

# QUALITÄTSBERICHT 2016



## PSYCHIATRIE (2.0)



Seeklinik Brunnen AG  
Gersauerstrasse 8  
6440 Brunnen  
[www.seeklinik-brunnen.ch](http://www.seeklinik-brunnen.ch)

Freigabe am: 24.05.2017  
Verantwortlich: Beat Moll, Vorsitzender der Geschäftsleitung

Nach den Vorgaben von  QUE SPERILLEN DEN SCHWEIZ  
LES HOPITAUX DE SUISSE  
GLI OSPEDALI SVIZZERI



SEEKLINIKBRUNNEN

## 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 2016.

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 ersichtlich, unabhängig davon, ob diese das Spital betreffen oder nicht. Falls das Kapitel für das Spital nicht relevant ist, ist der Text in grauer Schrift gehalten und mit einer kurzen Begründung ergänzt. Diese Kapitel sind im weiteren Verlauf des Qualitätsberichts nicht mehr dargestellt.

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

### Zielpublikum

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

### Kontaktperson Qualitätsbericht 2016

Frau  
Kathrin Prätz, M.A.  
Leiterin Qualitäts- und Zuweisermanagement  
041 825 49 87  
[kathrin.praetz@seeklinik-brunnen.ch](mailto:kathrin.praetz@seeklinik-brunnen.ch)

## Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken in der Schweiz haben ein hohes Qualitätsbewusstsein. Nebst der Durchführung von zahlreichen internen Qualitätsaktivitäten, nehmen sie an mehreren nationalen und teilweise kantonalen Messungen teil. Gemäss dem Messplan des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) finden Messungen in den stationären Bereichen der Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation statt. Im Berichtsjahr 2016 wurden keine neuen nationalen Messungen eingeführt.

Die nationalen Pilotprogramme progress! der Stiftung Patientensicherheit Schweiz laufen auf Hochtouren. Im Rahmen des Programms „Sichere Medikation an Schnittstellen“ implementierten die teilnehmenden Spitäler den systematischen Medikationsabgleich – eine herausfordernde aber auch erfolgversprechende Massnahme. Das dritte progress!-Pilotprogramm von Patientensicherheit Schweiz zielt auf eine Reduktion der Verwendung von Blasenkathetern und damit auf die Senkung des Infektions- und Verletzungsrisikos. Das Programm läuft von 2015-2018 und wird in Kooperation mit Swissnoso durchgeführt. Neben den nationalen Pilot-Programmen führte die Stiftung in Kooperation mit vielen Spitälern Projekte und Forschungsarbeiten zur Förderung der Patientensicherheit durch. Dazu gehört eine grosse Studie zur Doppelkontrolle von Medikamenten, deren Resultate in Form von Empfehlungen in die Praxis transferiert werden. Mit der Kampagne „Speak up“ hat die Stiftung einen zentralen Aspekt der Sicherheitskultur in den Spitälern aufgegriffen – die Kommunikation von Sicherheitsbedenken auch über Hierarchien hinweg. Mit den zur Verfügung gestellten Materialien werden Spitäler, deren Mitarbeitende und Führungspersonen unterstützt, eine Kultur des *speaking up* zu etablieren.

Im Gesundheitswesen sind Transparenz und Vergleichbarkeit wesentliche Grundlagen für eine Steigerung der Qualität. Aus diesem Grund stellt H+ seinen Mitgliedern jährlich eine Vorlage zur Qualitätsberichterstattung zur Verfügung.

Die in dieser Vorlage publizierten Ergebnisse der Qualitätsmessungen beziehen sich auf die einzelnen Spitäler und Kliniken. Beim Vergleichen der Messergebnisse zwischen den Betrieben sind gewisse Kriterien zu berücksichtigen. Einerseits sollte das Leistungsangebot ([vgl. Anhang 1](#)) ähnlich sein. Eine Privatklinik z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Zudem verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methoden / Instrumente, deren Struktur, Aufbau, Erhebung und Publikation sich unterscheiden können. Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen möglich, deren Ergebnisse pro Klinik und Spital resp. pro Spitalstandort entsprechend adjustiert werden. Diese Publikationen finden Sie auf [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Freundliche Grüsse



Dr. Bernhard Wegmüller  
Direktor H+

## Inhaltsverzeichnis

<b>Impressum</b> .....	<b>2</b>
<b>Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Organisation des Qualitätsmanagements</b> .....	<b>8</b>
2.1 Organigramm .....	8
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement .....	8
<b>3 Qualitätsstrategie</b> .....	<b>9</b>
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2016 .....	9
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2016 .....	10
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren .....	10
<b>4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten</b> .....	<b>11</b>
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen .....	11
4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen .....	12
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen .....	12
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte .....	13
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen .....	20
4.5 Registerübersicht Für den Tätigkeitsbereich unseres Betriebes wurden keine geeigneten Register identifiziert.	
4.6 Zertifizierungsübersicht .....	21
<b>QUALITÄTSMESSUNGEN</b> .....	<b>22</b>
<b>Befragungen</b> .....	<b>23</b>
<b>5 Patientenzufriedenheit</b> .....	<b>23</b>
5.1 Eigene Befragung .....	23
5.1.1 Patientenbefragung .....	23
5.2 Beschwerdemanagement .....	24
<b>6 Angehörigenzufriedenheit</b> Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
<b>7 Mitarbeiterzufriedenheit</b> .....	<b>25</b>
7.1 Eigene Befragung .....	25
7.1.1 Mitarbeiterbefragung .....	25
<b>8 Zuweiserzufriedenheit</b> .....	<b>27</b>
8.1 Eigene Befragung .....	27
8.1.1 Zuweiserbefragung .....	27
<b>Behandlungsqualität</b> .....	<b>28</b>
<b>9 Wiedereintritte</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
<b>10 Operationen</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
<b>11 Infektionen</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
<b>12 Stürze</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
<b>13 Wundliegen</b> Bei Eigen- und Fremdgefährdung wird eine FU ausgesprochen, dann erfolgt die Verlegung in die dafür geeignete Institution.	
<b>14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen</b> Bei Eigen- und Fremdgefährdung wird eine FU ausgesprochen, dann erfolgt die Verlegung in die dafür geeignete Institution.	
<b>15 Psychische Symptombelastung</b> .....	<b>28</b>
15.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie .....	28
<b>16 Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand</b> Unser Betrieb führt eine Messung periodisch durch.	

<b>17</b>	<b>Weitere Qualitätsmessungen .....</b>	<b>29</b>
17.1	Weitere eigene Messungen .....	29
17.1.1	Therapieevaluation im Rahmen einer Langzeitbeobachtung.....	29
17.1.2	Therapieevaluation bei Schlafstörungen.....	29
<b>18</b>	<b>Projekte im Detail .....</b>	<b>30</b>
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte .....	30
18.1.1	Therapieevaluation .....	30
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2016 .....	31
18.2.1	Anpassung Konzept Hygienemanagement.....	31
18.2.2	Anpassung Bezugspersonenkonzept.....	32
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte .....	33
18.3.1	Einführung und Umsetzung der H+ Branchenlösung Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz .....	33
<b>19</b>	<b>Schlusswort und Ausblick .....</b>	<b>34</b>
<b>Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....</b>		<b>35</b>
Psychiatrie .....		35
<b>Anhang 2 .....</b>		<b>36</b>
<b>Herausgeber .....</b>		<b>78</b>

# 1 Einleitung

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

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

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

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

Unser integriertes Facharztzentrum bietet zudem in den Bereichen Schlafmedizin, Pneumologie, Allgemeine Innere Medizin, Orale Medizin, Orthopädie, Urologie sowie Andrologie ebenfalls das Beste aus der Schul- und Komplementärmedizin und stellt mit diesem Angebot auch die ambulante Grundversorgung sicher.

Durch die verschiedenen fachärztlichen Disziplinen und dem interdisziplinären Team von zertifizierten Schlafmedizinern sind wir zudem in der Lage, alle 80 Schlafstörungen zu behandeln. Die Stufendiagnostik mit ihren vielfältigen Messverfahren wie Pulsoxymetrie, Polygrafie und dem Schlaflabor erlauben uns alle Schlafstörungen ambulant wie auch stationär zu diagnostizieren. Zu unseren Konsiliarärzten und Kooperationspartnern zählen Spezialisten für Hals-, Nasen- und Ohrenerkrankungen, neurologische Erkrankungen, Stoffwechselerkrankungen und Adipositas, wie auch die Lungenliga Schwyz und künftig das GZO Spital Wetzikon.

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

Unser Haus wurde im Jahr 2014 komplett renoviert und entspricht den heutigen Anforderungen an eine moderne Gesundheitseinrichtung. Alle 47 stilvollen Einzelzimmer bieten gehobenes 4-Sterne-Hotelniveau. Die Räume der Klinik vermitteln eine Atmosphäre der Ruhe, und in unserem grossen Park mit seinem idyllischen Teich kann man sich gut entspannen.

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

Alles zum Wohle unserer Patienten!

Im Namen der Klinikleitung

Beat Moll, M.H.A.

Vorsitzender der Geschäftsleitung Seeklinik Brunnen AG

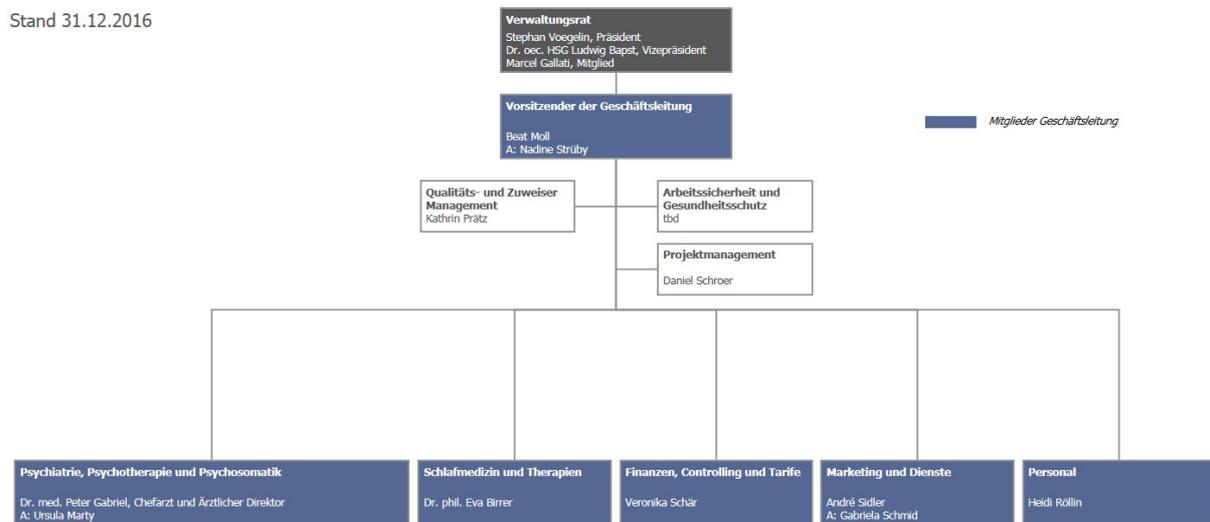
**In dem vorliegenden Bericht wurde bei Sachverhalten, die beide Geschlechter betreffen, zugunsten der besseren Lesbarkeit und Übersichtlichkeit auf Doppelnennung verzichtet und die männliche Form verwendet. Damit sind aber stets beide Geschlechter gemeint.**

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

## 2 Organisation des Qualitätsmanagements

### 2.1 Organigramm

Stand 31.12.2016



Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **50** Stellenprozente zur Verfügung.

### 2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Kathrin Prätz, M.A.  
 Leiterin Qualitäts- und Zuweisermanagement  
 Psychiatrie  
 041 825 49 87  
[kathrin.praetz@seeklinik-brunnen.ch](mailto:kathrin.praetz@seeklinik-brunnen.ch)

### 3 Qualitätsstrategie

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

Als Mitglied des ANQ führen wir die obligatorischen Qualitätsmessungen im Bereich Psychiatrie durch. Wir tragen als Klinik die Verantwortung für die Qualität der Leistungserbringung und für die Sicherheit unserer Patienten.

Unter Qualität verstehen wir, die Behandlungs- und Dienstleistungsqualität in enger Kooperation mit unseren Zuweisern konsequent zu überwachen und immer wieder anzupassen.

Unser hoher Qualitätsanspruch ist ein Leistungsversprechen, welches in der Unternehmensstrategie fest verankert ist.

Zudem vertraut die Klinikleitung auf die Fähigkeiten aller Mitarbeiter und schafft ein Umfeld, in welchem sie ihre Leistungen voll entfalten können. Das unternehmensweite Qualitätsmanagement (QM) unterstützt die Mitarbeiter dabei, die Qualität der Organisation, der Prozesse und Ergebnisse konsequent und nachhaltig weiterzuentwickeln. Dazu orientieren wir uns an anerkannten Qualitätsstandards wie dem EFQM-Modell und der ISO 9001:2015.

Die regelmässigen Zufriedenheitserhebungen unserer Patienten, Zuweiser und Mitarbeiter stellen die Grundlage für die Planung und Umsetzung aller Qualitätssicherungsmassnahmen dar. Der Ansatz unseres QM ist ergebnisorientiert, teamorientiert und interdisziplinär.

Die zur Anwendung kommende Messstrategie des Qualitätsmanagementsystems unserer Klinik wird regelmässig auf ihre Wirksamkeit, Zweckmässigkeit und Wirtschaftlichkeit geprüft.

Unsere qualitätsbezogenen Ergebnisse sowie Aussagen zu Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität werden für die Öffentlichkeit zugänglich publiziert.

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

#### 3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2016

- Einführung und Etablierung einer **Leitungsfunktion im Bereich Qualitäts- und Zuweisermanagement**
- Patientenorientierte Ausrichtung aller hausinternen Abläufe durch die **Optimierung des Prozessmanagements** entlang des Behandlungspfads
- Konzipierung und Durchführung einer **hausinternen Patienten-, Zuweiser- und Mitarbeiterbefragung**
- Umsetzung und Überwachung von Massnahmen zur **Gewährleistung der Patientensicherheit**
- **Anpassungen des Klinikinformationssystems** mit den Schwerpunkten Behandlungsplanung und Medikation
- Erhebung, fristgerechte Lieferung und Überwachung aller ANQ-Daten gemäss dem Messplan
- Umsetzung der gesetzlichen Bestimmungen über **Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Rahmen der Branchenlösung von H+ und Zertifizierung**

### 3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2016

- Einführung und Etablierung einer **Leitungsfunktion im Bereich Qualitäts- und Zuweisermanagement**
- Aufbau und Konzipierung eines **Zuweisermanagements**
- Patientenorientierte Analysen und Anpassungen der hausinternen Abläufe und Prozesse entlang des Behandlungspfades unterstützt durch ein **elektronisches Prozesstool**
- Konzipierung, Durchführung und Analyse der **hausinternen Patienten-, Zuweiser- und Mitarbeiterbefragung**
- Weiterentwicklung des **klinischen Risikomanagements** zur **Gewährleistung der Patientensicherheit**, z.B. Konzeptanpassung CIRS gemäss den Anforderungen der Gesundheitsdirektion Zürich, Durchführung einer Risikoidentifikation und Risikobewertung im medizinischen Bereich, Konzeptanpassung Notfallmanagement im medizinischen Bereich, Konzeptanpassung Hygienemanagement, Weiterbildungen für Mitarbeiter zum Thema sichere Medikamentenabgabe und Umgang mit suizidalen Patienten
- **Datenüberwachung** der ANQ-Symptomerhebungen
- Anpassungen des **Klinikinformationssystems** mit den Schwerpunkten Behandlungsplanung und Medikation
- Alle Qualitätsdaten wurden gemäss dem **Messplan des ANQ** erhoben, fristgerecht geliefert und überwacht. Identifizierte Verbesserungsmassnahmen wurden veranlasst und zum grössten Teil schon umgesetzt.
- **Erfolgreiche Zertifizierung** der Branchenlösung H+-Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im April 2016.

### 3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

**Qualitätsentwicklung in der Seeklinik Brunnen heisst, die Qualität in der Patientenversorgung kontinuierlich zu überprüfen und weiterzuentwickeln.**

Daraus leiten sich folgende Entwicklungsschwerpunkte für die kommenden Jahre ab:

- Kontinuierliche Weiterentwicklung des **Ein- und Austrittsmanagements**
- Konsequente Überprüfung der **Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems**
- Anstreben der **Zertifizierung nach dem EFQM-Modell**
- Weiterentwicklung des **Empfangs- und Kommunikationsmanagements** im Patienten-, Angehörigen- und Zuweiserkontakt
- Konsequente Optimierung der **Datenqualität aller QM-Erhebungen**
- Fortschreitende Bemühungen zu weiteren Digitalisierungen im Rahmen der ANQ-Datenerhebungen und des Risikomanagements
- Weiterentwicklung des **Beschwerde- und Feedbackmanagements**
- Lancierung von Forschungsprojekten in den Bereichen PPP, Schlaf- und Komplementärmedizin

## 4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

### 4.1 Teilnahme an nationalen Messungen

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

Weitere Informationen finden Sie pro Qualitätsmessung jeweils in den Unterkapiteln „Nationale Befragungen“ bzw. „Nationale Messungen“ und auf der Webseite des ANQ [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:
<i>Psychiatrie</i>
▪ Erwachsenenpsychiatrie
– Symptombelastung (Fremdbewertung)
– Symptombelastung (Selbstbewertung)

### Bemerkungen

Gemäss dem Messplan des ANQ wurden alle geforderten Messungen im stationären Bereich der Psychiatrie durchgeführt.

Prozessbeschreibungen und Checklisten zur Unterstützung der einzelnen Bereiche liegen vor, entsprechende Schulungen und Weiterbildungen werden für die Mitarbeiter angeboten.

Wir nehmen an der "ANQ-Patientenzufriedenheitsbefragung in der Psychiatrie" teil. Ab September 2017 werden die Zufriedenheitsdaten gemäss dem ANQ-Messplan Psychiatrie erstmalig erhoben.

Freiheitsbeschränkende Massnahmen finden in unserer Klinik keine Anwendung.

Als Referenzklinik erheben und liefern wir gemäss den Vorgaben des Projekts TARPSY auch unsere Qualitätsdaten für die stationären Leistungen.

## 4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen

**Unser Betrieb hat im Berichtsjahr folgende kantonalen Vorgaben umgesetzt und folgende kantonal vorgegebenen Messungen durchgeführt:**

- Nationale Messungen ANQ

### Bemerkungen

Unsere Klinik erhebt auch die kantonal vorgegebenen Qualitätsmessungen wie:

- routinemässige, patientenbezogene Outcomemessungen
- hausinterne Patientenzufriedenheitsbefragungen
- Berichtssystem CIRS

## 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>
▪ Patientenbefragung
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>
▪ Mitarbeiterbefragung
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>
▪ Zuweiserbefragung

**Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:**

<i>Weitere Qualitätsmessungen</i>
▪ Therapieevaluation im Rahmen einer Langzeitbeobachtung
▪ Therapieevaluation bei Schlafstörungen

#### 4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

Anpassung CIRS (Critical Incident Reporting System) gemäss den Vorgaben der Gesundheitsdirektion Zürich und den Empfehlungen des Vereins Patientensicherheit

<b>Ziel</b>	Gewährleistung der Patientensicherheit; Optimierung aller Abläufe und Strukturen; Fehler- und Haftungsprävention
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Medizinischer Bereich
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	01.10.2016 - 30.09.2017
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
<b>Begründung</b>	Anpassungen der Strukturen, Verantwortlichkeiten und Gremien, in denen CIRS-Meldungen gemäss der Vorgaben bearbeitet und überwacht werden können.
<b>Methodik</b>	Anpassung des Konzepts nach o.g. Vorgaben; Klassifikation, Analyse und Verarbeitung von eingegangenen Incident Reports; Einführung und Schulung Mitarbeiter; Prozessanpassungen
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Ärzte, Therapeuten, Pflege, QM, IT
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.
<b>Weiterführende Unterlagen</b>	Weitergehende Anforderungen der GD Zürich 2016; Handlungsempfehlungen des Vereins Patientensicherheit vom Oktober 2016

## Aufbau klinisches Prozessmanagement entlang des Behandlungspfads

<b>Ziel</b>	Identifikation und Dokumentation aller Prozesse entlang des Behandlungspfads und der Prozessverantwortlichen; Sicherstellung der Aktualität von Prozesshilfsmitteln
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Medizinischer Bereich
<b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>	fortlaufend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt
<b>Begründung</b>	Identifizierung von Verbesserungspotenzialen von Ein- bis Austritt; Benennung von Prozessverantwortlichkeiten
<b>Methodik</b>	Darstellung aller Prozesse entlang des Behandlungspfades und Ablage aller Arbeitsunterlagen im elektronischen Prozess-Tool BIZAGI
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Pflege, Ärzte, Therapeuten, Patientenplanung und Empfang, Arztsekretariat, IT, QM
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.

## Therapieevaluation und Qualitätssicherung der Seeklinik Brunnen im Rahmen einer Langzeitbeobachtung

<b>Ziel</b>	Wissenschaftliche systematische Beurteilung des Behandlungskonzepts und des Behandlungsergebnisses incl. deren Nachhaltigkeit
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Gesamter medizinischer Bereich
<b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>	fortlaufend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
<b>Begründung</b>	Das Medizinkonzept der Seeklinik Brunnen ist so ausgelegt, dass eine langanhaltende und nachhaltige Wirkung durch integrative und interdisziplinäre Therapieansätze erreicht wird. Um diese Aussage zu untermauern, soll eine wissenschaftliche systematische Beurteilung des Behandlungskonzepts mittels einer Langzeitbeobachtung unserer Patienten anhand verschiedener Erhebungsbögen durchgeführt werden.
<b>Methodik</b>	Gemäss Konzept; Es handelt sich um eine Outcome-Studie.
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Ärzte, Therapeuten, Pflege, Arztsekretariat, QM, IT
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.

## Durchführung hausinterne Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung

<b>Ziel</b>	Beurteilung von Managementstrategien und -instrumenten; Zufriedenheitserhebung aller Mitarbeiter; Identifikation von Verbesserungspotentialen; kontinuierliche Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	gesamte Klinik
<b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>	fortlaufend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
<b>Methodik</b>	Entwicklung und Validierung eines hauseigenen Fragebogens; Befragung in elektronischer Form; Auswertung und Analyse der Ergebnisse durch den Bereich QM; Messzeitraum: 12.09.2016 - 23.09.2016; erstmalige hauseigene Befragung
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Personal, Geschäftsführung, Marketing, QM
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Standardisierter Prozess gemäss Konzipierung und internes Benchmarking für das QM. Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.

## Durchführung hausinterne Patientenzufriedenheitsbefragung

<b>Ziel</b>	Messung der erfahrenen Versorgungsqualität durch die Patienten; Identifizierung von Verbesserungspotenzialen; kontinuierliche Steigerung der Patientenzufriedenheit
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Behandlungs- und Servicebereich
<b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>	fortlaufend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
<b>Begründung</b>	Kontinuierliche Steigerung der Patienten- und Zuweiserzufriedenheit; gemäss Leistungsauftrag
<b>Methodik</b>	Schriftliche, datenschutzkonforme und anonyme Befragung aller stationären Patienten bei Austritt; Messzeitraum: 15.11.2016 - 31.12.2016; Auswertung und Analyse der Ergebnisse durch den Bereich QM; dauerhafte Befragung
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Pflege, QM, Marketing
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Standardisierter Prozess gemäss Konzipierung;internes Benchmarking für das QM. Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.

## Durchführung Zuweiserzufriedenheitsbefragung

<b>Ziel</b>	Erhebung der Zufriedenheit hinsichtlich unserer Abläufe und Strukturen sowie der Zusammenarbeit; Aufbau eines systematischen und professionellen Zuweisermanagements
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	gesamte Klinik
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	fortlaufend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
<b>Begründung</b>	Aufbau und Entwicklung einer vertrauensvollen Zusammenarbeit und Bindung mit unseren Zuweisern.
<b>Methodik</b>	Schriftliche Zufriedenheitserhebung mit hauseigenen Fragebögen; Messzeitraum: 15.10.2016 - 30.11.2016; Auswertung und Analyse der Ergebnisse durch den Bereich QM; jährliche Befragung
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Bereich Zuweisermanagement, Marketing, Geschäftsführung
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Standardisierter und etablierter Prozess. Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.

## Austrittsbegleitung

<b>Ziel</b>	Intensivierung der Betreuung im Rahmen des stationären Austritts
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Bereich Pflege
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	fortlaufend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
<b>Begründung</b>	Im Rahmen der Patientenzufriedenheitsbefragung haben Patienten den Hinweis gegeben, dass sie noch mehr Unterstützung beim Austritt wünschen.
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Bereich Pflege, QM
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.

## Datenqualität für die ANQ-Symptomerhebungen

<b>Ziel</b>	Datenüberwachung; Gewährleistung der Datenqualität; Identifizierung von Fehlerquellen; Gewährleistung der Patientensicherheit
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Medizin
<b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>	fortlaufend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
<b>Begründung</b>	Hohes Qualitäts- und Sicherheitsbewusstsein
<b>Methodik</b>	Erstellung von Prozessbeschreibungen und Checklisten im Rahmen der HoNOS- und BSCL-Symptomerhebungen; Angebote von hausinternen Schulungen und externen Fortbildungen aller involvierten Mitarbeiter; Auswertungen der ANQ-Ergebnisse
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Pflege, Medizin, Rechnungswesen, QM, IT
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.

## Branchenlösung-H+: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

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

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

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

## Anpassungen des Klinikinformationssystems (KIS)

<b>Ziel</b>	Optimierung der Therapieplanungen; Datenüberwachungen und -analysen für den Bereich QM
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	alle Nutzer
<b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>	fortlaufend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
<b>Begründung</b>	Optimierung von Ressourcen; Datenmonitoring für den Bereich QM
<b>Methodik</b>	Kontinuierliche Anpassungen und regelmässige Schulungen aller Mitarbeiter
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	alle Nutzer
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Evaluationen finden entsprechend dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu allen Aktivitäten und Massnahmen statt.

## Klinisches Risikomanagement im Rahmen des QM

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

## Bemerkungen

#### 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, Schwachstellen in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu entdecken. CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden.

Unser Betrieb hat ein CIRS im Jahr 2008 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**

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

2014 wurde das CIRS überarbeitet und anonymisiert.

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

Die weitergehenden generellen Anforderungen an das CIRS von 2016 werden angepasst.

## 4.6 Zertifizierungsübersicht

Unser Betrieb ist wie folgt zertifiziert:				
Angewendete Norm	Bereich, der mit dem Standard / der Norm arbeitet	Jahr der ersten Zertifizierung / Assessment	Jahr der letzten Rezertifizierung / Assessment	Kommentare
H+ Branchenlösung Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	gesamte Klinik	2016	nein	Die H+ Branchenlösung Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ist ein von der Eidgenössischen Koordinationskommission für Arbeitssicherheit (EKAS) anerkanntes Konzept. Die Aufsicht hat das Staatssekretariat für Wirtschaft SECO.

### Bemerkungen

**Erfolgreiches Audit im April 2016.**

# QUALITÄTSMESSUNGEN

## Befragungen

### 5 Patientenzufriedenheit

Umfassende Patientenbefragungen stellen ein wichtiges Element des Qualitätsmanagements dar, da sie Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Patienten und Anregungen für Verbesserungspotentiale geben.

#### 5.1 Eigene Befragung

##### 5.1.1 Patientenbefragung

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

#### Ziel der hausinternen Patientenzufriedenheitsbefragung:

- Anhand der Ergebnisse die Behandlungs- und Servicequalität kontinuierlich steigern
- Steigerung der Zufriedenheit unserer Patienten und Zuweiser
- Identifizierung von Verbesserungspotenzialen

#### Was wurde gemessen?

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

#### Wie wurde die Zufriedenheit der Patienten gemessen?

quantitativ, schriftlich, anonym und datenschutzkonform

Diese Patientenbefragung haben wir vom 15.11.2016 bis 31.12.2016 durchgeführt. Alle stationären Patienten wurden bei Austritt zu den Bereichen Pflege, Medizin, Hotellerie, Gastronomie, Patientenberatung und -planung befragt.

Alle Fragebogen waren komplett ausgefüllt und somit vollständig auswertbar.

Die Rücklaufquote betrug im Messzeitraum **74%**.

Unsere Patienten haben ihren Klinikaufenthalt bei uns wie folgt bewertet:

- Die Weiterempfehlungsrate der Seeklinik Brunnen betrug **86%** .
- Die Gesamtzufriedenheit bewerteten **65 %** unserer Patienten mit **sehr gut** und **28 % mit gut**.

#### Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

## 5.2 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

### **Psychiatrie**

Beschwerde- und Feedbackmanagement

Nadine Strüby

Assistentin der Geschäftsleitung

0418254903

[nadine.strueby@eeklinik-brunnen.ch](mailto:nadine.strueby@eeklinik-brunnen.ch)

## 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 Mitarbeiterbefragung

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

Ziele unserer hausinternen Mitarbeiterbefragung waren:

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

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

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

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

Bezugnehmend darauf haben wir in unserer Mitarbeiterbefragung in 2016 zu Fragen der Arbeitsorganisation, Kommunikation und Information, Führungsstil und Betriebsklima auch Fragen zu BGM-Schwerpunktthemen eingearbeitet, wie:

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

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir vom 12.09.2016 bis 23.09.2016 durchgeführt. Alle Mitarbeiter der Klinik wurden befragt.

**Ergebnis unserer hausinternen Mitarbeiterbefragung in 2016 (Summe von "trifft völlig" zu und "trifft zu"):**

Zufriedenheit der Mitarbeiter mit dem Betriebsklima:	<b>80%</b>
Unterstützung durch Kollegen:	<b>91%</b>
Unterstützung durch die Führungskräfte:	<b>74%</b>
Verbundenheit mit dem Unternehmen:	<b>87%</b>

Vereinbarkeit von Beruf und Familie: **76%**  
Gesamtzufriedenheit mit Arbeitsschutz und BGM: **71%**

#### Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

#### Bemerkungen

##### Methodik der Erhebung:

- Interne Mitarbeiterbefragung in Form einer Vollbefragung
- Online-Befragung mit hauseigenen standardisierten und datenschutzkonformen Fragebögen
- Gliederung der Fragebögen in Themenbereiche (acht grosse Überschriften) und Dimensionen (52 Unterfragen)
- Verwendung der Likert-Skala

## 8 Zuweiserzufriedenheit

Bei der Spitalwahl spielen externe Zuweisende (Hausärzte, niedergelassene Spezialärzte) eine wichtige Rolle. Viele Patienten lassen sich in dem Spital behandeln, das ihnen ihr Arzt empfohlen hat. Die Messung der Zuweiserzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Zuweiser den Betrieb und die fachliche Betreuung der zugewiesenen Patienten empfunden haben.

### 8.1 Eigene Befragung

#### 8.1.1 Zuweiserbefragung

##### Ziel der hausinternen Zuweiserzufriedenheit:

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

##### Wie wurden die Zuweiser befragt?

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

##### Untersuchtes Kollektiv:

- Alle Zuweiser

Diese Zuweiserbefragung haben wir vom 15.10.2016 bis 30.11.2016 durchgeführt. Die Bereiche Marketing und Qualitätsmanagement führten die Zuweiserbefragung durch. Die Auswertung erfolgte hausintern über das QM.

##### Ergebnis:

Die Zuweiser zeigten eine hohe Zufriedenheit mit den Leistungen der Klinik.

Sie gaben uns die **Gesamtnote 4,2** (5 = sehr zufrieden, 1 = sehr unzufrieden ).

Die vollständigen Ergebnisse haben wir wegen Platzmangel an dieser Stelle im Anhang 2 aufgeführt.

##### Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

## Behandlungsqualität

### 15 Psychische Symptombelastung

#### 15.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie

Die ANQ Messvorgaben in der Erwachsenenpsychiatrie gelten seit Juli 2012 für alle Bereiche der stationären Versorgung (inkl. psychiatrischer Abteilungen eines akutsomatischen Spitals, Psychosomatik, spezialisierte Suchtkliniken und Alterspsychiatrie), nicht jedoch für Bereiche der Tageskliniken und ambulanten Angebote.

Bei allen Patienten in der Psychiatrie wird die Symptombelastung (Anzahl und Schweregrad vorhandener Symptome einer psychischen Störung) bei Ein- und Austritt erfasst. Das Behandlungsergebnis wird anschliessend als Veränderung der Symptombelastung (als Delta zwischen Ein- und Austritt) ausgewertet.

Die Fallführenden wie auch die Patienten beurteilen die Symptombelastung bei Ein- und Austritt mit je einem dafür bestimmten Fragebogen.

HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) misst die Veränderung der Symptombelastung eines Patienten mittels 12 Frage-Items. Die Erhebung basiert auf der Einschätzung der Fallführenden (Fremdbewertung).

BSCL (Brief Symptom Checklist) misst die Veränderung der Symptombelastung eines Patienten mittels 53 Frage-Items. Die Erhebung basiert auf der Eigensicht und Selbstwahrnehmung der Patienten (Selbstbewertung).

Weiterführende Informationen: [www.anq.ch/psychiatrie](http://www.anq.ch/psychiatrie)

#### Messergebnisse

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Messergebnisse in diesem Qualitätsbericht.

#### Begründung

**Durch die Neupositionierung im Bereich Psychiatrie im Jahr 2015 können die Ergebnisse noch nicht als valide bewertet werden. Aus diesem Grund wird auf die Publikation verzichtet.**

Angaben zur Messung	
Auswertungsinstitut	Universitäre Psychiatrische Kliniken (UPK) Basel
Methode / Instrument	HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) und BSCL (Brief Symptom Checklist)

## 17 Weitere Qualitätsmessungen

### 17.1 Weitere eigene Messungen

#### 17.1.1 Therapieevaluation im Rahmen einer Langzeitbeobachtung

**Ziel:**

Mit unserer Langzeitbeobachtung über drei Jahre soll untersucht werden, ob unser ganzheitliches Behandlungskonzept Langzeitwirkung bei den Patienten zeigt und ob wir den Therapieerfolg darstellen können.

Zukünftig streben wir zur validen Datenerhebung und Einschätzung unseres Therapieerfolges eine Evaluationsstudie an.

Diese Messung haben wir vom Eintritt bis 36 Monate nach dem Austritt durchgeführt.

Die Messung ist noch nicht abgeschlossen, es liegen noch keine Ergebnisse vor.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

#### 17.1.2 Therapieevaluation bei Schlafstörungen

Mit unserer Langzeitbeobachtung über drei Jahre soll untersucht werden, ob unser ganzheitliches Behandlungskonzept Langzeitwirkung bei den Patienten zeigt und ob wir somit den Therapieerfolg darstellen können.

**ISI - Insomnia Severity Index- Papierfragebogen / Schweregrad der Schlafstörung**

- Fragebogen aus der Schlafmedizin
- Abgabe und Versand an alle stationären Patienten im Rahmen der Evaluationsmessung

Diese Messung haben wir vom Eintritt bis zu 36 Monaten nach Austritt durchgeführt.  
Bereich Schlafmedizin, Medizin, Pflege, QM, Arztsekretariat

Die Messung ist noch nicht abgeschlossen, es liegen noch keine Ergebnisse vor.

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 Therapieevaluation

**Projektart:**

Internes Projekt

**Projektziel:**

Mit dieser Langzeitbeobachtung soll untersucht werden, ob unser ganzheitliches Behandlungskonzept Langzeitwirkung bei den Patienten zeigt und den Therapieerfolg darstellen. Zukünftig streben wir zur validen Datenerhebung und Einschätzung unseres Therapieerfolges eine Evaluationsstudie an.

**Projektlauf:**

- Gemessen wird bei Ein- und Austritt, nach 3, 12 und 36 Monaten
- Die Fragebögen werden bei Ein- und Austritt den Patienten vom Pflorgeteam ausgehändigt.
- An den Messmarken 3,12, 36 Monaten nach Austritt werden die Bögen dem Patienten nach Hause geschickt mit der Bitte um zeitnahe Rücksendung an die Klinik.
- Die Patienten wurden vor der Therapieevaluation aufgeklärt und haben zu der Langzeitmessung ihre Zustimmung gegeben.
- Aktuell finden die Auswertungen hausintern durch die Therapeuten statt.

**Involvierte Berufsgruppen:**

Bereiche Pflege, Medizin, QM, Arztsekretariat

**Stand der Umsetzung:**

Nach Konzipierung und Entwicklung der Fragebögen wurde im Oktober 2016 mit der Datenerhebung begonnen.

**Projekterevaluation:**

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

## 18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2016

### 18.2.1 Anpassung Konzept Hygienemanagement

#### Projektziel:

- Gewährleistung Patienten- und Mitarbeitersicherheit
- Beachtung der Hygienevorschriften und Anpassung des Hygienemanagements gemäss den obligatorischen Anforderungen der Gesundheitsdirektion Zürich

#### Projekttablauf:

- Anpassung des Hygienekonzepts gemäss den obligatorischen Anforderungen
- Etablierung einer Hygienekommission
- Protokollierung aller Sitzungen und Raport an die Geschäftsleitung
- Einweisung und Überwachung aller involvierten Mitarbeiter

#### Berufsgruppen:

- Bereich Pflege und Medizin
- Serviceteam
- QM

#### Projektelevaluation:

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

## 18.2.2 Anpassung Bezugspersonenkonzept

### **Projektziel:**

- Kontinuität in der pflegerischen Versorgung
- Anpassungen an bestehende Behandlungskonzepte
- Optimierung der Behandlungsqualität

### **Projekttablauf:**

- Alle Therapeuten und Pflegefachkräfte wurden geschult und eingewiesen.
- Die Patienten nehmen das Konzept sehr gut an.

### **Involvierte Berufsgruppen:**

- Pflegefachkräfte, Therapeuten, Ärzte

### **Projektelevaluation:**

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

## 18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

### 18.3.1 Einführung und Umsetzung der H+ Branchenlösung Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

**Projektart:**

Umsetzung der H+ Branchenlösung Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

**Projektziele:**

- Umsetzung gesetzlicher Vorschriften
- Senkung der Sicherheitsrisiken
- Verbesserung der Arbeitsbedingungen
- Senkung der Arbeitsunfälle

**Projekttablauf / Methodik:**

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

**Involvierte Berufsgruppen:**

Alle Mitarbeiter

**Stand der Umsetzung von Massnahmen:**

Kontinuierlicher Optimierungsprozess.

Im April wurde die Seeklinik erfolgreich zertifiziert.

## 19 Schlusswort und Ausblick

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

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

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

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

Weil die Qualitätssicherung einer Klinik nicht beim Austritt ihrer Patienten aufhört, streben wir zukünftig auch sektorenübergreifende Kooperationen und enge Vernetzungen mit den regionalen Leistungspartnern an.

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

#### Bemerkungen

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

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

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

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

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

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

Verständnis und Wertschätzung prägen den gesamten stationären Aufenthalt unserer Patienten.

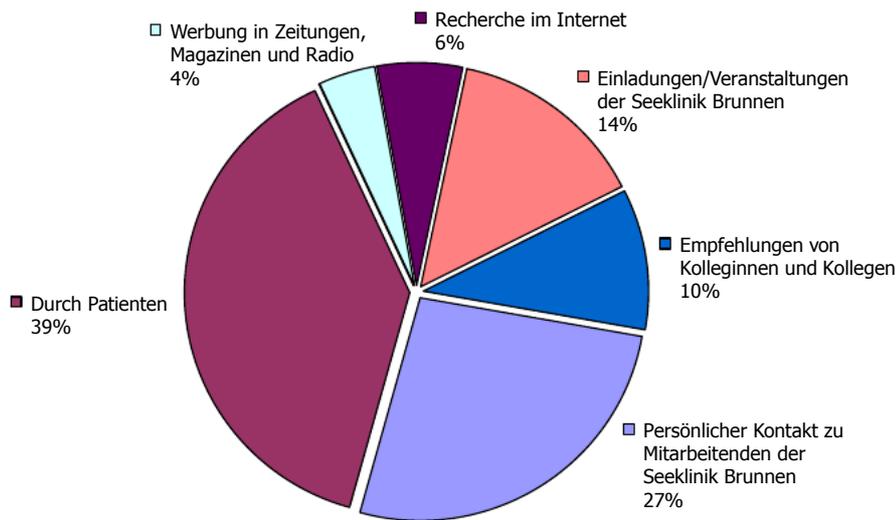


## IHRE ZUFRIEDENHEIT MIT UNS

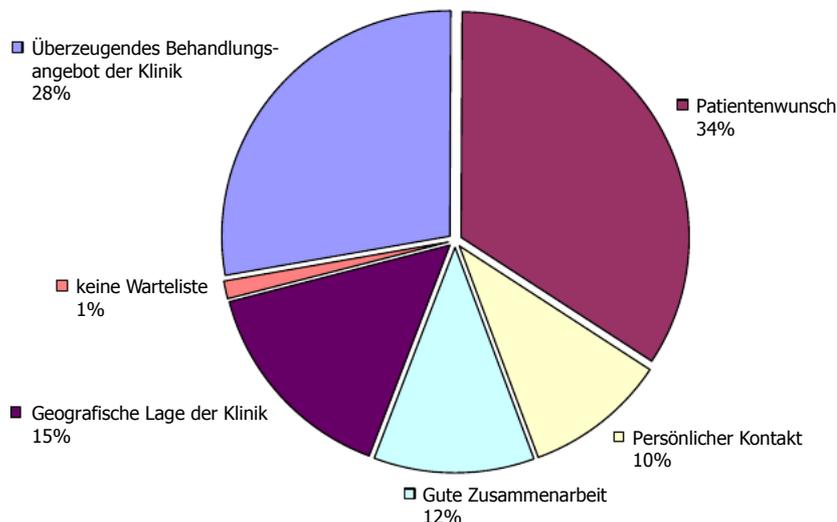
### Ergebnisse der Befragung

Im Zeitraum vom 15.10.2016 bis 30.11.2016 hat die See Klinik Brunnen eine schriftliche Befragung ihrer zuweisenden Partner durchgeführt. Befragt wurden Hausärzte, Psychiater, Vertrauensärzte und Sozial Psychiatrische Dienste, die im 2015 und 2016 einen oder mehrere Patienten für die stationäre Behandlung von Burnout, Depressionen und Schlafstörungen überwiesen haben. Mit der Befragung wollten wir erfahren, wie unsere Zuweiser auf uns aufmerksam wurden, was die ausschlaggebenden Kriterien für die Überweisung ihrer Patienten waren und wie zufrieden sie mit den verschiedenen Prozessen und der Zusammenarbeit mit uns sind.

### Wie wurden Sie auf das Angebot der See Klinik Brunnen aufmerksam?

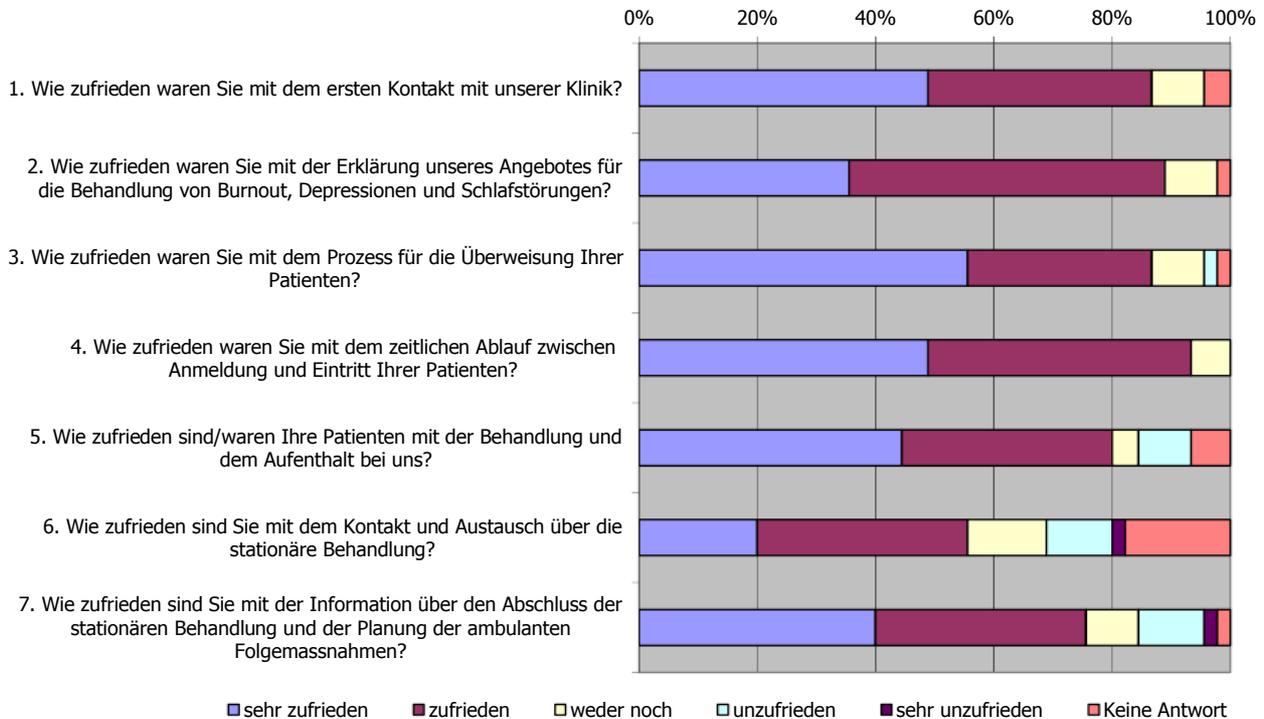


### Weshalb haben Sie unsere Klinik für die Zuweisung Ihrer Patienten gewählt?





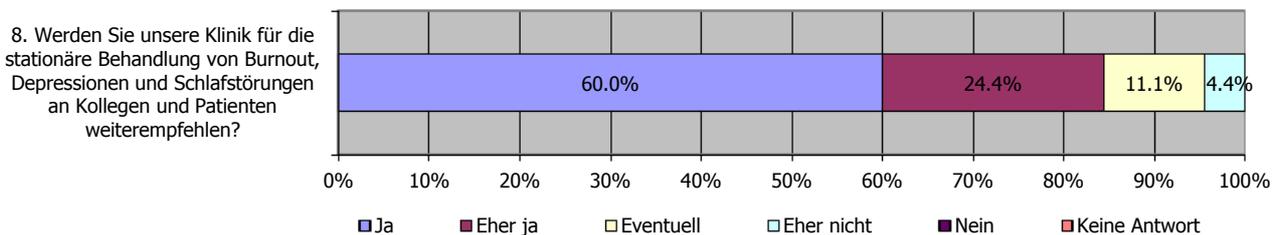
Erhebung der Zufriedenheit



Gesamtnote Zufriedenheit: **4.2** (5 = sehr zufrieden, 1 = sehr unzufrieden)

Weiterempfehlung

Werden Sie unsere Klinik für die stationäre Behandlung von Burn-out, Depressionen und Schlafstörungen an Kollegen und Patienten weiterempfehlen?



Rund zwei Drittel der Teilnehmer würden die Seeklinik Brunnen weiterempfehlen.

# SCHLAFLOS? ÜBERFORDERT? GEREIZT?



UNSER ANGEBOT ZUR BEHANDLUNG  
VON SCHLAFSTÖRUNGEN





### Schlafstörungen sind behandelbar

Schlafstörungen zählen zu den häufigen und weit verbreiteten Beschwerden unserer Zeit. Mögliche Folgen sind konstante Müdigkeit und Schläfrigkeit, in ernsthafteren Fällen aber auch Depressionen, Herz-Kreislaufkrankungen, erhöhte Infektanfälligkeit, Arbeitsausfälle und Unfälle.

Die Seeklinik Brunnenthal ist auf die ganzheitliche Behandlung von Stressfolgeerkrankungen wie Burn-out, Depressionen und Schlafstörungen spezialisiert und verfügt über eines der modernsten Schlaflabore der Schweiz.

### Unsere Kompetenzen in der Diagnose und der Behandlung von Schlafstörungen

Durch die verschiedenen fachärztlichen Disziplinen sind wir in der Lage alle 80 bekannten Schlafstörungen zu diagnostizieren und zu behandeln. Im Vordergrund steht eine Stufendiagnostik mit vielfältigen Messverfahren wie Pulsoxymeter, Polygrafie bis hin zur Nacht im Schlaflabor.

Je nach Krankheitsbild kommen verschiedene Hilfsmittel wie Fragebögen, Schlaftagebücher und Bewegungsmesser, sogenannte Aktimeter, zur Anwendung.

Unser interdisziplinäres Team von zertifizierten Schlafmedizinern umfasst Spezialisten aus den Bereichen Psychiatrie, Psychotherapie, Psychosomatik, Pneumologie und Allgemeine Innere Medizin.

Zu unseren Partnern zählen zudem Spezialisten für Ohren-Nasen-Halskrankheiten, Neurologie, Stoffwechselerkrankungen und Adipositas (Übergewicht), wie auch die Lungenliga Schwyz.

Zu unserem ambulanten Behandlungsspektrum gehören

- Ein- und Durchschlafstörungen
- Schlaf-Wach-Rhythmus-Störungen
- Schlafbezogene Atemstörungen (Apnoe-Syndrome)
- Tagesschläfrigkeit (Narkolepsie, idiopatische Hypersomnien)
- Nächtliche Beinbewegungen (Restless-Legs-Syndrom, periodische Beinbewegungen)
- Schlafwandeln, Albträume, Aufschreckreaktionen im Schlaf (Parasomnien)
- Nächtliche Epilepsien
- Zähneknirschen im Schlaf



#### Stationäre Behandlung

Bei chronischen Ein- und Durchschlafstörungen sowie Schlafmittelabbau bieten wir eine integrative stationäre Behandlung an.





**Dr. phil. Eva Birre**

Leiterin Schlafmedizin und Therapien,  
Somnologin (SGSSC und DGSM),  
Fachpsychologin für Psychotherapie FSP



**Dr. med. René Fiedler**

Medizinischer Leiter Schlafmedizin,  
Facharzt für Pneumologie und Somnologie  
(SGSSC)



**Dipl. Psych. Ute Bahner**

Psychotherapeutin und Somnologin



**Dr. med. Helena Shang Meie**

Fachärztin für Pneumologie, Somnologie (SGSSC)  
und Psychosomatik (SAPPM)



**Flamur Rrmoku**

Leiter Diagnostik Schlaflabor  
Fachmann für neurophysiologische Diagnostik

#### Terminvereinbarungen

Unser Beratungsteam ist gerne für Sie da.  
Sie erreichen uns unter  
T 041 825 49 49  
[beratung@seeklinik-brunnen.ch](mailto:beratung@seeklinik-brunnen.ch)

Ein interdisziplinäres Kooperationsprojekt von



Seeklinik Brunnen AG | Gersauerstrasse 8 | 6440 Brunnen | T 041 825 48 48 | F 041 825 48 00  
[info@seeklinik-brunnen.ch](mailto:info@seeklinik-brunnen.ch) | [www.seeklinik-brunnen.ch](http://www.seeklinik-brunnen.ch)

04/2017

# DAS BESTE FÜR IHRE GESUNDHEIT



FÜR DIE BEHANDLUNG VON BURN-OUT, DEPRESSIONEN UND SCHLAFSTÖRUNGEN.



# DAS BESTE AUS SCHUL- UND KOMPLEMENTÄRMEDIZIN.

SPEZIELL FÜR SIE.



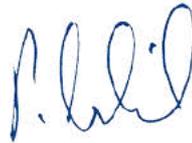
Fast die Hälfte der erwerbstätigen Schweizerinnen und Schweizer gibt an, bei der Arbeit hoher psychischer Belastung ausgesetzt zu sein. Ein Fünftel nimmt ein starkes Ungleichgewicht zwischen Beruf und Privatleben wahr.

Aktuelle Umfragen und Studien zeigen es deutlich: Die Anforderungen unseres Alltags werden immer höher. Der dadurch verursachte Druck wirkt sich auf die Psyche, aber auch auf den Körper aus – bis hin zum Krankheitszustand.

In der Seeklinik Brunnen widmen wir uns gezielt der Prävention und der Behandlung solcher stressbedingter Krankheiten. Mit

einem ganzheitlichen medizinischen Konzept, mit bewährten Methoden aus der Schul- und Komplementärmedizin, mit unterschiedlichsten Therapien und nicht zuletzt – mit hinreichend Zeit für den einzelnen Patienten.

Gut möglich, dass auch Sie unter dem Druck der heutigen Leistungsgesellschaft leiden. Psychisch und physisch. Dann ist dies der richtige Zeitpunkt für eine Auszeit. Wir suchen gemeinsam mit Ihnen einen Weg zur nachhaltigen Gesundheit. In einer Umgebung der Ruhe, an einem Ort, wo Sie wieder zu sich selbst kommen können.



Dr. med. Peter Gabriel  
Ärztlicher Direktor und Chefarzt

06	Symptome ernst nehmen.
08	Innere Ressourcen nutzen.
12	Integrative Medizin.
14	Ganzheitlicher Ansatz.
18	Stationäre Intensivtherapie.
20	Für Einzelpersonen und Unternehmen.
24	Raum für sich selbst.
26	Raum für gegenseitigen Austausch.
30	Der Kraftort Brunnen.
32	Vom Rütli zur Rigi.
34	Eine Auszeit bei uns.
35	Seeklinik Brunnen auf einen Blick.





# DAS BESTE GEGEN STRESS UND FOLGEKRANKHEITEN.



## SYMPTOME ERNST NEHMEN.



Es fängt meist ganz harmlos an, mit unruhigem Schlaf, mit fehlender Konzentration, mit Vergesslichkeit und schwindender Energie. Nicht selten führt der ständige Druck zu völliger Erschöpfung, zu Angstzuständen und Depressionen. Auf der körperlichen Ebene können Bluthochdruck, Stoffwechselprobleme, erhöhte Infektanfälligkeit und manifeste Erkrankungen die Folgen der psychischen Belastung sein.

Gemäss Weltgesundheitsorganisation WHO werden stressbedingte Erkrankungen wie Burn-out in den nächsten Jahren überproportional zunehmen. Bis 2020 werden Depressionen weltweit die zweithäufigste Volkskrankheit sein.

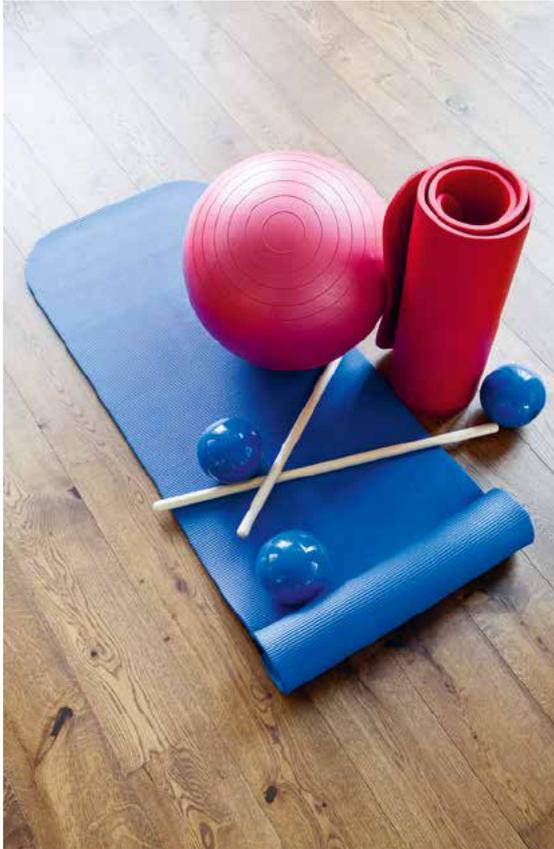
Das sind erschreckende Zahlen. Und trotzdem bleiben zwei Drittel dieser Erkrankungen heute unbehandelt. Weil sie nicht genügend ernst genommen werden. Wir von der Seeklinik Brunnen kennen die Tragweite dieser Krankheiten auf der psychischen und der somatischen Ebene. Und wir bieten Möglichkeiten, damit präventiv oder regenerativ umzugehen.



# DAS BESTE FÜR DIE AKTIVIERUNG EIGENER ENERGIEN.



## INNERE RESSOURCEN NUTZEN.



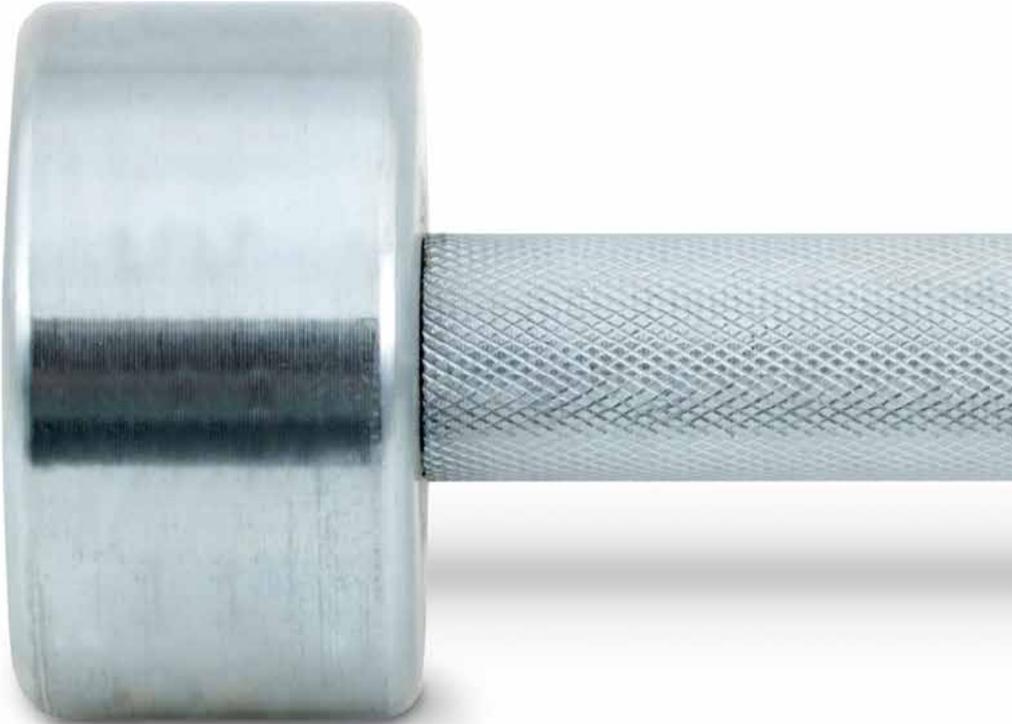
In der Seeklinik Brunnen befassen wir uns intensiv mit stressbedingten psychosomatischen Krankheiten. Im Rahmen eines ganzheitlichen medizinischen Konzepts bieten wir Ihnen Präventionsprogramme und Therapien an, die genau auf Sie zugeschnitten sind.

Wir setzen uns eingehend mit Ihren objektiven und subjektiven Beschwerden auseinander. Ein erfahrenes interdisziplinäres Ärzte- und Therapeutenteam analysiert die Ursachen, bespricht mögliche Therapieansätze mit Ihnen und setzt diese individuell um.

Bei uns lernen Sie, besser mit dem Alltag umzugehen, körpereigene Energien zu aktivieren und wieder ganz Sie selbst zu sein. Oberstes Ziel ist eine nachhaltige Stärkung Ihrer psychischen und körperlichen Gesundheit.

Ein wichtiger Faktor in der Behandlung der Erkrankungen ist das Therapieumfeld. Unsere Klinik und die Umgebung bieten Ihnen jene Ruhe, die für die Heilung zentral ist. Bei uns können Sie sich Zeit für sich selbst nehmen, in einer Auszeit vom Stress einer fremdbestimmten Welt.



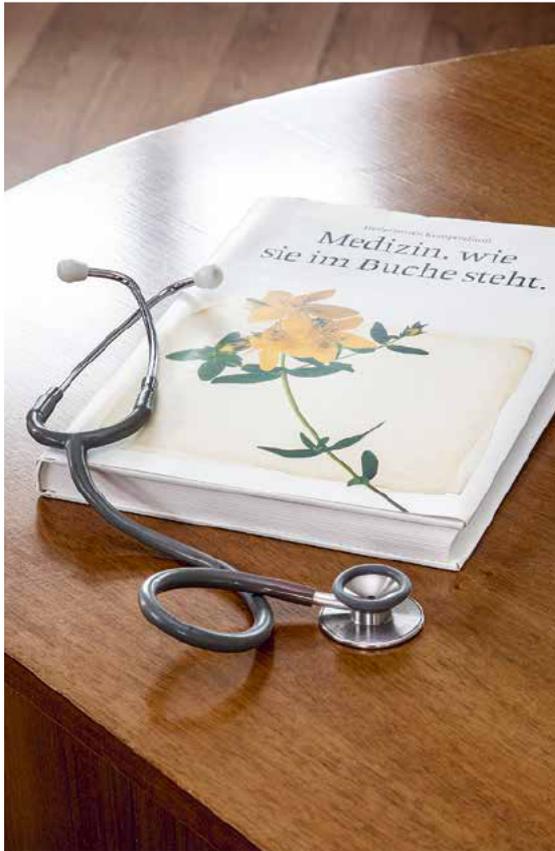




# DAS BESTE AUS ALTEM UND NEUEM WISSEN.

---

## INTEGRATIVE MEDIZIN.



Die Seeklinik Brunnen verfolgt ein medizinisch-therapeutisches Konzept, das in seiner praktischen Ausprägung einmalig für die Schweiz ist. Unser Konzept befasst sich mit den psychischen wie mit den körperlichen Aspekten der Erkrankung und vereint Diagnostik- und Therapiemethoden der Schulmedizin mit jenen der Komplementärmedizin.

Im Rahmen dieses ganzheitlichen Konzepts werden die beiden Ansätze je nach individuellem Krankheitsfall oder Therapie angewendet.

So werden Sie von Ärzten und Therapeuten mit vielfältigen Ausbildungen und langjähriger Erfahrung in der Komplementärmedizin behandelt. Ausgewiesene Fachleute aus verschiedensten medizinischen Bereichen erstellen ein spezifisch auf Sie ausgerichtetes, individualisiertes Behandlungsprogramm. Als Patient entscheiden Sie mit, welche der möglichen Behandlungen für Sie die richtige ist.



# DAS BESTE FÜR KÖRPER, GEIST UND SEELE.



## GANZHEITLICHER ANSATZ.

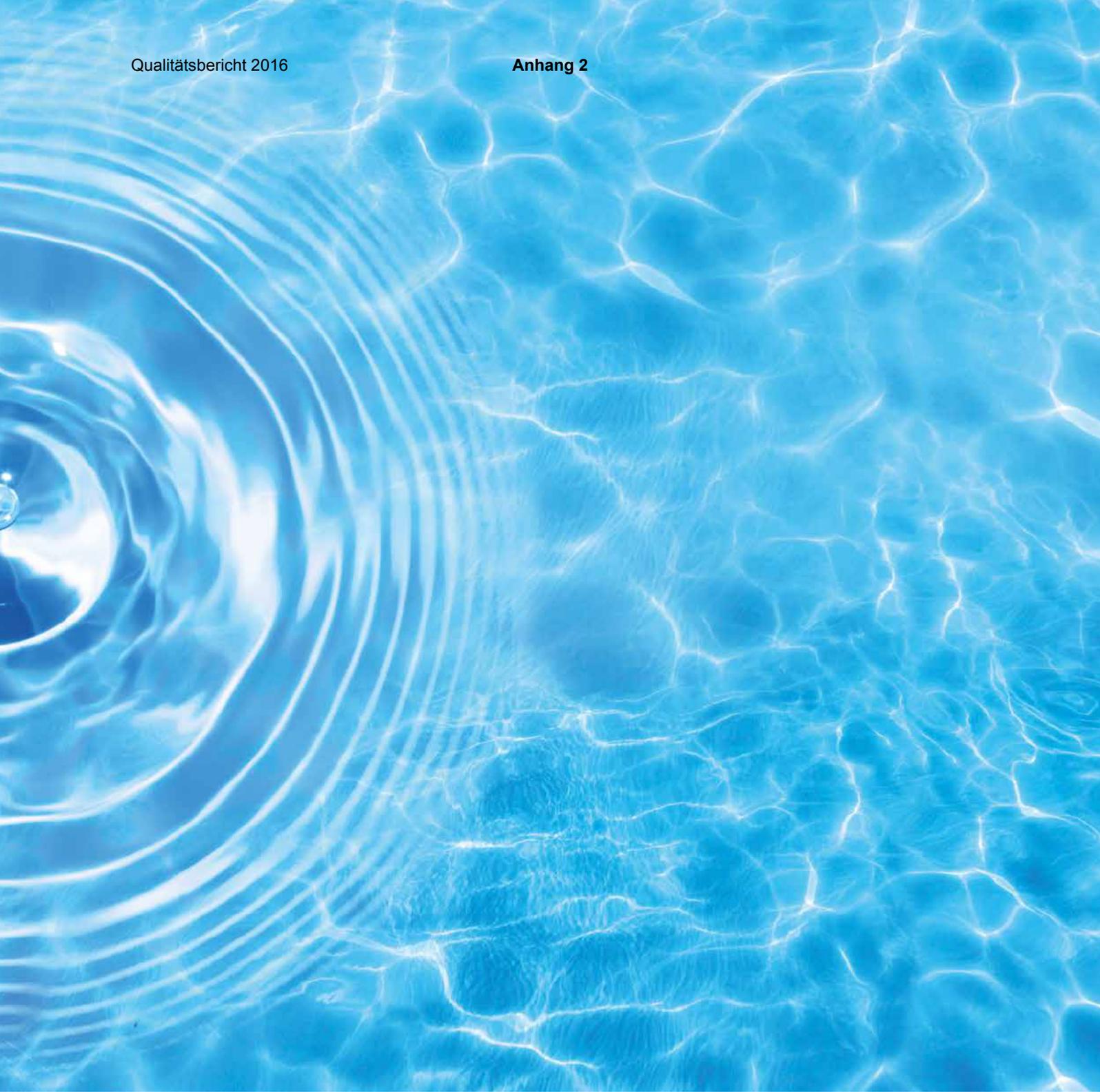


Nach unserem Verständnis gehen sichtbare psychische Störungen immer mit einer körperlichen Veränderung einher und umgekehrt. Das bestätigt auch die Forschung. Die Behandlung in der Seeklinik Brunnen berücksichtigt deshalb gleichzeitig psychische und somatische Faktoren bei der Prävention, in Diagnostik, Therapie und Nachsorge.

Bei unseren Fachärzten, die sich mit Stressfolgeerkrankungen auseinandersetzen, reicht das Spektrum von Psychiatrie und Psychosomatik über Orthopädie, Schmerzmedizin und innere Medizin bis zu Schlafmedizin. So arbeiten Fachärzte, psychologische und körper orientierte Psychotherapeuten, Physiotherapeuten, Kreativtherapeuten und ein hochmotiviertes interdisziplinäres Pflegeteam gemeinsam und intensiv mit Ihnen an Ihrer körperlichen und psychischen Gesundheit.







# DAS BESTE FÜR EINE ERFOLGREICHE BEHANDLUNG.

## STATIONÄRE INTENSIVTHERAPIE.



Patienten mit psychosomatischen Erkrankungen erwartet in der Seeklinik Brunnen ein vielfältiges Therapieprogramm. Als Erstes führen wir eine umfassende psychiatrische und somatische Diagnose durch. Spezialisten verschiedener Disziplinen eruiieren gemeinsam mit Ihnen die Ursachen und Ausprägungen der Krankheit und erstellen daraus Ihr individuelles Behandlungskonzept.

Ihr behandelnder Arzt klärt Sie über die vorgeschlagenen Therapiemöglichkeiten auf und bespricht mit Ihnen ein mögliches Wochenprogramm.

Die Therapien finden in Einzelsitzungen und in Gruppen statt. Neben psychischer und somatischer Aktivierung beinhaltet die Behandlung die unterschiedlichsten auf Sie abgestimmten schul- und komplementärmedizinischen Massnahmen, zusammen mit Psycho- und Kreativtherapien, bis hin zu Lichttherapie und Schlafmedizin. Gesunde Ernährung, genügend Ruhe, aber auch verschiedenste Aktivitäten wie u.a. Nordic Walking runden die Therapie ab.



# DAS BESTE FÜR EINE UMFASSENDE PRÄVENTION.

FÜR EINZELPERSONEN UND UNTERNEHMEN.



Im Rahmen einer ganzheitlichen Medizin ist uns die Prävention ein ebenso zentrales Anliegen wie die Behandlung bereits ausgebrochener Erkrankungen. Wir bieten deshalb Einzelpersonen, aber auch Unternehmen spezielle Präventionsprogramme an.

Bei Einzelpersonen sind dies begleitete Auszeiten, die zusammen mit dem internen therapeutischen Klinikprogramm die Grundlage legen, um einem möglichen Erschöpfungssyndrom vorzubeugen.

Für Unternehmen führen wir verschiedene Programme zur Burn-out-Prophylaxe durch, von Vorträgen in den Betrieben bis hin zu Gesundheitswochen für Mitarbeiter. Ebenso schulen unsere Ärzte und Therapeuten Mitarbeitende in allen Fragen der ganzheitlichen Gesundheitsvorsorge.

Mit dieser Prophylaxe helfen wir Unternehmen, eine bessere subjektive Befindlichkeit und Belastbarkeit der Mitarbeiter zu fördern und mit niedrigeren Krankheitsständen die Wirtschaftlichkeit zu stärken.







# DAS BESTE FÜR IHREN AUFENTHALT.



## RAUM FÜR SICH SELBST.



Die Seeklinik Brunnen wurde erst vor Kurzem rundum erneuert und den Anforderungen an eine moderne Gesundheitseinrichtung angepasst. Der einladende Charakter des Gebäudes, das früher dem Hotelbetrieb des Parkhotels Brunnen diente, blieb dabei erhalten. Die einzelnen Räume vermitteln eine Atmosphäre der Ruhe und Entspannung.

Im ursprünglichen Trakt des Gebäudes erwarten Sie 47 stilvoll renovierte Zimmer. Die unterschiedlich grossen Zimmer sind mit hochwertigen Materialien ausgestattet und in warmen Farben gehalten. Die Einrichtung ist modern und lädt zum Wohlfühlen und Erholen ein.

Sämtliche Zimmer warten mit einer einmaligen Aussicht auf. Die Zimmer nach Norden blicken auf die majestätischen Mythen, in den Zimmern nach Süden öffnen sich die Fenster gegen die Urner Alpen und den Vierwaldstättersee.

Mit dieser atemberaubenden Kulisse vor Augen werden Sie sich bei uns bestimmt wohlfühlen.



# DAS BESTE FÜR IHR WOHLBEFINDEN.



## RAUM FÜR GEGENSEITIGEN AUSTAUSCH.



Warme Farbtöne, natürliche Materialien und ruhige Formen begleiten Sie durch alle weiteren Räumlichkeiten des Hauses.

Unsere Lounges und unsere Aussichtsterrasse laden zum Verweilen, unser «Raum der Stille» zum Meditieren ein. Im «AuszeitCafe» und auf der Gartenterrasse können Sie sich zu Kaffee, Kuchen und Konversation treffen. Das «Forum Brunnen», unser grosser Saal, öffnet seine Türen auch für öffentliche Veranstaltungen wie Vorträge oder Konzerte.

Im Restaurant «GenussZeit» tischt Ihnen unser Gastronomieteam genussvolle Mahlzeiten mit regionalen Spezialitäten und Produkten auf. Unter dem Motto «mood food – feel good» setzen wir auf eine ausgewogene Ernährung, die Ihr Wohlbefinden zusätzlich steigern soll.

Unser Park bietet Ihnen mit seinen 8000 m<sup>2</sup>, einer kleinen Wiese, uralten Bäumen und einem idyllischen Teich einen Ort des Rückzugs: zum Lesen, Malen, Entspannen oder auch für meditative Bewegungspausen.







# DAS BESTE FÜR IHRE FREIZEIT.



## DER KRAFTORT BRUNNEN.



Von unserem Park aus sind es nur wenige Schritte bis zum Ufer des Vierwaldstättersees, der Brunnen den Namen Riviera der Schweiz verliehen hat.

Lauschige Cafés und Restaurants direkt am See und Spezialitätengeschäfte in der Einkaufszone säumen Ihren Spaziergang durch das Dorf. Und immer wieder mal begleitet Sie dabei der kräftige, warme und oftmals auch stürmische Südwind, der Sie spüren lässt, an welchem besonderen Kraftort Sie sich während Ihrer Auszeit aufhalten.

Brunnen selbst ist ein Ort mit gemütlichem, friedlichem Dorfcharakter. Ein breites kulturelles Programm und zahlreiche Freizeit- und Sportangebote bilden eine willkommene Abwechslung zur ruhigen, entspannten Zeit in der Klinik.

Brunnen ist zentral gelegen und verkehrstechnisch bestens erschlossen. Mit öffentlichen Verkehrsmitteln wie auch mit dem Auto sind Sie schnell in Luzern, in Zürich oder in den Bergen.



Bilder: Brunnen Tourismus

# DAS BESTE FÜR ETWAS ABWECHSLUNG.



## VOM RÜTLI ZUR RIGI.



Im Herzen der Schweiz gelegen, ist Brunnen Ausgangspunkt für Ausflüge und Exkursionen unterschiedlichster Natur: zu Fuss auf dem Jakobsweg, in Bus, Auto oder Zug in die Berge oder unterwegs mit dem Schiff auf dem Vierwaldstättersee.

Geschichtsträchtige Orte wie die Tellsplatte, die Rütliwiese oder auch die Hohle Gasse bei Küssnacht liegen in unmittelbarer Nähe. Nur eine kurze Seil- oder Zahnradbahnfahrt entfernt können Sie auf der Rigi die von Mark Twain und Goethe beschriebenen Sonnenuntergänge erleben oder die von Mario Botta entworfene Therme besuchen. Zahlreiche kulturelle Stätten wie die Klöster Ingenbohl und Einsiedeln sowie lokale Museen erweitern den Horizont im doppelten Sinn.

Mit all diesen Möglichkeiten und der vielfältigen Natur der Schweizer Bergwelt schafft die Umgebung das ideale Umfeld für eine schnelle, nachhaltige Gesundung.



Bilder: Brunnen Tourismus

# DAS BESTE FÜR SIE.

EINE AUSZEIT BEI UNS.



Immer weiter, immer höher, immer schneller! Wir werden von vielen Pflichten getrieben, viele Erwartungen gilt es zu erfüllen, und dabei kann uns der Alltag auch schnell mal überfordern.

Wir ermöglichen Ihnen eine Auszeit vom Alltag, bei der Sie zur Ruhe kommen, Kraft tanken und Ihre Balance wiederfinden können. Gemeinsam finden wir heraus, was Ihnen wichtig ist, wo Sie Ihre persönlichen Ressourcen haben und wie Sie diese stärken können. Wir bieten Ihnen dazu eine Auszeit, in der wir Sie begleiten und unterstützen und in der Sie lernen, mit den Anforderungen des Alltags umzugehen, ohne an Ihre Grenzen zu stossen.

Wir alle setzen uns täglich für Sie und Ihr Wohlergehen ein. Jeder leistet seinen Beitrag für einen nachhaltigen Erfolg Ihrer Auszeit. Erstklassiger Service, auf Ihre Bedürfnisse abgestimmte Therapien und viel persönliches Engagement unterstützen Sie auf Ihrem individuellen Weg.

Wir freuen uns, Sie auf einem Stück Ihres Weges begleiten zu dürfen. Besuchen Sie uns und lernen Sie uns kennen – wir sind für Sie da und beantworten gerne Ihre Fragen.

Herzlich willkommen in der Seeklinik Brunnen!

Beat Moll  
Vorsitzender der Geschäftsleitung

# DAS BESTE AUF EINEN BLICK.



DAS DÜRFEN SIE BEI UNS ERWARTEN.

## Angebot:

- Ganzheitliche Behandlung von Burn-out, Depressionen und Schlafstörungen
- Interdisziplinäres Team von Ärzten und Therapeuten der Schul- und Komplementärmedizin
- Breites Spektrum an Psychotherapien, Physiotherapie bis hin zu vielfältigen Aktivierungs- und Kreativtherapien, wie Kunst- und Ausdruckstherapien
- Integrierte Schlafmedizin mit Schlaflabor
- Ergänzende Therapien wie Lichttherapie, Homöopathie, Akupunktur und Massagen
- Ernährungsberatung

## Klinik:

- 4-Sterne-Hotelstandard
- 45 Einzelzimmer
- Restaurant, Cafeteria und Lounges
- Park mit 8000 m<sup>2</sup>
- Forum Brunnen, Sitzungszimmer und Multifunktionsräume
- Auf der Spitalliste für Psychiatrie des Kantons Schwyz als Spezialklinik für Komplementärmedizin geführt

## Lage:

- Im Herzen der Schweiz
- In unmittelbarer Nähe von Seen und Bergen
- 62 km von Zürich, 48 km von Luzern, 30 km von Zug entfernt

## Kontakt:

Haben Sie Fragen? Möchten Sie sich vor Ort ein Bild machen? Anruf oder E-Mail genügt.

Unser Beratungsteam ist gerne für Sie da.

T 041 825 49 49

E [beratung@seeklinik-brunnen.ch](mailto:beratung@seeklinik-brunnen.ch)

Seeklinik Brunnen AG | Gersauerstrasse 8 | 6440 Brunnen | T 041 825 48 48 | F 041 825 48 00  
info@seeklinik-brunnen.ch | www.seeklinik-brunnen.ch

## Herausgeber



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

Siehe auch:

[www.hplus.ch/de/dienstleistungen/qualitaet\\_patientensicherheit/qualitaetsbericht](http://www.hplus.ch/de/dienstleistungen/qualitaet_patientensicherheit/qualitaetsbericht)



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

## Beteiligte Gremien und Partner



Die Vorlage für den Qualitätsbericht wurde in Zusammenarbeit mit der Steuerungsgruppe von **QABE** (Qualitätsentwicklung in der Akutversorgung bei Spitälern im Kanton Bern) erarbeitet.

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

Siehe auch:

[www.hplus.ch/de/servicenav/ueber\\_uns/fachkommissionen/qualitaet\\_akutsomatik\\_fkqa](http://www.hplus.ch/de/servicenav/ueber_uns/fachkommissionen/qualitaet_akutsomatik_fkqa)



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

## Weitere Gremien



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

Siehe auch: [www.anq.ch](http://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](http://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**).