



Psychiatrie



Universität
Zürich ^{UZH}

Qualitätsbericht 2011 (V5.0)

Impressum

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/qualitaet_patientensicherheit/qualitaetsbericht



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

Beteiligte Kantone / Gremien



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

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

Siehe auch: www.hplus.ch/de/servicenav/h_verband/fachkommissionen



Die Vorlage des Qualitätsberichts dient den Kantonen Aargau, Bern und Basel-Stadt als Raster. Die Leistungserbringer in diesen Kantonen sind verpflichtet, die im Handbuch (V5.0) zum Qualitätsbericht 2011 mit dem Kantonswappen gekennzeichneten Module zu Händen des Kantons auszufüllen.

Partner



Die Qualitätsmessungen aus dem ANQ (de: Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken; fr: Association nationale pour le développement de qualité dans les hôpitaux et les cliniques) wurden aufgenommen und sind im Kapitel D2 „ANQ-Indikatoren“ beschrieben.

Siehe auch: www.anq.ch

Inhaltsverzeichnis

A	Einleitung	1
B	Qualitätsstrategie	2
	B1 Qualitätsstrategie und -ziele.....	2
	B2 2 - 3 Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2011	2
	B3 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2011	2
	B4 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	2
	B5 Organisation des Qualitätsmanagements	2
	B6 Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	3
C	Betriebliche Kennzahlen und Angebot	4
	C1 Angebotsübersicht.....	4
	C3 Kennzahlen Psychiatrie 2011.....	8
D	Qualitätsmessungen	9
	D1 Zufriedenheitsmessungen.....	9
	D1-1 Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit	9
	D1-2 Angehörigenzufriedenheit	11
	D1-3 Mitarbeiterzufriedenheit	12
	D1-4 Zuweiserzufriedenheit.....	13
	D2 ANQ-Indikatoren.....	14
	D3 Weitere Qualitätsmessungen im Berichtsjahr 2011	15
	D3-2 Stürze (andere als mit der Methode LPZ)	15
	D3-3 Dekubitus (andere als mit der Methode LPZ).....	16
	D3-6 Weiteres Messthema	17
E	Verbesserungsaktivitäten und -projekte	18
	E1 Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards	18
	E2 Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte	18

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

A

Einleitung

Die Psychiatrische Universitätsklinik Zürich steht seit 1870 im Dienste der Behandlung psychisch Kranker und ist heute in Erfüllung ihres Leistungsauftrages in der Erwachsenenpsychiatrie für die Grundversorgung von 485'000 Einwohnerinnen und Einwohnern im Raum Zürich zuständig. Sie übernimmt Aufgaben in der universitären Lehre und Forschung sowie in der Aus-, Fort- und Weiterbildung mit internationaler Vernetzung.

Die Psychiatrische Universitätsklinik Zürich setzt sich aus den folgenden drei Kliniken zusammen, die sich durch eine individuelle Prägung und hohe Selbstständigkeit auszeichnen:

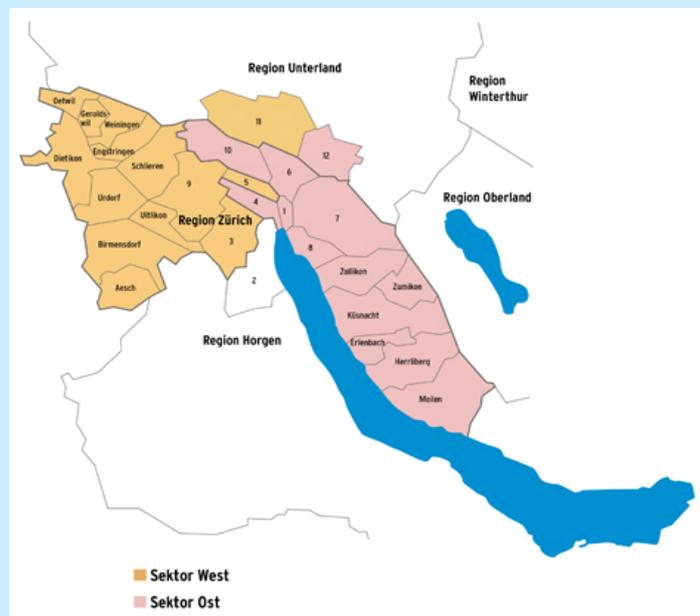
- Klinik für Affektive Erkrankungen und Allgemeinpsychiatrie Zürich Ost
- Klinik für Soziale Psychiatrie und Allgemeinpsychiatrie Zürich West
- Klinik für Alterspsychiatrie

Die integrativen Behandlungskonzepte gewährleisten einen hohen Versorgungsstandard, orientieren sich an international etablierten wissenschaftlichen Leitlinien und berücksichtigen gleichermassen biologische, psychologische sowie soziale Gegebenheiten.

Zu den Hauptaufgaben der Psychiatrischen Universitätsklinik Zürich im Versorgungsbereich zählt die stationäre, teilstationäre und ambulante Behandlung von psychisch kranken Menschen.

Dafür stehen 482 Betten sowie mehrere differenzierte ambulante, teilstationäre und stationäre Angebote einschliesslich verschiedener regionaler und überregionaler Spezialeinrichtungen und –sprechstunden zur Verfügung.

Um eine möglichst grosse Behandlungskontinuität zu gewährleisten, ist die psychiatrische Grundversorgung der Region Zürich in zwei Sektoren aufgeteilt, einen östlichen und einen westlichen (vgl. Karte). Sie erfolgt in beiden Sektoren nach vergleichbaren Grundsätzen. Die Grundversorgung in den beiden entsprechenden Kliniken - Klinik für Affektive Erkrankungen und Allgemeinpsychiatrie ZH Ost respektive Klinik für Soziale Psychiatrie und Allgemeinpsychiatrie ZH West - umfasst Abklärung, Diagnostik, Therapie und Rehabilitation von Patientinnen und Patienten mit psychischen Störungen jeglicher Art. Patientinnen und Patienten über 65 Jahre treten in die Klinik für Alterspsychiatrie ein.



Die Psychiatrische Universitätsklinik Zürich ist Arbeitgeberin für rund 1'600 Mitarbeitende, welche sich in interdisziplinären Behandlungsteams um das Wohl der Patientinnen und Patienten kümmern.

Die Psychiatrielandschaft im Kanton Zürich befindet sich in Bewegung. Dabei ist es uns ein Anliegen, das universitäre diagnostische und therapeutische Angebot laufend weiter zu entwickeln und für die Zukunft bedürfnisgerecht auszubauen.

Quelle: Website der PUK ZH (<http://www.pukzh.ch/ueber-uns/>)

B

Qualitätsstrategie

B1 Qualitätsstrategie und -ziele

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Die Qualität ist in der Unternehmensstrategie resp. in den Unternehmenszielen explizit verankert. |
|-------------------------------------|---|

B2 2 - 3 Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2011

- Einführung eines neuen elektronischen Klinikinformationssystems
- Durchführung einer Zuweiserbefragung
- Analyse der Behandlungsangebote mit dem Ziel der Verkürzung der Aufenthaltsdauern bei mindestens gleicher oder besserer Qualität.

B3 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2011

- Das neue Klinikinformationssystem ist eingeführt und in sämtlichen Klinikbereichen produktiv.
- Die Zuweiserbefragung ist durchgeführt und ausgewertet, die Planung der Massnahmen folgt 2012.
- Die Behandlungsangebote sind in einem Vorprojekt analysiert worden.

B4 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Aufgrund der Analyse der Behandlungsangebote sollen auf der Grundlage des Versorgungsberichtes Psychiatrie für die Psychiatrieplanung 2012 der Gesundheitsdirektion Kt. ZH die Behandlungsangebote konzeptuell angepasst und optimiert werden.
- Das Meldesystems für kritische Vorkommnisse und die Verarbeitungsprozesse dieser Meldungen sollen optimiert werden
- Es soll ein gesamtklinisches Ablagesystem der Dokumente (Standards, Normen, Abläufe, Weisungen usw.) als Dokumentenlenkungssystem implementiert werden.
- Die Leistungserfassung (Ärzte, Therapien, Pflege) soll bezüglich Plausibilität und Vollständigkeit überprüft und optimiert werden.

B5 Organisation des Qualitätsmanagements

Organigramm

<input checked="" type="checkbox"/>	Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten.
<input checked="" type="checkbox"/>	Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.
<input type="checkbox"/>	Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.
<input type="checkbox"/>	Andere Organisationsform:
Für obige Qualitätseinheit stehen insgesamt	50 Stellenprocente zur Verfügung.

B6 Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Titel, Vorname, NAME	Telefon (direkt)	E-Mail	Stellung / Tätigkeitsgebiet
Herr Matthias WALSER	044 384 22 00	matthias.walser@puk.zh.ch	Direktor Pflege, Therapien und Soziale Arbeit, Mitglied der Geschäftsleitung und delegierter der Geschäftsleitung für Qualitätsfragen
Herr Bernard MISEREZ	044 384 23 58	bernard.miserez@puk.zh.ch	Vizedirektor Pflege, Therapien und Soziale Arbeit, Qualitätsbeauftragter PUK ZH
Herr Prof. Paul HOFF	044 384 26 76	paul.hoff@puk.zh.ch	Chefarzt und stv. Klinikdirektor, Vorsitzender der Qualitätskommission

C

Betriebliche Kennzahlen und Angebot

Die Angaben zur Struktur und zu den Leistungen des Spitals sollen einen **Überblick** über die Grösse des Spitals und sein Angebot vermitteln. Weitere Informationen über unser medizinisches, therapeutisches und spezialisiertes Leistungsangebot finden Sie unter:

www.spitalinformation.ch → Spitalsuche → Regionale Suche → Klinikname → Psychiatrische Universitätsklinik Zürich

→ Kapitel „Leistungen“ → „Fachgebiete“, „Apparative Ausstattung“ oder „Komfort & Service“

Spitalgruppe	
<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Wir sind eine Spital- /Klinikgruppe mit folgenden Standorten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Psychiatrische Universitätsklinik Zürich, Lenggstrasse 31, Postfach 1931, 8032 Zürich - Gerontopsychiatrisches Zentrum Hegibach, Minervastrasse 145, Postfach 1682, 8032 Zürich - Zentrum für Gemeinde- und Familienpsychiatrie: Ambulatorium und Tagesklinik Heliosstrasse 32, Postfach 2081, 8032 Zürich Nachtklinik Villa Klus Klusstrasse 44, 8032 Zürich - Zentrum für Psychiatrische Rehabilitation Kriseninterventionszentrum Akut-Tagesklinik Militärstrasse 8, Postfach, 8021 Zürich - Zentrum für Abhängigkeitserkrankungen Selnastrasse 9, 8001 Zürich - Ambulatorium Oerlikon Hofwiesenstrasse 318, 8050 Zürich-Oerlikon - Sozialpsychiatrisches Zentrum Limmattal Zürcherstrasse 49, 8953 Dietikon - Zentrum für Stationäre Psychiatrische Rehabilitation Zentrum für Forensische Psychiatrie Alleestrasse 61A, Postfach 50, 8462 Rheinau

C1 Angebotsübersicht

Angebotene medizinische Fachgebiete	An den Standorten	Zusammenarbeit im Versorgungsnetz (mit anderen Spitälern / Institutionen, Belegärzten etc.)
Allergologie und Immunologie	---	
Allgemeine Chirurgie	---	
Anästhesiologie und Reanimation <i>(Anwendung von Narkoseverfahren, Intensivmedizin, Notfallmedizin und Schmerztherapie)</i>	---	
Dermatologie und Venerologie <i>(Behandlung von Haut- und Geschlechtskrankheiten)</i>	---	
Gynäkologie und Geburtshilfe <i>(Frauenheilkunde)</i>	Lenggstrasse 31	durch Konsiliardienst aus dem USZ
Medizinische Genetik <i>(Beratung, Diagnostik und Therapie von Erbkrankheiten)</i>	---	
Handchirurgie	---	

Herz- und thorakale Gefässchirurgie (Operationen am Herz und Gefässen im Brustkorb/-raum)	---	
Allgemeine Innere Medizin, mit folgenden Spezialisierungen (Fachärzte, spezialisiertes Pflegepersonal):	Lenggstrasse 31	
<input type="checkbox"/> Angiologie (Behandlung der Krankheiten von Blut- u. Lymphgefässen)	---	
<input type="checkbox"/> Endokrinologie und Diabetologie (Behandlung von Erkrankungen des Stoffwechsels und der inneren Sekretion)	---	
<input type="checkbox"/> Gastroenterologie (Behandlung von Erkrankungen der Verdauungsorgane)	---	
<input type="checkbox"/> Geriatrie (Altersheilkunde)	---	

Angebotene medizinische Fachgebiete (2. Seite)	An den Standorten	Zusammenarbeit im Versorgungsnetz (mit anderen Spitälern / Institutionen, Belegärzten etc.)
<input type="checkbox"/> Hämatologie <i>(Behandlung von Erkrankungen des Blutes, der blutbildenden Organe und des Lymphsystems)</i>	---	
<input type="checkbox"/> Hepatologie <i>(Behandlung von Erkrankungen der Leber)</i>	---	
<input type="checkbox"/> Infektiologie <i>(Behandlung von Infektionskrankheiten)</i>	---	
<input type="checkbox"/> Kardiologie <i>(Behandlung von Herz- und Kreislauferkrankungen)</i>	---	
<input type="checkbox"/> Medizinische Onkologie <i>(Behandlung von Krebserkrankungen)</i>	---	
<input type="checkbox"/> Nephrologie <i>(Behandlung von Erkrankungen der Niere und der ableitenden Harnwegen)</i>	---	
<input type="checkbox"/> Physikalische Medizin und Rehabilitation <i>(Behandlung von Erkrankungen des Stütz- und Bewegungsapparates, ohne Operationen)</i>	---	
<input type="checkbox"/> Pneumologie <i>(Behandlung Krankheiten der Atmungsorgane)</i>	---	
Intensivmedizin	---	
Kiefer- und Gesichtschirurgie	---	
Kinderchirurgie	---	
Langzeitpflege	---	
Neurochirurgie	---	
Neurologie <i>(Behandlung von Erkrankungen des Nervensystems)</i>	---	
Ophthalmologie <i>(Augenheilkunde)</i>	---	
Orthopädie und Traumatologie <i>(Knochen- und Unfallchirurgie)</i>	---	
Oto-Rhino-Laryngologie ORL <i>(Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde HNO)</i>	---	
Pädiatrie <i>(Kinderheilkunde)</i>	---	
Palliativmedizin <i>(lindernde Behandlung unheilbar Schwer(st)kranker)</i>	---	
Plastisch-rekonstruktive und ästhetische Chirurgie	---	
Psychiatrie und Psychotherapie	an allen Standorten	
Radiologie <i>(Röntgen & andere bildgebende Verfahren)</i>	---	
Tropen- und Reisemedizin	---	
Urologie <i>(Behandlung von Erkrankungen der ableitenden Harnwege und der männlichen Geschlechtsorgane)</i>	---	

Heilungsprozesse sind komplex und bedürfen zahlreicher therapeutischer Leistungen, die als Ergänzung zum ärztlichen und pflegerischen Fachwissen die Genesung optimal unterstützen.

Angebotene therapeutische Spezialisierungen	An den Standorten	Zusammenarbeit im Versorgungsnetz (mit anderen Spitälern / Institutionen, niedergelassenen Therapeuten etc.)
Diabetesberatung	---	
Ergotherapie	<ul style="list-style-type: none"> - Psych. Universitätsklinik Zürich Lenggstrasse 31, Postfach 1931, 8032 Zürich - Zentrum für Psychiatrische Rehabilitation Kriseninterventionszentrum Akut-Tagesklinik Militärstrasse 8, Postfach, 8021 Zürich - Zentrum für Stationäre Psychiatrische Rehabilitation Zentrum für Forensische Psychiatrie Alleestrasse 61A, Postfach 50, 8462 Rheinau 	
Ernährungsberatung	<ul style="list-style-type: none"> - Psych. Universitätsklinik Zürich Lenggstrasse 31, Postfach 1931, 8032 Zürich - Gerontopsychiatrisches Zentrum Hegibach, Minervastrasse 145, Postfach 1682, 8032 Zürich - Zentrum für Stationäre Psychiatrische Rehabilitation Zentrum für Forensische Psychiatrie Alleestrasse 61A, Postfach 50, 8462 Rheinau 	<ul style="list-style-type: none"> - Universitätsspital Zürich (USZ) - Spital Zollikerberg - Stadtspital Waid - Stadtspital Triemli - KSW Winterthur - Schweiz. Diabetesgesellschaft, Zürich - diverse Ernährungsberaterinnen im Kanton Zürich
Logopädie	---	
Neuropsychologie	an allen Standorten	
Physiotherapie	<ul style="list-style-type: none"> - Psych. Universitätsklinik Zürich Lenggstrasse 31, Postfach 1931, 8032 Zürich - Zentrum für Gemeinde- und Familienpsychiatrie: Ambulatorium und Tagesklinik Heliosstrasse 32, Postfach 2081, 8032 Zürich - Zentrum für Stationäre Psychiatrische Rehabilitation Zentrum für Forensische Psychiatrie Alleestrasse 61A, Postfach 50, 8462 Rheinau 	
Psychologie	an allen Standorten	
Psychotherapie	an allen Standorten	

C3 Kennzahlen Psychiatrie 2011

Kennzahlen ambulant				
	Anzahl durchgeführte Behandlungen (Fälle)	Anzahl angebotene Betreuungsplätze	durchschnittliche Behandlungsdauer in Stunden	
ambulant	85'522	---	---	---
Tagesklinik	35'252	133	38.3	---
Kennzahlen stationär				
	Durchschnittlich betriebene Betten	Anzahl behandelter Patienten	durchschnittliche Aufenthaltsdauer in Tagen	geleistete Pflegetage
stationär	312	4'231	25.2	106'783

D

Qualitätsmessungen

D1 Zufriedenheitsmessungen

Beim Vergleich von Zufriedenheitswerten verschiedener Spitäler ist Vorsicht geboten. Es können nur Spitäler miteinander verglichen werden, welche die Zufriedenheit nach der gleichen Methodik messen (Messinstrument, Vorgehensweise. Siehe dazu Informationen für das Fachpublikum) und eine ähnliche Struktur haben (Grösse, Angebot. Siehe dazu Kapitel C betriebliche Kennzahlen und Angebot).

D1-1 Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit

Die Messung der Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Patienten (resp. Bewohner) das Spital (resp. Institution) und die Betreuung empfunden haben.

Wird die Patientenzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
<input type="checkbox"/>	Nein, unser Betrieb misst nicht die Patientenzufriedenheit.	Begründung:	
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja, unser Betrieb misst die Patientenzufriedenheit.		
<input type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2011 wurde allerdings keine Messung durchgeführt.	Die letzte Messung erfolgte im Jahr:	Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr:
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja. Im Berichtsjahr 2011 wurde eine Messung durchgeführt.		

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Befragung durchgeführt?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten:
<input type="checkbox"/>	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:

Messergebnisse der letzten Befragung		
	Zufriedenheits-Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb		
Resultate pro Bereich	Zufriedenheits-Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
<input type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.		
<input checked="" type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.		
<input checked="" type="checkbox"/> Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Spitälern verglichen (Benchmark).		

Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung			
<input type="checkbox"/> Mecon	<input type="checkbox"/> Anderes externes Messinstrument		
<input type="checkbox"/> Picker	Name des Instrumentes	Name des Messinstitutes	Gesundheitsdirektion Kt. Zürich
<input type="checkbox"/> PEQ			
<input type="checkbox"/> MüPF(-27)			
<input type="checkbox"/> POC(-18)			
<input type="checkbox"/> PZ Benchmark			
<input checked="" type="checkbox"/> eigenes, internes Instrument			
Beschreibung des Instrumentes	ZÜPAZ (Zürcher Fragebogen zur Patientenzufriedenheit)		

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	alle Pat., die den in deutscher Sprache geschriebene Fragebogen verstehen.	
	Ausschlusskriterien		
Anzahl vollständige und valide Fragebogen		Alle Patienten erhalten bei Austritt den Fragebogen	
Rücklauf in Prozenten		22%	Erinnerungsschreiben? <input checked="" type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja

Kritik und Lob der Patienten liefern den Betrieben - zusätzlich zu den Patienten-Zufriedenheits-Messungen – konkrete Hinweise, worin sie sich weiter verbessern können. Deshalb haben viele Spitäler ein Beschwerdemanagement oder eine Ombudsstelle eingerichtet.

Hat ihr Betrieb ein Beschwerdemanagement oder eine Patienten-Ombudsstelle?	
<input type="checkbox"/>	Nein , unser Betrieb hat kein Beschwerdemanagement / keine Ombudsstelle.
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja , unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.
Bezeichnung der Stelle	Ombudsstelle des Kantons Zürich
Name der Ansprechperson	Dr. Thomas Faesi
Funktion	Ombudsmann des Kantons Zürich
Erreichbarkeit (Telefon, Mail, Zeiten)	044 269 40 70, Mail: ombudsmann@ombudsmann.zh.ch
Bemerkungen	www.ombudsmann.zh.ch

Verbesserungsaktivitäten			
Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)

D1-2 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.

Wird die Angehörigenzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Nein , unser Betrieb misst nicht die Angehörigenzufriedenheit.	Begründung: kein spezifischer Grund	
<input type="checkbox"/>	Ja , unser Betrieb misst die Angehörigenzufriedenheit.		
<input type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2011 wurde allerdings keine Messung durchgeführt.	Die letzte Messung erfolgte im Jahr:	Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr:
<input type="checkbox"/>	Ja. Im Berichtsjahr 2011 wurde eine Messung durchgeführt.		

D1-3 Mitarbeiterzufriedenheit

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

Wird die Mitarbeiterzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
<input type="checkbox"/>	Nein, unser Betrieb misst nicht die Mitarbeiterzufriedenheit.		Begründung:
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja, unser Betrieb misst die Mitarbeiterzufriedenheit.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2011 wurde allerdings keine Messung durchgeführt.	Die letzte Messung erfolgte im Jahr:	2008
		Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr:	2013
<input type="checkbox"/>	Ja. Im Berichtsjahr 2011 wurde eine Messung durchgeführt.		

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Befragung durchgeführt?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten:
<input type="checkbox"/>	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:

Messergebnisse der letzten Befragung		
	Zufriedenheits- Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb		
Resultate pro Bereich	Ergebnisse	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
<input type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.		
<input checked="" type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.		
<input checked="" type="checkbox"/> Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Spitälern verglichen (Benchmark).		

Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung			
<input checked="" type="checkbox"/>	Externes Messinstrument		
	Name des Instrumentes	Messung der Mitarbeiterzufriedenheit	Name des Messinstitutes
			MECON measure&consult GmbH
<input type="checkbox"/>	eigenes, internes Instrument		
Beschreibung des Instrumentes	Misst den sogenannten Unzufriedenheitswert und vergleicht ihn einerseits mit 58 Spitälern, andererseits mit 6 ausgewählten Spitälern		

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv				
Gesamtheit der zu untersuchenden Mitarbeiter	Einschlusskriterien	alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Jahr 2008 an der PUK ZH angestellt waren.		
	Ausschlusskriterien			
Anzahl vollständige und valide Fragebogen	493			
Rücklauf in Prozenten	50.9%	Erinnerungsschreiben?	<input type="checkbox"/> Nein	<input checked="" type="checkbox"/> Ja

Verbesserungsaktivitäten			
Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)

D1-4 Zuweiserzufriedenheit

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

Wird die Zuweiserzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
<input type="checkbox"/>	Nein, unser Betrieb misst nicht die Zuweiserzufriedenheit.		Begründung:
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja, unser Betrieb misst die Zuweiserzufriedenheit.		
<input type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2011 wurde allerdings keine Messung durchgeführt.	Die letzte Messung erfolgte im Jahr:	Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr:
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja. Im Berichtsjahr 2011 wurde eine Messung durchgeführt.		

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Befragung durchgeführt?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten:
<input type="checkbox"/>	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:

Messergebnisse der letzten Befragung		
Messergebnisse	Zufriedenheits-Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb		
Resultate pro Bereich	Ergebnisse	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
<input type="checkbox"/>	Die Messung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.	
<input checked="" type="checkbox"/>	Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.	
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Spitalern verglichen (Benchmark).	

Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung			
<input checked="" type="checkbox"/>	Externes Messinstrument		
Name des Instrumentes	KEF_CH	Name des Messinstitutes	hcri AG (health care research institute)
<input type="checkbox"/>	eigenes, internes Instrument		
Beschreibung des Instrumentes	Anhand von 41 Items wurden Güte unserer Leistungen und deren Wichtigkeit für die Zuweiser abgefragt.		

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv				
Gesamtheit der zu untersuchenden Zuweiser	Einschlusskriterien	alle niedergelassenen Zuweiser, die im Jahr 2011 mindestens 2 Patienten zugewiesen haben.		
	Ausschlusskriterien	interne Zuweisungen (z.B. über Ambulatorien)		
Anzahl vollständige und valide Fragebogen	148			
Rücklauf in Prozenten	23.1%	Erinnerungsschreiben?	<input type="checkbox"/> Nein	<input checked="" type="checkbox"/> Ja

Verbesserungsaktivitäten			
Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)
Die zu treffenden Massnahmen sind noch nicht beschlossen. Die entsprechende Arbeitsgruppe wird die Vorschläge bis Mitte 2012 der Geschäftsleitung vorlegen.			

D2 ANQ-Indikatoren

Im Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) sind der Spitalverband H+, die Kantone, der Verband der Krankenkassen santésuisse und die eidgenössischen Sozialversicherer vertreten. Zweck des ANQ ist die Koordination und Durchführung von Massnahmen in der Qualitätsentwicklung auf nationaler Ebene, insbesondere die einheitliche Umsetzung von Ergebnisqualitätsmessungen in Spitälern und Kliniken, mit dem Ziel, die Qualität zu dokumentieren, weiterzuentwickeln und zu verbessern.

Weitere Informationen: www.anq.ch

Akutsomatik:

Für das Jahr 2011 empfahl der ANQ folgende Qualitätsmessungen durchzuführen:

- Messung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen mit SQLape®
- Messung der potentiell vermeidbaren Reoperationen mit SQLape®
- Messung der Infektionsraten nach bestimmten operativen Eingriffen gemäss SwissNOSO
- Prävalenzmessung Sturz und Dekubitus mit der Methode LPZ
- Messung der Patientenzufriedenheit mit dem Kurzfragebogen ANQ

Psychiatrie und Rehabilitation:

Für diese beiden Typologien hat der ANQ im Jahr 2011 noch keine spezifischen Qualitätsindikator-Messungen empfohlen.

Ein **Indikator** ist keine exakte Messgrösse, sondern ein „Zeiger“, der auf ein mögliches Qualitätsproblem hinweist. Ob tatsächlich ein Problem vorliegt, erweist sich oftmals erst mit einer detaillierten Analyse.

D3 Weitere Qualitätsmessungen im Berichtsjahr 2011

D3-2 Stürze (andere als mit der Methode LPZ)

Messthema	Stürze (andere als mit der Methode LPZ)		
Was wird gemessen?	Sturzrisiko (7 Kriterien) und Stürze		
An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2011 die Messung durchgeführt?			
<input type="checkbox"/> Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...nur an folgenden Standorten:	GPZ G2	
<input type="checkbox"/> In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/> ...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:		
Anzahl Stürze total	Anzahl mit Behandlungsfolgen	Anzahl ohne Behandlungsfolge	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
<input checked="" type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.			
<input checked="" type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.			
<input type="checkbox"/> Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Spitälern verglichen (Benchmark).			
Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2011			
<input checked="" type="checkbox"/> Das Instrument wurde betriebsintern entwickelt.	Name des Instrumentes:	Sturzrisiko-Skala	
<input type="checkbox"/> Das Instrument wurde von einer betriebsexternen Fachinstanz entwickelt.	Name des Anbieters / der Auswertungsinanz:		
Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Wird bei Ein- und bei Austritt bei allen Pat. der Station GPZ G2 laufend erhoben.	
	Ausschlusskriterien		
Anzahl der tatsächlich untersuchten Patienten	107	Anteil in Prozent	90%
Bemerkung	Quellen: - Quality assurance in the Hospital, 1992, Dep. of Nursing, Univ. of Surrey , Denham, MJ, 1991 - Care of the long stay elderly patient, Chapman and Hall Seiler Basel, 1993		
Verbesserungsaktivitäten			
Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)

D3-3 Dekubitus (andere als mit der Methode LPZ)

Messthema	Dekubitus (andere als mit der Methode LPZ)		
Was wird gemessen?	Art, Lokalisation, Verletzungen, Stadien, Risikofaktoren		
An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2011 die Messung durchgeführt?			
<input type="checkbox"/> Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten:	GPZ G2
<input type="checkbox"/> In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:	
Anzahl vorhandene Dekubitus bei Spitaleintritt / Rückverlegung	Anzahl erworbene Dekubitus während dem Spitalaufenthalt	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen	
<input checked="" type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.			
<input checked="" type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.			
<input type="checkbox"/> Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Spitalern verglichen (Benchmark).			
Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2011			
<input checked="" type="checkbox"/> Das Instrument wurde betriebsintern entwickelt.	Name des Instrumentes:		Kritische Ereignisse Qualitätserhebung
<input type="checkbox"/> Das Instrument wurde von einer betriebsexternen Fachinstanz entwickelt.	Name des Anbieters / der Auswertungsinanz:		
Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Wird bei Ein- und bei Austritt bei allen Pat. der Station GPZ G2 laufend erhoben.	
	Ausschlusskriterien		
Anzahl der tatsächlich untersuchten Patienten	107	Anteil in Prozent	90%
Bemerkung	Quellen: - Quality assurance in the Hospital, 1992, Dep. of Nursing, Univ. of Surrey , Denham, MJ, 1991 - Care of the long stay elderly patient, Chapman and Hall Seiler Basel, 1993		
Verbesserungsaktivitäten			
Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)

D3-6 Weiteres Messthema

Messthema	Infekt
Was wird gemessen?	Messung von Infekten während des Aufenthaltes

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2011 die Messung durchgeführt?	
<input type="checkbox"/> Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...nur an folgenden Standorten: GPZ G2
<input type="checkbox"/> In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/> ...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:

Messergebnisse	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
<input checked="" type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.	
<input checked="" type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.	
<input type="checkbox"/> Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Spitälern verglichen (Benchmark).	

Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2011	
<input checked="" type="checkbox"/> Das Instrument wurde betriebsintern entwickelt	Name des Instrumentes: Kritische Ereignisse Qualitätserhebung
<input type="checkbox"/> Das Instrument wurde von einer betriebsexternen Fachinstanz entwickelt.	Name des Anbieters / der Auswertungsinstanz:

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Wird bei Ein- und bei Austritt bei allen Pat. der Station GPZ G2 laufend erhoben.	
	Ausschlusskriterien		
Anzahl der tatsächlich untersuchten Patienten	107	Anteil in Prozent	90
Bemerkung	Quellen: - Quality assurance in the Hospital, 1992, Dep. of Nursing, Univ. of Surrey, Denham, MJ, 1991 - Care of the long stay elderly patient, Chapman and Hall Seiler Basel, 1993		

Verbesserungsaktivitäten			
Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)

E

Verbesserungsaktivitäten und -projekte

Die Inhalte aus diesem Kapitel sind auch unter www.spitalinformation.ch zu finden.

E1 Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards

Angewendete Norm	Bereich, der mit der Norm / Standard arbeitet	Jahr der ersten Zertifizierung	Jahr der letzten Rezertifizierung	Bemerkungen
Labor Veritas, Kant. Hygienekontrolle	Stationen und Küche bezügl. Hygiene			

E2 Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte

Hier finden Sie eine Auflistung der permanenten Aktivitäten sowie der laufenden Qualitätsprojekte, welche nicht bereits in vorhergehenden Kapiteln beschrieben wurden.

Aktivität oder Projekt (Titel)	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)
CIRS	Gewährleistung und Verbesserung der Sicherheit von Personen (Patienten und Personal)	alle	permanent
Qualitätszirkel Verpflegung Akutpsychiatrie	laufende Bearbeitung auf operativer Basis von Problemen und Umsetzung von Verbesserungen	Lenggstrasse 31	permanent
Qualitätszirkel Verpflegung Gerontopsychiatrie	laufende Bearbeitung auf operativer Basis von Problemen und Umsetzung von Verbesserungen	Lenggstrasse 31 und Gerontopsychiatrisches Zentrum Hegibach	permanent
Qualitätszirkel Triage	Laufende Optimierung der Platzierung von Patientinnen und Patienten und der Zusammenarbeit mit den Zuweisern	Lenggstrasse 31	permanent