



menschlich
fachlich
christlich



Qualitätsbericht 2015

nach der Vorlage von H+

Klinik Sonnenhalde AG

Psychiatrie und Psychotherapie

Gänshaldenweg 28, CH-4125 Riehen

Tel. +41 61 645 46 46

Fax +41 61 645 46 00

E-Mail info@sonnenhalde.ch

Web www.sonnenhalde.ch



Psychiatrie

Impressum

Dieser Qualitätsbericht wurde nach der Vorlage von H+ Die Spitäler der Schweiz erstellt. Die Vorlage des Qualitätsberichts dient der einheitlichen Berichterstattung für die Kategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation für das Berichtsjahr 2015.

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

Um die Ergebnisse der Qualitätsmessung richtig zu interpretieren und vergleichen zu können, dürfen die Angaben zum Angebot der einzelnen Kliniken nicht ausser Acht gelassen werden. Zudem muss den Unterschieden und Veränderungen in der Patientenstruktur und bei den Risikofaktoren Rechnung getragen werden.

Zielpublikum

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

Kontaktperson Qualitätsbericht 2015

René Leuenberger
Leiter Pflege und Qualität
061 645 46 05
rene.leuenberger@sonnenhalde.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken in der Schweiz haben ein hohes Qualitätsbewusstsein. Nebst der Durchführung von zahlreichen internen Qualitätsaktivitäten, nehmen sie an mehreren nationalen und teilweise kantonalen Messungen teil. Gemäss dem Messplan des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) finden Messungen in den stationären Bereichen der Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation statt. Im Berichtsjahr 2015 wurden keine neuen nationalen Messungen eingeführt.

Die Sicherheit für Patientinnen und Patienten ist ein wesentliches Kriterium der Behandlungsqualität. Ende März 2015 startete das nationale Vertiefungsprojekt progress! Sichere Medikation an Schnittstellen der Stiftung Patientensicherheit Schweiz. Das Projekt fokussiert auf den systematischen Medikationsabgleich bei Spitaleintritt. Im Sommer konnte die Stiftung das erste Pilotprogramm progress! Sichere Chirurgie erfolgreich abschliessen. Ziel war, dass die Spitäler und Kliniken die chirurgische Checkliste bei jeder Operation korrekt anwenden, um Schäden an Patienten zu vermeiden. Im September führte Patientensicherheit Schweiz erstmals eine Aktionswoche unter dem Motto: «Mit Patientinnen und Patienten im Dialog» durch. Zahlreiche Spitäler und Kliniken beteiligten sich ebenfalls.

Im Gesundheitswesen sind Transparenz und Vergleichbarkeit wesentliche Grundlagen für eine Steigerung der Qualität. Aus diesem Grund stellt H+ seinen Mitgliedern jährlich eine Vorlage zur Qualitätsberichterstattung zur Verfügung.

Die in dieser Vorlage publizierten Ergebnisse der Qualitätsmessungen beziehen sich auf die einzelnen Spitäler und Kliniken. Beim Vergleichen der Messergebnisse zwischen den Betrieben sind gewisse Kriterien zu berücksichtigen. Einerseits sollte das Leistungsangebot ([vgl. Anhang 1](#)) hnlich sein. Eine Privatklinik z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Zudem verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methode / Instrumente, deren Struktur, Aufbau, Erhebung und Publikation sich unterscheiden können. Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen möglich, deren Ergebnisse pro Klinik und Spital resp. pro Spitalstandort adjustiert werden. Weitere Informationen dazu finden Sie in den Unterkapiteln in diesem Bericht und auf www.anq.ch.

Freundliche Grsse



Dr. Bernhard Wegmüller
Direktor H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz	3
1 Einleitung	5
2 Organisation des Qualitätsmanagements	7
2.1 Organigramm	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	7
3 Qualitätsstrategie	8
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2015	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2015	8
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	8
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	9
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	9
4.2 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	9
4.3 Qualitätsaktivitäten und -projekte	10
4.3.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	10
4.4 Zertifizierungsübersicht	10
QUALITÄTSMESSUNGEN	11
Befragungen	12
5 Patientenzufriedenheit	12
5.1 Eigene Befragung	12
5.1.1 Patientenzufriedenheitsbefragung	12
5.2 Beschwerdemanagement	13
Behandlungsqualität	14
6 Freiheitsbeschränkende Massnahmen	14
6.1 Nationale Erfassung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen in der Erwachsenenpsychiatrie und Kinder- und Jugendpsychiatrie	14
7 Psychische Symptombelastung	15
7.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie	15
8 Projekte im Detail	16
8.1 Aktuelle Qualitätsprojekte	16
8.1.1 Neubau Therapie- und Oekonomiegebäude	16
8.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2015	17
8.2.1 Machbarkeit und Akzeptanz von Feedback-informierter Therapie in der Psychiatrie	17
8.2.2 Kurzintervention in der Übergangsbegleitung	18
8.2.3 Schmerzkonzept	20
8.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte	21
8.3.1 ISO 9001:2015	21
9 Schlusswort und Ausblick	22
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot	23
Psychiatrie	23
Anhang 2	24
Herausgeber	26

1 Einleitung

menschlich fachlich christlich

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

Psychiatrie in christlicher Grundhaltung

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

Das allgemeine Therapiekonzept umfasst drei Schwerpunkte:

Therapeutisches Milieu

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

Fachliche Qualität

Problemerkennung und Diagnose, Behandlung und Pflege erfolgen nach zeitgemässen Erkenntnissen der Psychiatrie und bewährten Formen psychotherapeutischer Hilfen. Die hohe fachliche Qualität wird durch ein breit gefächertes Fort- und Weiterbildungsangebot für die Mitarbeitenden aller Berufsgruppen, die am Behandlungsprozess beteiligt sind, gefördert und gesichert.

Gelebter Glaube

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

Die drei Behandlungssettings:

Stationäre Behandlung

Den Patientinnen und Patienten steht ein vielseitiges Angebot aus bewährten Therapieformen und -methoden zur Verfügung: Ärztlich- psychotherapeutische Gespräche, medikamentöse Therapie, Gestaltende Therapien (Ergotherapie, Kunst- und Maltherapie), Körpertherapien (Physiotherapie, verschiedene Gruppen, Entspannungsmethoden), Psychosoziale Beratung und seelsorgliche Gespräche.

Tagesklinik

Die Tagesklinik eignet sich für Patientinnen und Patienten im Übergang vom stationären zum ambulanten Setting sowie für solche, die zwar keine stationäre Behandlung, aber doch eine intensivere Therapie als ein wöchentliches ambulantes Gespräch benötigen.

Ambulatorium

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

Kompetenzzentrum Psychiatrie, Spiritualität und Ethik (PSE)

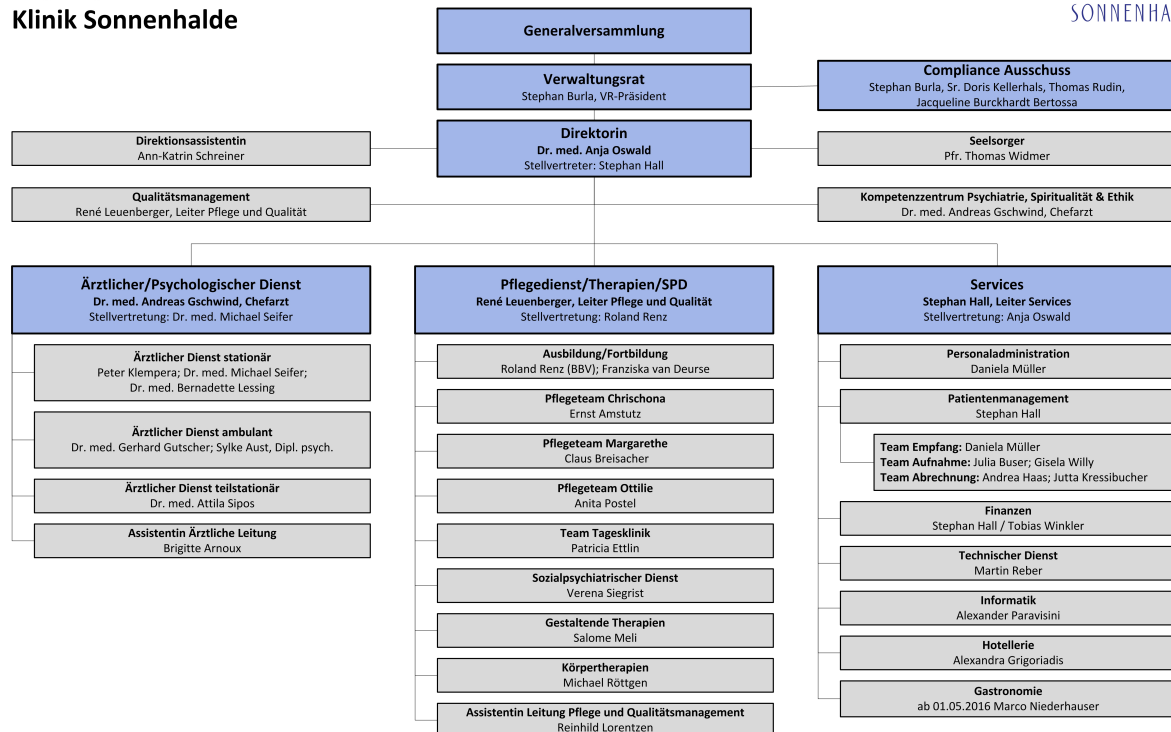
Das Kompetenzzentrum wurde 2013 gegründet mit der Zielsetzung, spirituelle und ethische Themen in der Psychiatrie zu fördern und die Integration von Psychiatrie und Seelsorge zu vertiefen. Eine Fachgruppe steuert, organisiert, pflegt und entwickelt Angebote zum Thema Spiritualität und Ethik in der Psychiatrie aus christlicher Perspektive. Sie organisiert und dokumentiert die vielfältigen Aktivitäten in und ausserhalb der Klinik zur spezifischen Thematik. Angebote für Patientinnen und Patienten sind u.a. das Forum für Lebens- und Glaubensfragen, seelsorgerliche Gespräche auf individuellen Wunsch, tägliche Morgenbesinnungen auf der Abteilung, Gottesdienste (kath./ref.) und ein Offenes Singen.

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm

Organigramm Klinik Sonnenhalde



11008
Freigabe am / von 02.05.2016 / RL

Seite 1 von 1
Version: 11

Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten.

Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **40** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau, Dr. med. Anja Oswald
Direktorin
Klinik Sonnenhalde AG, Psychiatrie und
Psychotherapie
061 645 46 46
anja.oswald@sonnenhalde.ch

Herr René Leuenberger
Leiter Pflege und Qualität
Klinik Sonnenhalde AG, Psychiatrie und
Psychotherapie
061 645 46 05
rene.leuenberger@sonnenhalde.ch

Frau Reinhild Lorentzen
Assistentin Leiter Pflege und Qualität
Klinik Sonnenhalde AG, Psychiatrie und
Psychotherapie
061 645 45 09
reinhild.lorentzen@sonnenhalde.ch

Frau, Dr. psych. Anja Rogausch
Leiterin Medizinische Forschungs- und
Qualitätsprojekte
Klinik Sonnenhalde AG, Psychiatrie und
Psychotherapie
061 645 48 45
anja.rogausch@sonnenhalde.ch

3 Qualitätsstrategie

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

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

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

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2015

- Baubeginn des neuen Therapie- und Oekonomiegebäudes zur besseren Durchlässigkeit der Therapieangebote
- Teilprojekt **TAA 2016 (Teilstationäre und Ambulante Angebote 2016)**: Machbarkeitsabklärung für ein Intensiv-ambulant Angebot
- Mitarbeit bei der Studie „Sport und Depression“ mit der Uni Basel, Departement Sport, Bewegung und Gesundheit (noch nicht abgeschlossen)
- Entwicklung eines Absenzenmanagements

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2015

- Angebot für ambulante Kriseninterventionen erfolgreich gestartet
- Konzept der Behandlung von Abhängigkeitserkrankungen überarbeitet
- Konzept der Behandlung von Schmerzsyndromen erstellt und in der Praxis eingeführt
- Teilnahme am Forschungsprojekt "Kurzintervention Übergangsbegleitung" der Universitären Psychiatrischen Diensten Bern
- Pilotstudie: Machbarkeit und Akzeptanz von Feedback-informierter Therapie in der Psychiatrie
- IT-Redesign, Implementierung einer neuen IT-Infrastruktur (Datensicherheit, Redundanz der Server-Betriebssicherheit)

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Bezug Neues Therapie- und Oekonomiegebäude (2016)
- Eigene Produktion der Patientenverpflegung, Erstellen eines Gastronomiekonzepts (2016)
- Zuweiserbefragung (2016)
- Konzept für „Kurzintervention Übergangsbegleitung“ entwickeln (2016)
- Mitarbeit bei der Studie „Sport und Depression“ mit der Uni Basel, Departement Sport, Bewegung und Gesundheit (2016)
- Weiterführung des IT-Redesign, User-Citrix Umgebung, IT-Grundschutz (2016-2018)
- Weiterarbeit am Projekt TAA 2016 (Teilstationäre und Ambulante Angebote 2016-2017)
- Teilprojekte MedKIS ines (Terminplanung und Behandlungsplanung 2017-2018)
- Webbasiertes QM-Handbuch (2017)

4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

4.1 Teilnahme an nationalen Messungen

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

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

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

4.2 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

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

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:
<i>Patientenzufriedenheit</i>
▪ Patientenzufriedenheitsbefragung

4.3 Qualitätsaktivitäten und -projekte

4.3.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen

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

Unser Betrieb hat ein CIRS im Jahr 2004 eingeführt.

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

Entsprechende Strukturen, Gremien und Verantwortlichkeiten sind eingerichtet, in denen CIRS-Meldungen bearbeitet werden.

CIRS-Meldungen und Behandlungszwischenfälle werden durch eine systemische Fehleranalyse bearbeitet.

4.4 Zertifizierungsübersicht

Unser Betrieb ist wie folgt zertifiziert:				
Angewendete Norm	Bereich, der mit dem Standard / der Norm arbeitet	Jahr der ersten Zertifizierung / Assessment	Jahr der letzten Rezertifizierung / Assessment	Kommentare
ISO 9001:2008	Gesamte Klinik (stationärer Bereich, Ambulatorium und Tagesklinik)	2004	2013	2016 Wechsel auf ISO 9001:2015
H+ Branchenlösung Sicherheit	Gesamte Klinik	2007	2012	Bewertung: sehr gut
Q-Label der Stiftung Natur & Wirtschaft	Klinikpark	2002	2013	

QUALITÄTSMESSUNGEN

Befragungen

5 Patientenzufriedenheit

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

5.1 Eigene Befragung

5.1.1 Patientenzufriedenheitsbefragung

Seit dem 1. August 2004 wird in der Klinik SONNENHALDE der Indikator Patientenzufriedenheit gemäss Rahmenvertrag H+/santésuisse erhoben. Als wichtigste Nutzer der Klinik SONNENHALDE werden seither die Patientinnen und Patienten mit Hilfe einer kontinuierlichen Zufriedenheitsmessung befragt. Es wird dabei eine Totalerhebung aller austretenden Patientinnen und Patienten über die gesamte Dauer des Beobachtungszeitraums angestrebt.

Gemessen wird anhand von 19 Items

Dazu gehören:

- Info über Abläufe und Regeln
- Info über Patientenrechte
- Nutzen und Risiken der Medikamente
- Personal erklärte alles verständlich
- Beteiligung an Behandlungsentscheiden
- Personal hat Familie gut miteinbezogen
- Personal hört gut zu
- Personal arbeitet als Team
- Personal verbringt genug Zeit
- Personal behandelte Sie mit Respekt und Würde
- Personal unterstützt und bestärkt
- Nachsorgeplan erarbeitet
- Info über Notfall-Procédere nach Austritt
- Info über Selbsthilfegruppen etc.
- Info über Rückfallverhütung
- Hilfe durch den Aufenthalt
- Gesamturteil über den Klinikaufenthalt
- Empfehlung dieser Einrichtung/Klinik
- Freitext - Patientin/Patient kann persönliches Anliegen, Lob, Kritik beschreiben

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2015 in allen Abteilungen durchgeführt.

Stationärer Bereich

Im Jahr 2015 wurden auf den 3 stationären Abteilungen der Klinik SONNENHALDE insgesamt 396 Patientinnen und Patienten befragt, die in 375 gültigen Bögen Auskunft gaben.

Über den gesamten Beobachtungszeitraum waren von den befragten Patientinnen und Patienten 84.8% zufrieden oder sehr zufrieden mit ihrer Behandlung und Betreuung in der Klinik SONNENHALDE.

Ambulanter Bereich

Für die Periode vom 01. September bis 30. November 2015 wurde im ambulanten Routinebetrieb der Klinik SONNENHALDE Ambulatorien der Indikator Patientenzufriedenheit gemäss Rahmenvertrag H+/santésuisse erhoben.

Es wurden in den 2 teilnehmenden ambulanten Einheiten der Klinik SONNENHALDE (Ambulatorium Habsburgerstrasse und Ambulatorium Riehen BS) im 2. Erhebungszeitraum insgesamt 143

gültige Befragungen dokumentiert.

Über den gesamten Beobachtungszeitraum waren von den befragten Patientinnen und Patienten 92.7% zufrieden oder sehr zufrieden mit ihrer Behandlung und Betreuung in der Klinik SONNENHALDE Ambulatorien. 94.2% der Befragten waren zufrieden oder sehr zufrieden im Bereich der Zusatzfrage (Orientierung Zugänge, Räume) der ambulanten Einheiten.

Tagesklinik

In der Periode vom 01. Januar bis 31. Dezember 2015 wurde im Routinebetrieb des teilstationären Bereichs der Klinik SONNENHALDE – Tagesklinik Riehen BS - der Indikator Patientenzufriedenheit gemäss Rahmenvertrag H+/santésuisse erhoben.

Es wurden in der Tagesklinik Riehen BS im 2. Erhebungszeitraum insgesamt 34 Patientinnen und Patienten befragt, die in 34 gültigen Bögen Auskunft gaben.

Über den gesamten Beobachtungszeitraum waren von den befragten Patientinnen und Patienten 92.0% zufrieden oder sehr zufrieden mit ihrer Behandlung und Betreuung in der Tagesklinik Riehen BS. 92.7% der Befragten waren zufrieden oder sehr zufrieden im Bereich der Zusatzfragen (Räumlichkeiten, Orientierung) der teilstationären Einheit.

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Ergebnisse aus der Umfrage Patientenzufriedenheit werden intern im Q-Zirkel und direkt auf den Abteilungen besprochen. Verbesserungen werden direkt vor Ort umgesetzt.

Aus der Befragung werden folgende Verbesserungen angestrebt: Information über Wirkung und Nebenwirkung der Medikamente, Möglichkeiten von Selbsthilfegruppen, eigene Gastronomie (Patientenverpflegung).

Angaben zur Messung

Auswertungsinstitut	CareMetrics Consulting GmbH
Methode / Instrument	POC(-18)

5.2 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Klinik Sonnenhalde AG, Psychiatrie und Psychotherapie

Dr. med. Anja Oswald

Direktorin

061 645 46 46

anja.oswald@sonnenhalde.ch

Behandlungsqualität

6 Freiheitsbeschränkende Massnahmen

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

Der EFM (Erfassung Freiheitsbeschränkender Massnahmen) erfasst als Mindestdatensatz den ethisch sehr sensiblen und mit grösster Sorgfalt zu behandelnden Einsatz von freiheitsbeschränkenden Massnahmen. Diese sollten selten und nur gut begründet und v.a. unter zwingender Beachtung der nationalen und kantonalen gesetzlichen Bestimmungen eingesetzt werden. Erfasst werden von den Fallführenden bei Anwendung Isolationen, Fixierungen und Zwangsmedikationen sowie Sicherheitsmassnahmen im Stuhl und im Bett, wie z.B. Steckbretter vor dem Stuhl, Bettgitter, ZEWI-Decken.

Weiterführende Informationen: www.anq.ch/psychiatrie

Messergebnisse

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website www.anq.ch.

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Im Jahr 2015 mussten keine freiheitseinschränkende Massnahmen vorgenommen werden.

Angaben zur Messung

Auswertungsinstitut	Universitäre Psychiatrische Kliniken (UPK) Basel
Methode / Instrument	EFM

7 Psychische Symptombelastung

7.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie

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

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

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

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

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

Weiterführende Informationen: www.anq.ch/psychiatrie

Messergebnisse

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website www.anq.ch.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Messergebnisse in diesem Qualitätsbericht.

Begründung

Die Resultate der ANQ-Messung werden vom ANQ veröffentlicht.

Angaben zur Messung	
Auswertungsinstitut	Universitäre Psychiatrische Kliniken (UPK) Basel
Methode / Instrument	HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) und BSCL (Brief Symptom Checklist)

8 Projekte im Detail

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

8.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

8.1.1 Neubau Therapie- und Oekonomiegebäude

Projektart

Bauprojekt

Projektziel

Erstellung eines Neubaus, bestehend aus zwei zweistöckigen Baukörper und einem Zwischenbau, zur Nutzung für Therapien, Administration und die Gastronomie.

Die Baukonstruktion soll eine grösstmögliche Flexibilität aufweisen, damit die Durchlässigkeit (ambulant-stationär) der Therapieangebote und spätere Neunutzungen optimal gewährleistet sind. Der vorgegebene Kostenrahmen und der Terminplan sind einzuhalten.

Projektablauf / Methodik

Der Verwaltungsrat erteilt der Klinikleitung den Auftrag, ein Projekt für den Neubau zu lancieren.

04/2013: Studienwettbewerb mit 4 Architekturbüros

08/2013: Studienwettbewerb (Gewinner: Architekturbüro Itten+Brechtbühl, Basel)

10/2013: Einsetzung und Arbeitsbeginn der Baukommission

09/2014: Baueingabe

12/2014: Baubewilligung

02/2015: Spatenstich und Baubeginn

10/2015: Fertigstellung Rohbau

09/2016: Bezug Neubau

Die Baukommission hat regelmässige Bausitzungen (anfänglich wöchentlich) mit den Architekten.

Die Klinikleitung beauftragt einen externen Architekten für die Bauführung. Er ist für die Kosten- und Terminführung verantwortlich.

Involvierte Berufsgruppen

Mitglieder der Klinikleitung, Leitung Hotellerie, Architekten von Itten+Brechtbühl, Architekt als Bauführer, Fachexperten (situativ)

Projektelevaluation/Konsequenzen

noch ausstehend, da Projekt nicht abgeschlossen

Stand der Umsetzung von Massnahmen

noch ausstehend, da Projekt nicht abgeschlossen

Weiterführende Unterlagen

www.sonnenhalde.ch/de/klinik/ueber-uns/neubau.html

8.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2015

8.2.1 Machbarkeit und Akzeptanz von Feedback-informierter Therapie in der Psychiatrie

Projektart

Wir führten ein Pilotprojekt zur Machbarkeit standardisierter Feedback-Erhebungen im psychiatrischen Alltag durch.

Projektziel

Studien zeigen, dass ein Kurzfeedback durch Patienten zur therapeutischen Beziehung und ihrem Befinden eine ergänzende wertvolle Hilfestellung für Therapeuten zur Anpassung des therapeutischen Prozesses darstellen kann.

Wir prüfen, ob das Kurzfeedback ein nützliches und wirksames Instrument für unsere therapeutische Beziehung sein kann.

Projektablauf/Methodik

Dazu schulten wir interessierte Ärzte und Psychologen (n=10) in der Anwendung der Session Rating Scale (SRS) und Outcome Rating Scale (ORS; Autor: Scott D. Miller) und boten die Feedback-Instrumente in elektronischer Form an (Tablet-PCs).

Patienten und Therapeuten hatten keine Schwierigkeiten in der Handhabung der Instrumente am Tablet-PC. Es zeigte sich, dass Therapeuten mit Hilfe von Kurzfeedbacks konkret-formulierte, teilweise überraschende und umgehend nutzbare Patienten-Rückmeldungen erhalten können, welche die Feinabstimmung des therapeutischen Vorgehens unterstützen können.

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte/Ärztinnen und Psychologen/innen

Projektevaluation

Erkenntnisse und abgeleitete Massnahmen

Dieses Pilotprojekt ist innovativ, da Feedback-Instrumente bisher schweizweit erst selten im klinischen Alltag eingesetzt werden, obwohl der Nutzen kontinuierlicher Patientenrückmeldungen empirisch gut belegt ist (z.B. höherer Anteil an erfolgreichen Therapien, weniger Drop-out, verkürzte Therapiedauer).

Stand der Umsetzung von Massnahmen

Feedbackinstrument soll im Alltag eingesetzt werden.

Autoren: Rogausch, Anja und Gschwind, Andreas; Klinik Sonnenhalde AG, Riehen, Schweiz

8.2.2 Kurzintervention in der Übergangsbegleitung

Projektart

Wir beteiligten uns am Forschungsprojekt „Kurzintervention Übergangsbegleitung“ (quasi-experimentelle Pilotstudie). Untersucht wurde die Wirksamkeit der pflegerischen Kurzintervention, die den Übergang aus der Klinik nach Hause erleichtern soll. Dabei sollen Aussagen über Verbesserungsmöglichkeiten in der Gestaltung des Austrittes gewonnen werden.

Projektziel

Ziel der Teilnahme am Forschungsprojekt war ein grosses Interesse an der Thematik und die Überzeugung, dass der Übergang Klinik/Zuhause eine wichtige und entscheidende Phase ist, um die Erfolge aus der Behandlung während des Klinikaufenthaltes nachhaltig zu sichern. Zudem wollten wir Grundlagen zur Verfügung haben, um ein klinikeigenes Konzept für die "Kurzintervention Übergangsbegleitung" auf allen stationären Abteilungen (auf Grundlage der Studienergebnisse) zu entwickeln und einzuführen.

Projekttablauf/Methodik und involvierte Berufsgruppen

Die Erhebung wurde auf zwei Abteilungen (Chrischonahaus (Studiengruppe), Margarethenhaus(Kontrollgruppe)) durchgeführt.

Die pflegerische „Kurzintervention Übergangsbegleitung“ wurde entwickelt, um den Übergang der Patientinnen und Patienten von der stationären in die ambulante Behandlung beziehungsweise nach Hause zu erleichtern. Die Massnahme besteht aus zwei Teilen:

1. Kurz vor dem Austritt findet ein Gespräch zwischen Patient/Patientin und einer geschulten Pflegefachperson statt. Darin werden mögliche Schwierigkeiten (Stolpersteine) nach dem Austritt herausgefunden und ein konkreter Handlungsplan erarbeitet um diese zu bewältigen
2. Außerdem wird dem Patienten/der Patientin angeboten, weiteren Kontakt mit der Pflegeperson nach dem Austritt zu haben. Dies kann in Form eines Anrufes, E-Mails, Treffens, etc. sein und dient dazu, bei der Bewältigung möglicher Stolpersteine Unterstützung zu bieten.

Projektelevaluation

Erkenntnisse und abgeleitete Massnahmen

Ergebnisse: 15 Patienten in der Interventions- und 14 Patienten in der Kontrollgruppe konnten zu beiden Zeitpunkten befragt werden. Die Patienten auf der Interventionsstation waren durchschnittlich 11 Tage länger hospitalisiert, als jene auf der Kontrollstation ($p < 0.01$). Die Bewältigung verbesserte sich in der Kontrollgruppe um 2.41 Punkte mehr, als in der Interventionsgruppe (nicht signifikanter Unterschied).

Stand der Umsetzung von Massnahmen

Schlussfolgerung: Die Wirksamkeit der Kurzintervention Übergangsbegleitung sollte in einer Folgestudie mit einer grösseren Stichprobe und qualitativen Elementen überprüft werden. Unter Umständen sind mehrere Messungen oder ein späterer Messzeitpunkt nach Austritt angebracht.

Als Klinik haben wir entschieden, an einer Folgestudie nicht teilzunehmen. Wir werden im 2016 aufgrund unserer Erkenntnisse ein klinikinternes Konzept erstellen und die Übergangsbegleitung auf allen Abteilungen einführen.

Weiterführende Unterlagen

Autoren der Pilotstudie:

Bernd Kozel, M.Sc. (1, 2), Anna Hegedüs, Mag. (1, 2), Andreas Limacher, Dr. (3), Ian Needham, Prof., Dr. (4),
Johann Behrens, Prof., Dr. (5)

1 Abteilung Forschung / Entwicklung
Direktion Pflege und Pädagogik, Universitätsklinik für

Psychiatrie und Psychotherapie, Universitäre Psychiatrische Dienste (UPD) Bern
2 Graduiertenschule „Partizipation als Ziel von Pflege und Therapie“ der Internationalen
Graduiertenakademie der Universität Halle-Wittenberg
3 Universität Bern, Abteilung klinische Forschung, Clinical Trial Unit CTU
4 Kantonale Psychiatrische Dienste - Sektor Nord, Center of Education & Research (COEUR)
5 Institut für Gesundheits- und Pflegewissenschaft der Medizinischen Fakultät der Universität Halle
– Wittenberg

8.2.3 Schmerzkonzept

Entwicklung eines Konzepts für Schmerzpatientinnen und -patienten

Projektziel

Qualitativ gute Behandlung (state of the art) der Patienten mit Schmerzsyndromen.

Patientinnen und Patienten mit Schmerzsyndromen sollen zukünftig eine adäquate Behandlung mit den entsprechenden therapeutischen Angeboten erhalten. Es besteht Bedarf an einem übergeordneten multiprofessionellen Konzept im Umgang mit Schmerzen. Es geht nicht um den Aufbau eines neuen Schwerpunktes, sondern um eine qualitative Verbesserung in der Behandlung von Schmerzproblematiken, der Erarbeitung eines Konzepts und entsprechende Schulung/Weiterbildung der Mitarbeitenden und der Vernetzung, allenfalls Kooperationen, mit anderen Institutionen/Therapeuten.

Projektablauf/Methodik

- Projekt durch KL genehmigen
- Projektstart November 2014
- Projektteam zusammenstellen
- Kommunikation des Projekts (erw. KL, Klinik-Konferenz, eventl. pin)
- Sitzungen des Projektteams
- Auseinandersetzung mit zur verfügbaren Schmerzkonzepten (eventl. Besuche in anderen Kliniken)
- Durchführung eines Praxistests
- Zwischenberichte/Protokolle an Projektauftraggeber
- Projektabschluss

Involvierte Berufsgruppen

Mitarbeitende aus den Bereichen Physiotherapie, Pflegedienst und Ärztlich-Psychologischer Bereich

Projektevaluation/Konsequenzen

Erkenntnisse und abgeleitete Massnahmen

- Klinikinterne Empfehlung für Behandlung chronischer Schmerzpatientinnen/-patienten erstellen
- Liste möglicher/weiterer Massnahmen zusammenstellen
- Psychoedukation auf den Abteilungen zum Thema "Schmerz" anbieten
- Empfehlung für die Behandlung von Schmerzpatientinnen und -patienten erstellen
- Patienten-Flyer erstellen
- Vorbereitung des internen Feedbackprozesses
- Zeitplan erstellen

Stand der Umsetzung von Massnahmen

- Schmerzkonzept wurde in einem Journal-Club den Ärzten und Psychologinnen vorgestellt
- Präsentation des Schmerzkonzepts in einer internen Fortbildung für alle Mitarbeitenden, die in den Behandlungsprozess involviert sind
- Feedbacks wurden persönlich eingeholt
- Integration des Schmerzkonzepts in das Qualitätsmanagements - alle Hilfsmittel stehen im Qualitätsmanagement-Handbuch zur Verfügung. Dazu gehören: Klinikinterne Empfehlung zur Behandlung chron. Schmerzpatienten; Handlungsorientierte Beratung für Schmerzpatienten (HoBS); Schmerztagebuch; Liste möglicher Massnahmen bei chronischen Schmerzen; Fragebogen zur Erfassung der schmerzspezifischen Selbstwirksamkeit (FESS); Rating Scale Schmerzintensität; Konzept Chronische Schmerzen

8.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

8.3.1 ISO 9001:2015

Rezertifizierungs-Audit 2016

Durch die Rezertifizierung soll gleichzeitig die neue Norm ISO 9001:2015 übernommen werden. Alle erforderlichen Normanforderungen werden mit dem heutigen QMS überprüft und ergänzt. Die Direktorin und der QL nehmen an einem Vertiefungsseminar der Normrevision ISO 9001:2015 teil. Sämtlich Prozesse werden ergänzt, weiterentwickelt und den Normanforderungen angepasst. Involviert sind alle Prozessverantwortlichen, die intern eine Schulung über die wichtigsten Veränderungen und Anforderungen der neuen Norm besuchen. Das Rezertifizierungs-Audit wird am 01./02. Juni 2016 durchgeführt. Die Erkenntnisse aus dem Auditbericht und Massnahmen zur Verbesserung werden anschliessend laufend umgesetzt.

9 Schlusswort und Ausblick

Auskunft

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

www.sonnenhalde.ch

Für Fragen zum stationären Aufenthalt:

Tel +41 61 645 46 15

linik@sonnenhalde.ch

Für Fragen zur Tagesklinik:

Tel +41 61 645 48 60

tagesklinik@sonnenhalde.ch

Für Fragen zum Ambulatorium:

Tel +41 61 645 46 40

ambulant@sonnenhalde.ch

Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

Die Angaben zur Struktur und zu den Leistungen des Spitals vermitteln einen **Überblick** über das betriebliche Angebot. Das betriebliche Angebot basiert auf der aktuellsten Medizinischen Statistik des Bundesamts für Statistik. Diese Angaben beziehen sich nur auf stationär behandelte Patienten.

Zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot finden Sie im Spital- und Klinik-Portal spitalinformation.ch und im aktuellen Jahresbericht.

Sie können diesen unter folgendem Link herunterladen: [Jahresbericht](#)

Psychiatrie

Leistungsangebot in der Psychiatrie

ICD-Nr.	Angebot nach Hauptaustrittsdiagnose
F0	Organische, einschliesslich symptomatischer psychischer Störungen
F1	Psychische und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen
F2	Schizophrenie, schizotype und wahnhafte Störungen
F3	Affektive Störungen
F4	Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen
F5	Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen und Faktoren
F6	Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen
F8	Entwicklungsstörungen
F9	Verhaltens- und emotionale Störungen mit Beginn in der Kindheit und Jugend

Umgang mit Verlusten und Leid (Hiob und Bach)

Hiob klagt seinen Schmerz hemmungslos heraus. Er nimmt kein Blatt vor den Mund. Seine Freunde wollen ihn bremsen und weisen ihn moralisch zurecht. Schliesslich begegnet er Gott als dem Ganz-Anderen. Johann Sebastian Bach hat mit seiner Musik wie kein Anderer Leid beklagt und seelischen Schmerz zum Ausdruck gebracht und andererseits Gottes Sieg über alles Leid besungen und in herrliche Musik verwandelt.

Verlust, Trauer und Neubeginn

Als Menschen erleben wir im Laufe des Lebens oft unwiederbringliche Verluste. Dies kann der Verlust eines lieben Menschen, eines Arbeitsplatzes, von Heimat, Besitz oder Gesundheit sein. Was hilft uns bei der Bewältigung und was ist hinderlich? Wie kann das Leben nach dem Verlust wieder gelingen?

Wenn man nicht mehr beten kann

In gewissen Momenten oder Lebensphasen schlägt es einem die Sprache. Es ist anders geworden, man kann nicht mehr wie bisher beten und leidet manchmal darunter. Oder man ahnt, dass es noch andere Möglichkeiten des

Gebets gibt. Durch Impulse aus dem Leben von biblischen Personen wollen wir miteinander ins Gespräch kommen, um einen eigenen Weg zu finden.

Umgang mit meinem schwarzen Hund (Depressionen)

Die Depression ist keine Erfindung unserer Zeit. Bereits in den Psalmen hören wir Menschen seufzen und klagen. Sie finden Worte für ihren tiefen Schmerz und auch einen Adressaten: Gott. Mit einer Mischung solcher Gebetspsalmen und dem Vergleich eines heute Betroffenen, lassen wir uns anleiten, die Depression besser zu verstehen und mit Gottes Hilfe Anregungen zum Umgang damit zu finden.

Warum lässt Gott Leid zu?

Wir kann es möglich sein, an einen allmächtigen, liebenden Gott zu glauben im Angesicht des Leidens in dieser Welt? Gemeinsam wollen wir diskutieren, wie wir persönlich mit diesem Thema umgehen können, ohne Gott oder dem Leidtragenden jeweils die Schuld zuschieben zu müssen.

Die kreative Art, ein Fenster in den Himmel zu öffnen - Bild und Gebet

Wo Worte fehlen, können geistliche Bilder sprechen, bewegen und berühren. „Wer betet, richtet eine kleine Kapelle in seinem Herzen ein.“

Version: 8

21705

Freigabe am/von 08.03.2016/RL

Gott, der Ewige hat gewollt, dass die Menschen ihn suchen, damit sie ihn vielleicht ertasten und finden können. Denn er ist ja jedem von uns ganz nahe.

Apg 17,27 GN

Immer wieder im Leben sind wir mit der Frage nach dem Sinn konfrontiert. Es lohnt sich in dieser Situation innezuhalten und sich zu fragen:

Was will ich eigentlich mit meinem Leben? Welche Werte sind mir wichtig? Wie kann ich die Lebensrhythmen abbauen, die mich krank und hektisch machen? Wo tue ich mir Gutes und gönne mir eine Lebensweise, die mich gesunden lässt? Welche Beziehungen will ich besonders pflegen, weil diese mich inspirieren und lebensförderlich sind?

Das Forum für Lebens- und Glaubensfragen will Raum schaffen, gemeinsam mit anderen Betroffenen hinzuhören und sich über diese Fragen auszutauschen.

Das Forum ist offen für alle Patientinnen und Patienten der Sonnenhalde. Alle sind herzlich willkommen, ohne Voranmeldung.

Seelenmüll sortieren

Es gibt kein Leben ohne Müll! Es gibt kein Leben ohne Seelenmüll! In dieser Gruppe probieren wir Seelenmüll zu sortieren und entsprechende Entsorgungsmöglichkeiten zu durchdenken.



Gottesbilder - wie sie krank machen, wie sie heilen

Die Vorstellung, die wir uns von Gott machen, kann uns belasten, ohne dass wir uns dessen richtig bewusst sind. Dabei wird unser Gottesbild nicht nur von den Aussagen der Bibel geprägt, sondern auch durch Erfahrungen, die wir – vor allem in unserer Kindheit – mit andern Menschen gemacht haben.

In diesem Forum geht es um Fragen wie: Was für ein Gottesbild prägt mich, und weshalb? Wie wirkt sich dieses auf meine seelische Gesundheit aus?

Einladung zur Dankbarkeit

Ein dankbares Leben ist ein gesünderes Leben, körperlich, seelisch und geistlich – so behauptet es die neuere psychologische Forschung. Nörgeln, Unzufriedenheit und Anspruchshaltung ziehen nach unten. Das leuchtet ein. Aber kann man Dankbarkeit lernen? Wie würde sich eine Kultur der Dankbarkeit in unseren Beziehungen und in der Gesellschaft auswirken?

Herzliche Einladung zum gemeinsamen Nachdenken über eine uralte Tugend!

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/dienstleistungen/qualitaet_patientensicherheit/qualitaetsbericht



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

Beteiligte Gremien und Partner



Die Vorlage 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/ueber_uns/fachkommissionen/qualitaet_akutsomatik_fkqa



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



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



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

Siehe auch: www.patientensicherheit.ch



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

Siehe auch: www.anq.ch