



QUALITÄTSBERICHT 2018 DER PRIVATKLINIK WYSS AG

Nach der Vorlage von H+
Version 10.0

Freigegeben am 28.5.2018 durch die Klinikleitung



Psychiatrie

Privatlinik Wyss AG

Fellenbergstrasse 34
CH-3053 Münchenbuchsee
Tel. +41 (0)31 868 33 33
Fax +41 (0)31 868 34 00
info@privatlinik-wyss.ch
www.privatlinik-wyss.ch



PRIVATKLINIK WYSS

SEIT 1845

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 2018.

Der Qualitätsbericht ermöglicht einen systematischen Überblick über die Qualitätsarbeiten eines Spitals oder einer Klinik in der Schweiz. Dieser Überblick zeigt den Aufbau des internen Qualitätsmanagements sowie die übergeordneten Qualitätsziele auf und beinhaltet Angaben zu Befragungen, Messbeteiligungen, Registerteilnahmen und Zertifikaten. Ferner werden Qualitätsindikatoren und Massnahmen, Programme sowie Projekte zur Qualitätssicherung abgefragt.

Um die Vergleichbarkeit von Qualitätsberichten zu erhöhen wurden das Inhaltsverzeichnis und die Kapitelnummerierung vereinheitlicht. Im Inhaltsverzeichnis sind alle Kapitel der Vorlage ersichtlich, unabhängig davon, ob diese das Spital betreffen oder nicht. Falls das Kapitel für das Spital nicht relevant ist, ist der Text in grauer Schrift gehalten und mit einer kurzen Begründung ergänzt. Diese Kapitel sind im weiteren Verlauf des Qualitätsberichts nicht mehr dargestellt.

Um die Ergebnisse der Qualitätsmessung richtig zu interpretieren und vergleichen zu können, dürfen die Angaben zum Angebot der einzelnen Kliniken nicht ausser Acht gelassen werden. Zudem muss den Unterschieden und Veränderungen in der Patientenstruktur und bei den Risikofaktoren Rechnung getragen werden. Ferner werden jeweils die aktuellsten, verfügbaren Ergebnisse pro Messung publiziert. Folglich sind die Ergebnisse in diesem Bericht nicht immer vom gleichen Jahr.

Zielpublikum

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

Kontaktperson Qualitätsbericht 2018

Frau Dr. phil. nat.
Sarah Mans
Qualitäts- und Projektmanagement
031 868 3637
sarah.mans@pkwyss.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken in der Schweiz sind gewillt, ihre Qualitätsmassnahmen transparent aufzuzeigen und sie nutzen erwiesene Methoden zur internen Qualitätsverbesserung. 2018 haben die H+ Mitglieder zugestimmt die nationalen Ergebnisse der bereichsspezifischen Messungen in der Rehabilitation zu publizieren. Spitalintern dienen diese als Indikatoren, um Auffälligkeiten frühzeitig zu erkennen und falls notwendig gezielte Massnahmen zur Qualitätsverbesserung zu definieren. Ein ebenfalls bewährtes Verfahren um Verbesserungspotentiale im Behandlungsprozess zu identifizieren sind Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen (MoMo oder M&M). Um die Behandlungsprozesse zu verbessern, werden retrospektive Komplikationen, ungewöhnliche Behandlungsverläufe und unerwartete Todesfälle aufgearbeitet und gemeinsam analysiert.

Im Jahr 2018 steuerte Patientensicherheit Schweiz in Zusammenarbeit mit verschiedenen Stakeholdern, den Spitälern und Fachpersonen aus dem Gesundheitswesen mehrere wesentliche Beiträge zur Förderung der Patientensicherheit bei:

Gemeinsam mit Swissnoso brachte die Stiftung das dritte nationale Pilotprogramm «progress!» im Auftrag des Bundes zur verbesserten Sicherheit bei Blasenkathetern zum erfolgreichen Abschluss. Die Pilotspitäler testeten das Interventionsbündel auf seine Wirksamkeit. Es kann dazu beitragen, unnötige Katheterisierungen zu vermeiden sowie, die Liegedauer von Blasenkathetern auf das benötigte Minimum zu beschränken.

Die Doppelkontrollen von Hochrisiko-Medikation ist eine Massnahmen um die korrekte Medikation in den Spitälern zu sichern. Dessen Wirksamkeit ist nicht in jedem Fall belegt und ressourcen-intensiv. Eine optimale Planung und Gestaltung der Checks ist deshalb wichtig. Patientensicherheit Schweiz hat sich intensiv mit dem Thema auseinandergesetzt und erstmals für Schweizer Spitäler eine Empfehlung mit Tipps zur optimalen Kontrolle von Hochrisiko-Medikation erarbeitet.

Bei der Analyse von Fehlern in der Medizin gibt es immer wieder Situationen, bei denen Beteiligte ein Risiko erkennen, jedoch nicht artikulieren können oder nicht gehört werden. Sicherheitsbedenken auszusprechen, ist nicht immer einfach. Patientensicherheit Schweiz unterstützt die Spitäler auch bei diesem Thema und hat einen Praxisleitfaden «Wenn Schweigen gefährlich ist – Speak Up für mehr Sicherheit in der Patientenversorgung» entwickelt.

Die Qualitätsberichtsvorlage von H+ ermöglicht den Mitgliedern von H+ eine einheitliche und transparente Berichterstattung über ihre Qualitätsaktivitäten.

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. Ein Grundversorgungsspital z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Zudem verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methoden und 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. Die Publikationen hierzu finden Sie auf www.anq.ch.

Freundliche Grüsse



Anne-Geneviève Bütikofer
Direktorin H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz	3
1 Einleitung	6
2 Organisation des Qualitätsmanagements	7
2.1 Organigramm	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	7
3 Qualitätsstrategie	8
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2018	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2018	9
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	10
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	11
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	11
4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen Unserem Betrieb wird keine Messung seitens des Kantons vorgegeben	
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	12
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	13
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	15
4.5 Registerübersicht Für den Tätigkeitsbereich unseres Betriebes wurden keine geeigneten Register identifiziert.	
4.6 Zertifizierungsübersicht	16
QUALITÄTSMESSUNGEN	17
Befragungen	18
5 Patientenzufriedenheit	18
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie	18
5.2 Eigene Befragung	19
5.2.1 kontinuierliche Befragung stationärer Patienten mit dem MüPF-Fragebogen (Münsterlinger Patientenfragebogen)	19
5.3 Beschwerdemanagement	20
6 Angehörigenzufriedenheit	21
6.1 Eigene Befragung	21
6.1.1 Befragung zur Angehörigenberatung	21
7 Mitarbeiterzufriedenheit Unser Betrieb führt eine Befragung periodisch durch.	
8 Zuweiserzufriedenheit	22
8.1 Eigene Befragung	22
8.1.1 Kontinuierliche Zuweiserbefragung	22
Behandlungsqualität	24
9 Wiedereintritte Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
10 Operationen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
11 Infektionen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
12 Stürze	24
12.1 Eigene Messung	24
12.1.1 Sturzevaluation	24
13 Wundliegen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen	25
14.1 Nationale Erfassung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen in der Erwachsenenpsychiatrie und Kinder- und Jugendpsychiatrie	25
15 Psychische Symptombelastung	26

15.1	Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie	26
16	Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand	
	Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
17	Weitere Qualitätsmessung	28
17.1	Weitere eigene Messung	28
17.1.1	Beck-Depressions-Inventar	28
18	Projekte im Detail	29
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	29
18.1.1	Erweiterung Klinikportal	29
18.1.2	PACINPAT	29
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2018	30
18.2.1	Umweltmanagement	30
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	30
18.3.1	Keine Zertifizierungsprojekte im Jahr 2018	30
19	Schlusswort und Ausblick	31
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot		32
	Psychiatrie	32
Herausgeber		33

1 Einleitung

Mit dem Gründungsjahr 1845 ist die Privatklinik Wyss AG die älteste psychiatrische Privatklinik der Schweiz und in sechster Generation in Besitz der Familie Wyss. Wir sind seit 2006 als erste psychiatrische Fachklinik Mitglied der Swiss Leading Hospitals und streben im Auftrag unserer Patientinnen und Patienten, Zuweisenden und weiterer Partner nach exzellenten Leistungen in sämtlichen Bereichen der Klinik. Wir bieten eine individualisierte Diagnostik sowie eine psychiatrisch-psychotherapeutische Behandlung. Die Privatklinik Wyss AG nimmt Grund- und Zusatzversicherte mit Wohnsitz im Kanton Bern auf und heisst ausserkantonale zusatzversicherte Patientinnen und Patienten ausdrücklich willkommen. Die Klinik ist bekannt für die familiäre Atmosphäre.

Das Angebot der Privatklinik Wyss AG umfasst eine individualisierte Diagnostik, sowie eine psychiatrische, psychotherapeutische und psychosomatische Behandlung. Als Listenspital des Kantons Bern hat die Privatklinik Wyss AG einen psychiatrischen Grundversorgungsauftrag und nimmt Grund und Zusatzversicherte mit Wohnsitz im Kanton Bern auf und heisst ausserkantonale, zusatzversicherte Patientinnen und Patienten ausdrücklich willkommen. Die Klinik ist bekannt für ihre familiäre Atmosphäre, sowie die Behandlung von Depression, Angst, Stressfolgestörungen (Burnout), Akutbehandlung, Krisenintervention und Sportpsychiatrie. Weitere spezialisierte Angebote in Bern sind die Spezialsprechstunden für Psychoonkologie, Psychokardiologie und die Psychobariatrie. Die Klinik bietet ihre ambulanten, tagesklinischen und stationären Leistungen in der Region Bern, Münchenbuchsee und Biel an und beschäftigt an allen drei Standorten zusammen rund 300 Mitarbeitende (www.privatklinik-wyss.ch).

In der Privatklinik Wyss werden verschiedene Aus- und Weiterbildungen angeboten. Sie umfassen unter anderem die Weiterbildungen zum/zur Facharzt/in Psychiatrie und Psychotherapie FMH, die Fremdjahrweiterbildung für andere Facharzt-disziplinen (u.a. Allgemeine Innere Medizin); die Weiterbildungen zum/zur FSP Fachpsychologen/in für Psychotherapie bzw. zum eidgenössisch anerkannten Psychotherapeuten/in sowie Ausbildungen für Pflegefachpersonen auf Tertiärstufe (HF und FH), zur/zum Fachfrau/Fachmann Gesundheit EFZ (FaGe) und Ausbildungen zur Köchin/zum Koch EFZ sowie zur Fachfrau/zum Fachmann Hauswirtschaft (FaHW) (siehe auch <https://www.privatklinik-wyss.ch/karriere/aus-und-weiterbildungen>)

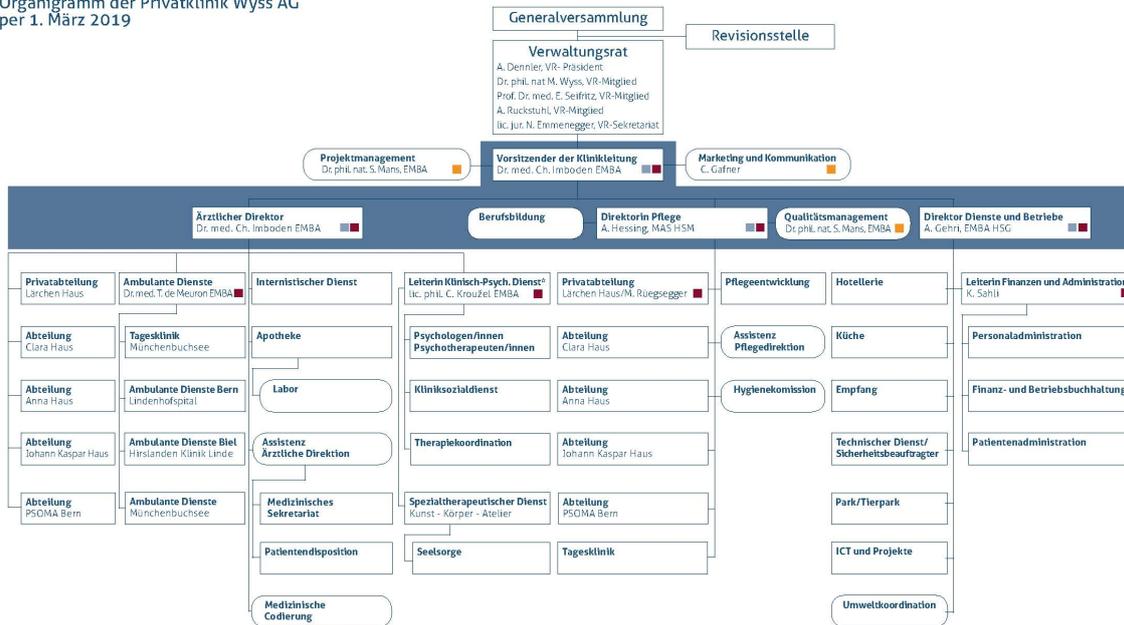
Die Privatklinik Wyss engagierte sich vor knapp 10 Jahren als Pilotklinik am Projekt KIQ (Nationale Koordinations- und Informationsstelle für Qualitätssicherung) und seither in der Nachfolgeorganisation ANQ (Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung). Die Outcome-Messungen (HoNOS (Health of the Nation Outcome Scales), BSCL (Brief Symptom Checklist)) werden regelmässig erhoben und durch die Selbstbeurteilung der Depressivität (Beck Depressionsinventar (BDI)) ergänzt. Zusätzlich werden regelmässig Patientenzufriedenheitsbefragungen (Münsterlinger Patientenfragebogen, MüPF) und Zuweiserbefragungen durchgeführt. Die Privatklinik Wyss verpflichtet sich zu einem ressourcenschonenden Umgang mit der Umwelt, und dies bereits seit den Neunzigerjahren. Wichtige Schritte waren die Zertifizierung des Klinikparks als Naturpark 2003 sowie die Umstellung auf eine Holzpellet-Heizung 2005. Dank dieses klimaneutralen Heizstoffes haben wir unseren CO₂-Ausstoss jährlich um 40 bis 45 Tonnen reduziert. Seit September 2009 ist das Umweltmanagement der Privatklinik Wyss zertifiziert. Sie ist damit die erste psychiatrische Klinik in der Schweiz mit einem zertifizierten Umweltmanagementsystem nach ISO 14001.

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm

Organigramm der Privatklinik Wyss AG
per 1. März 2019



Legende
 Mitglied der Klinikleitung
 Mitglied der erweiterten Klinikleitung
 Beirat der erweiterten Klinikleitung
 = Klinisch-Psychologischer Dienst



Das Qualitätsmanagement unterstützt die Geschäftsleitung bei der Planung, Umsetzung, Überprüfung und Massnahmenplanung von Qualitätsthemen.

Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **135** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Dr. phil. nat. Sarah Mans
 Qualitäts- und Projektmanagement
 +41 (0)31 868 36 3 7
sarah.mans@pkwyss.ch

Herr lic. phil. Kaspar Kellenberger
 Verantwortlicher ANQ-Messungen
 +41 (0)31 868 33 46
kaspar.kellenberger@pkwyss.ch

Herr Thomas Kristlbauer
 Leiter Sicherheit und betriebliches
 +41 (0)31 868 33 31
thomas.kristlbauer@pkwyss.ch

Herr Fritz Boss
 Umweltschutzbeauftragter
 +41 (0)31 868 36 88
friedrich.boss@pkwyss.ch

3 Qualitätsstrategie

Unsere Verpflichtung zu Qualität ist in der Unternehmensstrategie resp. in den Unternehmenszielen explizit verankert. Das Qualitätsmanagement orientiert sich an der Business Excellence nach dem EFQM-Modell. Die Qualitätsaktivitäten aus den Bereichen Pflege, Medizin, Apotheke, Hotellerie, Umweltmanagement, Park und Arbeitssicherheit werden sukzessive in ein neues Klinikportal integriert. Dies wird die Handhabung vereinfachen, die Übersicht verbessern und den Kernprozess transparent und zeitnahe mit Qualitätsdaten bedienen. Der administrative Aufwand für die Erhebung der Qualitätsdaten wird dadurch klein gehalten: Zeit für die unmittelbare Arbeit mit Patientinnen/Patienten soll nicht unnötig kompromittiert werden. Die Qualitätsdaten unterstützen uns dabei, unsere Behandlungen kritisch zu hinterfragen, uns als lernende Organisation mit anderen Organisationen zu vergleichen und uns zu verbessern. Dazu gehören die Messungen im nationalen Vergleich, wie sie von der ANQ durchgeführt und ausgewertet werden und ebenso die Beteiligung in der MüPF-Benchmarkgruppe zu den Patientinnen- und Patientenbefragungen.

Die Privatklinik Wyss verfolgt das Ziel, auch in Zukunft Exzellenz in ambulanten, tagesklinischen und stationären Angeboten anzubieten. Dabei achten wir auch künftig auf eine hohe fachliche Behandlungs- und zwischenmenschliche Betreuungsqualität. Wesentliche strategische Zielsetzungen des Unternehmens sind u.a. der aktive Einbezug der Patientinnen/Patienten, der Einbezug der Angehörigen, die Zufriedenheit der Zuweisenden, die Partnerschaften mit Kostenträgern, die Spezialisierung und Optimierung von integrierenden Behandlungsprozessen, die Entwicklung einer Führungskultur und zukunftsorientiertes Management von Finanzen und Infrastruktur. Mit einer langen Tradition in der Diagnostik und Therapie von psychischen Erkrankungen erzielen wir die Nachhaltigkeit durch Innovation.

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2018

Re-Zertifizierung des Parks im April 2018 entsprechend den Kriterien der Stiftung Natur & Wirtschaft

Re-Zertifizierung Umweltmanagementsystem 14001:2015 im November 2018

Einführung eines Dokumentenmanagementsystems

Vorbereitung zur Teilnahme an einer multizentren Studie für Patienten mit Depression im stationären Setting

Durchführung des ambulanten MüPF-Benchmarks

Übernahme der PSOMA Bern auf dem Areal des Lindenhofspitals Bern

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2018

Erfolgreiche Re-Zertifizierung des Parks im April 2018 entsprechend den Kriterien der Stiftung Natur & Wirtschaft

Für die Stiftung Natur und Wirtschaft gehört die PKW zu den Top 10 (Best Practice) ihrer 500 zertifizierten Areale. *"Das Areal der Privatklinik Wyss in Münchenbuchsee ist ein wahres Paradies und der ideale Ort, um gesund zu werden."* Das Areal der Privatklinik Wyss umfasst mehr als zwei Hektaren naturnahe Flächen. Nebst einem naturnah gestalteten Tierpark gibt es einen grossen Obstgarten mit alten, wertvollen Bäumen. Rund um die Gebäude wachsen schöne Wildstauden, Hecken und Blumenwiesen. Lauschige Sitzplätze, Wasserelemente und begrünte Fassaden sind ein Paradies für Flora und Fauna. Mit Infotafeln der Stiftung Natur und Wirtschaft wird zudem auf Hotspots der Biodiversität hingewiesen.

Erfolgreiche Re-Zertifizierung des Umweltmanagementsystems nach der Norm 14001:2015 im November 2018

Durch die Normänderung müssen unter anderem die direkten und indirekten Konsequenzen, gesetzlicher Anforderungen und alle Auswirkungen auf Ihre Interessensvertreter verstärkt betrachtet werden. Auf dieser Grundlage können Strategien bezüglich des Umweltschutzes erarbeitet werden. Zudem wird der gesamte Lebenszyklus der verwendeten Produkte in die Bewertung aufgenommen und bei der Zielsetzung berücksichtigt. Dadurch kann die Privatklinik Wyss eine umfassende und langfristige Verbesserung ihrer Umweltleistungen erreichen und frühzeitig auf sich abzeichnende Veränderungen reagieren.

Als erste psychiatrische Klinik der Schweiz hat die Privatklinik Wyss 2009 ihr Umweltmanagementsystem nach der Norm ISO 14001 zertifizieren lassen.

„Beeindruckend sind die Konstanz und die Ausdauer im Bearbeiten der Themen aus dem Umweltbereich. Dabei ragt der Umweltschutzbeauftragte als gutes Beispiel in vielen Bereichen heraus. Das persönliche Beispiel und Engagement ist dabei ansteckend.“

Führend im MüPf-Benchmark ambulant

Im Jahr 2018 hat die Privatklinik Wyss AG an dem alle drei Jahre stattfindenden nationalen Benchmark zur Befragung der Patientenzufriedenheit im ambulanten Bereich teilgenommen. Im Vergleich mit 13 anderen psychiatrischen Kliniken konnten die ambulanten Dienste in Bern und Biel der Privatklinik Wyss AG wiederum Bestwerte erzielen. Der Benchmark wird mit dem standardisierten Münsterlinger Patientenfragebogen (MüPf) erhoben, welcher für den ambulanten Bereich 27 Fragen umfasst. Bei 24 der 27 Fragen lag die Bewertung der ambulanten Dienste über der durchschnittlichen Bewertung. In 21 Fragen konnte die Privatklinik Wyss AG den 1. Platz belegen.

Wiedereröffnung Clara Haus

Die Privatklinik Wyss verteilt sich auf 13 Bestandsbauten und wird auf dem bestehenden Areal nachhaltig wachsen und sich weiterentwickeln. Im April 2018 konnte das denkmalgeschützte Abteilungsgebäude Clara Haus wieder bezogen werden.

Im Herbst 2018 startete der Umbau der Abteilung Birken Haus. Die zukünftige Akutstation wird in drei Bereiche aufgeteilt, die jeweils getrennt, offen oder geschlossen geführt werden können. Die Eröffnung ist für September 2019 geplant.

Übernahme der PSOMA Bern auf dem Areal des Lindenhofspitals Bern

Mit der Übernahme der PSOMA Bern auf den 1. Januar 2018 verfügt die Privatklinik Wyss neu über eine Abteilung, welche in ein akutsomatisches Spital mit einem umfassenden interdisziplinären Angebot im Grundversorgungs- und hochspezialisierten Bereich integriert ist. Angestrebt wird eine enge Zusammenarbeit mit den somatisch tätigen Kolleginnen und Kollegen der Belegarztpraxen am und ums Lindenhofspital Bern, sei es durch psychiatrische Konsilien oder die gemeinsame Behandlung von somatisch-psychiatrisch erkrankten Patientinnen und Patienten. Die PSOMA Bern ist ein Angebot, das in enger Kooperation mit der

ebenfalls traditionsreichen Lindenhofgruppe angeboten wird. Beide Privatspitäler erhoffen sich davon eine Qualitätsverbesserung und sind davon überzeugt, die Angebote in der medizinischen Versorgung der Region Bern dadurch wesentlich zu bereichern.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Ausbau des Klinikportals mit Integration von Dokumentenmanagementsystem und QM-Prozessen

Um der zunehmenden Fülle an Informationen gerecht zu werden, bedarf es eines IT-gestützten Ansatzes. Als Lösungsansatz wurde die Einführung des Klinikportals vorbereitet. Die Software bietet neben einer umfangreichen Prozessdokumentation inkl. Visualisierung und einer angemessenen Lenkung von Vorgabedokumenten verschiedene Schnittstellen, welche die Einbindung von Informationen erleichtert. Ziel ist es eine Plattform für alle Mitarbeitenden zu entwickeln auf der alle notwendigen Informationen zeitnahe und transparent zur Verfügung gestellt werden. Verschiedene klinikspezifische Anpassungen werden neben kleineren Prozessverschlinkungen auch die Möglichkeiten eines geregelten Massnahmenmanagements und einer Basis für die Basis eines Wissensmanagements bieten.

Überarbeitung des CIRS

Durch die regelmässige Überarbeitung des CIRS werden Rückmeldungen aus dem Betrieb aufgenommen. Anpassungen in der elektronischen Erfassung sollen die Nutzung erleichtern, sowie die Überwachung der Massnahmen für die Verantwortlichen übersichtlicher gestalten. Die statistische Auswertung soll vereinfacht und ansprechender gestaltet werden.

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.

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

4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

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

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:
<i>Patientenzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none">▪ kontinuierliche Befragung stationärer Patienten mit dem MüPF-Fragebogen (Münsterlinger Patientenfragebogen)
<i>Angehörigenzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none">▪ Befragung zur Angehörigenberatung
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none">▪ Kontinuierliche Zuweiserbefragung

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:
<i>Weitere Qualitätsmessung</i>
<ul style="list-style-type: none">▪ Beck-Depressions-Inventar

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

Klinikportal

Ziel	Effiziente Nutzung von Informationen in geeigneter IT-Umgebung (keine patientenspezifischen Daten)
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	gesamte Klinik
Projekte: Laufzeit (von...bis)	2016-2020
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Die Möglichkeiten des bestehenden Intranet sind ausgeschöpft. Die Informationen sollen in zeitgemässe Applikationen übertragen werden.
Methodik	IT-Projekt und Nutzung geeigneter Web-Applikationen
Involvierte Berufsgruppen	Alle
Evaluation Aktivität / Projekt	Schrittweise Einführung durch Nutzung weiterer Applikationen und Individualisierung der Software

Benchmark mit Münsterlinger Patientenfragebogen (MüPF)

Ziel	Erhöhung der PatientInnenzufriedenheit
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	ambulante und stationäre Patientinnen und Patienten
Projekte: Laufzeit (von...bis)	seit 2002 kontinuierlich im stationären Bereich; ambulant Benchmark alle 3 Jahre
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt.
Begründung	Vergleich der Zufriedenheitswerte von Patientenbefragungen mit weiteren Psychiatrien der Schweiz erhöht den Nutzen der Befragungen
Methodik	Schriftliche Befragung, die anonym an ein externes Institut geschickt wird, deren Ergebnisse zu Verbesserungsmassnahmen genutzt werden
Involvierte Berufsgruppen	alle Berufsgruppen sind berücksichtigt, die von Patienten beurteilt werden
Evaluation Aktivität / Projekt	Die Befragung wird kontinuierlich durchgeführt, der Vergleich mit anderen Kliniken erfolgt in regelmässigen Abständen.

Professionelles Deeskalationsmanagement

Ziel	Erhöhung der Mitarbeitenden- und Patientensicherheit; vermeiden, reduzieren und angemessen Umgehen mit Aggressionen
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	alle Bereiche mit direktem Patienten- und Angehörigenkontakt
Projekte: Laufzeit (von...bis)	seit 2013 kontinuierliche Ausbildung und Refresher
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Deeskalationsmassnahmen zur Bewältigung von Akutsituationen sollen trainiert werden
Methodik	Basisseminar und Refresherkurse
Involvierte Berufsgruppen	Berufsgruppen mit direktem Patientenkontakt
Evaluation Aktivität / Projekt	Evaluation der Trainings durch Trainerin/Trainer und Teilnehmendenbefragung

Betriebliches Umweltmanagementsystem

Ziel	Schonung von Ressourcen, Aufdecken von Einsparpotential
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	ganze Klinik
Projekte: Laufzeit (von...bis)	seit 2009 Aufrechterhaltung des Zertifikats
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt.
Begründung	Nachhaltigkeit ist seit mehreren Jahren ein wichtiges Kennzeichen der Privatklinik Wyss
Methodik	ISO 14001:2015, bewährte Managementstruktur der ISO 9001
Involvierte Berufsgruppen	Alle Berufsgruppen
Evaluation Aktivität / Projekt	jährliche Audits, 3-jährliche externe Audits durch SQS (Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme), begonnene Integration mit dem Qualitätsmanagement seit 2015

Zuweiserbefragung

Ziel	Systematisieren des Zuweiserkontaktes mit unkomplizierter Rückmeldemöglichkeit
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Ärztliche Direktion
Projekte: Laufzeit (von...bis)	seit Juni 2015 kontinuierliche Befragung
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt.
Begründung	unkomplizierte, zusätzliche Möglichkeit auf Zuweiserwünsche einzugehen und Prozesse entsprechend den Rückmeldungen zu verbessern
Methodik	Fragebogen liegt dem Austrittsbericht mit Antwortcouvert bei
Involvierte Berufsgruppen	Ärztlich Psychologischer Dienst
Evaluation Aktivität / Projekt	sofortige Reaktion und periodische Auswertung, Vergleich mit anderer Klinik möglich

4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen

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

Unser Betrieb hat im Jahr 2015 ein CIRS eingeführt.

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

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

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

Bemerkungen

Seit 2004 liegt in der Privatklinik Wyss ein CIM (Critical Incidence Management) System vor. Schulungen und Erinnerungsaktivitäten haben stattgefunden und werden periodisch wiederholt. Das Konzept wurde in den Folgejahren immer wieder angepasst und aktualisiert. Im Jahr 2011 wurde hierzu ein Konzept zu Fehlern kommuniziert. 2015 wurde das Konzept aktualisiert und um ein Critical Incident Reporting System (CIRS) ergänzt. Mit der Möglichkeit einer digitalen Meldung und Verarbeitung der Meldungen sowie der Massnahmenverfolgung wird inzwischen ein zeitgemässes Werkzeug eingesetzt, um Verbesserungspotentiale zu erfassen und anzugehen.

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
Swiss Leading Hospitals (SLH)	angewendet im gesamten Betrieb	2006	2016	Rezertifizierung 2019
EFQM	angewendet im gesamten Betrieb	2001	2016	5 Workshops der Klinikleitung als internes Assessment in 2016
Umweltmanagement nach ISO 14001:2015	angewendet im gesamten Betrieb	2009	2018	Mit dem Verfahren der ISO 14001 werden Standards der ISO 9001 berücksichtigt
REKOLE	angewendet im gesamten Betrieb	2016	2018	Zertifizierungssystem für die Kosten- und Leistungsrechnung der Spitäler von H+
Arbeitssicherheit H+ (EKAS)	angewendet im gesamten Betrieb	2001	2015	In den letzten Audits wurde die volle Punktzahl erreicht.
Goût Mieux	Restaurant	2009	2018	WWF-Label für eine nachhaltige Küche mit mind. 60% Bioprodukten
Natur & Wirtschaft	angewendet im gesamten Betrieb	2003	2018	Label für naturnahes Firmenareal

QUALITÄTSMESSUNGEN

Befragungen

5 Patientenzufriedenheit

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

5.1 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Der Kurzfragebogen für die nationale Patientenbefragung hat der ANQ in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe erarbeitet und weiterentwickelt. Er besteht aus einer asymmetrischen 5er Antwortskala. Im Herbst 2017 wurde zum ersten Mal eine nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie durchgeführt.

Der Kurzfragebogen besteht aus sechs Kernfragen und kann gut an differenzierte Patientenbefragungen angebunden werden. Die ersten drei Fragen sind identisch mit den Fragen in der Akutsomatik, die letzten drei Fragen wurden auf die Bedürfnisse einer Psychiatrie angepasst. Neben den sechs Fragen zum Spitalaufenthalt werden Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und subjektive Gesundheitseinschätzung abgefragt.

Messergebnisse

Die Messergebnisse 2018 standen zum Zeitpunkt der Freigabe des Qualitätsberichts noch nicht zur Verfügung.

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

Angaben zur Messung		
Nationales Auswertungsinstitut	ESOPE Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne	
Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten der Erwachsenenpsychiatrie (≥ 18 Jahre) versendet, die von April bis Juni 2018 ausgetreten sind.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patienten der Forensik. ▪ Im Spital verstorbene Patienten. ▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. ▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.

5.2 Eigene Befragung

5.2.1 kontinuierliche Befragung stationärer Patienten mit dem MüPF-Fragebogen (Münsterlinger Patientenfragebogen)

Stationäre und ambulante Patientinnen und Patienten der Privatklinik Wyss werden mit dem validierten Münsterlinger Patientenfragebogen seit einigen Jahren kontinuierlich befragt. 31 für die Privatklinik Wyss relevante Items werden bewertet. Die unten genannten Fragen sind daraus eine exemplarische Auswahl.

Die Antwortmöglichkeiten bilden sich auf einer Skala von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 7 (trifft voll und ganz zu) bzw. von 1 (überhaupt nicht hilfreich) bis 7 (sehr hilfreich) ab. Angaben zum Gesundheitszustand werden von 1 (sehr viel schlechter) bis 7 (sehr viel besser) und zur Zufriedenheit von 1 (sehr unzufrieden) bis 7 (sehr zufrieden) dargestellt.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2018 durchgeführt.

Die Befragung wurde in allen stationären Abteilungen durchgeführt.

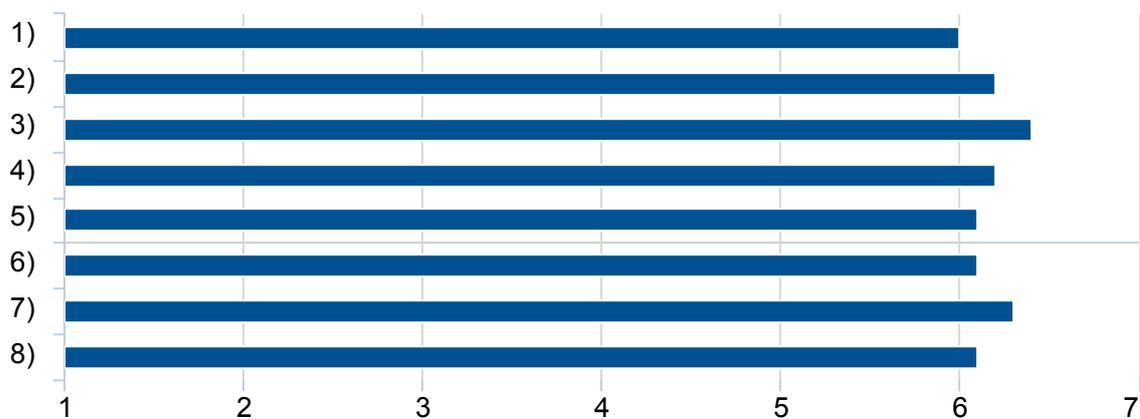
Im drei Jahresrhythmus werden die Ergebnisse im Rahmen von Benchmarks mit 17 anderen psychiatrischen Kliniken der Schweiz verglichen. Der letzte Benchmark-Befragung fand im Jahr 2016 statt, dabei wurden alle stationär behandelten Patientinnen und Patienten einbezogen, die 2016 ausgetreten sind. Sie erhielten beim Austritt den Fragebogen mit einem Antwortcouvert an das Institut für Evaluationsforschung Basel der Universitären Psychiatrischen Kliniken Basel, wo die Ergebnisse gesammelt wurden. Die Messergebnisse 2017 standen zum Zeitpunkt der Freigabe des Qualitätsberichts 2017 noch nicht zur Verfügung und werden hiermit nachgeliefert.

Der nächste Benchmark findet im Jahr 2019 statt.

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

- 1) Ich konnte meine Situation im Aufnahmegespräch ausreichend darlegen.
- 2) Meine Bewegungsfreiheit wurde nicht unnötig eingeschränkt.
- 3) Ich fühlte mich vom Klinikpersonal respektvoll behandelt.
- 4) Wie hilfreich empfanden Sie die Zusammenarbeit mit Ihrer Pflegebezugsperson?
- 5) Wie hilfreich empfanden Sie die Zusammenarbeit mit Ihren weiteren Therapeuten/innen (Bewegungs-, Gestaltungs-, Musik- und/oder Ergotherapie, Physiotherapie)?
- 6) Wie zufrieden waren Sie mit dem Zimmer?
- 7) Wie zufrieden waren Sie mit Restaurant/Cafeteria, Lounge/Kaffeabar?
- 8) Ich würde diese Klinik weiterempfehlen?



1 = Trifft überhaupt nicht zu / 7 = Trifft voll und ganz zu

■ Privatklinik Wyss AG

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Privatklinik Wyss AG	6.00	6.20	6.40	6.20	6.10

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen			Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)	7)	8)		
Privatklinik Wyss AG	6.10	6.30	6.10	233	31.00 %

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

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Die Rücklaufquote im 2017 war mit knapp über 30% recht hoch. Die Bewertung der exemplarisch, aufgeführten Fragen lag zwischen 87%-92% und bildet die positive Bewertung der Patienten ab. Die schriftlichen Rückmeldungen von Patienten helfen uns dabei uns stetig weiterzuentwickeln und unsere Behandlungsqualität zu verbessern. Im Benchmark mit den 17 teilnehmenden Psychiatrien liegt die Bewertung der Privatklinik Wyss in 28 von 32 Bereichen über dem Durchschnitt. Die Privatklinik Wyss belegt in 6 Fällen den Rang 1 – 3. Seit zehn Jahren nun kann die Privatklinik Wyss den 1. Rang bei der «Zusammenarbeit mit der Pflegebezugsperson» halten.

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	Institut für Evaluationsforschung Basel der Universitären Psychiatrischen Kliniken (UPK) Basel
Methode / Instrument	MüPF(-27)

5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Privatklinik Wyss AG

Qualitäts- und Projektmanagement

Sarah Mans

Qualitäts- und Projektmanagement

+41 (0)31 868 36 37

sarah.mans@pkwyss.ch

6 Angehörigenzufriedenheit

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

6.1 Eigene Befragung

6.1.1 Befragung zur Angehörigenberatung

Ein starkes Umfeld hilft

Angehörige sind durch die Krise oder psychische Erkrankung mitbetroffen und belastet. Gleichzeitig sind sie für Patientinnen und Patienten während und nach dem Aufenthalt eine wichtige Stütze. Deshalb werden sie soweit als möglich und mit Ihrem Einverständnis in die Behandlung und insbesondere in die Austrittsplanung mit einbezogen.

Angehörigenberatung

Angehörige haben einen Anspruch auf Unterstützung, Beratung und Entlastung. Ihnen steht daher eine Ansprechperson für individuelle Beratungs- und Informationsgespräche zur Verfügung. Angehörige können sich bei Bedarf an das jeweilige Behandlungsteam oder direkt an die Ansprechperson für Angehörige wenden.

Diese Angehörigenbefragung haben wir vom Juni 2019 bis Dezember 2019 durchgeführt. Das Angebot wird in allen Abteilungen angeboten.

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

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

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 Kontinuierliche Zuweiserbefragung

Die Privatklinik Wyss befragt seit Juni 2015 kontinuierlich alle Zuweisenden nach deren Zufriedenheit. Allen Austrittsberichten wird ein Kurzfragebogen mit acht Fragen beigelegt (Fragen siehe unten). Die Antwortmöglichkeiten variieren von 1 (nicht zufrieden) bis 5 (sehr zufrieden). Angaben, wie z. B. der Grund für die Klinikwahl und Wünsche zum Behandlungsangebot, werden ebenfalls abgefragt. Ein Antwortcouvert an die Privatklinik Wyss liegt bei.

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2018 durchgeführt.

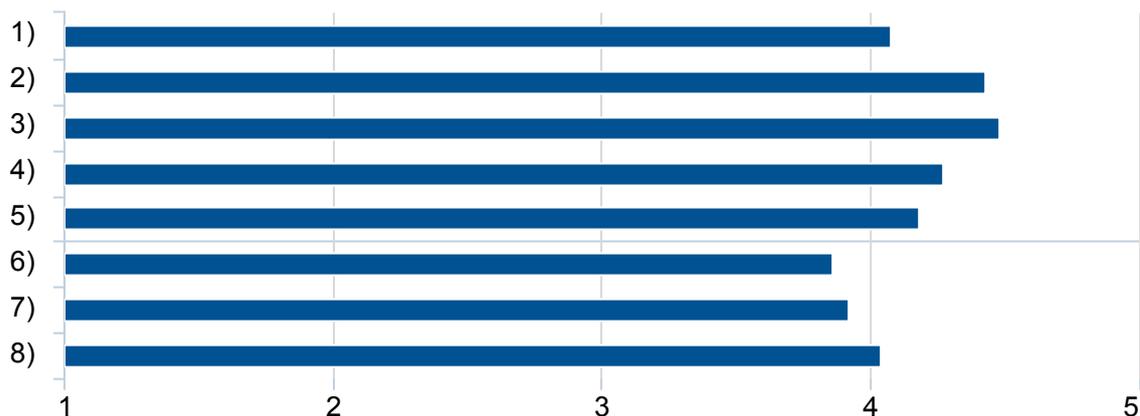
Die Messung erfolgte in der gesamten Klinik.

Alle Zuweisenden der 818 ausgetretenen Patientinnen und Patienten bekamen im Jahr 2018 zusammen mit dem Austrittsbericht einen Fragebogen zugestellt.

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

- 1) Wie zufrieden sind Sie mit dem Behandlungsergebnis?
- 2) Wie zufrieden sind Sie mit Qualität und Vielfalt der Therapieangebote?
- 3) Wie zufrieden sind Sie mit dem Zuweisungsprozedere?
- 4) Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit bis zum Eintritt?
- 5) Wie zufrieden sind Sie mit der stationären Behandlungsdauer?
- 6) Wie zufrieden sind Sie mit den Informationen nach Eintritt und während des Aufenthaltes?
- 7) Wie zufrieden sind Sie mit den Informationen durch den fallführenden Arzt/Psychologen beim Austritt?
- 8) Wie zufrieden ist aus Ihrer Sicht der Patient mit seinem Aufenthalt?



1 = nicht zufrieden / 5 = sehr zufrieden

■ Privatklinik Wyss AG

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Privatklinik Wyss AG	4.08	4.43	4.48	4.27	4.18

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen			Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)	7)	8)		
Privatklinik Wyss AG	3.86	3.92	4.04	117	14.00 %

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Die Bewertungen der Informationen nach Eintritt des Patienten sowie die Wartezeit bis zum Eintritt des Patienten konnten im Vergleich zum Vorjahr verbessert werden. Die Privatklinik konnte somit an die Verbesserung des Vorjahres anknüpfen und die ergriffenen Massnahmen im Bereich Zuweiserkommunikation zeigen ihre Wirkung.

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	Messung mit jedem Austrittsbericht
---	------------------------------------

Behandlungsqualität

12 Stürze

12.1 Eigene Messung

12.1.1 Sturzevaluation

Im Rahmen der Auswertung der CIRS-Fälle werden Stürze erfasst und die Sturzsituation ausgewertet. Diese Messungen werden kontinuierlich durchgeführt.

Diese Messung haben wir im Jahr 2018 durchgeführt.

Im Berichtsjahr sind 2 Stürze ohne bleibende Schäden dokumentiert und evaluiert. Es erfolgte jeweils eine angemessene Reaktion für den Einzelfall. Übergeordnete Massnahmen waren nicht indiziert.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen

Freiheitsbeschränkende Massnahmen können zum Einsatz kommen, wenn durch das soziale Verhalten, die Krankheit oder Behinderung der betroffenen Person eine akute Selbst- oder Fremdgefährdung ausgeht. Sie sollten nur in seltenen Fällen Anwendung finden und müssen die nationalen und kantonalen gesetzlichen Bestimmungen berücksichtigen.

14.1 Nationale Erfassung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen in der Erwachsenenpsychiatrie und Kinder- und Jugendpsychiatrie

Der EFM (Erfassung Freiheitsbeschränkender Massnahmen) erfasst als Mindestdatensatz den ethisch sehr sensiblen und mit grösster Sorgfalt zu behandelnden Einsatz von freiheitsbeschränkenden Massnahmen. Erfasst werden von den Fallführenden bei Anwendung Isolationen, Fixierungen und Zwangsmedikationen sowie Sicherheitsmassnahmen im Stuhl und im Bett, wie z.B. Steckbretter vor dem Stuhl, Bettgitter, ZEWI-Decken.

Messergebnisse

Erwachsenenpsychiatrie	2015	2016	2017
Privatklinik Wyss AG			
Anteil betroffener Fälle mit freiheitsbeschränkenden Massnahmen in %	1.84	0.97	1.70
Gesamte Anzahl Fälle in der Erwachsenenpsychiatrie 2017			718

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

Unser Betrieb hat ein Konzept für freiheitsbeschränkende Massnahmen, welches sich nach dem Kindes- und Erwachsenenschutzrecht richtet.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	w hoch 2, Bern
Methode / Instrument	EFM

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

15 Psychische Symptombelastung

15.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie

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

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

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

HoNOS 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

Messergebnisse

Im Jahr 2016 wurde die Methode zur Berechnung des risikobereinigten Differenzwerts überarbeitet, weshalb die Vorjahreswerte nicht mehr dargestellt werden.

HoNOS Adults	2014	2015	2016	2017
Privatklinik Wyss AG				
HoNOS Adults Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	6.71	6.33	-	0.16
Standardabweichung (+/-)	5.91	5.97	-	0.22
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	-	-	0.38	

Wertung der Ergebnisse:

- 48 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;

+ 48 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

BSCL	2014	2015	2016	2017
Privatklinik Wyss AG				
BSCL Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	34.90	36.02	-	-3.94
Standardabweichung (+/-)	28.10	31.62	-	1.47
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	-	-	1.31	

Wertung der Ergebnisse:

- 212 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;

+ 212 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

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

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

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

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

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

17 Weitere Qualitätsmessung

17.1 Weitere eigene Messung

17.1.1 Beck-Depressions-Inventar

Die Privatklinik Wyss verwendet die Selbsteinschätzung der Depressivität mit dem Beck-Depressions-Inventar (BDI) seit 2008.

Diese Messung haben wir im Jahr 2018 durchgeführt.

Diese Messung haben wir in allen stationären Abteilungen durchgeführt.

Die Ergebnisse liegen vor. Sie werden patientenindividuell und betriebsintern ausgewertet.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	
Methode / Instrument	Beck-Depressions-Inventar

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Erweiterung Klinikportal

Mit dem neuen Klinikportal wird eine neue, zeitgemässe Mitarbeitendenkommunikation und der Grundstein für einen wissensbasierten Ansatz ermöglicht. Nach der Umsetzung von technischen Vorarbeiten wurde das bisherige Intranet Anfang 2019 durch eine neue IT-Plattform abgelöst werden. Neben dem Vorteil eines möglichen Einsatzes auf verschiedenen Endgeräten, ergibt sich weiterer Nutzen durch die zentrale Gestaltung und Steuerung des Systems. Die zentrale Nutzerverwaltung bietet eine anwenderbezogene Administration und Portalansicht.

Die Anwendung des Klinikportals zur Meldung von CIRS-Fällen (Critical Incident Reporting System) wurde im Jahr 2016 eingeführt. Auch die Möglichkeit der digitalen Meldung von Versicherungsfällen, welche nicht anonym sind, können hier erfasst werden.

Die Mitarbeitersuche ermöglicht die Suche nach Kontaktdaten von Mitarbeitenden. Die Angabe von Bürostandorten wäre eine weitere, mögliche Ausbaustufe in diesem Bereich.

Um die Anwesenheiten und die Dienstzuteilung der Mitarbeitenden zu visualisieren, wurde der Anwesenheitsplan erarbeitet. Dieser ersetzt eine manuell erfasste Darstellung, welche wöchentlich erstellt werden musste. Der neue Anwesenheitsplan wird durch die Schnittstelle zum PEP täglich aktualisiert. Zudem können kurzfristige Abwesenheiten (z. B. Krankheiten) mittels Kommentar erfasst werden.

Bestehende Vorlagen und Formulare wurden bereits ins bestehende Dokumentenmanagementsystem (DMS) übertragen. Sukzessiv wird nun die bestehende, laufwerkbasierte Ablagestruktur überarbeitet und die aktuellen Dokumente übertragen.

Die Visualisierung der bestehenden Prozesse konnte gestartet werden, mit dem Ziel eine Prozesslandkarte zu erstellen. Gerade für neueintretende Mitarbeitende wird dies eine Erleichterung bei der Suche nach Abläufen und erforderlichen Dokumenten bieten. Durch die Verknüpfung mit den Ansprechpartnern können Kontaktdaten für Nachfragen, zukünftig leicht abgerufen werden.

Applikationen für das Massnahmenmanagement, die Planung und Durchführung von internen Audits sowie das Schulungsmanagement sind in Planung.

18.1.2 PACINPAT

Im 2. Semester 2018 begannen an der Privatklinik Wyss AG Vorbereitungen für die Teilnahme an der nationalen Multizentren-Studie „PACINPAT“. Initiiert wurde die Studie durch das Departement für Sport, Bewegung und Gesundheit (DSBG) der Medizinischen Fakultät der Universität Basel. Stationäre Patienten der Privatklinik Wyss haben ab Januar 2019 die Möglichkeit an der Studie zur Untersuchung der Wirksamkeit eines Bewegungcoachings teilzunehmen. Das Kürzel PACINPAT steht wörtlich für «Lifestyle physical activity counselling in in-patients with major depressive disorder». Weitere Informationen finden Sie <https://www.privatklinik-wyss.ch/news/news/2019/forschung-in-der-privatklinik-wyss>.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2018

18.2.1 Umweltmanagement

Im November 2018 wurde das Umweltmanagement erstmals nach der erweiterten Norm ISO 14001:2015 überprüft.

Durch die Normänderung müssen unter anderem die direkten und indirekten Konsequenzen, gesetzlicher Anforderungen und alle Auswirkungen auf Ihre Interessensvertreter verstärkt betrachtet werden. Auf dieser Grundlage können Strategien bezüglich des Umweltschutzes erarbeitet werden. Zudem wird der gesamte Lebenszyklus der verwendeten Produkte in die Bewertung aufgenommen und bei der Zielsetzung berücksichtigt. Dadurch kann die Privatklinik Wyss eine umfassende und langfristige Verbesserung ihrer Umweltleistungen erreichen und frühzeitig auf sich abzeichnende Veränderungen reagieren.

„Mit dem Einsatz in diesem Bereich gelingt es aus Sicht der externen Auditoren möglicherweise, in der Branche eine ‚Leuchtturmfunktion‘ einzunehmen.“

Auditoren, Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS)

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 Keine Zertifizierungsprojekte im Jahr 2018

Jährliche Überwachungsaudits

Natur und Wirtschaft

Für die Stiftung Natur und Wirtschaft gehört die PKW zu den Top 10 (Best Practice) ihrer 500 zertifizierten Areale.

"Das Areal der Privatklinik Wyss in Münchenbuchsee ist ein wahres Paradies und der ideale Ort, um gesund zu werden."

Das Areal der Privatklinik Wyss umfasst mehr als zwei Hektaren naturnahe Flächen. Nebst einem naturnah gestalteten Tierpark gibt es einen grossen Obstgarten mit alten, wertvollen Bäumen. Rund um die Gebäude wachsen schöne Wildstauden, Hecken und Blumenwiesen. Lauschige Sitzplätze, Wasserelemente und begrünte Fassaden sind ein Paradies für Flora und Fauna. Mit Infotafeln der Stiftung Natur und Wirtschaft wird zudem auf Hotspots der Biodiversität hingewiesen.

REKOLE von H+

Im Dezember 2018 wurde das REKOLE - Audit basierend auf den Zertifizierungsrichtlinien für das betriebliche Rechnungswesen im Spital erfolgreich bestanden.

19 Schlusswort und Ausblick

Wiedereröffnung Clara Haus

Die Privatklinik Wyss verteilt sich auf 13 Bestandsbauten und wird auf dem bestehenden Areal nachhaltig wachsen und sich weiterentwickeln. Im April 2018 konnte das denkmalgeschützte Abteilungsgebäude Clara Haus wieder bezogen werden. Im Herbst 2018 startete der Umbau der Abteilung Birken Haus. Die zukünftige Akutstation wird in drei Bereiche aufgeteilt, die jeweils getrennt, offen oder geschlossen geführt werden können. Die Eröffnung ist für September 2019 geplant.

Erweiterung der medizinischen Angebotspalette

Nach der Übernahme der Psychosomatischen Abteilung PSOMA Bern Anfang 2018 stellt sich die Privatklinik Wyss auf eine umfangreiche Anpassung ihrer medizinischen Angebotspalette ein. Patientinnen und Patienten, welche in der Privatklinik Wyss behandelt werden, sollen künftig noch differenzierter spezifischen Angeboten zugeführt werden. Die Abteilung für Akutbehandlung und Krisenintervention bietet kurze Hospitalisationen von einer Nacht bis zu drei Wochen an und eignet sich besonders für Menschen, die durch eine akute Veränderung aus dem Gleichgewicht gebracht wurden.

Prozess- und Behandlungsqualität

Die Klinikleitung hat sich Ende 2017 dazu entschlossen statt einer Weiterführung der EFQM-Assessments eine ISO-Zertifizierung für das Qualitätsmanagement anzustreben. Die Kunden- und Prozessorientierung sowie der Fokus auf eine kontinuierliche Verbesserung steht im Fokus der Qualitätsnorm 9001:2015. Die Prozessorientierung fördert die bereichsübergreifende Problemanalyse und -lösung. Patientensicherheit und eine hohe Behandlungsqualität werden durch den interdisziplinären Ansatz im Behandlungsprozess gezielt gefördert.

Zufriedenheitsmessungen

Im Qualitätsmanagement zeigt sich die Kontinuität in der langjährig bewährten, aktiven Beteiligung in der Benchmarkgruppe führender psychiatrischer Kliniken der Schweiz, die den Münsterlinger Patientenfragebogen (MüPF) zur Messung der Patientenzufriedenheit einsetzt.

Neben den periodischen Befragungen in der Benchmark-Gruppe ist die durchgängige Befragung der stationären Patientinnen und Patienten nach ihrer Zufriedenheit inzwischen fest verankert. Die Zuweiserbefragung wurde in 2018 kontinuierlich weitergeführt. Hohe Rücklaufzahlen zeigen, dass diese ein geeignetes Instrument darstellt. Weitere Aktivitäten der Zuweiserkommunikation und -bindung wurden durchgeführt und werden genutzt

Auch die Tradition der Klinik, interne Messungen zur Überprüfung der Behandlungsergebnisse durchzuführen und die Beteiligung am Verfahren der nationalen Vergleichsmessungen der ANQ wurden im Berichtsjahr gepflegt. Mit den im Jahr 2018 national veröffentlichten Ergebnissen konnte die Privatklinik Wyss ihre Leistungsfähigkeit im Wettbewerb bestätigen. Die guten Ergebnisse dienen weiterhin als Anreiz, nach Verbesserungsmöglichkeiten zu suchen und diese anzugehen.

Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

Die Angaben zur Struktur und zu den Leistungen des Spitals vermitteln einen **Überblick** über das betriebliche Angebot.

Für zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot kontaktieren Sie das Spital oder die Klinik oder konsultieren Sie den aktuellen Jahresbericht.

Psychiatrie

Leistungsangebot in der Psychiatrie

ICD-Nr.	Angebot nach Hauptaustrittsdiagnose
F0	Organische, einschliesslich symptomatischer psychischer Störungen
F1	Psychische und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen
F2	Schizophrenie, schizotype und wahnhaftige Störungen
F3	Affektive Störungen
F4	Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen
F5	Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen und Faktoren
F6	Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen
F9	Verhaltens- und emotionale Störungen mit Beginn in der Kindheit und Jugend

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



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 (**FKQ**), einzelnen Kantonen und auf Anträge von Leistungserbringern hin weiterentwickelt.

Siehe auch:

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.spitalinfo.ch nahe zu legen.

Weitere Gremien



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

Siehe auch: www.anq.ch



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

Siehe auch: www.patientensicherheit.ch



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