



Privatlinik Wyss

*Engagiert Innovativ Wegweisend*

# Qualitätsbericht 2012 der Privatlinik Wyss AG

Privatlinik Wyss AG  
Fellenbergstrasse 34  
3053 Münchenbuchsee  
Tel. 031 868 33 33  
Fax 031 868 34 00

<http://www.privatlinik-wyss.ch/>

THE SWISS  
LEADING   
HOSPITALS  
Best in class.



# Inhaltsverzeichnis

|          |  |    |
|----------|--|----|
| <b>A</b> | Einleitung.....  | 1  |
| <b>B</b> | Qualitätsstrategie.....  | 2  |
| B1       | Qualitätsstrategie und -ziele .....                            | 2  |
| B2       | Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2012 ..... | 2  |
| B3       | Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2012 .....            | 2  |
| B4       | Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren .....             | 2  |
| B5       | Organisation des Qualitätsmanagements.....                     | 3  |
| B6       | Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement .....    | 3  |
| <b>C</b> | Betriebliche Kennzahlen und Angebot .....                      | 4  |
| C1       | Angebotsübersicht .....  | 4  |
| C3       | Kennzahlen Psychiatrie 2012 .....                              | 6  |
| <b>D</b> | Zufriedenheitsmessungen .....                                  | 7  |
| D1       | Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit .....                    | 7  |
| D2       | Angehörigenzufriedenheit .....                                 | 9  |
| D3       | Mitarbeiterzufriedenheit .....                                 | 10 |
| D4       | Zuweiserzufriedenheit.....                                     | 11 |
| <b>E</b> | ANQ-Indikatoren.....   | 12 |
| E2       | ANQ-Indikatoren Psychiatrie.....                               | 12 |
| E2-1     | Symptombelastung mittels HoNOSAdults.....                      | 13 |
| E2-2     | Symptombelastung mittels BSCL.....                             | 14 |
| E2-3     | Freiheitsbeschränkende Massnahmen mittels EFM.....             | 14 |
| <b>F</b> | Weitere Qualitätsmessungen im Berichtsjahr 2012 .....          | 15 |
| F6       | Weitere Messthemen .....                                       | 15 |
| <b>H</b> | Verbesserungsaktivitäten und -projekte .....                   | 17 |
| H1       | Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards .....      | 17 |
| H2       | Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte 2012.....     | 17 |
| <b>I</b> | Schlusswort und Ausblick.....                                  | 19 |
| <b>J</b> | Anhänge.....   | 20 |

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.

**Die Privatklinik Wyss AG**

Mit Gründungsjahr 1845 ist die Privatklinik Wyss die älteste psychiatrische Privatklinik der Schweiz und in sechster Generation im Privatbesitz der Gründerfamilie. Sie ist als erste psychiatrische Klinik Mitglied der Swiss Leading Hospitals geworden und erhielt 2012 einen Leistungsauftrag des Kantons Bern.

Das breite Spektrum an Angeboten ermöglicht eine integrierte psychiatrisch-psychotherapeutische Behandlung, die auf die Bedürfnisse des Einzelnen abgestimmt ist. Die Behandlungsschwerpunkte umfassen u.a. affektive Störungen, Angst- und Zwangsstörungen, Alkohol- und Medikamentenabhängigkeit, Burnout und Psychoonkologie. Zusätzlich zu den 91 Betten erlauben zwei Tageskliniken und zwei ambulante Dienste (in Bern bzw. Biel) eine optimale Behandlungskontinuität.

**Das Qualitätsmanagement der Privatklinik Wyss AG**

Im Jahr 1996 hat die Klinik gemeinsam mit der Universität Neuenburg ein umfassendes partizipatives Produktivitätsmanagement (PPM) mit vielen Qualitätsmessgrössen aufgebaut. Sie zählt zu den Gründungsmitgliedern der Benchmarkgruppe zur Messung der Patientenzufriedenheit (MüPF), die heute zwölf psychiatrische Kliniken umfasst.

Die Privatklinik Wyss hat sich vor über zehn Jahren für ein Q-System nach dem EFQM-Modell (European Foundation of Quality) entschieden. 2012 erfolgte die vierte Begutachtung durch externe Assessoren anhand einer ausführlichen Selbstanalyse und eines zweitägigen Vor-Ort-Besuchs (u.a. mit verschiedenen Mitarbeitenden-Interviews). Die Klinik beteiligte sich am ANQ-Pilotprojekt, hat aber bereits in dessen Vorfeld ab 2007 verschieden skalierte Ergebnismessungen eingeführt, u.a. auch als Pilotklinik im Projekt KIQ. Als erste psychiatrische Klinik in der Schweiz hat sie das Umweltmanagementsystem nach ISO 14001 zertifizieren lassen und im Jahr 2012 eine erfolgreiche Re-Zertifizierung erreicht. Damit arbeitet sie kontinuierlich an der Optimierung umweltrelevanter Prozesse und minimiert Umweltbelastungen wo immer dies möglich und sinnvoll ist. Die Privatklinik Wyss beteiligt sich als Pilotklinik am Projekt TARPSY im Auftrag der SwissDRG an der Erarbeitung eines leistungsorientierten Tarifsystems für die stationäre Psychiatrie.

# B

## Qualitätsstrategie

### B1 Qualitätsstrategie und -ziele

Das Qualitätsmanagement orientiert sich am Fokus der Business Excellence nach dem EFQM-Modell, ergänzt durch die Vorgaben des SLH-Labels, ausgerichtet auf die Vision einer führenden psychiatrischen Privatklinik, welche eine spezialisierte stationäre Behandlung mit hoher zwischenmenschlicher Betreuungsqualität bietet. Entsprechend ihrer Mission richtet die Privatklinik Wyss ihre Dienstleistung primär auf die stationäre Behandlung von Zusatzversicherten und Grundversicherten, die Ausbildung von Lernenden in Gesundheitsberufen und eine Positionierung als erfolgreiche und innovative Unternehmung. Zu ihren wesentlichen strategischen Zielen zählen u.a. der aktive Einbezug der Patienten, die Zufriedenheit der Zuweiser, Partnerschaften mit Kostenträgern, Schwerpunktbildung durch Priorisierung, Spezialisierung und Optimierung von Behandlungsprozessen, eine Führungskultur von Kooperation und Partizipation, zukunftsorientiertes Management von Finanzen und Infrastruktur.

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

### B2 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2012

- EFQM-Assessment mit externen Assessoren
- Implementierung der ANQ-Ergebnismessungen
- Studie zur Evaluation der bestmöglichen Arealnutzung
- Bautechnische Anpassungen zur Umsetzung ISO 14001 Umweltmanagement

### B3 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2012

- Kosteneinsparungen und verbesserte Prozesse durch gezieltes Lieferantenmanagement
- Bestätigung der seit vier Jahren guten Outcome-Ergebnisse
- Weiterhin hohe Zufriedenheit mit Behandlung/Betreuung
- Weiterhin hohe Zufriedenheit mit den Leistungen der Hotellerie
- Zulassung als Weiterbildungsstätte FMH

### B4 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- SLH-Re-Zertifizierung
- internationale EFQM-Anerkennung
- Zertifizierung REKOLE nach H+
- Jährliche Umweltaudits
- Einführung KIS
- konsequente Strategie-Entwicklung und Umsetzung
- Überarbeitung des Prozessmanagementsystems
- Überarbeitung des PPM-Messsystems

## B5 Organisation des Qualitätsmanagements

|  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/>   | Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten.  |
| <input type="checkbox"/>   | Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.                    |
| <input type="checkbox"/>   | Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.                   |
| <input checked="" type="checkbox"/>  | Andere Organisationsform: Stabsstellen der Ärztlichen Direktion (bzw. der Direktion Dienste und Betriebe) |
| Für obige Qualitätseinheit stehen insgesamt 90 Stellenprozent zur Verfügung. |   |

## B6 Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

| Titel, Vorname, NAME | Telefon (direkt) | E-Mail                              | Stellung / Tätigkeitsgebiet                       |
|----------------------|------------------|-------------------------------------|---|
| Lisa Bachofen        | 031 868 36 35    | l.bachofen@privatklinik-wyss.ch     | Qualitätsverantwortliche                          |
| Fritz Boss           | 031 868 36 88    | f.boss@privatklinik-wyss.ch         | Umweltschutzbeauftragter                          |
| Kaspar Kellenberger  | 031 868 33 89    | k.kellenberger@privatklinik-wyss.ch | ANQ-Vertreter, Verantwortlicher Outcome-Messungen |
| Thomas Kristbauer    | 031 868 33 31    | t.kristbauer@privatklinik-wyss.ch   | SIBE – Sicherheitsbeauftragter                    |



## 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:

r: [www.spitalinformation.ch](http://www.spitalinformation.ch) → Spitalsuche → Regionale Suche → Klinikname → Privatlinik Wyss AG → Kapitel „Leistungen“.

| Spitalgruppe                        |   |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Wir sind eine Spital- /Klinikgruppe mit folgenden Standorten:<br><br>Klinik (86 Betten) in Münchenbuchsee<br>Tagesklinik und Strukturklinik in Münchenbuchsee<br>zwei ambulante Dienste in Bern bzw. Biel |

### C1 Angebotsübersicht

| Angebotene medizinische Fachgebiete | An den Standorten          | Zusammenarbeit im Versorgungsnetz (mit anderen Spitälern / Institutionen, Belegärzten etc.)   |
|-------------------------------------|----------------------------|---|
| Psychiatrie und Psychotherapie      | Münchenbuchsee, Bern, Biel | Kliniken Sonnenhof und Engeried, Lindenhof Bern<br>Hirslanden Salem-Spital Bern<br>Spitalnetz Bern Ziegler und Tiefenau<br>Klinik Linde Biel<br>City Notfall Bern |

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                                    | Münchenbuchsee             |   |
| Ernährungsberatung                              | Münchenbuchsee, Bern       | Hirslanden Salem-Spital Bern  |
| Neuropsychologie                                | Münchenbuchsee             |   |
| Physiotherapie                                  | Münchenbuchsee             |   |
| Psychotherapie                                  | Münchenbuchsee, Bern, Biel |   |
| Psychoonkologie                                 | Münchenbuchsee, Bern       | Klinik Engeried   |
| Ambulante Psychiatrie/ Psychotherapie           | Münchenbuchsee, Bern, Biel |   |
| Mutter-Kind-Versorgung                          | Münchenbuchsee             |   |
| Konsiliar- und Liaisondienste                   | Münchenbuchsee, Bern, Biel | Klinik Sonnenhof und Engeried Bern, City Notfall Bern, Hirslandenkliniken: Salem, Beau-Site und Permanance, Privatlinik Linde |
| Psychoonkologische Beratung                     | Münchenbuchsee, Bern       | Spital Engeried Bern  |
| Psychologische Abklärung von Bariatrieingriffen | Münchenbuchsee, Bern       | Spital Tiefenau Bern  |

| <b>Angebote Gruppentherapie</b>                           | <b>An den Standorten</b>        | <b>stationär</b> | <b>ambulant und teilstationär</b> |
|---|---------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| Gruppenangebot Abhängigkeitserkrankungen                  | Münchenbuchsee                  | x                |                                   |
| Gruppenangebot psychische Erkrankungen im Alter           | Münchenbuchsee, Bern            | x                | x                                 |
| Gruppenangebot Angst und Zwangserkrankungen               | Münchenbuchsee, Bern            | x                | x                                 |
| Gruppenangebot Angst bei Krebserkrankungen                | Bern                            | x                | x                                 |
| Gruppenangebot Burnout                                    | Münchenbuchsee                  | x                |                                   |
| Gruppenangebot Essstörungen, Adipositasseminar            | Spital Tiefenau, Münchenbuchsee | x                |                                   |
| Gruppenangebot Selbstsicherheit                           | Bern                            |                  | x                                 |
| Gesprächstherapie zur Förderung der emotionalen Kompetenz | Münchenbuchsee, Biel, Bern      | x                | x                                 |
| <b>Angebote therapeutische Ateliers</b>                   | <b>An den Standorten</b>        | <b>stationär</b> | <b>teilstationär</b>              |
| Holzatelier   | Münchenbuchsee                  | x                | x                                 |
| Steinatelier  | Münchenbuchsee                  | x                | x                                 |
| Gestaltungsatelier  | Münchenbuchsee                  | x                | x                                 |
| Töpferei-Atelier  | Münchenbuchsee                  | x                | x                                 |
| Maltherapie   | Münchenbuchsee                  | x                | x                                 |
| Kunsttherapie   | Münchenbuchsee                  | x                | x                                 |
| Musiktherapie   | Münchenbuchsee                  | x                | x                                 |
| Tiergestützte Erlebnistherapie                            | Münchenbuchsee                  | x                | x                                 |
| <b>Weitere therapeutische Angebote</b>                    | <b>An den Standorten</b>        | <b>stationär</b> | <b>teilstationär</b>              |
| Körpertherapie  | Münchenbuchsee                  | x                | x                                 |
| Physiotherapie  | Münchenbuchsee                  | x                | x                                 |
| Ohrakupunktur   | Münchenbuchsee                  | x                |                                   |
| MTT medizinische Trainingstherapie                        | Münchenbuchsee                  | x                | x                                 |
| Progressive Muskelentspannung nach Jacobsen               | Münchenbuchsee                  | x                | x                                 |
| Ohrakupunktur   | Münchenbuchsee                  | x                |                                   |
| <b>Weitere unterstützende Angebote</b>                    | <b>An den Standorten</b>        | <b>stationär</b> | <b>teilstationär</b>              |
| Sozialberatung  | Münchenbuchsee                  | x                | x                                 |
| Ernährungsberatung  | Münchenbuchsee                  | x                | x                                 |
| Freizeitgestaltung  | Münchenbuchsee                  | x                |                                   |
| Einbezug Angehöriger                                      | Münchenbuchsee                  | x                | x                                 |
| Firmensupport und öffentliche Vorträge                    | Münchenbuchsee                  |                  | x                                 |

### C3 Kennzahlen Psychiatrie 2012

| Kennzahlen ambulant   |   |                                    |   |                      |
|---|---|------------------------------------|---|----------------------|
|   | Anzahl durchgeführte Behandlungen (Fälle) | Anzahl angebotene Betreuungsplätze | durchschnittliche Behandlungsdauer in Tagen | geleistete Pflgetage |
| ambulant  | 1407                                      | ---                                | ---   | ---                  |
| Psychotherapie-tagesklinik  | 67  | 12                                 | 37.9  | 2536                 |
| Strukturtagesklinik   | 162                                       | 60                                 | 13.9  | 2249                 |
| Kennzahlen stationär  |   |                                    |   |                      |
|   | verfügbare Betten                         | Anzahl behandelter Patienten       | durchschnittliche Aufenthaltsdauer in Tagen | geleistete Pflgetage |
| stationär   | 86  | 578                                | 49.5  | 29'965               |
| Fürsorgerische Unterbringung bei Eintritt (unfreiwilliger Eintritt) | -   |                                    |   |                      |

| Hauptaustrittsdiagnose |  |                  |             |
|------------------------|--|------------------|-------------|
| ICD-Nr.                | Diagnose   | Anzahl Patienten | In Prozent  |
| F0                     | Organische, einschliesslich symptomatischer psychischer Störungen                |                  |             |
| F1                     | Psychische Störungen und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen        | 49               | 8%          |
| F2                     | Schizophrenie, schizotype und wahnhafte Störungen                                | 21               | 4%          |
| F3                     | Affektive Störungen  | 395              | 68%         |
| F4                     | Neurotische Störungen, Belastungs- und somatoforme Störung                       | 95               | 16%         |
| F5                     | Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen                             |                  |             |
| F6                     | Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen   |                  |             |
| F7                     | Intelligenzminderung   |                  |             |
| F8                     | Entwicklungsstörungen  |                  |             |
| F9                     | Verhaltensstörungen und emotionale Störung mit Beginn in der Kindheit und Jugend |                  |             |
|                        | Nicht zugeordnet   | 18               | 4%          |
|                        | <b>Total</b>   | <b>578</b>       | <b>100%</b> |

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 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"/>  | <b>Nein</b> , unser Betrieb <b>misst nicht</b> die Patientenzufriedenheit.                      | Begründung:   |   |
| <input checked="" type="checkbox"/>   | <b>Ja</b> , unser Betrieb <b>misst</b> die Patientenzufriedenheit.                              |   |   |
| <input type="checkbox"/>  | Im <b>Berichtsjahr 2012</b> wurde allerdings <b>keine Messung</b> durchgeführt.                 | <b>Die letzte Messung erfolgte im Jahr:</b> 2010  | <b>Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr:</b> 2013   |
| <input checked="" type="checkbox"/>   | Ja. Im <b>Berichtsjahr 2012</b> wurde eine Messung durchgeführt.                                |   |   |
| An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Befragung durchgeführt? |   |   |   |
| <input type="checkbox"/>  | Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →  | <input checked="" type="checkbox"/>   | ...nur an folgenden Standorten: Bern, Biel, Münchenbuchsee  |
| <input type="checkbox"/>  | In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →                                      | <input checked="" type="checkbox"/>   | ...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen: <b>Ambulante und teilstationäre Patienten</b> |
| Messergebnisse der letzten Befragung MüPF ambulant 2012                               |   |   |   |
|   | Zufriedenheits-Wert<br>%-Anteil Werte 6 und höher auf einer 7-Punkte-Likert-Skala               | Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen<br>betrifft zusammengefasste Items mit Benchmark   |   |
| Guter, rascher Beginn   | 90,3%   | alle MüPF-Kliniken 88,5% ambulant 2012  |   |
| Wenig Unterbrüche   | 76,7%   | alle MüPF-Kliniken:71,6% ambulant 2012  |   |
| Vertrauen   | 93%   | alle MüPF-Kliniken 89,7% ambulant 2012  |   |
| Behandlungsaspekte  | 82,6%   | alle MüPF-Kliniken 80,3% ambulant 2012  |   |
| Erfolgskriterien  | 87.1%   | alle MüPF-Kliniken 83,4% ambulant 2012  |   |
|   |   | Im Vergleich mit allen MüPF-Kliniken erhielt die Privatklinik Wyss in verschiedenen Kriterien die höchsten Zufriedenheits-Werte. z.B. Frage 21 „Ich bin insgesamt mit meiner Behandlung zufrieden“ sowie Frage 22 „Ich würde dieses Behandlungsangebot weiterempfehlen“ aufgeführt. |   |
| <input type="checkbox"/>  | Die Messung ist <b>noch nicht abgeschlossen</b> . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.          |   |   |
| <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 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                                    | MüPF - Münsterlinger Fragebogen zur Patientenzufriedenheit | Name des Messinstitutes |  |
| <input type="checkbox"/> PEQ  |  |  |                         |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> MüPF(-27)   |  |  |                         |  |
| <input type="checkbox"/> POC(-18)   |  |  |                         |  |
| <input type="checkbox"/> PZ Benchmark   |  |  |                         |  |
| <input type="checkbox"/> eigenes, internes Instrument                                     |  |  |                         |  |
| Beschreibung des Instrumentes   |  |  |                         |  |
| Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten  | Einschlusskriterien                                      | alle Patienten   |                         |  |
|   | Ausschlusskriterien                                      | Keine  |                         |  |
| Anzahl vollständige und valide Fragebogen   |  | 159 MüPF ambulant, teilstationär                           |                         |  |
| Rücklauf in Prozenten   |  | 33,9%  | Erinnerungsschreiben?   | <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" 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.

### Stationäre Befragung 2010

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

| Messergebnisse der letzten Befragung MüPFstationär im Jahr 2010   |   |   |
|---|---|---|
|   | Zufriedenheits-Wert<br>%-Anteil Werte 6 und höher auf einer 7-Punkte-Likert-Skala | Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen  |
| <b>Gesamter Betrieb</b>   | <b>86.7 %</b>   | alle MüPF-Kliniken: 81%   |
| Information   | 72.4%   | alle MüPF-Kliniken: 73.5 %  |
| Therapeuten   | 86.6%   | alle MüPF-Kliniken: 83.52 %   |
| Behandlung - Therapie   | 79.5%   | alle MüPF-Kliniken: 77.8 %  |
| Respektvolle Behandlung   | 93.6%   | alle MüPF-Kliniken: 88.6%.  |
| Atmosphäre  | 87.7%   | Eigene Zusatzfrage MüPF   |
| Infrastruktur   | 85.9%   | alle MüPF-Kliniken: 79.9 %<br>einschliesslich Hotellerie-Leistungen und Bewegungsfreiheit |
| <input type="checkbox"/> Die Messung ist <b>noch nicht abgeschlossen</b> . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.                     |   |   |
| <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 das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Mecon<br><input type="checkbox"/> Picker<br><input type="checkbox"/> PEQ<br><input checked="" type="checkbox"/> MüPF(-27)<br><input type="checkbox"/> POC(-18)<br><input type="checkbox"/> PZ Benchmark | <input checked="" type="checkbox"/> Anderes externes Messinstrument |   |  |
|  | Name des Instrumentes   | MüPF - Münsterlinger Fragebogen zur Patientenzufriedenheit  | Name des Messinstitutes<br>Universität Neuchâtel   |
| <input checked="" type="checkbox"/> eigenes, internes Instrument   |   |   |  |
| Beschreibung des Instrumentes  |   | Die zahlreichen, für gezieltere Messungen in umschriebenen Bereichen vorgesehenen Fragebögen des PPM (Partizipatives Produktivitätsmanagement) kommen regelmässig zur Anwendung. Das PPM wurde 1996 in Zusammenarbeit mit der Universität Neuchâtel entwickelt und implementiert. |  |
| Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten   | Einschlusskriterien   | alle Patienten  |  |
|  | Ausschlusskriterien   | Keine   |  |
| Anzahl vollständige und valide Fragebogen  |   | 144 MüPF  |  |
| Rücklauf in Prozenten  |   | 57,4%   | Erinnerungsschreiben? <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/> Ja |

| Hat ihr Betrieb ein Beschwerdemanagement oder eine Patienten-Ombudsstelle? |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/>   | <b>Nein</b> , unser Betrieb <b>hat kein</b> Beschwerdemanagement / keine Ombudsstelle.  |
| <input checked="" type="checkbox"/>  | <b>Ja</b> , unser Betrieb <b>hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle</b> .   |
| Bezeichnung der Stelle   | Beschwerdemanagement  |
| Name der Ansprechperson  | Susan Fischer, Lisa Bachofen,   |
| Funktion   | Verantwortliche Qualität, Leiterin Pflegeentwicklung  |
| Erreichbarkeit (Telefon, Mail, Zeiten)                                     | Tel. +41 (0) 31 868 33 33<br>s.fischer@privatklinik-wyss.ch<br>l.bachofen@privatklinik-wyss.ch in Stellvertretung   |
| Bemerkungen  | Verbesserungsvorschläge werden an die Prozessverantwortlichen weitergeleitet und können über diese Verbesserungsaktivitäten oder Projekte auslösen. Die Patienten werden mündlich oder schriftlich kontaktiert. |

## D2 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"/>                    | <b>Nein</b> , unser Betrieb <b>misst nicht</b> die Angehörigenzufriedenheit.  |
| <input type="checkbox"/>                               | <b>Ja</b> , unser Betrieb <b>misst</b> die Angehörigenzufriedenheit.  |
| <input type="checkbox"/>                               | <b>Im Berichtsjahr 2012</b> wurde allerdings <b>keine Messung</b> durchgeführt. <span style="float: right;"><b>Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr:</b></span> |
| <input type="checkbox"/>                               | Ja. Im <b>Berichtsjahr 2012</b> wurde eine Messung durchgeführt.  |

### D3 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.     |  | Begründung:   |
| <input checked="" type="checkbox"/>                    | Ja, unser Betrieb <b>misst</b> die Mitarbeiterzufriedenheit.             |  |   |
| <input checked="" type="checkbox"/>                    | Im Berichtsjahr 2012 wurde allerdings <b>keine Messung</b> durchgeführt. | <b>Die letzte Messung erfolgte im Jahr:</b> 2011 | <b>Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr:</b> 2014 |
| <input type="checkbox"/>                               | Ja. Im <b>Berichtsjahr 2012</b> 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           |   |  |
|--|---|--|
|  | <b>Zufriedenheits- Wert</b><br>%Anteil Werte 6 und höher auf einer 7-Punkte-Likert-Skala  |  |
| <b>Insgesamt</b>                               | <b>69.9%</b>  | Generelle Arbeitszufriedenheit stabil-positiv<br>emotionale Verbundenheit hoch, gutes soziales Klima (relativ niedrige soziale Stressoren, hohe teambezogene gemeinsame Ziele und Leistungsbereitschaft, gute Vorgesetztenbeziehungen) |
| Resultate                                      | Ergebnisse  | Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen   |
| Emotionale Verbundenheit                       | 59.7% (5,6 und 7 auf 7-Punkt-Likert-Skala)  | Ausserordentliche und hohe persönliche Verbundenheit   |
| Vorgesetzte und Kollegen                       | 80%   | Zufriedenheitswert   |
| Arbeitsbedingungen                             | 74.3%   | Zufriedenheitswert   |
| Sozialer Stress                                | 23.7%   | relativ stressarmes Arbeitsfeld (u.a. hinsichtlich Arbeitsdruck, Unterbrüche, Fairness)  |
| Zeit- und Handlungsspielraum                   | 45.8%   | mit allerdings beträchtlichen Unterschieden zwischen verschiedenen Bereichen   |
| Mitarbeiterorientierung der Leitung/Strukturen | 54.7%   | u.a. Vereinbarkeit von Beruf und Familie, Anerkennung und Rückmeldungen  |
| <input type="checkbox"/>                       | Die Messung ist <b>noch nicht abgeschlossen</b> . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.  |  |
| <input checked="" type="checkbox"/>            | Der Betrieb <b>verzichtet auf die detaillierte Publikation</b> der Ergebnisse.<br>Begründung: FAST wird ersetzt mit benchmarkfähigem Tool |  |
| <input type="checkbox"/>                       | Die <b>Messergebnisse</b> werden mit jenen von anderen Spitälern <b>verglichen</b> (Benchmark).   |  |

| Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/>   | Externes Messinstrument   |
| Name des Instrumentes   | FAST  |
| Name des Messinstitutes   | Universität Neuchâtel   |
| <input checked="" type="checkbox"/>   | eigenes, internes Instrument – wurde von der Privatklinik Wyss 1997 zusammen mit der Universität Neuchâtel entwickelt |
| Beschreibung des Instrumentes   | Zusätzliche Fragebogen stammen aus dem PPM (siehe D1-1)   |

| Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv |                     |                                 |                       |  |
|--|---------------------|---------------------------------|-----------------------|--|
| Gesamtheit der zu untersuchenden Mitarbeiter                           | Einschlusskriterien | Ab Anstellungsgrad von 10%      |                       |  |
|  | Ausschlusskriterien | Weniger als 10% Anstellungsgrad |                       |  |
| Anzahl vollständige und valide Fragebogen                              |                     | 144                             |                       |  |
| Rücklauf in Prozenten  |                     | 61%                             | Erinnerungsschreiben? | <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/> Ja |

| Verbesserungsaktivitäten          |                                      |               |  |
|-----------------------------------|--------------------------------------|---------------|--|
| Titel                             | Ziel                                 | Bereich       | Laufzeit                                     |
| Projekte im Gesundheitsmanagement | Stressreduktion auch psychischer Art | Ganze Klinik  | Schulung Altersvorsorge, Wandertag 2012-2013 |
| Partnerschaften pflegen           | Erweiterte Kundenorientierung        | Verwaltung    | Jan. bis Dez. 2012                           |
| OE-Massnahmen                     | Weiterbildungen und Events           | Alle Bereiche | regelmässig                                  |

#### D4 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"/>                            | <b>Nein</b> , unser Betrieb <b>misst nicht</b> die Zuweiserzufriedenheit.  |   | Begründung: Einzelpraxen haben zu wenig Kapazitäten für Rückmeldungen. |  |
| <input checked="" type="checkbox"/>                 | <b>Ja</b> , unser Betrieb <b>misst</b> die Zuweiserzufriedenheit.  |   |  |  |
| <input checked="" type="checkbox"/>                 | <b>Im Berichtsjahr 2012</b> wurde allerdings <b>keine Messung</b> durchgeführt.  | <b>Die letzte Messung erfolgte im Jahr:</b> | 2007   | <b>Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr:</b> |
| <input type="checkbox"/>                            | Ja. Im <b>Berichtsjahr 2012</b> wurde eine Messung durchgeführt.   |   |  |  |
| Hinweis: Resultate Amslerbefragung 2010             | externe Befragung betreffend verschiedener psychiatrischer Kliniken im Kanton Bern<br><i>Privatklinik Wyss erhält generell die Noten: gut bis sehr gut:</i><br>Informationen: 92% gut<br>Behandlung: 100% gut<br>Als kritischer Punkt ergibt sich die Verfügbarkeit freier Betten, welche von fast 90% als höchstens mittelmässig befriedigend beurteilt wird. |   |  |  |



## 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.

Am 1. Juli 2012 starteten die nationalen Qualitätsmessungen in den psychiatrischen Kliniken. Für die Typologie Rehabilitation hat der ANQ im Jahr 2012 noch keine spezifischen Qualitätsindikatoren empfohlen.

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

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.

### E2 ANQ-Indikatoren Psychiatrie

Am 1. Juli 2012 starteten die nationalen Qualitätsmessungen in den psychiatrischen Kliniken. Die ANQ-Messvorgaben gelten für alle Bereiche der stationären Versorgung (inkl. psychiatrischer Abteilungen eines akutsomatischen Spitals, Psychosomatik, spezialisierte Suchtkliniken und Gerontopsychiatrie), nicht jedoch für Tageskliniken und ambulante Angebote.

Für die Kinder- und Jugendpsychiatrie hat der ANQ im Jahr 2012 noch keine spezifischen Qualitätsmessungen empfohlen.

| Messbeteiligung   |  |                                     |                          |
|---|--|-------------------------------------|--------------------------|
| Der Messplan 2012 des ANQs beinhaltet folgende Qualitätsmessungen und -auswertungen für die stationäre Psychiatrie: | Unser Betrieb nahm an folgenden Messthemen teil: |                                     |                          |
|   | Ja   | Nein                                | Dispens                  |
| Messung der Symptombelastung mittels HoNOSAdults  | <input checked="" type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| Messung der Symptombelastung mittels BSCL   | <input checked="" type="checkbox"/>              | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
| Erhebung der Freiheitsbeschränkenden Massnahmen mittels EFM   | <input type="checkbox"/>                         | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Bemerkung   |  |                                     |                          |

| Informationen für das Fachpublikum |  |
|------------------------------------|--|
| Auswertungsinstanz                 | Evaluation Research Institute der Universitären Psychiatrischen Klinik (UPK) Basel |

Erläuterung zu den einzelnen Messungen finden Sie in den nachfolgenden Kapiteln oder auf der Website des ANQs: [www.anq.ch/psychiatrie](http://www.anq.ch/psychiatrie)

## E2-1 Symptombelastung mittels HoNOSAdults

HoNOSAdults (Health of the Nation Outcome Scales) misst die Veränderung der Symptombelastung (im ANQ als Delta zwischen Ein- und Austritt). Mit dem HoNOS wird das Gesamtbild der Situation eines Patienten mittels 12 Items erhoben. Die Erhebung basiert auf der Befunderhebung der Fallführenden.

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

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Messthema</b>          | <b>Health of Nations Outcome Scales<br/>HoNOS</b>  |
| <b>Was wird gemessen?</b> | Standardisierter Fragebogen nach ANQ-Vorgaben zur Messung der Fallintensität bei Eintritt und Austritt |

| An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2012 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  |  |
|---|--|
| Der Gesamtbericht mit den Auswertungen wird zu gegebenem Zeitpunkt auf der ANQ Website veröffentlicht: <a href="http://www.anq.ch/psychiatrie">www.anq.ch/psychiatrie</a>   |  |
| Bemerkung zur Effektstärke  |  |
| Nach Cohen spricht man ab 0.5 von einem mittleren und ab 0.8 von einem hohen Effekt. Entsprechend können wir davon ausgehen, dass unsere Interventionen im Jahresdurchschnitt bezüglich der Depression (Hauptdiagnose in der PKW) ausserordentlich effektiv sind (ES= 0.96 (BDI) und ES= 1.27 (HoNOS)) und störungsspezifisch für die summierte gesamte Belastungsmessung immerhin im mittleren Bereich liegen (ES = 0.76 (BSI)). |  |

| Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2012 |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <input type="checkbox"/>   | Das Instrument wurde betriebsintern entwickelt.                         | Name des Instrumentes:                       | HoNOS Health of Nations Outcome Scales |
| <input checked="" type="checkbox"/>  | Das Instrument wurde von einer betriebsexternen Fachinstanz entwickelt. | Name des Anbieters / der Auswertungsinstanz: | Evaluation Research Unit der UPK Basel |

| Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv      |   |   |   |
|---|---|---|---|
| Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten                                  | Einschlusskriterien                               | Alle Patienten mit stationärem Aufenthalt |   |
|   | Ausschlusskriterien                               | keine                                     |   |
| Anzahl der tatsächlich untersuchten Patienten vom 01.07.2012 bis 31.12.2012 | Eintrittsmessungen, 197<br>Austrittsmessungen 197 | Anteil komplette Daten in Prozent         | 81,7 %<br>Eintritt<br>78,2%<br>Austritt |
| Bemerkung   |   |   |   |

## E2-2 Symptombelastung mittels BSCL

BSCL (Brief Symptom Checklist) misst die Veränderung der Symptombelastung (im ANQ als Delta zwischen Ein- und Austritt). Mit dem BSCL wird das Gesamtbild der Situation eines Patienten mittels 53 Items erhoben. Die Erhebung basiert auf der Eigensicht und Selbstwahrnehmung der Patienten.

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

| An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte 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   |  |  |   |
| Der Gesamtbericht mit den Auswertungen wird zum gegebenen Zeitpunkt auf der ANQ Website veröffentlicht: <a href="http://www.anq.ch/psychiatrie">www.anq.ch/psychiatrie</a> |  |  |   |
| Bemerkung  |  |  |   |
| Die Privatklinik Wyss verwendet den BSI seit 2008  |  |  |   |
| Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv   |  |  |   |
| Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten   | Einschlusskriterien  | Alle Patienten der Erwachsenenpsychiatrie  |   |
|  | Ausschlusskriterien  | Patienten mit mangelnden Deutschkenntnissen, Demenz, schwerer somatischer Beeinträchtigung, akuter Psychose, Ablehnung |   |
| Anzahl der untersuchten Patienten vom 01.07.2012 bis 31.12.2012  | 197 Eintrittsmessungen, 196 Austrittsmessungen   | Anteil komplette Daten in Prozent<br>48.7% Eintritt, 52% Austritt  |   |
| Bemerkung  | Auswertung (Gruppenvergleich) ergibt eine Effektstärke (cohens d ) von 0.76<br>betrifft BSI-Skala 10 (GSI) |  |   |

## E2-3 Freiheitsbeschränkende Massnahmen mittels EFM

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

Freiheitsbeschränkende Massnahmen sollen in der Psychiatrie selten und nur in gut begründeten Ausnahmefällen eingesetzt werden, nämlich dann, wenn durch die psychische Krankheit vom Patienten eine akute Selbst- oder Fremdgefährdung ausgeht. Die nationalen und kantonalen gesetzlichen Bestimmungen sind dabei **zwingend** zu berücksichtigen, insbesondere das neue Kinds- und Erwachsenenschutzgesetz sowie die diesbezüglichen kantonalen Einführungs- und Ausführungsbestimmungen. Überdies liegen der Erfassung von freiheitsbeschränkenden Massnahmen die ethischen Richtlinien der Schweizerischen Akademie der medizinischen Wissenschaften (SAMW) sowie die klinikinternen Richtlinien und Bestimmungen zugrunde. Weiterführende Informationen: [www.anq.ch/psychiatrie](http://www.anq.ch/psychiatrie)

| Messergebnisse  |
|---|
| Der Gesamtbericht mit den Auswertungen wird zu gegebenem Zeitpunkt auf der ANQ Website veröffentlicht: <a href="http://www.anq.ch/psychiatrie">www.anq.ch/psychiatrie</a> |
| Bemerkung   |
| <b>Die Privatklinik Wyss verfügt über keine geschlossene Abteilung oder entsprechende Einrichtungen für freiheitsbeschränkende Massnahmen</b>                             |



# Weitere Qualitätsmessungen im Berichtsjahr 2012

## F6 Weitere Messthemen

### BDI Messung der Beschwerden und Depressivität

| Messthema          | Beschwerden und Depressivität BDI  |
|--------------------|--|
| Was wird gemessen? | Ausmass der Depressivität bei Eintritt, Verlauf und Austritt – Selbstbeurteilung des Patienten |

| An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2012 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 BDI

| Messergebnisse                                    |
|---|
| Die Effektstärke liegt nach cohens d bei 0,96     |
| Bemerkung   |
| Die Privatklinik Wyss verwendet den BDI seit 2008 |

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/>            | Die Messung ist <b>noch nicht abgeschlossen</b> . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.                           |
| <input type="checkbox"/>            | Der <b>Betrieb 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 nicht öffentlich). |

| Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2012 |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <input type="checkbox"/>   | Das Instrument wurde betriebsintern entwickelt.                         | Name des Instrumentes:  |   |
| <input checked="" type="checkbox"/>  | Das Instrument wurde von einer betriebsexternen Fachinstanz entwickelt. | Name des Anbieters / der Auswertungsinanz:<br>Evaluation Research Unit der Universitäre Psychiatrische Kliniken UPK Basel | BDI - Becks Depression Inventory 1961 nach Aaron T. Beck, Selbstbewertungsbogen |

| Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv |  |   |                                |
|--|--|---|--------------------------------|
| Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten                             | Einschlusskriterien  | Alle Patienten mit stationärem Aufenthalt   |                                |
|  | Ausschlusskriterien  | Mangelnde Deutschkenntnisse, Demenz, schwere somatische Beeinträchtigung, akute Psychose, Ablehnung |                                |
| Anzahl der tatsächlich untersuchten Patienten                          | 465 Eintrittsmessungen, 400 Austrittsmessungen                                   | Anteil in Prozent   | 80.5% Eintritt, 69.2% Austritt |
| Bemerkung  | Auswertung (Gruppenvergleich ) ergibt eine hohe Effektstärke (cohens d) von 0,96 |   |                                |

## PPM

Unser **PPM** – Partizipatives Produktivitätsmanagement-System - wurde in Zusammenarbeit mit der Universität Neuchâtel entwickelt und ist seit 1997 grundlegendes Messsystem der Privatklinik Wyss. In enger Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden werden Kriterien für das massgeschneiderte Feedback erarbeitet. Im Jahr 2012 wurde die Patientenzufriedenheit mit den **Primärtherapeuten gemessen, mit dem Mutter-Kind-Angebot und die Nutzung des interdisziplinären Instruments der Subgruppen für Mitarbeitende.** Zudem beteiligen sich unsere Assistenzärzte an den **FMH-Messungen** zur Beurteilung der **Ausbildungsqualität** unserer Klinik.

| An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2012 die Messung durchgeführt? |  |                                     |   |
|---|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/>  | Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →         | <input checked="" type="checkbox"/> | ...nur an folgenden Standorten: Münchenbuchsee              |
| <input type="checkbox"/>  | In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... → | <input type="checkbox"/>            | ...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen: |

### Messergebnisse

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <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.<br>Diejenige der FMH sind öffentlich zugänglich.<br>Begründung: Das PPM dient internen Feedbackprozessen und ermöglicht rasche Prozessanpassungen |
| <input type="checkbox"/>            | Die <b>Messergebnisse</b> werden mit jenen von anderen Spitälern <b>verglichen</b> (Benchmark).   |

| Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2012 |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/>  | Das Instrument wurde betriebsintern entwickelt                          | Name des Instrumentes:                       | PPM Partizipatives Produktivitätsmanagement  |
| <input type="checkbox"/>   | Das Instrument wurde von einer betriebsexternen Fachinstanz entwickelt. | Name des Anbieters / der Auswertungsinstanz: | Privatklinik Wyss – gemeinsame Entwicklung mit Universität Neuchâtel nach Pritschard, Kleinbeck, Schmidt |

Die Einschluss- und Ausschlusskriterien richten sich nach dem jeweiligen Ziel der Befragung.



# Verbesserungsaktivitäten und -projekte

Die Inhalte aus diesem Kapitel sind auch unter [www.spitalinformation.ch](http://www.spitalinformation.ch) zu finden.

## H1 Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards

| Angewendete Norm           | Bereich, der mit der Norm / Standard arbeitet | Jahr der ersten Zertifizierung | Jahr der letzten Rezertifizierung | Bemerkungen  |
|----------------------------|---|--------------------------------|-----------------------------------|--|
| ISO 14001-2004             | Ganze Klinik                                  | 2009                           | 2012                              | jährliche Audits Umwelt                                    |
| Goût Mieux                 | Restaurant                                    | 2009                           | 2012                              | jährliche Audits   |
| Natur & Wirtschaft         | Park, Tierpark                                | 2006                           | 2010                              | Audits, Zertifizierung Label für naturnahe Arealgestaltung |
| EKAS-Richtlinien           | Arbeitssicherheit                             | 2009                           | 2009                              | Audits, Zertifizierung                                     |
| Swiss Leading Hospital SLH | Ganze Klinik                                  | 2005                           | 2009                              | drei- bis vierjährliche Audits, Zertifizierung             |
| EFQM-Bewertungen           | Ganze Klinik                                  | 2002                           | 2012                              | externe Assessments alle 3 Jahre                           |

## H2 Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte 2012

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)                     |
|---|--|----------------------|--|
| EFQM-Selbstanalyse und Bewertung durch externe Assessoren | Standortbestimmung – Feedback zu den bisherigen Bemühungen                         | ganze Klinik         | Gutachten vom 19. Dezember 2012            |
| Strategieplanung  | Strategiefindungsprozesse  | Klinikleitung        | Ab 2012                                    |
| Lancierung Kompetenzbereich Essstörungen                  | Angebotsausbau – Befriedigung der Nachfrage  | Ärztl. Psych. Dienst | Ab 2012                                    |
| Einführung Ohrakupunktur                                  | Unterstützung Genesungsprozess   | Pflegedienst         | Ab 2012                                    |
| OE Thema „Partnerschaften“                                | Umsetzung und Anwendung des EFQM-Gedankens   | Dienste und Betriebe | 2012                                       |
| Seitenwechsel   | Einblick in Abläufe der Wirtschaft   | ganze Klinik         | 2012 einige Tage                           |
| Lancierung PGA-Projekt                                    | Erweiterung der Behandlungskette   | ganze Klinik         | Ab 2012                                    |
| MAG   | Mitarbeitergespräche in allen Bereichen eingeführt                                 | Ganze Klinik         | jährlich                                   |
| Vorgesetztenbeurteilung                                   | Führungsentwicklung  | Pflegedienst         | laufend                                    |
| Gesundheitsmanagement                                     | Sicherheit für ältere Arbeitnehmende Generationen besser verstehen<br>Bike to Work | ganze Klinik         | Workshops und Event 1,5 Tage<br>jeden Juni |
| Sicherheitsmanagement                                     | Brandschutzsicherheit  | ganze Klinik         | Pflichtausbildung mind. 0,5                |

|   |  |                      |   |
|---|--|----------------------|---|
|   | am offenen Feuer   |                      | Tage  |
| CIRS, CIM-Projekt                                 | Prävention von Fehlern und Fast-Unfällen   | Ganze Klinik         | laufend   |
| Umweltmanagement ISO 14001                        | Reduktion der Heizkosten –<br>Sensibilisierung der Mitarbeiter + Patienten<br>Mobilitätskampagne | Ganze Klinik         | Kontinuierliches flächendeckendes Umrüsten auf Leuchtstoffbirnen etc. |
| Absenzenmanagement                                |  | Ganze Klinik         | laufend   |
| KIS-Projekt                                       | Evaluation und Einführung  | Ganze Klinik         | 2012-2014   |
| Pflegeassessment mit elektronischer Unterstützung | raschere und zielführende Erfassung individueller<br>Betreuungsbedürfnisse                       | Pflegedienst         | ab 2011   |
| Outcomemessungen nach ANQ                         |  | Ärztl. Psych. Dienst | laufend   |
| EKG-Prozess überarbeitet                          | Neulancierung 2012   | Pflegedienst         | 2012  |
| Machbarkeitsstudie Infrastruktur                  | Bessere Ausnutzung der betrieblichen Anlagen   | Ganze Klinik         | 2012  |
| Einbau Wasserenthärteranlagen                     | Umweltschutz und nachhaltige Anlagenbewirtschaftung  | Dienste und Betriebe | 2012  |
| Internes Kontroll System (IKS)                    | Risikokontrolle  | Dienste und Betriebe | laufend   |
| Öffentliche Vorträge und Filmpodien               | Öffentlichkeitsarbeit  | Ganze Klinik         | 11 Veranstaltungen 2012   |



## Schlusswort und Ausblick

2012 darf die Privatklinik Wyss auf ein weiteres erfolgreiches Jahr zurückblicken. Die EFQM-Bewertung durch externe Assessoren erreichte wiederum sehr guten Resultate und dient als willkommenes Feedback für weitere Entwicklungsmassnahmen und Projekte.

2012 trat die neue Spitalfinanzierung in Kraft und verlangt vermehrte Anpassungen im Bereich der kurzfristigen Krisenintervention, welche mit neuen Konzepten abgedeckt wurde. Gleichzeitig optimieren wir die Angebote und Leistungen im Bereich „stationäre Leistungen für Zusatzversicherte“, um hier weiterhin zu den führenden Anbietern zu zählen.

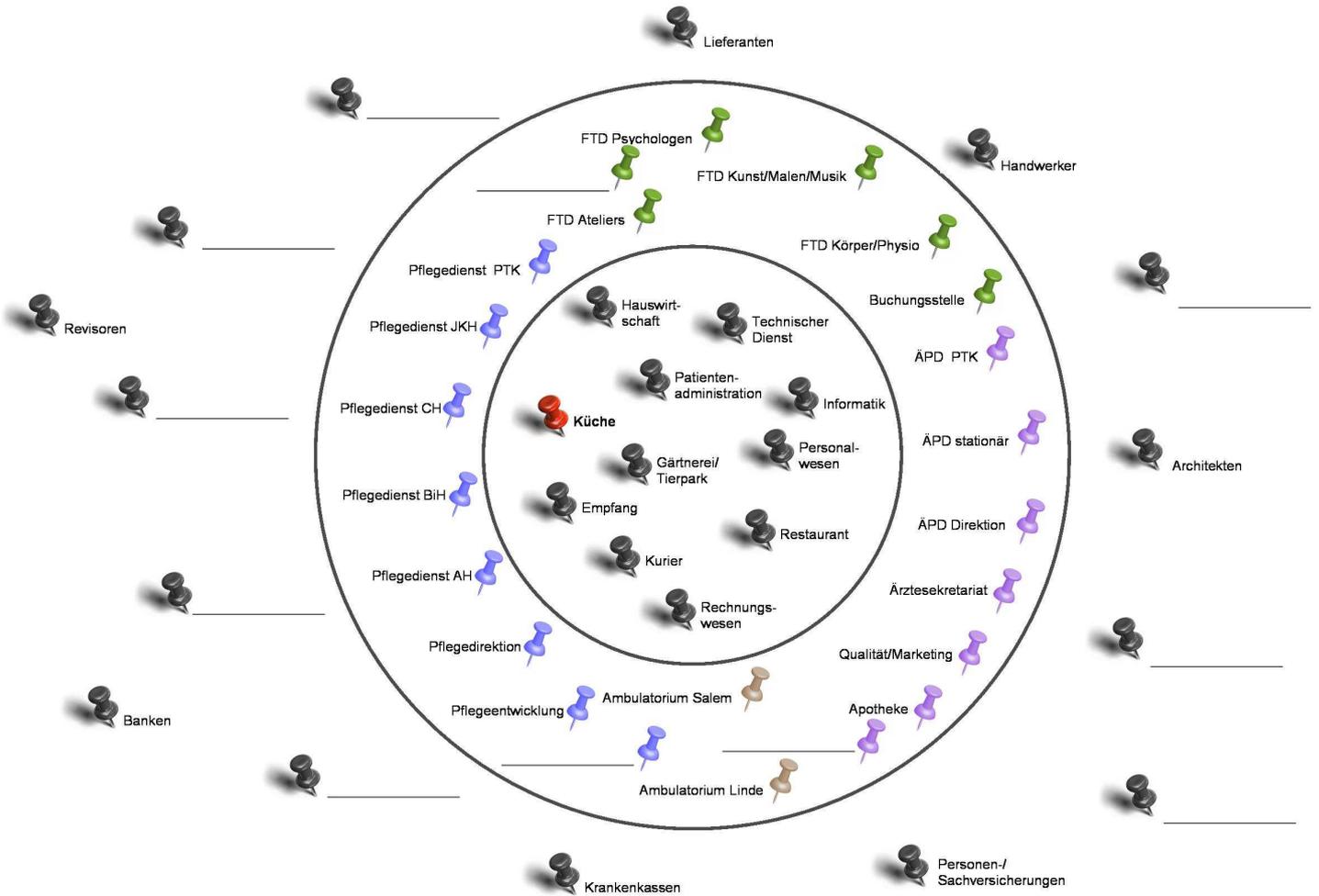
Dem übergeordnet sind konsequente Prozessoptimierungen und die Planung der mittelfristigen Ausrichtung der Klinik. Dies namentlich auch im Zusammenhang mit dem angelaufenen KIS-Projekt sowie der geplanten (Re-)Qualifizierung durch die SLH.

Weitere Informationen und der Jahresbericht 2012 sind zugänglich unter

[http://www.privatklinik-wyss.ch/about/about\\_14.html](http://www.privatklinik-wyss.ch/about/about_14.html) zugänglich.

Organisationsentwicklung Dienste und Betriebe – exemplarische Einblicke

Thema 2012: Partnerschaft pflegen



Partnerschaft

Wir unterstützen selbstbewusst unsere Partner durch unsere hoch stehenden Leistungen darin, herausragende Behandlungen und Betreuungen anbieten zu können.

# Impressum

## 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\\_patientensicherheit/qualitaetsbericht](http://www.hplus.ch/de/qualitaet_patientensicherheit/qualitaetsbericht)



Die im Bericht verwendeten Symbole für die Spitalkategorien **Akutsumatik**, **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 Spitalern im Kanton Bern) erarbeitet.

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

Siehe auch: [www.hplus.ch/de/servicenav/h\\_verband/fachkommissionen](http://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 Spitalern 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](http://www.anq.ch)