

HOHENEGG

Privatklinik am Zürichsee



Qualitätsreport Privatklinik Hohenegg

2021



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 2021.

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 2021

Dr.
Hunold, Katharina
Leiterin Qualitätsmanagement
044 925 18 32
katharina.hunold@hohenegg.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitatsgeschehen

Mit grossem Einsatz und gezielten Massnahmen tragen die Schweizer Spitäler und Kliniken zur Qualitätsentwicklung bei. H+ ermöglicht ihnen mit der H+ Qualitatsberichtsvorlage eine einheitliche und transparente Berichterstattung über ihre Qualitätsaktivitäten, die zudem direkt in die jeweiligen Spitalprofile auf spitalinfo.ch übertragen werden können.

2021 war aufgrund der andauernden Covid-19-Pandemie wiederum ein forderndes Jahr für die Schweizer Spitäler und Kliniken und ihr Personal. Zur Entlastung der Institutionen wurde die Messung der postoperativen Wundinfektionen von Swissnoso zeitweise erneut unterbrochen. Zum zweiten Mal in Folge wurde zudem entschieden, die Prävalenzmessung Sturz und Dekubitus nicht durchzuführen; auch fanden keine IQM Peer Reviews statt.

Im Qualitatsumfeld der Spitäler und Kliniken tat sich trotzdem viel: Etwa die KVG-Revision «Stärkung von Qualität und Wirtschaftlichkeit», welche am 1. April 2021 in Kraft trat. Hierzu erstellten die Vertragspartner H+, die Verbände der Krankenversicherer santsuisse und curafutura sowie die Medizinal-Tarifkommission MTK ein Konzept zur Umsetzung der neuen Vorgaben. Daraus resultierte ein Qualitatsvertrag, welcher dem Konzept die nötige Verbindlichkeit verleiht. Die Ergebnisse der neuen Vorgaben sollen zukünftig auf der Plattform spitalinfo.ch publiziert und in den H+ Qualitätsbericht integriert werden. Ein entsprechendes Publikationskonzept liegt vor.

Weiter wurde 2021 der Vorstoss von Ruth Humbel angenommen, welcher einen gesetzlichen Vertraulichkeitsschutz für Leistungserbringer und deren Mitarbeitenden bei Lernsystemen vorsieht. Der Vorstoss legt die gesetzliche Grundlage für eine offene Fehler- und Sicherheitskultur in den Spitälern.

Ein wichtiger Meilenstein wurde auch im nationalen Projekt «Interprofessionelle Reviews in der Psychiatrie» der Allianz Peer Review CH erreicht. Die in den letzten drei Jahren erarbeiteten Umsetzungsvorschläge konnten in einigen Kliniken erfolgreich erprobt werden. Die Bereitschaft der Fachpersonen und entsprechende Schutzmassnahmen in den Institutionen ermöglichten es, vier Pilot-Reviews in der Psychiatrie durchzuführen.

Im Qualitätsbericht ersichtlich sind neben spitaleigenen Messungen auch die verpflichtenden, national einheitlichen Qualitätsmessungen des ANQ inklusive spital-/klinikspezifische Ergebnisse. 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 transparent und umfassend auf, damit ihnen die verdiente Aufmerksamkeit und Wertschätzung zukommt.

Freundliche Grsse



Anne-Geneviève Bütikofer
Direktorin H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitätsgeschehen	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 2021	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2021	9
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	9
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	10
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	10
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	13
4.5 Registerübersicht Für den Tätigkeitsbereich unseres Betriebes wurden keine geeigneten Register identifiziert.	
4.6 Zertifizierungsübersicht	14
QUALITÄTSMESSUNGEN	15
Befragungen	16
5 Patientenzufriedenheit	16
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie	16
5.2 Eigene Befragung	18
5.2.1 MüPF27+ permanente Messung	18
5.3 Beschwerdemanagement	19
6 Angehörigenzufriedenheit	20
6.1 Eigene Befragung	20
6.1.1 Messung Teilnehmer Forum Angehörige Hohenegg	20
7 Mitarbeiterzufriedenheit	22
7.1 Eigene Befragung	22
7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheit icommit	22
8 Zuweiserzufriedenheit	24
8.1 Eigene Befragung	24
8.1.1 Messung Zufriedenheit Zuweiser Hohenegg	24
Behandlungsqualität	26
9 Wiedereintritte	26
9.1 Eigene Messung	26
9.1.1 Messung Wiedereintritte	26
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	28
12.1 Eigene Messung	28
12.1.1 Messung Sturz-Vorfälle	28
13 Dekubitus Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen Unser Betrieb hat in diesem Fachbereich keinen entsprechenden Leistungsauftrag.	
15 Psychische Symptombelastung	29

15.1	Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie	29
16	Zielerreichung und Gesundheitszustand	
	Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
17	Weitere Qualitätsmessung	31
17.1	Weitere eigene Messung	31
17.1.1	Beurteilung Therapien durch Patienten.....	31
18	Projekte im Detail	32
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	32
18.1.1	Projekt Listenspital 2023	32
18.1.2	Ausbau Alterspsychotherapie	32
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2021	32
18.2.1	ambulant-somatische Behandlungskette	32
18.2.2	Projekt Zuweisermanagement	32
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	32
18.3.1	EFQM - R4E - 4Star	32
18.3.2	Excellence-Profil - Swiss Leading Hospitals	32
19	Schlusswort und Ausblick	33
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....		34
	Psychiatrie	34
Herausgeber		35

1 Einleitung

Privatklinik Hohenegg

Die Privatklinik Hohenegg liegt auf einem Hochplateau über dem Zürichsee. Die naturbelassene Landschaft bietet diskrete Ruhe. Hier gewinnen Sie Kraft für einen Neuanfang. Bei uns verbringen Patientinnen und Patienten ihren Aufenthalt in gepflegter Atmosphäre und geniessen den erstklassigen Komfort unserer Hotellerie.

Trotz der traumhaften Lage in der Natur ist die Privatklinik Hohenegg zentral gelegen. Sie ist in einer halben Stunde mit S-Bahn und Bus vom Zentrum der Stadt Zürich aus erreichbar.

Das Angebot der Privatklinik Hohenegg ist in fünf fachliche Schwerpunkte gegliedert, die alle unter bestens qualifizierter Leitung stehen:

Behandlungsschwerpunkt

[Depressive Erkrankungen](#)
[Burnout und Belastungskrisen](#)
[Angsterkrankungen](#)
[Alterspsychotherapie](#)
[Psychosomatische Erkrankungen](#)

Leiter

Dr. med. Caesar Spisla
Dr. med. Sebastian Haas
Dr. med. Dietmar Hansch
Dr. med. Verena Schmid
Prof. Dr. med. Stefan Büchi

Behandlungskonzept

In der Privatklinik Hohenegg wird der Mensch in seiner Einzigartigkeit wahrgenommen und als Partner in einer professionellen Beziehung verstanden. Patientinnen und Patienten bringen in die Behandlung ihre individuelle Lebenskompetenz ein, während die Therapeutinnen und Therapeuten mit Fachkompetenz und Erfahrung zum Behandlungserfolg beitragen.

Hohenegg-Kontextmodell als therapeutische Grundlage

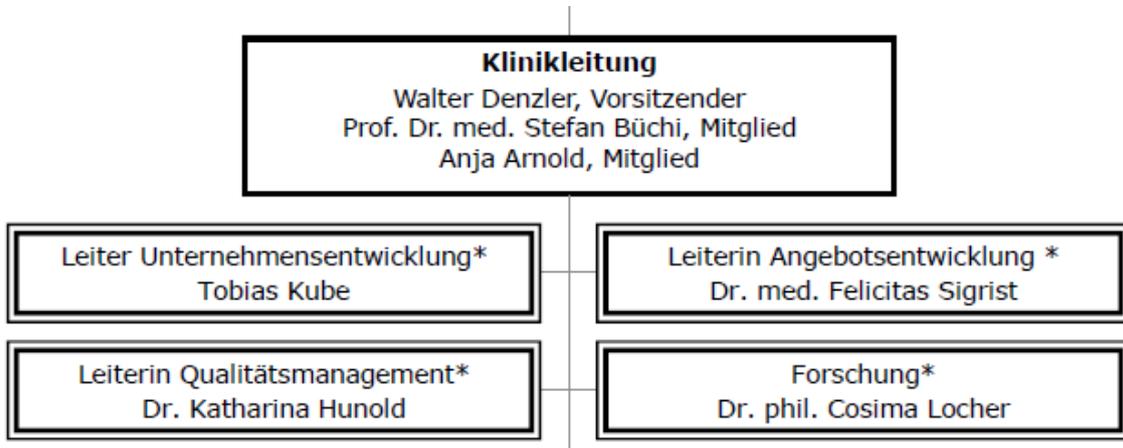
Die stationäre Behandlung psychisch erkrankter Menschen wird in der Privatklinik Hohenegg als interaktiver, nicht linearer Prozess verstanden, in welchem vertrauensbildende Begegnungen heilsame Momente fördern.

[Informationen für Patienten und Angehörige](#)

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



Das Qualitätsmanagement der Privatlinik Hohenegg ist direkt der Klinikleitung unterstellt. Ein aktuelles und vollständiges Organigramm finden Sie auch auf unserer [Homepage](#).

Auf der Internet-Site der Privatlinik Hohenegg finden Sie weitergehende [Informationen zum Qualitätsmanagement](#).

Auf unserem [YouTube-Kanal](#) finden Sie alle Videos zu den Schwerpunkten und Behandlungskonzepten.

Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

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

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Dr. Katharina Hunold
Leiterin Qualitätsmanagement
044 925 18 32
katharina.hunold@hohenegg.ch

Frau Enie Facchin
Assistentin Qualitätsmanagement
044 925 18 37
enie.facchin@hohenegg.ch

3 Qualitätsstrategie

Vision / Mission

Leading

kompetent – Die Privatklinik Hohenegg ist fachlich führend in Psychiatrie und Psychotherapie und verfügt über eine herausragende Kompetenz in der Wiederherstellung und der Erhaltung psychischer Gesundheit – daran orientieren sich alle Behandlungen, Angebote und Prozesse.

exklusiv – Die Privatklinik Hohenegg ist im Top-Segment positioniert und behandelt ausschliesslich Privat-, Halbprivat-Versicherte und Selbstzahler aus dem In- und dem deutschsprachigen Ausland – diesem Anspruch entsprechen die Leistungen und die Ästhetik.

authentisch – Die Privatklinik Hohenegg ist ihrer humanistischen, wertorientierten Tradition verpflichtet und gestaltet die Beziehung zu Patienten, Mitarbeitenden und anderen Anspruchsgruppen echt und glaubwürdig.

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2021

Suizidalitätseinschätzung mittels PRISM-S: Schulung aller Mitarbeitenden

Klenico: Implementierung für **flächendeckende psychologische Testung** der Patienten, mit Fokus auf Verbesserung der Indikations- und Outcomequalität

Projekt Zuweiser Management: Ein CRM zur Segmentierung und Analyse der Zuweisenden und deren Merkmale ist implementiert

Gesundheitsförderung Schweiz - Kooperationspartner beim **Projekt SERO** mit PRISM-S, als Instrument der Suizidalitätseinschätzung

Einbezug der Patienten in Fallbesprechungen. Das sogenannte KOBE+ wurde eingeführt und etabliert

Schulung aller Spezialtherapeutinnen in Traumatherapie durch externe Fachperson

Einführung **Pharmaboard** für Fachärzte und Fachpsychologen alle zwei Wochen

Swiss Arbeitgeber Award: Erneute Platzierung unter den Top Arbeitgebern in der Schweiz. Sehr hohe Mitarbeiterzufriedenheit

Einführung einer Richtlinie für Blutspiegelbestimmung für Psychopharmaka

Pilotprojekt: Pharmakogenomische Abklärung inklusive Mitarbeiterschulung

Schulung der Fachärzte, Fachpsychologen und somatischen Ärztinnen zu Tarpsy-Codierung

Forschungsprojekt zu therapeutischer Allianz in Kooperation mit Universität Zürich

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2021

Swiss Leading Hospitals Label Definition und Umsetzung der Massnahmen aus dem Assessment 2020

EFQM - Assessment Aufrechterhaltung 4 Sterne, markante Verbesserung und Weiterentwicklung in verschiedenen Themen

MüPF Patientenzufriedenheit

Durchführung ambulante Müpf Patientenbefragung
Hohe Zufriedenheitswerte stationär konnten gehalten werden

Mitarbeiterzufriedenheit

Mitarbeiterbefragung 2021 wurde durchgeführt
Die Rücklaufquote, sowie die Zufriedenheitswerte waren sehr hoch

Zuweiserzufriedenheit

Bei der permanenten Messung konnte die Bewertung im Excellence-Bereich aufrechterhalten werden

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Orientierung an den Qualitätsanforderungen von **Swiss Leading Hospitals**
Erfüllung des Basiskatalogs und der Hotellerie-Kriterien

Orientierung an der Business Excellence nach **EFQM 2020**

Weiterentwicklung durch Auseinandersetzung mit den **Ergebnissen des EFQM Assessmentberichts Mai 2021**

Orientierung an den steigenden **Qualitätsansprüchen der bedeutenden Versicherern** im Bereich HP/P, Darstellung Mehrleistung OKP, VVG

Ausbau der **wissenschaftlichen Auswertungen und Publikationen** von unseren in grossem Umfang vorhandenen Qualitätsdaten

Orientierung an den **nationalen Qualitätsbestrebungen**, insbesondere an den **Anforderungen des ANQs**

Einführung von **Interprofessionellen-Reviews in der Psychiatrie**

Etablierung des sogenannten „Hohenegger-Modells“ im Rahmen der Angebots- Organisations- und Kulturentwicklung und damit eine Ausrichtung an langfristigen Behandlungsergebnissen in Kooperation mit den Bedürfnis- und Interessengruppen

Ausbau Outcome-Portal (Daten via Tablet) für eine sichere, schnelle und flexible Auswertung des umfangreichen Datenbestandes aus Qualitätsmessungen

Projekt Listenspital 2023

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) – Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie

4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

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

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:
<i>Patientenzufriedenheit</i>
▪ MüPF27+ permanente Messung
<i>Angehörigenzufriedenheit</i>
▪ Messung Teilnehmer Forum Angehörige Hohenegg
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>
▪ Mitarbeiterzufriedenheit icommit
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>
▪ Messung Zufriedenheit Zuweiser Hohenegg
Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:
<i>Wiedereintritte</i>
▪ Messung Wiedereintritte
<i>Weitere Qualitätsmessung</i>
▪ Beurteilung Therapien durch Patienten

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

Analyse Auslastung sämtlicher Gruppentherapien

Ziel	Überprüfung Mengengerüst, Qualität und Zuordnungsprozess
Bereich, in dem das Projekt läuft	Ärzterschaft und Spezialtherapien
Projekt: Laufzeit (von...bis)	1.1.2021 - 31.12.2021
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Optimaler Einsatz von Personalressourcen
Methodik	interne Analyse
Involvierte Berufsgruppen	Fachärzte, Fachpsychologen, Spezialtherapien, Disposition

Flexibilisierung der Aufenthaltsdauer

Ziel	Das Projekt soll dazu beitragen, das stationäre Angebot der Klinik zu flexibilisieren. Ziel des Projektes ist es, die Haltung, Angebote und Informationsmaterial anzupassen, so dass Hospitalisationen unterschiedlicher Dauer üblich werden
Bereich, in dem das Projekt läuft	gesamte Klinik
Projekt: Laufzeit (von...bis)	1.1.2021 - 31.12.2021
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Methodik	interne Analyse
Involvierte Berufsgruppen	Fachärzte, Fachpsychologen, Spezialtherapien, Pflege, Disposition

Bemerkungen

Die PKH führt jedes Jahr mehrere Projekte durch, welche stets auch Aspekte mit Qualitätsaktivitäten beinhalten.

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 2006 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.

CIRS-Meldungen und Behandlungszwischenfälle werden durch eine systemische Fehleranalyse bearbeitet.

Bemerkungen

Die Privatklinik Hohenegg verfügt sowohl über ein **CIRS-Meldesystem**, wie auch über ein Meldesystem für definierte **Vorfälle**.

Der Workflow beider Meldesysteme ist in einem Intranet-Modul integriert. Die beiden Prozesse sind definiert und in der Prozesslandkarte abgebildet - zugänglich für alle Mitarbeitenden.

Alle CIRS- und Vorfallmeldungen gelangen direkt an die Klinikleitung und an das Qualitätsmanagement. Alle Meldungen werden wöchentlich von der Klinikleitung besprochen und anschliessend entsprechend beurteilt, kommentiert und bei Bedarf werden Massnahmen eingeleitet. Wo nötig werden Qualitätszirkel einberufen.

Die Meldungen werden ebenfalls in der Qualitätskommission thematisiert.

Schulungen zu CIRS- und Vorfällen finden in regelmässigen Abständen mehrmals jährlich statt.

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	Angewendet im gesamten Betrieb	2007	2021	2021 Aufrechterhaltung Recognised for Excellence 4 Star 2016 Auszeichnung Recognised for Excellence 4 Star 2011 Auszeichnung Recognised for Excellence R4E 2008 Auszeichnung Committed to Excellence C2E
Swiss Leading Hospitals (SLH)	Angewendet im gesamten Betrieb	2007	2020	Im Herbst 2022 findet die nächste Requalifikation statt Requalifikation 2020 - Erfüllung aller Kriterien

Bemerkungen

EFQM Recognised for Excellence 4 Star

Die EFQM-Rezertifizierung wurde erfolgreich am 11./12.5.2021 durchgeführt

Swiss Leading Hospitals

Die Rezertifizierung ist für den 11. November 2022 geplant

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		Zufriedenheitswert, Mittelwert 2021 (CI* = 95%)
	2018	2019	
Privatklinik Hohenegg AG			
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	4.36	4.27	4.49 (4.22 - 4.76)
Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	4.83	4.61	4.83 (4.60 - 5.00)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.55	4.42	4.64 (4.40 - 4.88)
Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	4.15	4.41	4.64 (4.27 - 5.00)
Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	4.55	4.40	4.62 (4.31 - 4.93)
Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	4.38	4.14	4.69 (4.39 - 4.98)
Anzahl angeschriebene Patienten 2021			106
Anzahl eingetreffener Fragebogen	46	Rücklauf in Prozent	43 %

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.

Die für das Jahr 2020 geplanten Patientenbefragungen in der Rehabilitation und Psychiatrie wurden infolge der Covid-19-Pandemie auf das Folgejahr (2021) verschoben. Danach gilt der reguläre

2-Jahres-Rhythmus wonach von Seiten ANQ in diesen Bereichen jeweils in den geraden Jahren eine Patientenbefragung stattfindet.

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 2021 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 MüPF27+ permanente Messung

Die **Benchmarkgroup MüPF** ist eine der grössten Zusammenschlüsse von psychiatrischen Kliniken zur Messung der Patientenzufriedenheit in der Psychiatrie.

Es werden regelmässig Benchmark-Treffen zu Best Practice und Learning from the Best durchgeführt.

Im Jahr 2021 fand eine MüPF Befragung der ambulanten Patienten statt. Die Resultate werden im Jahr 2022 evaluiert und allfällige Massnahmen definiert.

Bei der letzten Messung der Patientenzufriedenheit stationär im Jahre 2019 nahmen 14 Kliniken teil.

Die Privatklinik Hohenegg hat dabei erneut ausgezeichnete Resultate ausweisen können - bei 21 von 29 Fragen haben wir den besten oder den zweitbesten Wert der teilnehmenden Kliniken erreicht.

Anspruch Privatklinik Hohenegg - Permanente Messung der stationären MüPF Fragen für internen KVP

- Als eine der wenigen Kliniken erfasst die Privatklinik Hohenegg die **Patientenzufriedenheit bei jedem Patienten**
- Zusätzliche werden die Rückmeldungen zur Zufriedenheit der aktuell stationären Patienten **wöchentlich** innerhalb der Klinikleitung besprochen und falls erforderlich Massnahmen definiert
- Die **Zufriedenheitswerte werden intern quartalsweise ausgewertet**, von der Klinikleitung kommentiert und dem Verwaltungsrat in einem Portfolio zugestellt
- **Alle Mitarbeitenden haben Zugang** zu den finalisierten Auswertungen
- Bei Bedarf werden **Massnahmen quartalsweise** eingeleitet und überwacht - definierter KVP-Prozess
- Auswertungen zu **Trend-Entwicklungen** werden zudem mindestens jährlich erstellt

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2021 durchgeführt.

in allen Abteilungen

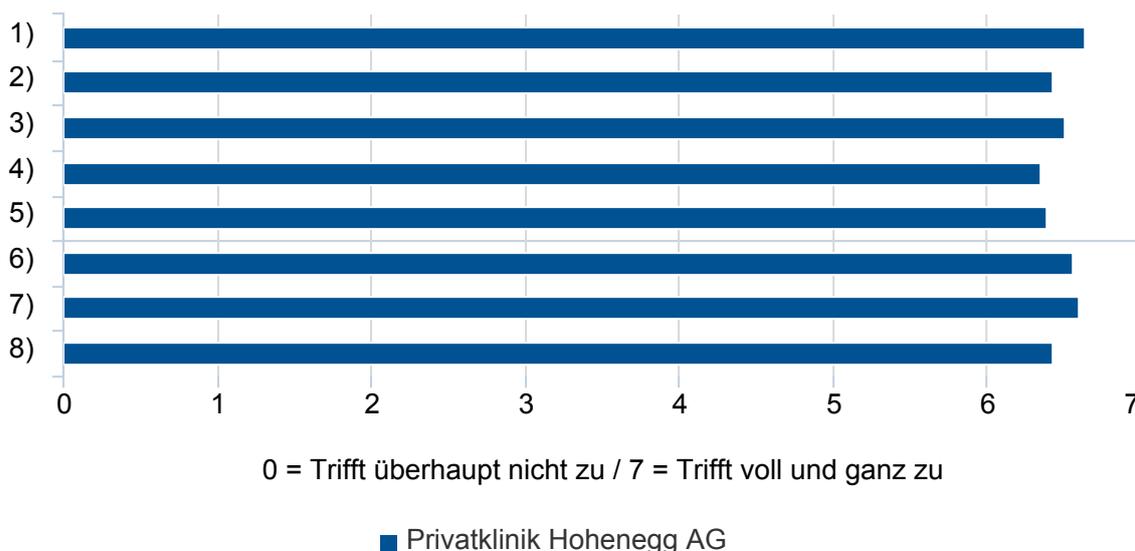
Das untersuchte Kollektiv beinhaltet nur stationäre Patienten.

Alle stationären Patienten werden innerhalb der 3 letzten Aufenthaltstage befragt.

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

- 1) Ich würde diese Klinik weiterempfehlen?
- 2) Wie hilfreich war Ihnen die Einzelpsychotherapie (Psychiater/Psychologe)?
- 3) Wie zufrieden waren Sie mit dem Zimmer?
- 4) Ich war insgesamt mit dem Aufenthalt in der Klinik zufrieden.
- 5) Auf die medikamentöse Therapie konnte ich Einfluss nehmen.
- 6) Wie hilfreich empfanden Sie die Zusammenarbeit mit Ihrer Pflegebezugsperson?
- 7) Ich fühlte mich vom Klinikpersonal respektvoll behandelt?
- 8) Wie zufrieden waren Sie mit den Gemeinschaftseinrichtungen?



Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Privatklinik Hohenegg AG	6.63	6.42	6.50	6.35	6.38

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen			Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)	7)	8)		
Privatklinik Hohenegg AG	6.55	6.60	6.42	373	73.00 %

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

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

5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Privatklinik Hohenegg AG

Patientenstelle Zürich

+41 44 361 92 56

info@patientenstelle.ch

täglich von: 09:00 bis 11:30 13.30 bis 16.30

Vertrag als externe Ombuds- und

Beschwerdenstelle

6 Angehörigenzufriedenheit

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

6.1 Eigene Befragung

6.1.1 Messung Teilnehmer Forum Angehörige Hohenegg

Die Privatklinik Hohenegg evaluiert mittels eines Fragebogens die Zufriedenheit der Angehörigen im Rahmen eines monatlich stattfindenden Forums.

Die Fragebogen werden am Ende des Forums verteilt und im Anschluss in anonymer Form mit vorfrankiertem Rückantwortcouvert an die Teilnehmenden verteilt.

Das Qualitätsmanagement erstellt eine **jährliche interne Auswertung der Resultate**.

Verbesserungsmassnahmen werden entsprechend in einem Evaluationsworkshop mindestens jährlich abgeleitet und protokollarisch festgehalten.

Diese Angehörigenbefragung haben wir im Jahr 2021 durchgeführt.

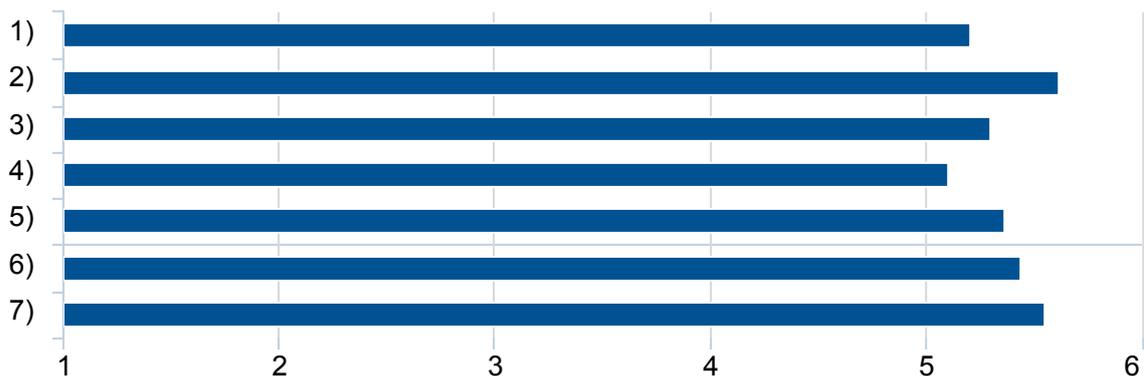
Alle Abteilungen

Alle Teilnehmerinnen des Forums Angehörige.

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

- 1) Ich habe die Informationen erhalten, die für mich wichtig sind.
- 2) Die Informationen waren gut verständlich.
- 3) Meine Fragen wurden weitestgehend beantwortet.
- 4) Ich habe konkrete Anregungen erhalten, die ich umsetzen möchte.
- 5) Meine Erwartungen wurden weitestgehend erfüllt.
- 6) Der Abend hat mir gut getan.
- 7) Gesamteindruck Klinik Hohenegg



1 = gar nicht / 6 = sehr gut

■ Privatklinik Hohenegg AG

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Privatklinik Hohenegg AG	5.21	5.62	5.30	5.10	5.37

Messergebnisse in Zahlen				
	Mittelwerte pro Fragen		Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)	7)		
Privatklinik Hohenegg AG	5.44	5.55	42	63.00 %

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

7 Mitarbeiterzufriedenheit

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

7.1 Eigene Befragung

7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheit icommit

Die Privatklinik Hohenegg misst die **Mitarbeiterzufriedenheit** mit dem standardisierten Instrument von **icommit** alle zwei Jahre.

Für jede Organisationseinheit wird ein Ergebnisbericht erstellt, wenn mindestens 5 Mitarbeiter den Fragebogen ausgefüllt und termingerecht eingereicht haben. Wenn für eine Organisationseinheit weniger als 5 Antworten eingehen, werden diese in den Ergebnissen der nächst höheren Organisationsebene (z.B. Abteilung, Bereich, Gesamtunternehmen) mitberücksichtigt. In den Auswertungen ist jeweils der Vergleich mit der gesamten Privatklinik Hohenegg, mit einem externen Benchmark Psychiatrie (+Benchmark Swiss Arbeitgeber Award) sowie mit der letzten Befragung ersichtlich.

Massnahmen

Die Führungskräfte beurteilen die vorliegenden Ergebnisse und informieren die Mitarbeitenden über die wesentlichen Erkenntnisse. In der Diskussion mit den Mitarbeitenden werden Massnahmen erarbeitet und deren Umsetzung eingeleitet.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir vom 31.5.2021 bis 25.6.2021 durchgeführt.

Alle Abteilungen

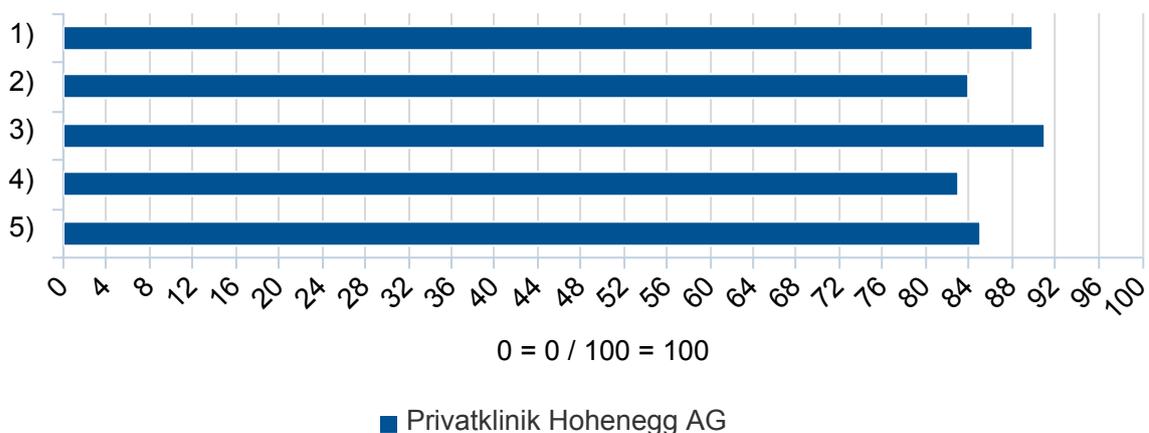
Die Befragung der Mitarbeitenden der Privatklinik Hohenegg erfolgte online oder auf Papier.

Der Fragebogen ist in mehreren Sprachen vorhanden.

Es wurde ein Erinnerungsschreiben versendet.

Messthemen

- 1) Weiterempfehlung des Arbeitgebers
- 2) Attraktiver Arbeitgeber
- 3) Patienten-/Kundenorientierung
- 4) Commitment - Zugehörigkeitsgefühl
- 5) Unterstützung im Team



Messergebnisse in Zahlen							
	Mittelwerte pro Messthemen					Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	1)	2)	3)	4)	5)		
Privatlinik Hohenegg AG	90.00	84.00	91.00	83.00	85.00	151	88.00 %

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

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Innerhalb der Benchmarkgruppe hat die Privatlinik Hohenegg ausgezeichnete Werte erzielt.

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	icommit
Methode / Instrument	icommit

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 Messung Zufriedenheit Zuweiser Hohenegg

Die Privatklinik Hohenegg misst als eine der wenigen Kliniken die **Zuweiserzufriedenheit bei jeder Zuweisung/Nachbehandlung**.

Mit dem Austrittsbericht wird dem Zuweiser/Nachbehandler ein **Kurz-Fragebogen mit 8 Items** zugestellt.

Die Privatklinik Hohenegg ist auf der Suche nach Benchmarkpartnern, die denselben Fragebogen einsetzen möchten und ebenfalls eine durchgehende Erhebung anstreben.

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2021 durchgeführt.

Alle Abteilungen

Mit jedem Austrittsbericht wird ein Kurz-Fragebogen (8 Items) dem Zuweiser/Nachbehandler zugestellt. Das Kollektiv sind also die Zuweiser/Nachbehandler aller stationären Patienten.

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

- 1) Wie zufrieden sind Sie mit dem Behandlungserfolg?
- 2) Wie zufrieden sind Sie mit der Vielfalt des Therapieangebots?
- 3) Wie zufrieden sind Sie mit dem Zuweisungsprocedere?
- 4) Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit bis Eintritt?
- 5) Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlungsdauer?
- 6) Wie zufrieden sind Sie mit den Informationen durch den behandelnden Arzt während dem Aufenthalt?
- 7) Wie zufrieden sind Sie mit den Information durch den behandelnden Arzt beim Austritt?
- 8) Wie zufrieden ist aus Ihrer Sicht der Patient mit seinem Aufenthalt?



0 = Nicht zutreffend / 5 = Sehr zufrieden

■ Privatklinik Hohenegg AG

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Privatklinik Hohenegg AG	4.01	4.29	4.62	4.32	3.89

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen			Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)	7)	8)		
Privatklinik Hohenegg AG	4.31	4.48	4.13	130	26.00 %

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

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	Messung mit jedem Austrittsbericht

Behandlungsqualität

9 Wiedereintritte

9.1 Eigene Messung

9.1.1 Messung Wiedereintritte

Im quartalsweise erstellten **Cockpit Finanzen** werden die **Wiedereintritte** gemessen - dies sowohl absolut, wie auch in Relation zu der Anzahl Eintritten.

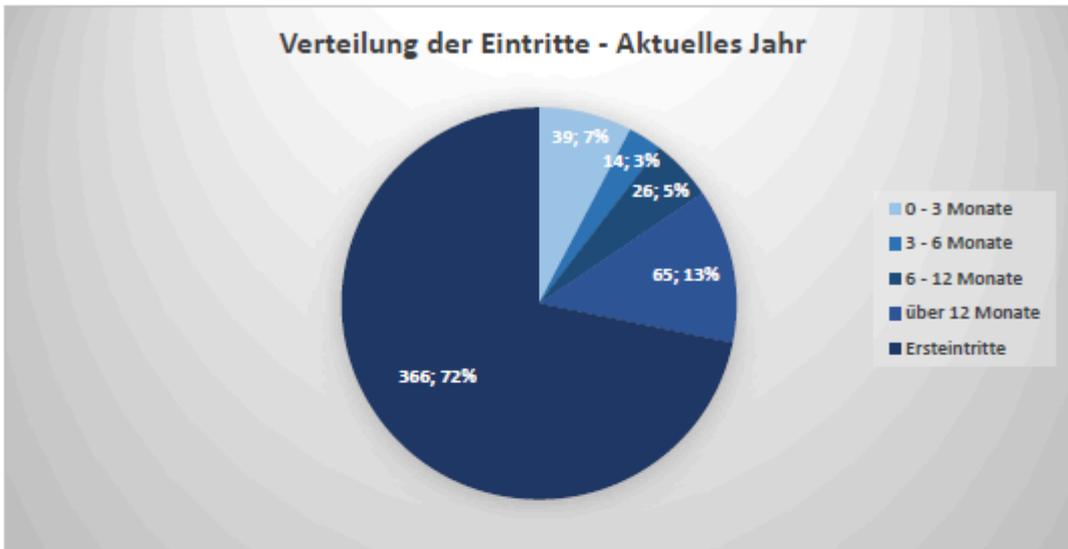
Es werden die Ersteintritte, **Wiedereintritte innterhalb von 0-3 Monaten, von 3-6 Monaten, von 6-12 Monaten, und von über 12 Monaten** berechnet und aufgeführt.

Diese Messung haben wir im Jahr 2021 durchgeführt.

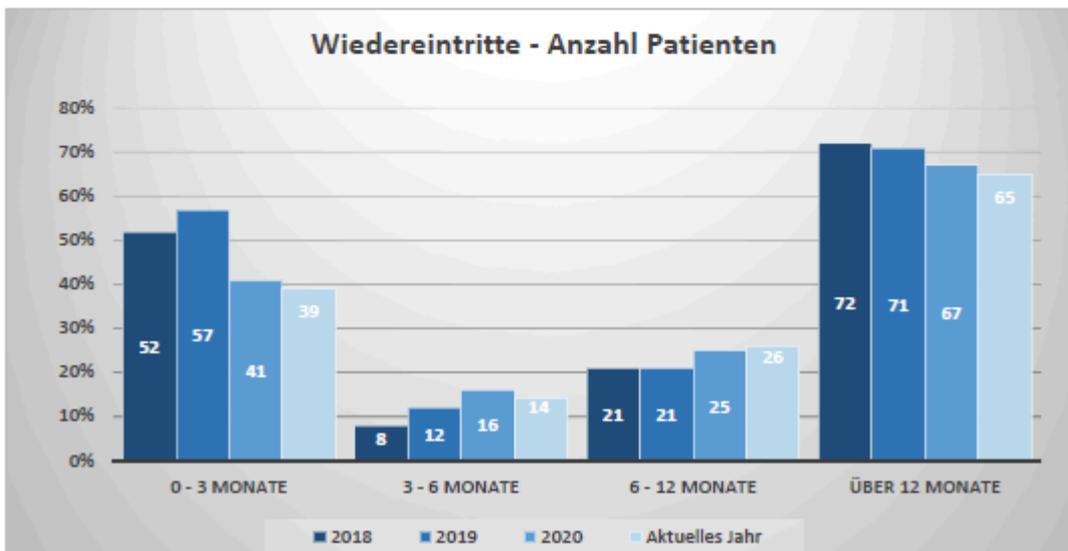
Alle Abteilungen

Alle stationären Eintritte der Klinik

Total Anzahl Eintritte	Aktuelles Jahr	510	100%
→ davon Ersteintritte		366	72%
→ davon Wiedereintritte im laufenden Jahr bis 3 Jahre zurück		144	28%



Wiedereintrittserhebung von 3 Jahren inkl. dem aktuellen Jahr -> Rückwirkende Analyse	2039	100%
→ Total Ersteintritte (3 Jahre & inkl. aktuelles Jahr)	1432	70%
→ Total Wiedereintritte (3 Jahre & inkl. aktuelles Jahr)	607	30%



Die Wiedereintritte haben in der Psychiatrie bis dato **keine Implikation auf die Ertragsmodelle**. Diese Auswertungen dienen **statistischen Anhaltspunkten** und dienen als **Hinweis auf die Nachhaltigkeit der Behandlung**.

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	Messung Wiedereintritte
---	-------------------------

12 Stürze

12.1 Eigene Messung

12.1.1 Messung Sturz-Vorfälle

Jeder Sturz eines Patienten/Patientin oder eines Mitarbeiters wird mittels internem Meldesystem gemeldet.

Alle Sturz-Meldungen gelangen an die Klinikleitung.

Die Klinikleitung legt pro Meldung mögliche weitere Massnahmen und Abklärungsvorgänge fest.

Diese Messung haben wir im Jahr 2021 durchgeführt.

Alle Abteilungen

Alle stationären Patienten

Die Anzahl der jährlichen Sturz-Meldungen wird jährlich ausgewertet und in einer Trend-Grafik festgehalten.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

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

HoNOS Adults	2017	2018	2019	2020
Privatklinik Hohenegg AG				
HoNOS Adults Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	7.91	7.51	6.42	7.60
Standardabweichung (+/-)	4.91	4.51	3.97	4.51
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	0.4	-0.3	-1.64	-0.8
Anzahl auswertbare Fälle 2020				400
Anteil in Prozent				95.4 %

Wertung der Ergebnisse:

- 48 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;

+ 48 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

BSCL	2017	2018	2019	2020
Privatklinik Hohenegg AG				
BSCL Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	37.44	37.19	38.39	39.89
Standardabweichung (+/-)	29.09	27.30	28.00	28.89
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	4.8	2.8	-0.02	-1.4
Anzahl auswertbare Fälle 2020				268
Anteil in Prozent				53.9 %

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.

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

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

17 Weitere Qualitätsmessung

17.1 Weitere eigene Messung

17.1.1 Beurteilung Therapien durch Patienten

Die Privatklinik Hohenegg lässt bei Austritt des Patienten neben den vorgegebenen Instrumenten von ANQ und der bereits erwähnten Patientenzufriedenheit zusätzlich mittels eines Fragebogens (Tablet) den **Patienten die an seiner Behandlung beteiligten Fachärzte und Fachpsychologen, Spezialtherapeuten und Pflegefachpersonen beurteilen.**

Zudem können auch **alle während der Behandlung verordneten Gruppen- und Einzeltherapien beurteilt werden.**

Die **Auswertungen erfolgen pro Mitarbeiter und Gruppe** in einem umfangreichen, quartalsweise erstellten, internen QM-Bericht. Die Jahresauswertungen fließen in die jährlichen Mitarbeitergespräche ein.

Diese Messung haben wir im Jahr 2021 durchgeführt.

Alle Abteilungen

Alle stationären Patienten

Die Messergebnisse dienen ausschliesslich internen Verbesserungsbestrebungen (KVP) mittels eines internen Benchmarkings pro Mitarbeiter und Gruppe.

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Projekt Listenspital 2023

Bewerbung Listenplatz bei der GD Zürich für das Jahr 2023 mit dem Ziel des Aufbaus eines zusätzlichen Bereiches für Allgemeinversicherte Patienten (OKP).

Standartisiertes Bewerbungsverfahren der GD Zürich.

Involvierte Berufsgruppen: Verwaltungsrat, Klinikleitung, Fachärzte, Fachpsychologen, Pflege, Therapeuten, Organisationsentwicklung

18.1.2 Ausbau Alterspsychotherapie

Ziel: Behandlungsangebot für über 65 jährige Patientinnen und Patienten schärfen und ausbauen. Evaluation und Anpassung des Behandlungsangebot an die Bedürfnisse dieser Altersgruppe.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2021

18.2.1 ambulant-somatische Behandlungskette

Ausbau ambulantes Angebot

Gewährleistung poststationäre Behandlung von PKH-Patienten

Kooperation mit Spital Zollikerberg

18.2.2 Projekt Zuweisermanagement

Im Projekt Zuweisermanagement (CRM) wurden die bestehenden Massnahmen bezüglich Zuweiser und Zuweisungs-Management analysiert, neu eingeordnet und priorisiert.

Mit dem Projekt wurde erreicht, dass mit den Zuweisern/Nachbehandlern zielgerichteter, agiler und segmentierter über geordnete Kanäle kommuniziert werden kann.

Ziel war dabei die fachliche und emotionale Bindung der Zuweisenden und nachbehandelnden

Prozesse im Zuweisungsmanagement nach den Bedürfnissen der Zuweisenden zu gestalten und dabei effizient und effektiv abzuwickeln.

Zudem wurden die internen Datenredundanzen behoben und die Pflege des Zuweiserstammes in allen Applikationen vereinfacht.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 EFQM - R4E - 4Star

Die Privatklinik Hohenegg orientiert sich seit 2006 am Qualitäts- und Organisationsentwicklungsmodell von EFQM.

Seit November 2016: Recognised for Excellence 4 Star

Nächstes externes Assessment ist für das Jahr 2024 angedacht.

18.3.2 Excellence-Profil - Swiss Leading Hospitals

Erfüllung des Basis-Kriterienkatalogs von SLH

Geplante SLH-Rezertifizierung im November 2022

19 Schlusswort und Ausblick

Herausforderungen bleiben

Die Privatklinik Hohenegg ist schweizweit im Bereich der Psychiatrie das einzige reine Vertragsspital. Die aufgrund dieses Status fehlenden kantonalen Beiträge und die trotzdem hohen Qualitätsanforderungen seitens der Patienten und der Versicherer erfordern ein besonderes Engagement aller Mitarbeitenden. Die durchwegs positiven Werte der Qualitätsmessungen sowie die hohe Patienten- und Zuweiser-Zufriedenheit belegen, dass sich die Privatklinik Hohenegg trotz herausfordernden Rahmenbedingungen weiterhin auf Erfolgskurs befindet.

Wir freuen uns auf die Herausforderungen der nächsten Jahre und auf die Veränderungen im Rahmen des möglichen Leistungsauftrages ab 1.1.2023!

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
F1	Psychische und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen
F2	Schizophrenie, schizotype und wahnhaftige Störungen
F3	Affektive Störungen
F4	Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen
F5	Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen und Faktoren
F6	Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen
F8	Entwicklungsstörungen
FX	Nicht näher bezeichnete psychische Störungen

Bemerkungen

Das Behandlungskonzept der Privatklinik Hohenegg umfasst fünf Schwerpunkte:

- Schwerpunkt Depression
- Schwerpunkt Burnout
- Schwerpunkt Angst
- Schwerpunkt Psychosomatik
- Schwerpunkt Alter

Ergänzt dazu vier Zusatzkompetenzen

- Traumafolgestörungen
- Aufmerksamkeitsstörungen
- Essstörungen
- Substanzgebrauchsstörungen

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.