

Qualitätsbericht 2021

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

12.05.2022
Paul Zimmermann, CEO

Version 1



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

www.clinica-holistica.ch



Psychiatrie

Impressum

Dieser Qualitätsbericht wurde nach der Vorlage von H+ Die Spitäler der Schweiz erstellt. Die Vorlage des Qualitätsberichts dient der einheitlichen Berichterstattung für die Kategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation für das Berichtsjahr 2021.

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

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

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

Zielpublikum

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

Kontaktperson Qualitätsbericht 2021

MMag.
Angelika Spöttl
Qualitätsbeauftragte
+41 81 300 20 87
a.spoettl@clinica-holistica.ch

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

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

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

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

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

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

Im Qualitätsbericht ersichtlich sind neben spitaleigenen Messungen auch die verpflichtenden, national einheitlichen Qualitätsmessungen des ANQ inklusive spital-/klinikspezifische Ergebnisse. Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen dann möglich, wenn deren Ergebnisse pro Klinik und Spital bzw. Standort entsprechend adjustiert werden. Die detaillierten Erlauerungen zu den nationalen Messungen finden Sie auf www.anq.ch.

H+ bedankt sich bei allen teilnehmenden Spitälern und Kliniken für ihr grosses Engagement und dass sie mit ihren Aktivitäten die hohe Versorgungsqualität sicherstellen. Die vorliegende Berichterstattung zeigt die Qualitätsaktivitäten transparent und umfassend auf, damit ihnen die verdiente Aufmerksamkeit und Wertschätzung zukommt.

Freundliche Grsse



Anne-Geneviève Bütikofer
Direktorin H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitätsgeschehen	3
1 Einleitung	6
2 Organisation des Qualitätsmanagements	8
2.1 Organigramm	8
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	8
3 Qualitätsstrategie	9
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2021	9
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2021	10
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	11
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	12
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	12
4.2 Durchführung von kantonale vorgegebenen Messungen Unserem Betrieb wird keine Messung seitens des Kantons vorgegeben	
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	13
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	14
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	16
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	20
5.2.1 Patientenzufriedenheitsbefragung MüPF 2021 (eigene Dauerbefragung via Tablet)	20
5.3 Beschwerdemanagement	20
6 Angehörigenzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
7 Mitarbeiterzufriedenheit	21
7.1 Eigene Befragung	21
7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung 2021	21
8 Zuweiserzufriedenheit	23
8.1 Eigene Befragung	23
8.1.1 Zuweiserzufriedenheitsbefragung 2021	23
Behandlungsqualität	24
9 Wiedereintritte Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
10 Operationen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
11 Infektionen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
12 Stürze Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
13 Dekubitus Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen	24
14.1 Nationale Erfassung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen in der Erwachsenenpsychiatrie und Kinder- und Jugendpsychiatrie	24
15 Psychische Symptombelastung	25
15.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie	25
16 Zielerreichung und Gesundheitszustand	

Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.

17 **Weitere Qualitätsmessungen**
Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.

18 Projekte im Detail 27

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte 27

18.1.1 Testpsychologie via Tablet..... 27

18.1.2 Wissenschaftliche Studie zur HRV..... 27

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2021 28

18.2.1 Implementierung Kryotherapie in das Therapieangebot der CHE 28

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte 28

18.3.1 EFQM Assessment 28

19 Schlusswort und Ausblick 29

Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot..... 30

Psychiatrie 30

Herausgeber 31

1 Einleitung

Die Clinica Holistica Engiadina SA (CHE) ist die erste spezialisierte Fachklinik für Stressfolgeerkrankungen / Burnout in der Schweiz. Das Leistungsangebot der Klinik ist auf die ganzheitliche Diagnostik und Behandlung von Stressfolgeerkrankungen spezialisiert. Ruhe, Diskretion, die Distanz zur Belastungssituation und unsere prädestinierte Lage sind wichtige Faktoren für unser Tun und Wirken. Die CHE verfügt aktuell über eine Kapazität für etwa 50 PatientInnen. Im Jahr 2020 sind 407 PatientInnen eingetreten, dies entspricht ca. 16'900 Pflorgetagen.

Ganzheitlich engagiert

«Holistica» im Namen der Klinik steht für den integrierten, ganzheitlichen Therapieansatz von Psyche und Körper. Wesentlicher Erfolgsfaktor ist die Kombination verschiedener spezialisierter (Psycho-) Therapieverfahren, die inhaltlich ganz auf die Themen und Ziele der PatientInnen ausgerichtet werden. Wir verstehen unser stationäres Behandlungsprogramm als Teil einer übergreifenden Behandlungskette, die von der Prävention bis zur Reintegration eng mit den ambulanten Behandlern und weiteren Unterstützern zusammenarbeitet.

Standort

Die CHE hat ihren Sitz in Susch im Unterengadin. Die intakte Berglandschaft im Hochtal des Engadins und die atemberaubende Natur bieten viel Raum für Ruhe und Erholung. Für viele Menschen stellt Susch auch eine Art Kraftort dar, wo man – geschützt durch die Berge – zu sich selbst finden und die eigenen Energieressourcen wieder stärken kann. Die Tätigkeiten der CHE verteilen sich auf 5 Häuser: Haupthaus, Haus Steinbock, Schulhaus, Haus Muglinas und Haus Jassa.

Mission

Der Zweck der CHE richtet sich aus am Leistungsauftrag des Kantons GR. Die CHE ist die erste spezialisierte Fachklinik für Stressfolgeerkrankungen in der Schweiz. Das therapeutische Konzept der Klinik wurde speziell für die Behandlung und Prävention von stressinduzierten Erkrankungen entwickelt. Verschiedene wirksame Therapieverfahren sind in einem ganzheitlichen, flexibel und individuell abstimmbaren Angebot der stationären Therapie integriert. Mit der Spezialisierung, dem Hotelcharakter des Hauses und dem privaten Rahmen der Klinik liegt uns daran, die Schwelle für Behandlungs- und Beratungssuchende möglichst niedrig zu halten. Es ist unsere Überzeugung, dass gesundheitliche und ökonomische Risiken verringert werden können, wenn Betroffene frühzeitig fachkompetente Unterstützung annehmen.

Unsere Aufgabe sehen wir darin, auf Basis einer kooperativen Zusammenarbeit, unsere PatientInnen in ihrem Prozess von Erkenntnis, selbstbestimmter Veränderung und Weiterentwicklung fachkompetent zu unterstützen. Dabei beziehen wir den jeweiligen Kontext der individuellen Lebens- und Arbeitswelt in die Therapie ein.

CHE Vision

Die Clinica Holistica Engiadina ist die führende psychiatrische Fachklinik für ganzheitliche Behandlung von Stressfolgeerkrankungen / Burnout in der Schweiz.

Zielgruppen

Die Zielgruppe für unsere Dienstleistungen stellen vorrangig psychisch und körperlich erkrankte Personen dar, welche eine stationäre Therapie bei ärztlich diagnostizierten Stressfolgeerkrankungen benötigen.

Therapieangebot

Wir bieten spezialisierte, auf die Behandlung von Stressfolgeerkrankungen ausgerichtete Therapien in stationärem Behandlungssetting an. Die stationäre Behandlung dauert in der Regel 6 Wochen.

Folgende Therapieelemente sind im stationären Therapieprogramm vorgesehen:

- Einzelpsychotherapie
- Testpsychologische Diagnostik und Befunderhebung
- Somatomedizinische Untersuchung und Diagnostik
- Schlafmedizinische Abklärung und Therapie
- Gruppen-/Einzelbewegungstraining inkl. individueller Leistungsdiagnostik
- Körperwahrnehmungsübungen
- Verschiedene Entspannungsübungen
- Qigong-Übungen in der Gruppe
- Kunst- und Gestaltungstherapien
- Tanz- und Bewegungstherapie
- Musiktherapie
- Aquatische Körperarbeit / WasserShiatsu
- Medizinische Massage und passive Bewegungstherapie
- Psychoedukative Vorträge zu verschiedenen Themen rund um Burnout und Stressbewältigung
- Austrittsvorbereitung durch Ressourcen- und Transfergruppe

Bei vorliegender medizinisch-therapeutischer Indikation:

- Psychiatrische Behandlung inkl. Pharmakotherapie
- Traditionelle Chinesische Medizin / Akupunktur
- Physiotherapie
- Ernährungsberatung
- Stockkampfkunst / Escrima
- Therapeutisches Klettern
- Therapeutisches Boxen
- Skills-Gruppe
- Sozialdienst
- Ganzkörperhyperthermie (Wärmebehandlungen)
- Kryotherapie (Kältetherapie)

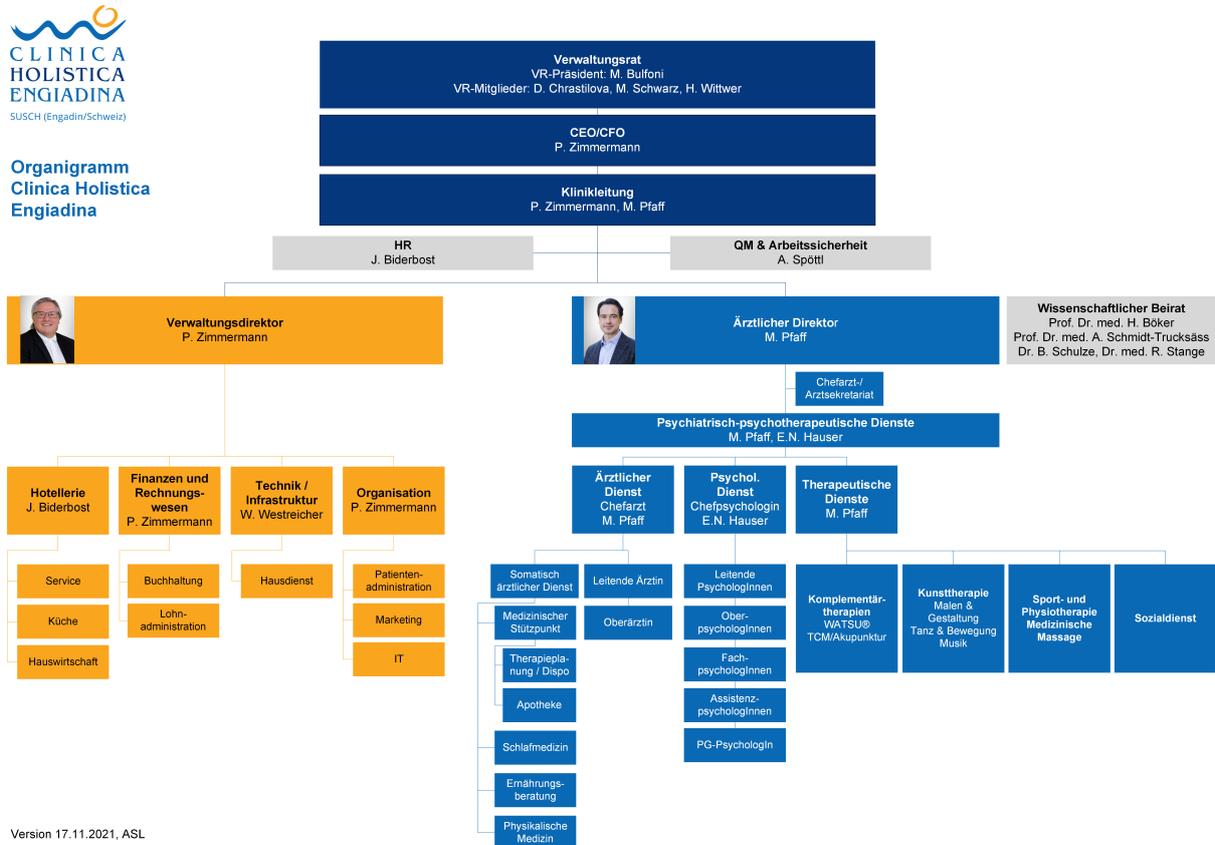
Leitbild / Weiterführende Informationen

Weitere Informationen zu unserem therapeutischen Konzept, unserer Haltung und Selbstverständnis entnehmen Sie bitte dem Leitbild, welches auch unter www.clinica-holistica.ch publiziert ist.

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

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

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Angelika Spöttl

Qualitätsbeauftragte

081 300 20 87

a.spoettl@clinica-holistica.ch

3 Qualitätsstrategie

Die sinnvolle Herausforderung: Erfahrungslernen, Wissenschaftsdiskurs und Wirtschaftlichkeit

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

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

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

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

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2021

- Durchführung eines Self-Assessments anhand des EFQM-Modells, sowie Vorbereitung und Durchführung eines EFQM-Assessments (Recognised by EFQM 3 Stern)
- Durchführung und Analyse der Patientenzufriedenheitsbefragungen ANQ und MüPF und daraus resultierende Massnahmenplanung
- Durchführung und Analyse einer Mitarbeiterbefragung in Zusammenarbeit mit der Firma iCommit
- Weiterarbeit an unserem Prozessmanagementsystems und Implementierung eines unterstützenden Tools zur Prozessdokumentation, -gestaltung und Optimierung (Q.wiki)
- Weiterentwicklung Therapieangebot
 - Implementierung Kryotherapie (und damit Ausbau der physikalischen Medizin in der CHE)
- Vorbereitung einer wissenschaftlichen Studie zur Herzratenvariabilität (HRV) mit dem voraussichtlichen Arbeitstitel: «Heart rate variability, physical activity and performance in patients with clinical burnout and stress-related depression».
- Entwicklung einer eigenen Applikation für die Testpsychologie (Ablösung Paper and Pencil durch computergestützte Version via Tablet)
- Erweiterung der Clinica Holistica durch ein neues Gebäude (Umbau und Eröffnung des Haus Muglinas im Sommer 2021)
- Aufrechterhaltung des Therapieangebotes unter Berücksichtigung der COVID-19-Schutzmassnahmen
- Durchführung eines Symposiums mit dem Titel "Authentizität in der Psychotherapie. Perspektiven für die Arbeit mit Burnout-Betroffenen."

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2021

- **Patientenzufriedenheitsbefragung - Dauerbefragung**

Eine Patientenzufriedenheitsbefragung wird laufend durchgeführt. Eingesetzt wird ein umfassender Fragebogen (MüPF).
Teilgenommen haben insgesamt 382 PatientInnen, dies entspricht einer Rücklaufquote von 89 %. Bei den "Key Items" der Gesamtzufriedenheit und der Weiterempfehlung erzielen wir mit einem Mittelwert von 6.4 bzw. 6.6 auf der 7-stufigen Skala einen hervorragenden Wert und können uns im Vergleich zu den bereits sehr guten Vorjahreswerten nochmals verbessern.
- **Zuweiserzufriedenheitsbefragung - Dauerbefragung**

Die Zuweiserbefragung wird ebenso laufend durchgeführt. Sehr erfreulich ist die Gesamtzufriedenheit mit einem Durchschnittswert von 6.4 auf der 7-stufigen Skala, damit können wir den sehr guten Wert aus dem Vorjahr halten.
- **Mitarbeitendenbefragung - September/Oktober 2021**

Im 3-Jahres-Rhythmus führen wir eine Zufriedenheitsbefragung mit unseren Mitarbeitenden durch. Vom 6. September bis 8. Oktober 2021 haben 72 Mitarbeitende teilgenommen, dies entspricht einer Rücklaufquote von 81 %. Bei den Zielgrössen Commitment erreichen wir einen guten Mittelwert von 81 (von 100), hier sind wir etwa gleich wie der Benchmark Psychiatrien. Eine detaillierte Analyse und Massnahmenplanung erfolgt im Jahr 2022.
- **EFQM-Assessment**

Am 29. und 30. November 2021 wurde ein Assessment durch die SAQ durchgeführt, dabei haben wir die EFQM Anerkennungsstufe "Recognised by EFQM" 3 Stern erreicht.
- **Weiterentwicklung Therapieangebot:**
- **Kryotherapie**

Die Kältetherapie bietet zahlreiche positive Effekte und ist u.a. für die Behandlung von Depressionen indiziert. Mit unserer neuen Kältekammer können wir einen innovativen Weg in der Behandlung von Erschöpfungssyndromen beschreiten. Die Kältekammer wurde im Sommer 2021 in Betrieb genommen.
- **Kletterhalle:**

Das Therapeutische Klettern bietet auf psychischer und physischer Ebene grosses Potential. Seit August 2021 können wir die Therapie in der klinikeigenen Kletterhalle durchführen.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- **Zufriedenheitsbefragungen:**
Die Kooperation und der Austausch im Team und mit unseren Kunden und Partnern gibt uns die Möglichkeit zu lernen und uns fortlaufend zu verbessern.
- **PatientInnen:**
Im Bereich Patientenzufriedenheit werden wir die ANQ-Messung im obligatorischen Rhythmus durchführen, die MüPF-Befragung werden wir im Rahmen der Benchmarkmessung weiterhin im 3-Jahreszyklus durchführen sowie als Dauerbefragung via Tablet einsetzen.
- **MitarbeiterInnen:**
Die bereits implementierte Mitarbeiterbefragung werden wir weiterhin in einem 3-Jahreszyklus fortführen. Die nächste Befragung ist für Herbst 2024 geplant.
- **ZuweiserInnen:**
Im Bereich der Zuweiserzufriedenheitsbefragung führen wir eine Dauerbefragung durch.
- **Testpsychologie via Tablet:**
An der Entwicklung einer Applikation für die Testpsychologie wurde im 2021 weitergearbeitet, sodass eine Ablösung der testpsychologischen Papierfragebögen durch eine Applikation auf Tablets möglich ist. Die Entwicklung und die Testphase dauerten länger als erwartet, entstanden ist aber eine professionelle, benutzerfreundliche und optisch ansprechende Applikation. Die Auswertung der Ergebnisse steht über ein Dashboard quasi in Echtzeit zur Verfügung. Verwendet werden für die Diagnostik zukünftig sechs Fragebögen (BSCL, BDI, Vital Exhaustion, PSQI, BAI und HBI). Produktivstart ist im Mai 2022.
- **Weiterarbeit Prozesse:**
Anfang 2021 haben wir die Prozessmanagementsoftware Q.wiki implementiert. Wir konnten bereits sehr viele Prozesse ins Q.wiki integrieren. Durch die zahlreichen Herausforderungen, welche die Corona-Pandemie im Klinik-Alltag brachte, wurde die Weiterarbeit an den Prozessen erschwert. Bis Ende 2022 rechnen wir damit, den Grossteil der Prozesse im neuen System integriert zu haben.
- **EFQM:**
Im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung und eines langfristig nachhaltigen Erfolgs der Clinica Holistica Engiadina wird uns das EFQM-Modell weiterhin als Handlungsrahmen dienen. Nach dem erfolgreich bestandenen Assessment im November 2021 ist das nächste Assessment für 2024 / 2025 geplant.

4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

4.1 Teilnahme an nationalen Messungen

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

Weitere Informationen finden Sie pro Qualitätsmessung jeweils in den Unterkapiteln „Nationale Befragungen“ bzw. „Nationale Messungen“ und auf der Webseite des ANQ www.anq.ch.

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:
<i>Psychiatrie</i>
▪ Erwachsenenpsychiatrie
– Symptombelastung (Fremdbewertung)
– Symptombelastung (Selbstbewertung)
– Erhebung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen
– Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie

4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

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

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:
<i>Patientenzufriedenheit</i>
▪ Patientenzufriedenheitsbefragung MüPF 2021 (eigene Dauerbefragung via Tablet)
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>
▪ Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung 2021
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>
▪ Zuweiserzufriedenheitsbefragung 2021

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

Prozessmanagement

Ziel	Erweiterung und Optimierung Prozessfassung- und steuerung, Integration der Prozesse, Abläufe und Arbeitsanweisungen in eine neue Prozessmanagementsoftware
Bereich, in dem das Projekt läuft	Qualitätsmanagement
Projekt: Laufzeit (von...bis)	laufend
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.

PatientInnennachbefragung / -evaluation

Ziel	Evaluation der Behandlung 6 und 12 Monate nach dem stationären Aufenthalt
Bereich, in dem das Projekt läuft	Medizin / Psychotherapie
Projekt: Laufzeit (von...bis)	
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.

Hier finden Sie eine Auflistung der permanenten und etablierten Qualitätsaktivitäten:

Personalentwicklung

Ziel	Personalentwicklung, interne sowie externe Fort- und Weiterbildung, Sicherung der Qualität und Personalrekrutierung
Bereich, in dem die Aktivität läuft	CHE
Aktivität: Laufzeit (seit...)	permanent
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne/externe Aktivität.

Rückmeldemanagement

Ziel	Erfassung und Behandlung von Mitarbeiter- sowie Patientenbeschwerden
Bereich, in dem die Aktivität läuft	CHE
Aktivität: Laufzeit (seit...)	permanent
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Methodik	Feedbackbögen

Daten-Reporting

Ziel	Erfassung der medizinischen Statistikdaten sowie Behandlungsdaten im Rahmen der Anforderungen der Dokumentation (BfS, ANQ)
Bereich, in dem die Aktivität läuft	Medizin / Psychotherapie / Qualitätsmanagement
Aktivität: Laufzeit (seit...)	permanent
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Involvierte Berufsgruppen	Psychologen, Ärzte, med. Stützpunkt, Arztsekretariat, Qualitätsmanagement

Sicherheit

Ziel	Abstützung und Förderung der Aktivitäten, sowie Erarbeiten von Empfehlungen im Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.
Bereich, in dem die Aktivität läuft	Arbeitssicherheit
Aktivität: Laufzeit (seit...)	permanente Arbeitsgruppe
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.

Fortführung der internen Schulungen zu ANQ-Messungen für Fallführende inkl. Interratertraining

Ziel	Laufende Verbesserung der Datenqualität und Sicherung der Interraterreliabilität
Bereich, in dem die Aktivität läuft	Medizin / Psychotherapie
Aktivität: Laufzeit (seit...)	Permanent
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.

Wissenschaftlicher Beirat

Ziel	Fachlicher Austausch, Entwicklung / Durchführung gemeinsamer Projekte und wissenschaftlicher Studien, Wissens- und Praxisausbau durch klinische Präsenz, Einnahme der Rolle eines wissenschaftlichen Korrektivs im Sinne einer akademischen Qualitätssicherung
Bereich, in dem die Aktivität läuft	Medizin / Psychotherapie
Aktivität: Laufzeit (seit...)	Permanent

4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen

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

Unser Betrieb hat im Jahr 2014 ein CIRS eingeführt.

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

4.6 Zertifizierungsübersicht

Unser Betrieb ist wie folgt zertifiziert:				
Angewendete Norm	Bereich, der mit dem Standard / der Norm arbeitet	Jahr der ersten Zertifizierung / Assessment	Jahr der letzten Rezertifizierung / Assessment	Kommentare
EFQM Business Excellence Modell	CHE	2014	2021	Recognised by EFQM 3 Stern
REKOLE	CHE	2017	2019	Nächste Rezertifizierung 2022
H+ Arbeitssicherheit, Branchenlösung	CHE	2014	2017	Nächstes Audit 2022

QUALITÄTSMESSUNGEN

Befragungen

5 Patientenzufriedenheit

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

5.1 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie

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

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

Messergebnisse

Fragen	Vorjahreswerte		Zufriedenheitswert, Mittelwert 2021 (CI* = 95%)
	2018	2019	
Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen			
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	4.36	4.45	4.38 (4.18 - 4.57)
Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	4.79	4.75	4.72 (4.55 - 4.88)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.59	4.50	4.36 (4.19 - 4.53)
Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	4.48	4.33	4.33 (4.03 - 4.63)
Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	3.96	4.03	3.89 (3.67 - 4.11)
Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	4.27	4.15	4.40 (4.19 - 4.60)
Anzahl angeschriebene Patienten 2021			86
Anzahl eingetreffener Fragebogen	71	Rücklauf in Prozent	83 %

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

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

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

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

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

Angaben zur Messung		
Nationales Auswertungsinstitut		ESOPE, Unisanté, Lausanne
Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten der Erwachsenenpsychiatrie (≥ 16 Jahre) beim Austritt abgegeben, die von April bis Juni 2021 ausgetreten sind.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patienten der Forensik. ▪ Im Spital verstorbene Patienten. ▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. ▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.

5.2 Eigene Befragung

5.2.1 Patientenzufriedenheitsbefragung MüPF 2021 (eigene Dauerbefragung via Tablet)

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

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2021 durchgeführt.

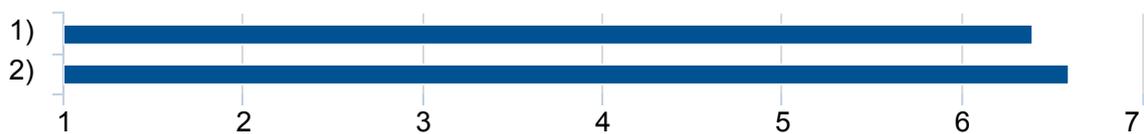
Die Befragung hat für die gesamte Klinik stattgefunden.

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

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

- 1) Gesamtzufriedenheit
- 2) Weiterempfehlung



1 = schlechtester Wert / 7 = bester Wert

■ Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen

Messergebnisse in Zahlen				
	Mittelwerte pro Fragen		Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	1)	2)		
Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen	6.40	6.60	382	89.00 %

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

5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen

Angelika Spöttl

Qualitätsbeauftragte

081 300 20 30

feedback@clinica-holistica.ch

Feedbacks werden wöchentlich bearbeitet.

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 Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung 2021

Die Mitarbeiterbefragung 2021 wurde gemeinsam mit dem erfahrenen Befragungsinstitut icommit durchgeführt.

Ziel der Befragung war es zu eruieren, wie unsere MitarbeiterInnen Ihren Arbeitsplatz, das Team, die Zusammenarbeit, ihre Zufriedenheit erleben. Die Ergebnisse helfen uns, bestehende Schwachpunkte anzugehen und unsere Stärken im Dienste der Mitarbeitenden und Kunden weiter auszubauen.

Erhebung: Die Befragung der Mitarbeitenden der Clinica Holistica Engiadina erfolgte elektronisch und schriftlich vom 6. September bis 8. Oktober 2021. 81% der 89 zur Befragung eingeladenen Mitarbeitenden haben teilgenommen.

Messmodell: Bei der Befragung werden die Einflussgrössen (Organisatorische Rahmenbedingungen) beurteilt. Diese werden gruppiert in die Bereiche «Struktur», «Kultur», «Führung», «Anreize» und «Wissenstransfer». Sie können vom Unternehmen direkt gesteuert und verändert werden. Die Zielgrössen (Persönliche Einstellungen) sind abhängig von der Wahrnehmung der Einflussgrössen, aber auch von der Erwartungshaltung des einzelnen Mitarbeitenden. Die Zielgrössen sind nicht direkt veränderbar, können aber über die Einflussgrössen gesteuert werden. Zu den Zielgrössen zählen das Commitment, die Zufriedenheit, die Attraktivität des Arbeitgebers, Weiterempfehlung des Arbeitgebers und Resignation.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir vom 06.09.2021 bis 08.10.2021 durchgeführt.

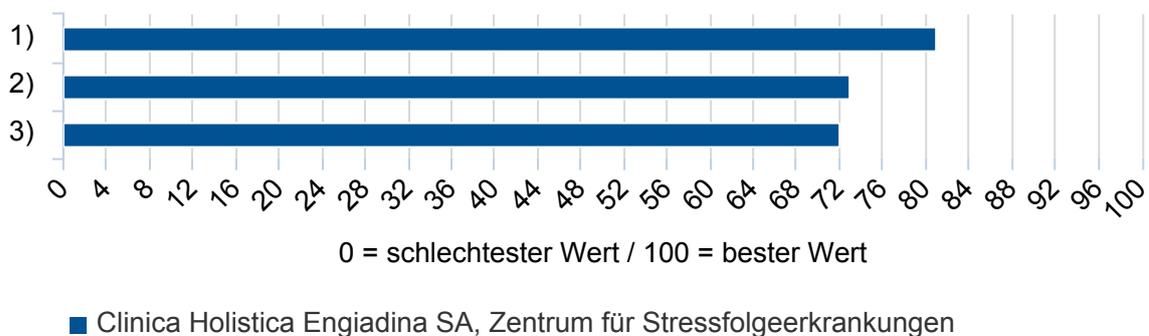
Die Befragung wurde in allen Abteilungen durchgeführt.

Befragt wurden alle Mitarbeitenden, die vor dem 01. August 2021 in der Clinica Holistica Engiadina eingestellt wurden und zum Befragungszeitpunkt angestellt waren.

Es wurde ein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

- 1) Commitment
- 2) Zufriedenheit
- 3) Attraktivität Arbeitgeber



Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen			Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	1)	2)	3)		
Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen	81.00	73.00	72.00	72	81.00 %

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

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	icommit
Methode / Instrument	Fragebogen icommit

8 Zuweiserzufriedenheit

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

8.1 Eigene Befragung

8.1.1 Zuweiserzufriedenheitsbefragung 2021

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

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

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2021 durchgeführt.

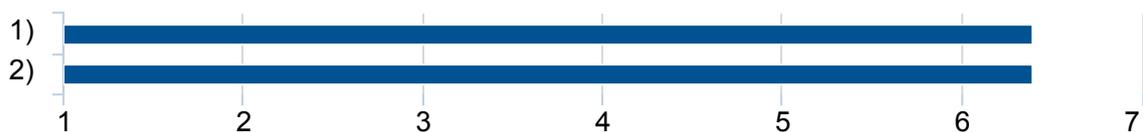
Die Befragung wird über die gesamte Klinik durchgeführt.

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

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Messthemen

- 1) Gesamtzufriedenheit
- 2) Weiterempfehlung



1 = schlechtester Wert / 7 = bester Wert

■ Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen

Messergebnisse in Zahlen				
	Mittelwerte pro Messthemen		Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	1)	2)		
Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen	6.40	6.40	71	17.00 %

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

Behandlungsqualität

14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen

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

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

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

Weiterführende Informationen: www.anq.ch/psychiatrie

Messergebnisse

Erwachsenenpsychiatrie	2017	2018	2019	2020
Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen				
Anteil betroffener Fälle mit freiheitsbeschränkenden Massnahmen in %	0.00	0.00	0.00	0.00
Gesamte Anzahl Fälle in der Erwachsenenpsychiatrie 2020				407

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	EFM

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

15 Psychische Symptombelastung

15.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie

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

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

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

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

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

Weiterführende Informationen: www.anq.ch/psychiatrie

Messergebnisse

HoNOS Adults	2017	2018	2019	2020
Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen				
HoNOS Adults Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	9.90	9.00	6.70	6.07
Standardabweichung (+/-)	4.50	3.80	3.57	3.36
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	-	-	-	0.01
Anzahl auswertbare Fälle 2020				383
Anteil in Prozent				99.5 %

Wertung der Ergebnisse:

- 48 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;

+ 48 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

BSCL	2017	2018	2019	2020
Clinica Holistica Engiadina SA, Zentrum für Stressfolgeerkrankungen				
BSCL Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	30.80	35.50	33.85	29.35
Standardabweichung (+/-)	27.70	28.70	27.92	25.88
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	-	-	-	-0.93
Anzahl auswertbare Fälle 2020				353
Anteil in Prozent				91.7 %

Wertung der Ergebnisse:

- 212 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;

+ 212 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

* Die Vergleichsgrösse für eine Klinik ist die Differenz aus ihrem Qualitätsparameter und dem (nach Fallzahlen gewichteten) Mittelwert der Qualitätsparameter der anderen Kliniken. Positive Werte weisen auf eine grössere Veränderung der Symptombelastung einer Klinik im Vergleich mit den anderen hin. Negative Werte lassen eine geringere Veränderung, als aufgrund der Kontrollvariablen zu erwarten war, erkennen.

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

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

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

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Testpsychologie via Tablet

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

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

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

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

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

18.1.2 Wissenschaftliche Studie zur HRV

Burnout ist ein Symptomkomplex mit dem in vielen Fällen auch eine messbare Dysregulation der sympathisch-parasympathischen Balance verbunden ist. Diese kann mittels Analyse der Herzfrequenzvariabilität (HRV) erfasst werden.

Eine starke Säule in der Therapie des Burnouts bildet Sport- und Bewegungstraining. Sowohl die Symptomatik bei Burnout als auch die HRV werden durch das Training beeinflusst. Die HRV wird seit Beginn der Clinica Holistica gemessen, ein neues Mess-System der Firma biosign ermöglicht uns seit 2019 eine ausführlichere Beurteilung des vegetativen Nervensystems, sodass Konsequenzen für die Therapie- und Trainingsplanung abgeleitet werden können.

In diesem Zusammenhang wurde im Jahr 2021 eine neue wissenschaftliche Studie vorbereitet, diese wird begleitet von unserem wissenschaftlichen Beirat Prof. Arno Schmidt-Trucksäss und trägt den voraussichtlichen Arbeitstitel:

«Heart rate variability, physical activity and performance in patients with clinical burnout and stress-related depression».

Für die Studie wurde eine Doktorandin (PhD-Studentin) eingestellt. Ziel des Doktorats ist es zu klären, ob es eine Assoziation zwischen dem Schweregrad des Burnouts und der HRV gibt, ob und wie stark sich diese Assoziation durch einen therapeutischen Aufenthalt verändert und ob sich basierend auf diesen Assoziationen eine Option für ein HRV-basiertes Training bei Burnout PatientInnen ergibt. Das Doktorat ist eingebettet in das PhD-Programm in Health Sciences der Universität Basel und wird hauptsächlich in der Clinica Holistica Engiadina in Susch stattfinden.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2021

18.2.1 Implementierung Kryotherapie in das Therapieangebot der CHE

Das Behandlungs- und Therapiekonzept der CHE wird laufend evaluiert und bei Bedarf weiterentwickelt. Die Implementierung der Kryotherapie leistet einen wesentlichen Beitrag für den Aufbau der Physikalischen Medizin in der CHE. Die Kältetherapie bietet zahlreiche positive Effekte und ist u.a. für die Behandlung von Depressionen indiziert. Mit unserer neuen Kältekammer können wir einen innovativen Weg in der Behandlung von Erschöpfungssyndromen beschreiten.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 EFQM Assessment

Die CHE verfolgt den Business Excellence Weg seit 2014. Das EFQM Modell 2020 hilft unserer Organisation zentrale Stärken und mögliche Handlungsfelder auf dem Weg zu nachhaltigem Unternehmenserfolg zu erkennen. Im Frühjahr 2021 haben wir eine Selbstbewertung durchgeführt. Im November 2021 wurden wir von der SAQ im Rahmen des EFQM Anerkennungsprogramms assessiert und konnten die Stufe Recognised by EFQM 3 Stern erzielen.

Für 2022 ist die Analyse des Feedbackberichts und die Definition daraus resultierender Verbesserungsmassnahmen und -projekte geplant.

Das nächste Assessment ist für 2024 / 2025 vorgesehen.

19 Schlusswort und Ausblick

Die in der Qualitätsstrategie dargestellten strategischen Ziele, eine hohe und nachhaltige Patientenzufriedenheit sowie eine konstante Qualität unserer therapeutischen Leistungen bilden auch zukünftig die Hauptkomponenten unserer Qualitätsstandards. Insbesondere wird der nachhaltigen Wirkung mittels Evaluation des multimodalen Therapieprogramms und der weiteren multiprofessionellen Zusammenarbeit und Integration der wissenschaftlichen Grundlagenforschung und klinischen Tätigkeit besondere Aufmerksamkeit geschenkt.

Wir freuen uns, unsere therapeutischen Angebote und Dienstleistungen stetig weiterzuentwickeln und damit einen Beitrag für qualitativ hochstehende psychiatrisch-psychotherapeutische Behandlungen von PatientInnen mit Stressfolgeerkrankungen erbringen zu können, welche wissenschaftlich fundiert und auf die individuellen Patientenbedürfnisse abgestimmt sind.

Gerne bedanken wir uns an dieser Stelle bei unseren PartnerInnen, ZuweiserInnen, Behörden, Versicherer und nicht zuletzt unseren PatientInnen, welche uns durch ihre Feedbacks wertvolle Anregungen für fortlaufende Optimierungen geben.

Ihr Team der
Clinica Holistica Engiadina SA

www.clinica-holistica.ch
info@clinica-holistica.ch
081 300 20 30

Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

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

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

Psychiatrie

Leistungsangebot in der Psychiatrie

ICD-Nr.	Angebot nach Hauptaustrittsdiagnose
F3	Affektive Störungen
F4	Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen
F6	Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen

Herausgeber



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

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/qualitaet/qualitaetsbericht/



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

Beteiligte Gremien und Partner

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

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/ueber-uns/fachkommissionen/



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

Weitere Gremien



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

Siehe auch: www.anq.ch



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

Siehe auch: www.patientensicherheit.ch



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

www.samw.ch.