



## Psychiatrische Klinik Sonnenhalde AG

### Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie

Gänshaldenweg 28, CH-4125 Riehen

Tel. +41 61 645 46 46

Fax +41 61 645 46 00

E-Mail [info@sonnenhalde.ch](mailto:info@sonnenhalde.ch)

Web [www.sonnenhalde.ch](http://www.sonnenhalde.ch)



Psychiatrie

## Qualitätsbericht 2010 (V 4.0)

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

# Inhaltsverzeichnis

<b>A</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
<b>B</b>	<b>Qualitätsstrategie</b> .....	<b>4</b>
	B1 Qualitätsstrategie und -ziele .....	4
	B2 2-3 Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2010.....	4
	B3 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2010 .....	4
	B4 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren .....	4
	B5 Organisation des Qualitätsmanagements.....	4
	B6 Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement .....	4
<b>C</b>	<b>Betriebliche Kennzahlen und Angebot</b> .....	<b>5</b>
	C1 Angebotsübersicht .....	5
	C3 Kennzahlen Psychiatrie 2010.....	5
	D1 Zufriedenheitsmessungen .....	6
	D1-1 Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit .....	6
	D1-2 Angehörigenzufriedenheit .....	7
	D1-3 Mitarbeiterzufriedenheit .....	7
	D1-4 Zuweiserzufriedenheit .....	7
	D2 ANQ-Indikatoren .....	8
	D3 Weitere Qualitätsmessungen im Berichtsjahr 2010 .....	8
	D3-2 Stürze.....	8
	D3-3 Dekubitus (Wundliegen) .....	8
	D3-4 Freiheitseinschränkende Massnahmen .....	8
	D3-6 Weiteres Messthema.....	9
<b>E</b>	<b>Verbesserungsaktivitäten und -projekte</b> .....	<b>10</b>
	E1 Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards .....	10
	E2 Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte .....	10
	E3 Ausgewählte Qualitätsprojekte .....	11
<b>F</b>	<b>Schlusswort und Ausblick</b> .....	<b>12</b>
<b>G</b>	<b>Impressum</b> .....	<b>13</b>

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.

## **menschlich fachlich christlich**

Die Sonnenhalde ist eine profilierte Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie mit einem umfassenden therapeutischen Angebot. Unser Ziel ist eine menschliche Psychiatrie, die Fachwissen und christliche Grundhaltung verbindet.

### **Psychiatrie in christlicher Grundhaltung**

In der Klinik Sonnenhalde werden Menschen in ihrer Ganzheit wahrgenommen und behandelt. Dazu gehören neben vielen anderen Faktoren auch das Bedürfnis nach Sinnsuche und der oft sehr persönlich gefärbte Glaube eines Menschen. Dabei sind wir uns bewusst, dass es beide Anteile gibt: Diejenigen Aspekte des Glaubens, die einen Menschen stützen und stärken, aber auch diejenigen Anteile, wo der Glaube zum Problem wird. Wichtig ist es, dem Menschen Hilfe zum Verstehen seiner psychischen Krise zu geben:

Das allgemeine Therapiekonzept umfasst drei Schwerpunkte:

### **Therapeutisches Milieu**

Ein beziehungsförderndes Klima in überschaubaren Abteilungen vermittelt Geborgenheit und Halt. Eine angepasste Tagesstruktur und vielfältige Therapieangebote fördern die Genesung und geben den Patienten Mut zu neuen Schritten. Das Ziel ist eine einfühlsame und praktische Hilfe zur Rückkehr in den Alltag.

### **Fachliche Qualität**

Problemerkennung und Diagnose, Behandlung und Pflege erfolgen nach zeitgemässen Erkenntnissen der Psychiatrie und bewährten Formen psychotherapeutischer Hilfen. Die hohe fachliche Qualität wird durch ein breit gefächertes Fortbildungsprogramm für Pflegepersonal und Ärzt\*innen gesichert.

### **Gelebter Glaube**

Die christlichen Grundwerte bilden die Basis für das menschliche Miteinander und für das Verständnis des Lebens. Sie sollen auch die tägliche Arbeit in der Sonnenhalde prägen und damit eine menschliche und umfassende Psychiatrie fördern. Dabei sind wir offen für Menschen aus allen Weltanschauungen und Religionen.

Die drei Klinikangebote ergänzen sich und bieten angepasste Therapiemöglichkeiten:

### **Stationäre Therapieangebote**

Den Patienten steht ein vielseitiges Angebot aus bewährten Therapieformen und -methoden zur Verfügung: Ärztlich-medikamentöse Therapie, psychotherapeutische und seelsorgliche Gespräche sowie gestaltende Therapien, Sport und praktische psychosoziale Hilfen.

### **Tagesklinik**

Die Tagesklinik eignet sich für Patienten im Übergang vom stationären zum ambulanten Setting sowie für solche, die zwar keinen stationären Aufenthalt, aber doch eine intensivere Behandlung als ein wöchentliches ambulantes Gespräch brauchen.

### **Ambulatorium**

Psychische Erkrankungen und Krisen können oft ambulant behandelt werden. Unser kompetentes Team von erfahrenen Ärzten und Psychologinnen macht Ihnen gerne ein Angebot.

# B Qualitätsstrategie

## B1 Qualitätsstrategie und -ziele

Alle Aktivitäten und Angebote unterliegen einer permanenten Qualitätssicherung. Die Massnahmen des Qualitätsmanagements betreffen sowohl die Strukturen als auch die Prozesse und Ergebnisse.  
(Auszug aus dem Leitbild der Klinik Sonnenhalde AG)

Das Qualitätsmanagement ist prozessorientiert und fester Bestandteil der Unternehmensführung mit den Zielen:

- permanente Optimierung der innerbetrieblichen Abläufe
- gezielte Verbesserung der Dienstleistungen und Angebote
- höchst mögliche Minimierung von Fehlern und Risiken
- Erhaltung der Wettbewerbsfähigkeit

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

## B2 2-3 Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2010

- Weiterentwicklung der Klinikstrategie
- Wiederhol-Audit ISO 9001:2008
- Erarbeitung eines neuen Verpflegungskonzepts
- Vorbereitungen zur Umstellung eines IT basierten QM

## B3 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2010

- Neue Zertifizierung nach ISO 9001:2008 und Integration der Tagesklinik und des Ambulatoriums ins QM
- Erfolgreiche Optimierung und Umsetzung der Massnahmen zur Verbesserung der IT-Sicherheit
- Umsetzung eines Beschwerdemanagements

## B4 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Angebotsstrategie
- Befragung der Mitarbeiterzufriedenheit
- Patientenmanagement
- Entwicklung elektronisches Mitarbeiterdossier
- Verfeinerung und Entwicklung des elektronischen Patientendossiers
- Umsetzung der „Outcome-Messung Psychiatrie“ nach Vorgaben der ANQ
- Einführung eines neuen Verpflegungskonzepts

## B5 Organisation des Qualitätsmanagements

Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten.

Für obige Qualitätseinheit stehen insgesamt **50%** Stellenprozent zur Verfügung.

## B6 Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Titel, Vorname, NAME	Telefon (direkt)	E-Mail	Stellung / Tätigkeitsgebiet
Ursula Fringer	061 645 46 46	<a href="mailto:ursula.fringer@sonnenhalde.ch">ursula.fringer@sonnenhalde.ch</a>	Direktorin
René Leuenberger	061 645 46 05	<a href="mailto:rene.leuenberger@sonnenhalde.ch">rene.leuenberger@sonnenhalde.ch</a>	Leiter Pflege und Qualität
Reinhild Lorentzen	061 645 46 09	<a href="mailto:reinhild.lorentzen@sonnenhalde.ch">reinhild.lorentzen@sonnenhalde.ch</a>	Assistentin Leiter Pflege u. Qualität

# 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](http://www.spitalinformation.ch) → Spitalsuche → Regionale Suche → Klinikname → Psychiatrische Klinik Sonnenhalde oder [www.sonnenhalde.ch](http://www.sonnenhalde.ch)

### C1 Angebotsübersicht

Angebotene medizinische Fachgebiete	An den Standorten	Zusammenarbeit im Versorgungsnetz (mit anderen Spitälern / Institutionen, Belegärzten etc.)
Psychiatrie und Psychotherapie stationär	Klinik Sonnenhalde, Riehen	
Psychiatrie und Psychotherapie ambulant	Ambulatorium Riehen und Basel	
Tagesklinik	Tagesklinik, Riehen	

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.)
Ergotherapie	Klinik Sonnenhalde, Riehen Tagesklinik, Riehen	
Physiotherapie	Klinik Sonnenhalde, Riehen	
Psychologie	Klinik Sonnenhalde, Riehen Ambulatorium, Riehen/BS	
Psychotherapie	Klinik Sonnenhalde, Riehen Ambulatorium, Riehen/BS Tagesklinik, Riehen	

### C3 Kennzahlen Psychiatrie 2010

Kennzahlen ambulant				
	Anzahl durchgeführte Behandlungen (Fälle)	Anzahl angebotene Betreuungsplätze	durchschnittliche Behandlungsdauer in Tagen	
ambulant	1440 11586 Konsultationen	---	---	---
Tagesklinik	87	20	41,9	---
Kennzahlen stationär				
	Durchschnittlich betriebene Betten	Anzahl behandelte Patienten	durchschnittliche Aufenthaltsdauer in Tagen	geleistete Pflgetage
stationär	63	432	52,7	22709



# 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 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. die Institution) und die Betreuung empfunden haben.

Wird die Patientenzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
<input type="checkbox"/>	Nein, unser Betrieb <b>misst nicht</b> die Patientenzufriedenheit.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja, unser Betrieb <b>misst</b> die Patientenzufriedenheit.		
<input type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2010 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 2010 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: Stationärer Bereich
<input type="checkbox"/>	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:

Messergebnisse der letzten Befragung 2010		
	Zufriedenheits-Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb	83.4%	Zufrieden bis sehr zufrieden mit unserer Klinik (weitere Ergebnisse sind auf unserer Homepage veröffentlicht)
<input type="checkbox"/>	Der Betrieb <b>verzichtet auf die Publikation</b> der Ergebnisse.	
<input checked="" type="checkbox"/>	Die <b>Messergebnisse</b> werden mit jenen von anderen Spitälern <b>verglichen</b> (Benchmark).	

Informationen für 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
<input type="checkbox"/> VO: PEQ			
<input type="checkbox"/> MüPF(-27)			
<input checked="" type="checkbox"/> POC(-18)			
<input type="checkbox"/> eigenes, internes Instrument			
Rücklauf in Prozenten	86.6%	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 <b>hat kein</b> Beschwerdemanagement / keine Ombudsstelle.
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja, unser Betrieb <b>hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle</b> . Ihre Anliegen nimmt gerne entgegen:
Bezeichnung der Stelle	
Name der Ansprechperson	Dr. med. Samuel Pfeifer
Funktion	Chefarzt
Erreichbarkeit (Telefon, Mail, Zeiten)	<a href="mailto:samuel.pfeifer@sonnenhalde.ch">samuel.pfeifer@sonnenhalde.ch</a> oder Tel. Zentrale +41 06 645 46 46
Bemerkungen	

## 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 <b>misst nicht</b> die Angehörigenzufriedenheit.

## 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 <b>misst nicht</b> die Mitarbeiterzufriedenheit.				
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja, unser Betrieb <b>misst</b> die Mitarbeiterzufriedenheit.				
<input checked="" type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2010 wurde allerdings keine Messung durchgeführt.	Die letzte Messung erfolgte im Jahr:	2008	Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr:	2012
<input type="checkbox"/>	Ja. Im Berichtsjahr 2010 wurde eine Messung durchgeführt.				

## 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 checked="" type="checkbox"/>	Nein, unser Betrieb <b>misst nicht</b> die Zuweiserzufriedenheit.

## 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 Ergebnisqualitäts-Messungen in Spitälern und Kliniken, mit dem Ziel, die Qualität zu dokumentieren, weiterzuentwickeln und zu verbessern. Weitere Information: [www.ang.ch](http://www.ang.ch)

### Psychiatrie und Rehabilitation:

Für diese beiden Typologien hat der ANQ im Jahr 2010 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 2010

### D3-2 Stürze

<b>Messthema</b>	<b>Stürze</b>		
<b>Was wird gemessen?</b>	Anzahl Stürze, Sturzfolge		
<b>An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2010 die Messung durchgeführt?</b>			
<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:
<b>Anzahl Stürze total</b>	<b>Anzahl mit Behandlungsfolgen</b>	<b>Anzahl ohne Behandlungsfolge</b>	<b>Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen</b>
14	6	8	
<input type="checkbox"/>	Die Messung ist <b>noch nicht abgeschlossen</b> . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Der <b>Betrieb verzichtet auf die Publikation</b> der Ergebnisse.		
<input type="checkbox"/>	Die <b>Messergebnisse</b> werden mit jenen von anderen Spitälern <b>verglichen</b> (Benchmark).		
<input type="checkbox"/>	<b>Präventionsmassnahmen</b> sind in den Verbesserungsaktivitäten <b>beschrieben</b> .		
<b>Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2010</b>			
<input checked="" type="checkbox"/>	Das Instrument wurde <b>betriebsintern entwickelt</b>	<b>Name des Instrumentes:</b>	<b>Inhalt des CIRS-Meldesystems CI Formular</b>

### D3-3 Dekubitus (Wundliegen)

<b>Messthema</b>	<b>Dekubitus (Wundliegen)</b>
<b>Was wird gemessen?</b>	keine Messung - da keine bettlägerigen Patienten/innen

### D3-4 Freiheitseinschränkende Massnahmen

<b>Messthema</b>	<b>Freiheitseinschränkende Massnahmen</b>
<b>Was wird gemessen?</b>	keine Messung – da keine geschlossenen Abteilungen



D3-6 Weiteres Messthema

<b>Messthema</b>	<b>Kritische Ereignisse CIRS</b>
<b>Was wird gemessen?</b>	<b>Anzahl kritischer Ereignisse</b>

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2010 die Messung 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	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
88 Medikamentenfehler (entspricht bei 22995 Pflgetagen einer Fehlerquote von 0,38% pro Pat.)	Wenn der Fehler durch das Personal erfolgte, konnten Korrekturen vorgenommen werden (Bessere Lesbarkeit bei den Medikamentenverordnungen, Medikament nicht vorhanden u.a.) Bei allen Fehlern kam kein/keine Patient/in zu Schaden.

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

Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2010		
<input checked="" type="checkbox"/> Das Instrument wurde betriebsintern entwickelt	<b>Name des Instrumentes:</b>	<b>CIRS Meldeformular</b>
<input type="checkbox"/> Das Instrument wurde von einer betriebsexternen Fachinstanz entwickelt.	<b>Name des Anbieters / der Auswertungsinstanz:</b>	

## E

## Verbesserungsaktivitäten und -projekte

Die Inhalte aus diesem Kapitel sind auch unter [www.spitalinformation.ch](http://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
ISO 9001:2008	Klinik Sonnenhalde	2004	2010	
ISO 9001:2008	Ambulatorium	2010		
ISO 9001:2008	Tagesklinik	2010		
ISO 17799	ganze Klinik	2010		
H+ Branchenlösung Sicherheit	ganze Klinik			Audit 2007 Bewertung: sehr gut
Q-Label der Stiftung Natur & Wirtschaft	Klinikpark	2002	2008	

### E2 Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte

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

Aktivität oder Projekt (Titel)	Ziel	Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Projekte: Laufzeit (von ... bis)
Optimierung IT-Sicherheit	IT-Sicherheitsstandard überprüft (ISO 17799) und Sicherheitsmängel behoben	ganze Klinik	Dez. 2009 – Nov. 2010
Projekt Sophy	Umstellung auf ein IT basiertes Qm-System	ganze Klinik	Juni 2010 – Dezember 2011
Beschwerdemanagement	Erfassung von Beschwerden und Qualitätsverbesserung durch gezielt Massnahmen	ganze Klinik	Projekt von Nov. 2010 – Aug. 2011 laufende Erfassung
QuBa (Qualitätsmonitoring Basel-Stadt)	Qualitätsmessungen gemäss Vorgaben Kanton Basel-Stadt	ganze Klinik stationärer Bereich	
Outcome-Messung Psychiatrie Teilnahme am Pilotprojekt ANQ	Messung der Behandlungseffektivität Vorbereitung auf die nationale Vorgabe (ANQ) Outcomemessung ab 2012	ganze Klinik stationärer Bereich	Oktober 2008 – September 2010
Applikationslandschaft 2012	Sinnvolle Vernetzung von Informationen und Einsatz einer elektronischen Unterstützung der Klinik-Prozesse	ganze Klinik	2010 - 2012
CIRS (Critical Incident Reporting Systems)	Vermeidung und Reduktion von kritischen Ereignissen	ganze Klinik	laufend
Q-Zirkel	Koordination aller Q-Aktivitäten	ganze Klinik	laufend 4xjährlich
Interne QM Audits	Verbesserung der Prozesse	ganze Klinik	laufend
MediQ	Qualitative Verbesserung der Medikamententherapie	ganze Klinik	laufend

### E3 Ausgewählte Qualitätsprojekte

In diesem Kapitel werden die wichtigsten, **abgeschlossenen** Qualitätsprojekte aus dem Kapitel E2 genauer beschrieben.

<b>Projekttitlel</b>	<b>Optimierung IT-Sicherheit</b>	
Bereich	<input checked="" type="checkbox"/> internes Projekt	<input type="checkbox"/> externes Projekt (z. Bsp. mit Kanton)
Projektziel	IT-Sicherheitsstandard überprüft (ISO 17799) und Sicherheitsmängel behoben	
Beschreibung	Die Informatikinfrastruktur der Klinik Sonnenhalde AG ist in den letzte Jahren rasant gewachsen. Die Sicherstellung der Ansprüche und Vorgaben des Datenschutzes und der Datensicherheit wurde deutlich komplexer. Die aktuelle Situation soll durch ein externes Audit überprüft, Mängel aufgedeckt, diskutiert und abgearbeitet werden. Die Ansprüche der Klinik an den Datenschutz und die Datensicherheit sind dokumentiert und die notwendigen Prozesse als Teil des Qualitätsmanagements definiert.	
Projektablauf / Methodik	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Durchführung IT-Sicherheitsaudit durch unabhängige Drittunternehmung</li> <li>▪ Diskussion des Auditberichts und Definition der Massnahmen (Klinikleitung)</li> <li>▪ Umsetzung der Massnahmen (IT-Support der Klinik Sonnenhalde AG)</li> <li>▪ Re-Audit durch unabhängige Drittunternehmung</li> <li>▪ Definition der Massnahmen zur regelmässigen Überprüfung der IT-Sicherheit (Q-Management)</li> <li>▪ Projektabschluss</li> </ul>	
Einsatzgebiet	<input type="checkbox"/> mit anderen Betrieben. Welche Betriebe?	
	.....	
	<input checked="" type="checkbox"/> Ganze Spitalgruppe resp. im gesamten Betrieb	
	<input type="checkbox"/> Einzelne Standorte. An welchen Standorten?	
	.....	
	<input type="checkbox"/> einzelne Abteilungen. In welchen Abteilungen?	
	.....	
Involvierte Berufsgruppen	alle Berufsgruppen	
Projektevaluation / Konsequenzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ausführlicher Auditbericht (inkl. Massnahmenkatalog) des externen Audit-Unternehmens</li> <li>▪ Auftrag zur Definition der IT-Strategie der Klinik Sonnenhalde AG</li> <li>▪ Auftrag zur Vorbereitung und Durchführung der IT-Standardisierung im Jahr 2010</li> </ul>	
Weiterführende Unterlagen	keine	

# F

## Schlusswort und Ausblick

### Auskunft

Weitere Auskünfte erteilen Ihnen gerne unsere Mitarbeitenden oder sind im Internet abrufbar:

[www.sonnenhalde.ch](http://www.sonnenhalde.ch)

Für Fragen zum stationären Aufenthalt:

Tel +41 61 645 46 15

[linik@sonnenhalde.ch](mailto:linik@sonnenhalde.ch)

Für Fragen zur Tagesklinik:

Tel +41 61 645 48 60

[tagesklinik@sonnenhalde.ch](mailto:tagesklinik@sonnenhalde.ch)

Für Fragen zum Ambulatorium:

Tel +41 61 645 46 40

[ambulant@sonnenhalde.ch](mailto:ambulant@sonnenhalde.ch)

## Herausgeber / Lesehilfe



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ  
LES HÔPITAUX DE SUISSE  
GLI OSPEDALI SVIZZERI

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

© H+ Die Spitäler der Schweiz 2010

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



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

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

→ [www.hplusqualite.ch](http://www.hplusqualite.ch) → Spital-Qualitätsbericht

→ [www.hplusqualite.ch](http://www.hplusqualite.ch) → H+ Branchenbericht Qualität

## Beteiligte Kantone / Gremien



Die Berichtsvorlage zu diesem Qualitätsbericht wurde in Zusammenarbeit mit der Steuerungsgruppe von QABE (**Q**ualitätsentwicklung in der **A**kutver-sorgung bei Spitälern im Kanton **B**ern) erarbeitet. Im Handbuch H+qualität<sup>®</sup> wird das Kantonswappen dort stellvertretend für QABE verwendet, wo der Kanton die Dokumentation vorschreibt.

Siehe auch

<http://www.gef.be.ch/gef/de/index/gesundheits/gesundheits/spitalversorgung/spitaeler/qualitaet.html>  
voir également

<http://www.gef.be.ch/gef/fr/index/gesundheits/gesundheits/spitalversorgung/spitaeler/qualitaet.html>



Der Kanton Basel-Stadt hat sich mit H+ Die Spitäler der Schweiz verständigt. Die Leistungserbringer im Kanton Basel-Stadt sind im Rahmen von QuBA (**Q**ualitätsmonitoring **B**asel-Stadt) verpflichtet, die im Handbuch H+qualität<sup>®</sup> mit dem Kantonswappen gekennzeichneten Module auszufüllen. Langzeiteinrichtungen im Kanton Basel-Stadt sind von dieser Regelung nicht betroffen.

Siehe auch <http://www.gesundheitsversorgung.bs.ch/ueber-uns/abteilung-lep/quba.html>

## Partner



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

Siehe auch <http://www.anq.ch>