



Psychiatrie

Qualitätsbericht 2012 (V6.0)

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.

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/qualitaet_akutsomatik_fkqa



Die Vorlage des Qualitätsberichts dient den Kantonen Aargau, Bern und Basel-Stadt als Raster. Die Leistungserbringer in diesen Kantonen sind verpflichtet, die im Handbuch (V6.0) zum Qualitätsbericht 2012 mit dem Kantonswappen gekennzeichneten Module zu Händen des Kantons auszufüllen.

Partner



Die Qualitätsmessungen des ANQs (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 E beschrieben.

Siehe auch: www.anq.ch

Zielpublikum

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

Bezeichnungen

Um die **Lesbarkeit des Qualitätsberichts** 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.

Inhaltsverzeichnis

A	Einleitung	1
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.....	2
B6	Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	2
C	Betriebliche Kennzahlen und Angebot	3
C1	Angebotsübersicht	4
C3	Kennzahlen Psychiatrie 2012	7
D	Zufriedenheitsmessungen	8
D1	Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit.....	8
D2	Angehörigenzufriedenheit	10
D3	Mitarbeiterzufriedenheit.....	10
D4	Zuweiserzufriedenheit	10
E	ANQ-Indikatoren	11
E2	ANQ-Indikatoren Psychiatrie.....	12
E2-1	Symptombelastung mittels HoNOS Adults	13
E2-2	Symptombelastung mittels BSCL	14
E2-3	Freiheitsbeschränkende Massnahmen mittels EFM	15
F	Weitere Qualitätsmessungen im Berichtsjahr 2012.....	16
F4	Freiheitsbeschränkende Massnahmen	16
G	Registerübersicht	17
H	Verbesserungsaktivitäten und –projekte	18
H1	Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards	18
H2	Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte	18
I	Schlusswort und Ausblick	19

A

Einleitung

Die Psychiatrische Universitätsklinik Zürich steht seit 1870 im Dienste der Behandlung psychisch Kranker und ist heute in Erfüllung ihres Leistungsauftrags 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 Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik
- Klinik für Alterspsychiatrie
- Klinik für Forensische Psychiatrie

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, tagesklinische und ambulante Behandlung von psychisch kranken Menschen. Dafür stehen 482 Betten sowie mehrere differenzierte ambulante, tagesklinische und stationäre Angebote einschliesslich verschiedener regionaler und überregionaler Spezialeinrichtungen und –sprechstunden zur Verfügung. Die Grundversorgung 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/>)

*) Die erwähnte Klinikaufteilung ist aus einem im Jahre 2012 durchgeführten Reorganisationsprojekt hervorgegangen und gültig ab dem 01.02.2013.

B

Qualitätsstrategie

B1 Qualitätsstrategie und -ziele

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

B2 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2012

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Neustrukturierung der Klinikaufteilung- Entwicklung und Umsetzung von interdisziplinären Stationskonzepten- Etablierung der interprofessionellen Zusammenarbeit / dualen Führung im stationären Bereich der 3 Kliniken |
|--|

B3 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2012

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Die Reorganisation inklusive der Konzeptionierung von Führungsgrundsätzen und Führungsgefässen sowie der Überprüfung der Angebotsstrategie wurde (per 01.02.2013) abgeschlossen- Die interdisziplinären Stationskonzepte wurden für einen Teil der Stationen umgesetzt, für die restlichen Stationen aufgrund der Überprüfung der Angebotsstrategie ins Jahr 2013 verschoben.- Die interprofessionellen Zusammenarbeit / duale Führung ist für einen Teil der Stationen umgesetzt worden. Für die von der Reorganisation betroffenen Stationen erfolgt die Konzeptionierung und Umsetzung im Jahr 2013. |
|---|

B4 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Im Jahr 2013 wird das Programm zur Einführung von EFQM in der PUK gestartet- Erarbeitung der PUK-Strategie 2020 inklusive verschiedene funktionale Strategien (IT, HR, Kommunikation) |
|--|

B5 Organisation des Qualitätsmanagements

<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 Stellenprozent zur Verfügung.

B6 Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Titel, Vorname, NAME	Telefon (direkt)	E-Mail	Stellung / Tätigkeitsgebiet
Erich Baumann	044 384 22 24	erich.baumann@puk.zh.ch	Spitaldirektor
Renate Labora	044 384 24 96	renate.labora@puk.zh.ch	Leiterin Unternehmensplanung und Projektmanagement

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“.

Spitalgruppe	
<input checked="" type="checkbox"/> Wir sind eine Spital- / Klinikgruppe mit folgenden Standorten:	
<p>Standort Lenggstrasse Lenggstr. 31, Postfach 1931, 8032 Zürich</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik <ul style="list-style-type: none"> - Zentrum für Akute Psychische Erkrankungen - Zentrum für Depressionen, Angsterkrankungen und Psychotherapie - Zentrum für Abhängigkeitserkrankungen (Stationär) - Klinik für Alterpsychiatrie <ul style="list-style-type: none"> - Stationäre Betreuung - Klinik für Forensische Psychiatrie <ul style="list-style-type: none"> - Zentrum für Ambulante Forensische Psychiatrie - Zentrum für Forensische Begutachtung 	
<p>Standort Rheinau Alleestrasse 61A, 8462 Rheinau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik <ul style="list-style-type: none"> - Zentrum für Psychiatrische Rehabilitation - Klinik für Forensische Psychiatrie <ul style="list-style-type: none"> - Zentrum für Stationäre Forensische Psychiatrie 	
<p>Standort Hegibach Minervastr. 145, Postfach 1682, 8032 Zürich</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klinik für Alterpsychiatrie <ul style="list-style-type: none"> - Stationäre Betreuung 	
<p>Standort Militärstrasse Militärstrasse 8, Postfach 1930, 8021 Zürich</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik <ul style="list-style-type: none"> - Zentrum für Soziale Psychiatrie Krisenintervention stationär und ambulant Ambulatorium und Tagesklinik Akut-Tagesklinik 	
<p>Standort Selnaustrasse Selnaustrasse 9, 8001 Zürich</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik <ul style="list-style-type: none"> - Zentrum für Abhängigkeitserkrankungen Ambulatorium und Tagesklinik 	
<p>Standort Heliosstrasse Heliosstrasse 32, Postfach 2081, 8032 Zürich</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik <ul style="list-style-type: none"> - Zentrum für Soziale Psychiatrie Tagesklinik und Ambulatorium 	
<p>Standort Klus Klusstr. 44, 8032 Zürich</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik <ul style="list-style-type: none"> - Zentrum für Soziale Psychiatrie Nachtklinik Klus 	
<p>Standort Oerlikon Hofwiesenstr. 318, 8050 Zürich</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik <ul style="list-style-type: none"> - Zentrum für Soziale Psychiatrie Ambulatorium 	
<p>Standort Limmattal Zürcherstr. 49, 8953 Dietikon</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klinik für Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik <ul style="list-style-type: none"> - Zentrum für Soziale Psychiatrie Ambulatorium 	

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 (Anwendung von Narkoseverfahren, Intensivmedizin, Notfallmedizin und Schmerztherapie)	---	
Dermatologie und Venerologie (Behandlung von Haut- und Geschlechtskrankheiten)	---	
Gynäkologie und Geburtshilfe (Frauenheilkunde)	Lenggstrasse	durch Konsiliardienst aus dem USZ
Medizinische Genetik (Beratung, Diagnostik und Therapie von Erbkrankheiten)	---	
Handchirurgie	---	
Herz- und thorakale Gefässchirurgie (Operationen am Herz und am Gefässen im Brustkorb und-raum)	---	
Allgemeine Innere Medizin, mit folgenden Spezialisierungen (Fachärzte, spezialisiertes Pflegepersonal):	Lenggstrasse	internistischer Dienst mit eigenem Chefarzt
	Rheinau	durch Konsiliardienst aus dem KSW und der ipw
<input type="checkbox"/> Angiologie (Behandlung der Krankheiten von Blut- und 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 (Behandlung von Erkrankungen des Blutes, der blutbildenden Organe und des Lymphsystems)	---	
<input type="checkbox"/> Hepatologie (Behandlung von Erkrankungen der Leber)	---	
<input type="checkbox"/> Infektiologie (Behandlung von Infektionskrankheiten)	---	
<input type="checkbox"/> Kardiologie (Behandlung von Herz- und Kreislauf-erkrankungen)	---	
<input type="checkbox"/> Medizinische Onkologie (Behandlung von Krebserkrankungen)	---	
<input type="checkbox"/> Nephrologie (Behandlung von Erkrankungen der Niere und der ableitenden Harnwegen)	---	
<input type="checkbox"/> Physikalische Medizin und Rehabilitation (Behandlung von Erkrankungen des Stütz- und Bewegungsapparates, ohne Operationen)	---	
<input type="checkbox"/> Pneumologie (Behandlung Krankheiten der Atmungsorgane)	---	
Intensivmedizin	---	
Kiefer- und Gesichtschirurgie	---	
Kinderchirurgie	---	
Langzeitpflege	---	
Neurochirurgie	---	
Neurologie (Behandlung von Erkrankungen des Nervensystems)	---	
Ophthalmologie (Augenheilkunde)	---	
Orthopädie und Traumatologie (Knochen- und Unfallchirurgie)	---	
Oto-Rhino-Laryngologie ORL (Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde HNO)	---	
Pädiatrie (Kinderheilkunde)	---	
Palliativmedizin (lindernde Behandlung unheilbar Schwer(st)-kranker)	---	
Plastisch-rekonstruktive und ästhetische Chirurgie	---	
Psychiatrie und Psychotherapie	an allen Standorten	
Radiologie (Röntgen und andere bildgebende Verfahren)	---	
Tropen- und Reisemedizin	---	
Urologie (Behandlung von Erkrankungen der ableitenden Harnwege und der männlichen Geschlechtsorgane)	---	

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 Versorgungs-netz (mit anderen Spitälern / Institutionen, niedergelassenen Therapeuten etc.)
Diabetesberatung	---	
Ergotherapie	Lenggstrasse Rheinau Militärstrasse	
Ernährungsberatung	Lenggstrasse Hegibach Rheinau	
Logopädie	---	
Neuropsychologie	an allen Standorten	
Physiotherapie	Lenggstrasse Heliosstrasse Rheinau	
Psychologie	an allen Standorten	
Psychotherapie	an allen Standorten	

C3 Kennzahlen Psychiatrie 2012

Kennzahlen ambulant				
	Anzahl durchgeführte Behandlungen (Fälle)	Anzahl angebotene Betreuungsplätze	Durchschnittliche Behandlungsdauer in Tagen	
Ambulant	7331	---	---	---
Tagesklinik	1009	133	84.5	---

Kennzahlen stationär				
	Durchschnittlich betriebene Betten	Anzahl behandelter Patienten	Durchschnittliche Aufenthaltsdauer in Tagen	Geleistete Pflegetage
Stationär	488	5034	26.06	168501
Fürsorgerische Unterbringung bei Eintritt (unfreiwilliger Eintritt)	---	1541		

Hauptaustrittsdiagnose			
ICD-Nr.	Diagnose	Anzahl Patienten	In Prozent
F0	Organische, einschliesslich symptomatischer psychischer Störungen	307	6.1
F1	Psychische Störungen und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen	1165	23.1
F2	Schizophrenie, schizotype und wahnhaftige Störungen	1175	23.3
F3	Affektive Störungen	1267	25.2
F4	Neurotische Störungen, Belastungs- und somatoforme Störung	646	12.8
F5	Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen	7	0.1
F6	Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen	388	7.7
F7	Intelligenzminderung	25	0.5
F8	Entwicklungsstörungen	12	0.2
F9	Verhaltensstörungen und emotionale Störung mit Beginn in der Kindheit und Jugend	42	0.8
	Total	5034	100%

D

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 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 misst die Patientenzufriedenheit nicht . Begründung
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja , unser Betrieb misst die Patientenzufriedenheit. <input checked="" type="checkbox"/> Im Berichtsjahr 2012 wurde eine Messung durchgeführt. <input type="checkbox"/> Im Berichtsjahr 2012 wurde allerdings keine Messung durchgeführt. Die letzte Messung erfolgte im Jahr: <input type="text" value="2011"/> Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr: <input type="text" value="2013"/>

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 checked="" 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 Auswertung 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 bei der letzten Befragung			
<input type="checkbox"/> Mecon	<input checked="" type="checkbox"/> Anderes externes Messinstrument		
<input type="checkbox"/> Picker	Name des Instruments	ZÜPAZ (Zürcher Fragebogen zur Patientenzufriedenheit)	Name des Messinstituts
<input type="checkbox"/> PEQ			
<input type="checkbox"/> MüPF(-27)			
<input type="checkbox"/> POC(-18)			
<input type="checkbox"/> PZ Benchmark			
<input type="checkbox"/> Eigenes, internes Instrument			
Beschreibung des Instruments			

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv				
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien			
	Ausschlusskriterien			
Anzahl vollständige und valide Fragebogen	Alle Patienten erhalten bei Austritt den Fragebogen			
Rücklauf in Prozent	13	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, E-Mail, Zeiten)	044 269 40 70, ombudsmann@ombudsmann.zh.ch
Bemerkungen	www.ombudsmann.zh.ch

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"/>	Nein , unser Betrieb misst die Angehörigenzufriedenheit nicht .		
	Begründung	keine spezifische Notwendigkeit	
<input type="checkbox"/>	Ja , unser Betrieb misst die Angehörigenzufriedenheit.		
	<input type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2012 wurde eine Messung durchgeführt.	
	<input type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2012 wurde allerdings keine Messung durchgeführt.	
	Die letzte Messung erfolgte im Jahr:		Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr:

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 misst die Mitarbeiterzufriedenheit nicht .		
	Begründung		
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja , unser Betrieb misst die Mitarbeiterzufriedenheit.		
	<input type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2012 wurde eine Messung durchgeführt.	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2012 wurde allerdings keine Messung durchgeführt.	
	Die letzte Messung erfolgte im Jahr:	2011	Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr: 2013

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"/>	Nein , unser Betrieb misst die Zuweiserzufriedenheit nicht .		
	Begründung		
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja , unser Betrieb misst die Zuweiserzufriedenheit.		
	<input type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2012 wurde eine Messung durchgeführt.	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2012 wurde allerdings keine Messung durchgeführt.	
	Die letzte Messung erfolgte im Jahr:	2011	Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr: 2014

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 ANQs 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

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 HoNOS Adults	<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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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

E2-1 Symptombelastung mittels HoNOS Adults

HoNOS Adults (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

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 checked="" 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: www.anq.ch/psychiatrie

Bemerkung

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv

Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle Patienten der Erwachsenenpsychiatrie		
	Ausschlusskriterien	Patienten der Kinder- und Jugendpsychiatrie		
Anzahl der untersuchten Patienten vom 01.07.2012 bis 31.12.2012	2490	In Prozent	94	
Bemerkung				

Verbesserungsaktivitäten

Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)

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

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 checked="" 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: www.anq.ch/psychiatrie

Bemerkung

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv

Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle Patienten der Erwachsenenpsychiatrie	
	Ausschlusskriterien	Patienten der Kinder- und Jugendpsychiatrie	
Anzahl der untersuchten Patienten vom 01.01.2012 bis 31.12.2012	2490	In Prozent	
Bemerkung			

Verbesserungsaktivitäten

Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)

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, ZEVI-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

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 checked="" 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: www.anq.ch/psychiatrie

Bemerkung

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv

Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle Patienten der Erwachsenenpsychiatrie	
	Ausschlusskriterien	Patienten der Kinder- und Jugendpsychiatrie	
Anzahl der untersuchten Patienten Vom 01.07.2012 bis 31.12.2012		In Prozent	
Bemerkung			

Verbesserungsaktivitäten

Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)

F4 Freiheitsbeschränkende Massnahmen

Messthema	Freiheitsbeschränkende Massnahmen
Was wird gemessen?	Dokumentation der Häufigkeit im Verhältnis der Gesamtfälle und der Massnahme pro Fall

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 checked="" type="checkbox"/>	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/> ...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:

Messergebnisse	
Freiheitsbeschränkende Massnahmen	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. Begründung
<input type="checkbox"/>	Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Spitälern verglichen (Benchmark).

Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2012		
<input type="checkbox"/>	Das Instrument wurde betriebsintern entwickelt.	Name des Instruments:
<input checked="" type="checkbox"/>	Das Instrument wurde von einer betriebsexternen Fachinstanz entwickelt.	Name des Anbieters / der Auswertungsinstanz: SAP

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien		
	Ausschlusskriterien		
Anzahl tatsächlich untersuchter Patienten		Anteil in Prozent	
Bemerkung			

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

G

Registerübersicht

Register und Monitorings können einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung und längerfristigen Qualitätssicherung leisten. Anonymisierte Daten zu Diagnosen und Prozeduren (z.B. Operationen) von mehreren Betrieben werden über mehrere Jahre auf nationaler Ebene gesammelt und ausgewertet, um längerfristig und überregional Trends erkennen zu können.

Nimmt der Betrieb an Registern teil?	
<input checked="" type="checkbox"/>	Nein , unser Betrieb nimmt an keinen Registern teil.
Begründung	keine psychiatriespezifischen Register aufgelistet
<input type="checkbox"/>	Ja , unser Betrieb nimmt an folgenden Registern teil.

H

Verbesserungsaktivitäten und –projekte

Die Inhalte aus diesem Kapitel sind auch unter 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
Kantonale Hygienekontrolle	Stationen und Küche			

H2 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
Netzwerk Angehörigenarbeit Psychiatrie	Definition Qualitätsstandards		bis 31.12. 2013
Adaption und Einführung des Konzepts der delegativen Führung	Etablierung eines klinikweiten Führungsverständnisses		Konzept bis 31.12.2013
Stationskonzepte	Überprüfung und Aktualisierung der Stationskonzepte		bis 31.12.2013



Schlusswort und Ausblick



