Privatklinik Meiringen

Privatklinik Meiringen
Willigen
3860 Meiringen

Member of the Swiss Leading Hospitals

Psychiatrie

THE SWISS LEADING HOSPITALS
Best in class.

Qualitätsbericht 2010 (V 4.0)

Nach den Vorgaben von H+ qualité® sowie den Kantonen Bern und Basel-Stadt

H+ Schweizer Spitäler, Kliniken und Pflegeinstitutionen
H+ Hôpitaux, cliniques et institutions de soins suisses
H+ Gli Ospedali, le cliniche e gli istituti di cura svizzeri

Inhaltsverzeichnis

A Einleitung 3
B Qualitätsstrategie 4
B1 Qualitätsstrategie und -ziele 4
B2 2-3 Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2010 4
B3 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2010 4
B4 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren 5
B5 Organisation des Qualitätsmanagements 5
B6 Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement 5
C Betriebliche Kennzahlen und Angebot 6
C1 Angebotsübersicht .....
C3 Kennzahlen Psychiatrie 2010 6
D Qualitätsmessungen 6
D1 Zufriedenheitsmessungen 6
D1-1 Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit 6
D1-3 Mitarbeiterzufriedenheit 7
D1-4 Zuweiserzufriedenheit 8
D2 ANQ-Indikatoren 8
D3 Weitere Qualitätsmessungen im Berichtsjahr 2010 8
D3-2 Stürze 8
D3-3 Freiheitseinschränkende Massnahmen 9
D3-4 Agressionseriegnisse 10
E Verbesserungsaktivitäten und -projekte 11
E1 Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards 11
E2 Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte 11
F Schlusswort und Ausblick 12
G Impressum 13
H Anhänge 14-15

Um die Lesbarkeit des Qualitätsberichtes zu erhöhen wird meist nur die männliche Bezeichnung verwendet. Mit Patienten, Ärzten, Spezialisten etc. sind immer die Personengruppen beider Geschlechter gemeint, also Patientinnen und Patienten, Ärztinnen und Ärzte, Spezialistinnen und Spezialisten.

© 2011, H+ qualité® / Version 4

A Einleitung

In diesem Qualitätsbericht für das Jahr 2010 stellen wir Ihnen die Privatklinik Meiringen vor. Auf die folgenden Seiten erhalten Sie einen umfassenden Einblick in unsere Qualitätsbestrebungen sowie in die Kennzahlen der Privatklinik Meiringen.

Vorstellung der Privatklinik Meiringen

„Wo Patienten auch Gäste sind“ ist das Leitmotiv.

Tradition und Fortschritt verbinden sich auf ideale Weise

Meiringen im Berner Oberland ist ein Kur-, Ferien- und Wohnort mit vielfältigen Möglichkeiten. Hier finden Gäste zu jeder Jahreszeit in überraschender Fülle, was sie suchen: Entspannung und Aktivität, Ruhe und Betriebsamkeit, Kultur und Natur.

In der mehr als hundertjährigen Geschichte des Kurorts hat die Meiringer Bevölkerung eine Tradition der Gastfreundschaft entwickelt, welche auch in der Privatklinik Meiringen bewusst gepflegt wird. Ob Hotel oder in der Klinik: immer steht der Mensch als Persönlichkeit im Mittelpunkt. Ihm und seinem Wohlbefinden widmen wir unsere ganze Energie und Aufmerksamkeit!

Die Privatklinik Meiringen ist eine moderne Institution, welche Patientinnen und Patienten aller Versicherungskategorien offen steht. Die Ambience kommt einem Hotelbetrieb gleich, was angesichts ihrer Geschichte nicht erstaunt. Tatsächlich wohnten hier früher Kur- und Hotelgäste. Die beiden Hotels «Reichenbach» und «Des Alpes» gehörten kurz nach der Jahrhunderwende zu den führenden Häusern in Meiringen. Nach dem Ersten Weltkrieg kam es zu einer Umnutzung der Gebäude: In Zusammenarbeit mit dem Kanton und der Kantonalbank von Bern errichtete Fritz Michel in ihnen eine psychiatrische Klinik.

Die eigentliche Privatisierung erfolgte 1946. Die Söhne Fritz Michels führten die Klinik als Familienaktiengesellschaft weiter. Ende der achtziger Jahre erfuhr der Teil «Reichenbach» eine grundlegende Erneuerung. Das alte Hotelgebäude wich einem modernen Neubau, welcher sich harmonisch in das einzigartige Landschaftsbild des Haslitals einfügt.

Heute steht die dritte Generation der Familie Michel der Klinik vor. An die dreihundert Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirken hier nach einem zeitgemässen Leitbild, welches die Leistungen der Privatklinik Meiringen in allen Bereichen massgebend prägt.

Die Privatklinik Meiringen ist ein Unternehmen der Michel Gruppe AG mit Sitz in Schattenhalb bei Meiringen.

Kompetenz

Die Privatklinik Meiringen hat sich in der Behandlung von Depressionen inkl. der Erschöpfungsdepression (Burnout) sowie von Abhängigkeitserkrankungen zu einem landesweit bekannten Kompetenzzentrum entwickelt. Das breit und tief angelegte Therapiespektrum wird ergänzt durch die Elektrokrampftherapie sowie durch die Transkranielle Magnetstimulation. Das Therapiespektrum umfasst sowohl traditionelle, schulmedizinische Formen, als auch komplementärmedizinische Angebote (TCM, Neuraltherapie).

Wichtig für die regionale Volkswirtschaft

Die Privatklinik Meiringen gehört mit ihren rund 350 Mitarbeitenden zu den bedeutendsten Arbeitgebern im östlichen Berner Oberland. Sie ist sowohl Arbeitgeberin für qualifizierte Berufsleute, als auch für Hilfspersonal. Mit rund 25 Ausbildungsplätzen unterschiedlicher Berufssparten spielt die Privatklinik Meiringen eine bedeutende Rolle im regionalen Ausbildungsangebot.

B Qualitätsstrategie

B1 Qualitätsstrategie und -ziele

Vision: Die Privatklinik Meiringen ist und bleibt die erste Adresse für die psychiatrische Grundversorgung im östlichen Berner Oberland. Als Spezialversorger in der Behandlung von Depressionen und Abhängigkeitserkrankungen zählt die Privatklinik Meiringen zu den führenden Psychiatriekliniken der Schweiz. Die private Trägerschaft verschafft der Privatklinik Meiringen den notwendigen Handlungsspielraum und die erforderliche Marktflexibilität.

Mission: Wir behandeln unsere Gäste, Kunden, Mitarbeitenden, Partner und Lieferanten so, wie wir selbst behandelt werden wollen.

Q Strategie

Mit Hilfe des Kontinuierlichen-Verbesserungs-Prozesses (KVP) werden alle Prozesse kundenorientiert definiert und dokumentiert. Für alle Teilprozesse werden Qualitätsstandards und Messkriterien festgelegt. Mindestens jährlich werden die Kriterien gemessen.
Die Privatklinik Meiringen hat in der Klinikdirektion einen Q-Beauftragten und eine Q-Leiterin. In der Pflegedirektion hat es zudem einen eigenen Qualitätsmanager.
Auf Ebene Michel Gruppe sind die Q-Leiterin und der QM-Pflege in der Q-Kommission vertreten, zusammen mit den Q-Leitern der anderen Institutionen der Michel Gruppe. In der Michel Gruppe ist ein Leiter Qualitätsmanagement tätig, der alle Qualitätsaktivitäten koordiniert, so auch diejenigen der Privatklinik Meiringen.
Die Privat Klinik Meiringen richtet sich nach EFQM (European Foundation for Quality Management) aus, einem ganzheitlichen, umfassenden Qualitätsmanagementsystem.

B2 2-3 Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2010

Optimierung des Kernprozesses Patientenbehandlung
1. Requalifizierung durch The Swiss Leading Hospitals, nach erfolgreichem EFQM Audit 2009
Messung der Patientenzufriedenheit
Ausbau des Qualitätsmanagement

B3 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2010

Erfolgreiche Requalifizierung durch die Swiss Leading Hospitals
Patientenzufriedenheit insgesamt auf 87.7% Ziel war 85%
Optimierte Teilprozesse im Kernprozess Behandlung

B4 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Start einer Qualitätskommission
Aufbau eine Prozesslandschaft mit optimierten und kundenorientierten Prozesse
Definieren von Prozessowner und Prozesseditoren
Qualitätszirkel pro Prozess
Auditierung auf gesamt Klinik Ebene
Regelmässige interne Audits
Angemessene Ersatz-Software für das QM beschaffen (Ersatzbeschaffung für Q LogBook)
Weiterhin das Label Swiss Leading Hospitals gerecht werden

B5 Organisation des Qualitätsmanagements

x	Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten.		
x	Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.		
☐	Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.		
☐	Andere Organisationsform, nämlich:		
Für obige Qualitätseinheit stehen insgesamt		100%	Stellenprozente zur Verfügung.

B6 Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Titel, Vorname, NAME	Telefon (direkt)	E-Mail	Stellung / Tätigkeitsgebiet
Fred van Opstal	033 972 85 99	fred.vanopstal@michel-gruppe.ch	Leiter Qualitätsmanagement der Michel Gruppe
Daniel Oberli	033 972 83 30	daniel.oberli@privatklinik-meiringen.ch	Qualität & Controlling Pflegedirektion
Marianne von Dach	033 972 85 80	marianne.vondach@privatklinik-meiringen.ch	Pflegedirektorin, Qualitätsleiterin
Dr. Peter Oeschger	033 972 82 16	peter.oeschger@privatklinik-meiringen.ch	Direktor, Qualitätsbeauftragter

C Betriebliche Kennzahlen und Angebot

C3 Kennzahlen Psychiatrie 2010

Kennzahlen ambulant				
	Anzahl durchgeführte Behandlungen (Fälle)	Anzahl angebotene Betreuungsplätze	durchschnittliche Behandlungsdauer in Stunden	
ambulant	880	---	---	---
Tagesklinik	25	5	7	---
Kennzahlen stationär				
	Durchschnittlich betriebene Betten	Anzahl behandelter Patienten	durchschnittliche Aufenthaltsdauer in Tagen	geleistete Pflegetage
stationär	177	1118	58	64'608

D Qualitätsmessungen

D1 Zufriedenheitsmessungen

D1-1 Patientenzufriedenheit

Wird die Patientenzufriedenheit im Betrieb gemessen?				
☐	**Nein**, unser Betrieb **misst nicht** die Patientenzufriedenheit.			
x	**Ja,** unser Betrieb **misst** die Patientenzufriedenheit.			
	☐ **Im Berichtsjahr 2010** wurde allerdings **keine Messung** durchgeführt.	Die letzte Messung erfolgte im Jahr:		Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr:
	x Ja. Im **Berichtsjahr 2010** wurde eine Messung durchgeführt.			

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Befragung durchgeführt?			
x	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... **à**	☐ ...nur an folgenden Standorten:	
☐	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... **à**	☐ ...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:	

Messergebnisse der letzten Befragung		
	Zufriedenheits-Wert	**Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen**
Gesamter Betrieb	**87.7%**	
Resultate pro Thema	**Zufriedenheits-Wert**	**Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen**
Eintritt auf Station	95.5%	
Ärztliche Behandlung	88.4%	
Info zu Medikamenten	81.6%	

Pflegerische Betreuung	94.1%	
Psychotherapie	90.1%	
Therapeutische Angebote	93.2%	
Austrittsvorbereitung / Austritt	85.3%	
Information zum Angebot nach Austritt	74.7%	
Administration	88.0%	
Sozialdienst	79.1%	
Verpflegung	94.6%	

☐ Die Messung ist **noch nicht abgeschlossen**. Es liegen noch keine Ergebnisse vor.

☐ Der Betrieb **verzichtet auf die Publikation** der Ergebnisse.

☐ Die **Messergebnisse** werden mit jenen von anderen Spitälern **verglichen** (Benchmark).

Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung					
☐ Mecon ☐ Picker ☐ VO: PEQ ☐ MüPF(-27) ☐ POC(-18)	☐ Anderes externes Messinstrument				
	Name des Instrumentes		Name des Messinstitutes		
X eigenes, internes Instrument					
Beschreibung des Instrumentes					
Einschlusskriterien					
Ausschlusskriterien					
Rücklauf in Prozenten		Erinnerungsschreiben?	☐ Nein	☐ Ja	

Hat ihr Betrieb ein Beschwerdemanagement oder eine Patienten-Ombudsstelle?		
☐	**Nein**, unser Betrieb **hat kein** Beschwerdemanagement / keine Ombudsstelle.	
x	**Ja,** unser Betrieb **hat ein Beschwerdemanagement.** Die Anliegen nimmt gerne entgegen:	
	Bezeichnung der Stelle	Leiter Qualitätsmanagement Michel Gruppe
	Name der Ansprechperson	Fred van Opstal
	Funktion	Leiter QM der Michel Gruppe
	Erreichbarkeit (Telefon, Mail, Zeiten)	033 972 85 99
	Bemerkungen	Teil vom Verbesserungsmanagement

D1-3 Mitarbeiterzufriedenheit

Wird die Mitarbeiterzufriedenheit im Betrieb gemessen?					
☐	**Nein**, unser Betrieb **misst nicht** die Mitarbeiterzufriedenheit.				
x	**Ja,** unser Betrieb **misst** die Mitarbeiterzufriedenheit.				
	x	**Im Berichtsjahr 2010** wurde allerdings **keine Messung** durchgeführt.	Die letzte Messung erfolgte im Jahr:		Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr:
	☐	Ja. Im **Berichtsjahr 2010** wurde eine Messung durchgeführt.			

© 2011, H+ qualité® / Version 4

D1-4 Zuweiserzufriedenheit

Wird die Zuweiserzufriedenheit im Betrieb gemessen?					
☐	**Nein**, unser Betrieb **misst nicht** die Zuweiserzufriedenheit.				
x	**Ja,** unser Betrieb **misst** die Zuweiserzufriedenheit.				
	x	**Im Berichtsjahr 2010** wurde allerdings **keine Messung** durchgeführt.	Die letzte Messung erfolgte im Jahr:		Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr:
	☐	Ja. Im **Berichtsjahr 2010** wurde eine Messung durchgeführt.			

D2 ANQ-Indikatoren

Psychiatrie:
Die Privatklinik Meiringen hat teilgenommen am Pilotprojekt Ergebnismessungen Psychiatrie der ANQ mit der Tracerdiagnose F2: Patienten mit schizofreniformen Störungen, mit Tracerdiagnose F3: Patienten mit affektiven Störungen und mit Zwangsmassnahmen.

D3 Weitere Qualitätsmessungen im Berichtsjahr 2010

D3-2 Stürze

Messthema	**Stürze**
Was wird gemessen?	**Stürze nach Station, nach Ort, nach Art, nach Folge, nach Behandlung, nach Risikofaktoren**

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2010 die Messung durchgeführt?				
X	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... **à**	☐	...nur an folgenden Standorten:	
☐	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... **à**	☐	...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:	

Anzahl Stürze total	Anzahl mit Behandlungsfolgen	Anzahl ohne Behandlungsfolge	**Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen**
147	54	93	

☐	Die Messung ist **noch nicht abgeschlossen**. Es liegen noch keine Ergebnisse vor.
☐	Der **Betrieb verzichtet auf die Publikation** der Ergebnisse.
☐	Die **Messergebnisse** werden mit jenen von anderen Spitälern **verglichen** (Benchmark).
☐	**Präventionsmassnahmen** sind in den Verbesserungsaktivitäten **beschrieben**.

Auswertungen		
Total		147
Ort	Patientenzimmer	55
	WC	8
	Korridor	19
	Essraum	45

		Im Freien	2
		Andere	18
	Hindernis	Ja	14
		Nein	133
	Art	Stolpern	21
		Austauschen	14
		Fallen	78
		Krankheit	18
		Andere	16
	Grösste Risiken	Mobilitätsstörung	115
		Verwirrtheit	97
		Drei oder mehr Medikamente	126

D3-3 Freiheitseinschränkende Massnahmen

Messthema	**Freiheitseinschränkende Massnahmen**
Was wird gemessen?	Dokumentation der Häufigkeit im Verhältnis der Gesamtfälle und der Massnahme pro Fall

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2010 die Messung durchgeführt?				
x	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... **à**	☐	...nur an folgenden Standorten:	
☐	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... **à**	☐	...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:	

Messergebnisse	**Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen**

☐	Die Messung ist **noch nicht abgeschlossen**. Es liegen noch keine Ergebnisse vor.
☐	Der **Betrieb verzichtet auf die Publikation** der Ergebnisse.
☐	Die **Messergebnisse** werden mit jenen von anderen Spitälern **verglichen** (Benchmark).
☐	**Präventionsmassnahmen** sind in den Verbesserungsaktivitäten **beschrieben**.

Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2010			
X	Das Instrument wurde betriebsintern entwickelt	Name des Instrumentes:	**Exceltabelle**
☐	Das Instrument wurde von einer betriebsexternen Fachinstanz entwickelt.	Name des Anbieters / der Auswertungsinstanz:	
Bezeichnung	Isolationen	Anzahl	52
	Fixierungen		28
	Zwangsmedikamente		38

D3-4 Agressionsereignisse

Messthema	**Agressionsereignisse**
Was wird gemessen?	**Anzahl pro Station / benutzte Mittel / Ziel / Konsequenzen fürs Opfer / Massnahmen**

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2010 die Messung durchgeführt?				
X	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... **à**	☐	...nur an folgenden Standorten:	
☐	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... **à**	☐	...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:	

Messergebnisse	**Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen**

☐	Die Messung ist **noch nicht abgeschlossen**. Es liegen noch keine Ergebnisse vor.
☐	Der **Betrieb verzichtet auf die Publikation** der Ergebnisse.
☐	Die **Messergebnisse** werden mit jenen von anderen Spitälern **verglichen** (Benchmark).
☐	**Präventionsmassnahmen** sind in den Verbesserungsaktivitäten **beschrieben**.

Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2010			
X	Das Instrument wurde betriebsintern entwickelt	Name des Instrumentes:	**Excelltabelle**
☐	Das Instrument wurde von einer betriebsexternen Fachinstanz entwickelt.	Name des Anbieters / der Auswertungsinstanz:	
Bezeichnung		Gesamtzahl	166
	Am Meisten:	im Patientenzimmer	50
		Monat	Mai
		Auslöser	Kein ersichtlicher Auslöser
		Verbal Gewalt	104
		Körperteil Hand	36
		Ziel: Mitarbeiterin : Plfege	86
		Konsequenzen Opfer „Fühlte sich bedroht“	72
		Massnahmen	Gespräche mit Patienten

E Verbesserungsaktivitäten und -projekte

E1 Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards

Angewendete Norm	Bereich, der mit der Norm / Standard arbeitet	Jahr der ersten Zertifizierung	Jahr der letzten Rezertifizierung	Bemerkungen
EFQM	Alle Bereiche	2007	2009	Notwendig für Requalifikation Swiss Leading Hospitals

E2 Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte

Aktivität oder Projekt (Titel)	**Ziel**	**Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft**	**Projekte: Laufzeit** (von … bis)
Projekt Einführung neuer MA	Einheitliche Einführung aller MA der Michel Gruppe	HR	01.01.11 – 01.07.11
Projekt Patientenprozess	Sicherstellung einer professionelle, State of the Art, kundenorientierte und wirtschaftliche Behandlung	Medizin/Pflege/Therapie/Psychologie	01.04.10 – 01.06.11
Projekt Definition von Managementprozesse	Einheitliche Managementprozesse	Direktion	01.03.11 - ??
Projekt Prozess Reparatur und Unterhalt / Wartung / Service Infrastruktur	Speditive, wirtschaftliche Instandstellung der Infrastruktur	Bau und Betrieb	01.11.10 – 01.06.11
Projekt Einkauf	Einheitliche, auf wenige Lieferanten ausgerichtete wirtschaftliche Einkauf	Bau & Betrieb / Hotellerie / Medizin / Pflege	01.01.10 -??
Arbeitssicherheit und Gesundheitschutz	Externe Anforderungen erfüllen	Bau und Betrieb / QM / SIBE / Hygiene / Pflege / Medizin	01.10.10 – 01.01.12

F Schlusswort und Ausblick

Das Qualitätsmanagement in der Privatklinik Meiringen kann auf ein erfolgreiches Jahr zurück schauen. Meilensteine waren:

Ausbau der Tätigkeit des QM

Erfolgreiche Requalifikation durch die Swiss Leading Hospitals

Positive Abweichung der Patientenzufriedenheit vom Ziel

Sehr gute Auslastung

Folgende Ziele werden im Moment verfolgt:
- Definition aller Prozesse (kundenorientiert und wirtschaftlich)
- Darstellung der Prozesse in einer Prozesslandschaft, mit Prozessowners und Prozesseditors
- Optimierte Dokumentenlenkung

Der Qualitätsbericht wurde von der Klinikdirektion Privatklinik Meiringen in der Sitzung vom 31. Mai 2011 genehmigt.

Meiringen, 31. Mai 2011

Dr.Peter Oeschger	Fred van Opstal
Direktor	Leiter Qualitätsmanagement

Anhänge:

Leitbild der Privatklinik Meiringen
Organisation Q-System der Privatklinik Meiringen

G Impressum

Herausgeber / Lesehilfe

H+ Die Spitäler der Schweiz, Lorrainestrasse 4 A, 3013 Bern
© H+ Die Spitäler der Schweiz 2010

Siehe auch www.hplusqualite.ch

Die im Bericht verwendeten Symbole für die Spitalkategorien **Akutsomatik, Psychiatrie, Rehabilitation und Langzeitpflege** stehen nur dort, wo Module einzelne Kategorien betreffen. Ohne Auflistung der Symbole gilt die Empfehlung für alle Kategorien.

Zur besseren Verständlichkeit allfälliger Fachbegriffe stellt H+ ein umfassendes **Glossar** in drei Sprachen zur Verfügung:

è www.hplusqualite.ch **à** Spital-Qualitätsbericht

è www.hplusqualite.ch **à** H+ Branchenbericht Qualität

Beteiligte Kantone / Gremien

Die Berichtsvorlage zu diesem Qualitätsbericht wurde in Zusammenarbeit mit der Steuerungsgruppe von QABE (**Q**ualitätsentwicklung in der **A**kutversorgung bei Spitälern im Kanton **Be**rn) erarbeitet. Im Handbuch H+qualité® wird das Kantonswappen dort stellvertretend für QABE verwendet, wo der Kanton die Dokumentation vorschreibt.
Siehe auch
http://www.gef.be.ch/gef/de/index/gesundheit/gesundheit/spitalversorgung/spitaeler/qualitaet.html
voir également
http://www.gef.be.ch/gef/fr/index/gesundheit/gesundheit/spitalversorgung/spitaeler/qualitaet.html

Der Kanton Basel-Stadt hat sich mit H+ Die Spitäler der Schweiz verständigt. Die Leistungserbringer im Kanton Basel-Stadt sind im Rahmen von QuBA (**Qu**alitätsmonitoring **Ba**sel-Stadt) verpflichtet, die im Handbuch H+qualité® mit dem Kantonswappen gekennzeichneten Module auszufüllen. Langzeiteinrichtungen im Kanton Basel-Stadt sind von dieser Regelung nicht betroffen.
Siehe auch http://www.gesundheitsversorgung.bs.ch/ueber-uns/abteilung-lep/quba.html

Partner

Die Empfehlungen aus dem ANQ (dt: Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken; frz: **A**ssociation **n**ationale pour le développement de **q**ualité dans les hôpitaux et les cliniques) wurden aufgenommen und sind im Kapitel D2 „ANQ-Indikatoren“ beschrieben.
Siehe auch http://www.anq.ch

Anhänge

Leitbild der Privatklinik Meiringen

PatientInnen
Wir leben nach dem Motto „Wo PatientInnen auch Gäste sind“. Dabei steht für uns in der Beziehung zu den PatientInnen die Menschlichkeit an oberster Stelle und unsere Behandlungs-, Betreuungs- und Therapiemethoden entsprechen dem neusten medizinisch, pflegerisch und therapeutischen Wissensstand.

Mitarbeitende
Unsere Mitarbeitenden sind die Basis unseres Erfolges. Deshalb führen und motivieren wir durch offene, konstruktive Kommunikation mit klaren Zielvorgaben. Wir fördern das gegenseitige Vertrauen und die Wertschätzung. Die Aus- und Weiterbildung aller Mitarbeitenden wird explizit begrüsst und unterstützt**.**
Die Arbeitssicherheit und Gesundheit unserer Mitarbeitenden ist uns wichtig, daher legen wir grossen Wert auf sicheres Verhalten und die Sicherheit unsere Arbeitsplätze.

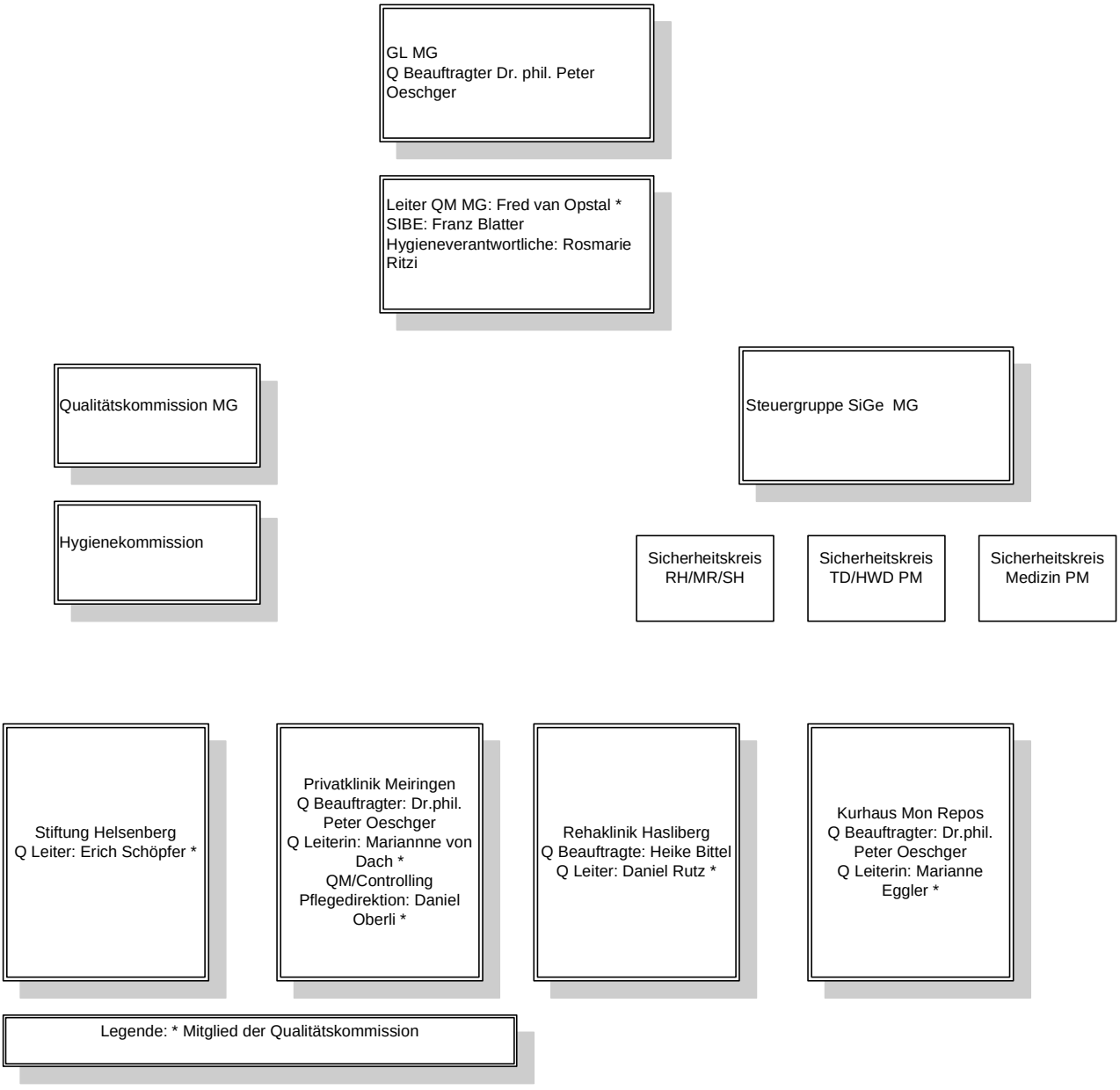
Lieferanten
Aus gesellschaftlichen wie ökologischen Gründen bevorzugen wir lokale Anbieter sofern ihre Leistungen und Produkte mit denjenigen der Mitbewerber hinsichtlich Qualität vergleichbar sind. Dabei soll das Preis-Leistungsverhältnis nicht markant von überregionalen Anbietern abweichen.

Partnerschaft
Die Sozialversicherer, die Kantone Bern, Ob- und Nidwalden sowie die zuweisende Ärzteschaft und Sozialeinrichtungen sind unsere wichtigsten Partner. Die partnerschaftliche Zusammenarbeit basiert auf einem Klima des gegenseitigen Vertrauens sowie auf einer offenen, transparenten und zeitgerechten Kommunikation.

Qualität
Unsere Qualität ist das Resultat der nachhaltigen Leistung unserer Mitarbeitenden. Wir arbeiten nach effizienten, effektiven und beherrschten Prozessen, die sich an den Bedürfnissen unserer PatientInnen, Partnern und Mitarbeitenden orientieren. Die kontinuierliche Verbesserung ist unser Bestreben.

Umwelt und Ressourcen
Wir achten darauf, die Umwelt zu schonen und Ressourcen nach ökologischen Grundsätzen einzusetzen.

Wirtschaftlichkeit
Wirtschaftlichkeit heisst für uns, nicht um jeden Preis zu sparen, sondern zu einem optimalen Kosten-Nutzen-Verhältnis das Beste bieten zu können.

Gesellschaft
Wir sind uns bewusst, dass unser Unternehmen eine regionale volkswirtschaftliche Verantwortung trägt und suchen daher aktiv den Zugang zur regionalen Bevölkerung und Behörden sowie zu allen Institutionen, die mit uns in geschäftlicher Beziehung stehen.

Organisation Q-System