fälle in der Erwachsenenpsychiatrie 2019				

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

In der Clinica Holistica Engiadina werden keine freiheitsbeschränkenden Massnahmen durchgeführt.

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	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.

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	2016	2017	2018	2019
Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen				
HoNOS Adults Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	8.30	9.90	9.00	6.70
Standardabweichung (+/-)	3.60	4.50	3.80	3.57
Anzahl auswertbare Fälle 2019				
Anteil in Prozent				99.2 %

Wertung der Ergebnisse:

- 48 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;

+ 48 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

BSCL	2016	2017	2018	2019
Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen				
BSCL Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	34.00	30.80	35.50	33.85
Standardabweichung (+/-)	26.70	27.70	28.70	27.92
Anzahl auswertbare Fälle 2019				
Anteil in Prozent				93.7 %

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/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie.

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 Testpsychologie via Tablet

Ausgangslage: Aktuell verwenden wir als Teil der Diagnostik eine Reihe testpsychologischer Fragebögen. Die PatientInnen füllen die Fragebögen in Papierform aus, diese werden über einen Scanner eingelesen und anschliessend ausgewertet. Im aktuellen Prozess besteht das Risiko, dass Fehler auftauchen. Ausserdem wird aus technischer Sicht das derzeitige System mittelfristig getauscht werden müssen, wodurch eine Reevaluation des Systems und des Ablaufs naheliegend ist.

Ziel ist zum einen die Verschlinkung der Testbatterie, welche für die PatientInnen momentan aufwendig ist. Zum anderen soll die Paper and Pencil Version durch eine computergestützte Version (via Tablet) ersetzt werden. Die Durchführung und Auswertung der Testverfahren soll benutzerfreundlich, intuitiv und übersichtlich sein.

Projektlauf: In einem ersten Schritt war eine Evaluation durch das PsychologInnen- und ÄrztInnen-Team nötig, welche testpsychologischen Fragebögen weiterhin sinnvoll und notwendig für die Diagnostik in unserer Klinik sind. Ausserdem erfolgte eine Erruierung, welche Testsysteme mit computergestützten Verfahren bereits am Markt sind.

Dabei stellte sich heraus, dass eine passende Lösung, welche unsere Anforderungen erfüllt, nicht verfügbar ist.

Daher erfolgt die Konzeption und Entwicklung einer eigenen Applikation durch unsere IT der Senevita AG im 2020. Die Implementierung ist für 2021 geplant.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2020

18.2.1 Ausbau des Therapieangebotes

Das Behandlungs- und Therapiekonzept der Clinica Holistica Engiadina wird laufend evaluiert. Mit SOS-Oxygène konnte ein weiterer Kooperationspartner im Bereich der Schlafmedizin gewonnen werden, das ambulante Anschluss-Gruppentherapieangebot konnte erfolgreich gestartet werden und mit dem neuen Hyperthermieangebot konnten Wärmebehandlungen in das Angebot der Clinica Holistica Engiadina aufgenommen werden.

Nähere Informationen finden Sie unter folgenden Links:

[Schlafmedizin - Kooperation mit SOS-Oxygène](#)
[ambulantes Anschluss-Gruppentherapieangebot](#)
[Informationen zur Ganzkörperhyperthermie](#)

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 Kein Projekt im aktuellen Berichtsjahr

Die Clinica Holistica hat das letzte EFQM-Assessment im Jahr 2015 erfolgreich bestanden und wurde mit dem Zertifikat "Committed to Excellence 2 Stern" ausgezeichnet.

Die Clinica Holistica wird den Business Excellence Weg weiterverfolgen und führt im November 2021 ein Assessment durch.

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 PatientInnen mit Stressfolgeerkrankungen erbringen zu können, welche wissenschaftlich fundiert und auf die individuellen Patientenbedürfnisse abgestimmt sind.

Gerne bedanken wir uns an dieser Stelle bei unseren PartnerInnen, ZuweiserInnen, Behörden, Versicherer und nicht zuletzt unseren PatientInnen, 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/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.