

# Qualitätsbericht 2008

PSYCHIATRIE  
Berichtsperiode: 2008



**Clienia Littenheid AG**  
**Privatlinik für Psychiatrie und Psychotherapie**  
9573 Littenheid TG

Tel. +41 (0)71 929 60 60  
Fax +41 (0)71 929 60 30  
info.littenheid@clienia.ch  
[www.clenia.ch](http://www.clenia.ch)

Nach den Vorgaben von



# 1 Inhaltsverzeichnis

1	Inhaltsverzeichnis .....	2
2	Einleitung.....	3
3	Betriebsangaben.....	4
3.1	Angebotsumfang .....	4
3.2	Kontaktangaben .....	4
3.3	Personalressourcen pro Berufsgruppe .....	5
3.4	Altersstatistik (BfS) .....	6
4	Leistungskennzahlen .....	7
4.1	Anzahl Fälle gesamt .....	7
4.2	Servicepopulation .....	7
4.3	Bettenauslastung .....	7
4.4	Spezialangebote.....	7
4.5	Weitere Leistungskennzahlen für stationäre Institutionen .....	9
4.6	Weitere Leistungskennzahlen für Tageskliniken.....	9
4.7	Diagnosen nach ihrer Häufigkeit bei Kindern.....	10
4.8	Diagnosen nach ihrer Häufigkeit bei Jugendlichen .....	10
4.9	Diagnosen nach ihrer Häufigkeit bei Erwachsenen.....	11
4.10	Diagnosen nach ihrer Häufigkeit in der Alterspsychiatrie .....	11
5	Strukturqualität.....	12
5.1	Q-Instrumente, Bemerkungen .....	12
6	Prozessqualität .....	13
6.1	Indikatoren .....	13
6.2	Angehörigenarbeit .....	14
7	Patientensicherheit .....	14
8	Ergebnisqualität.....	15
8.1	KIQ-Pilotprojekt Erwachsenenpsychiatrie.....	15
8.2	Gesamtzufriedenheit.....	15
8.3	Andere Qualitätsmessungen .....	16
8.4	Kommentare.....	16
9	Qualitätsaktivitäten.....	17
9.1	Q-Zertifizierungen oder angewendete Normen / Standard.....	17
9.2	Übersicht / Zusammenfassung von laufenden Aktivitäten.....	17
9.3	Übersicht über aktuelle Qualitäts-Projekte .....	17
10	Schlusswort und Ausblick .....	18
11	Ausgewählte Q-Projekte .....	19
12	Individuelle Anhänge .....	20

## 2 Einleitung

Die Clenia Littenheid AG bildet zusammen mit der Clenia Schlössli AG die Clenia Holding.

Eine umfassende psychiatrische und psychotherapeutische Kompetenz bildet den stabilen Hintergrund spezialisierter Verfahren zur Krisenbewältigung und störungsspezifischer Behandlung für die Akut- und Alterspsychiatrie, die Jugendpsychiatrie und stationäre Psychotherapie.

Die Clenia Littenheid bietet 233 Patienten sowie 12 Tagesklinikpatienten Behandlungskonzepte für Personen ab 14 Jahren in akuten Phasen psychischer Erkrankungen zur Krisenintervention, Abklärung und Behandlung sowie einer Einleitung rehabilitativer Massnahmen an. Schwerpunktstationen mit störungsspezifischen psychotherapeutischen Behandlungskonzepten (Depression, Burnout, Borderline, Essstörungen, Angst- und Zwangserkrankungen) und Privatstationen ergänzen das breite Angebot. Falls von den Patienten gewünscht, wird Wert auf den Einbezug der Angehörigen in den therapeutischen Prozess gelegt.

Ein Aufnahme- und Notfalldienst ist rund um die Uhr gewährleistet.

Weitere Informationen sind auf [www.clenia.ch](http://www.clenia.ch) zu finden.

## Teil A: Betriebsangaben

### 3 Betriebsangaben

#### 3.1 *Angebotsumfang*

Die Institution bietet folgende Angebote an:			
	Angebot	Bettenzahl	Bemerkungen
<input checked="" type="checkbox"/>	Ambulant	---	Nach Bedarf
<input type="checkbox"/>	Aufsuchende Psychiatrie	---	
<input checked="" type="checkbox"/>	Konsiliar- und Liaisondienst	---	z.B. Dialogos, Mammern
<input checked="" type="checkbox"/>	Tagesklinik	12	
<input checked="" type="checkbox"/>	Stationär: A + B (akut und Reha)	233	
<input type="checkbox"/>	Stationär: C (chronisch)	---	

Die Institution führt folgende Bereiche			
<input checked="" type="checkbox"/>	Kinder- und Jugendpsychiatrie		
<input checked="" type="checkbox"/>	Erwachsenenpsychiatrie: 19 – 65 Jahre		
<input checked="" type="checkbox"/>	Erwachsenenpsychiatrie: Alterspsychiatrie (ab 66 Jahren)		
<input checked="" type="checkbox"/>	Suchtbehandlung		
<input type="checkbox"/>	Forensik		
<input checked="" type="checkbox"/>	andere	Welche? →	Siehe 4.4

Der Betrieb hat volle Aufnahmepflicht		Bemerkungen
<input checked="" type="checkbox"/>	ja	Für Vertragskantone
<input type="checkbox"/>	nein	

#### 3.2 *Kontaktangaben*

Q-Berichts-Team	Titel, Vorname, NAME	Telefon (direkt)	E-Mail
Qualitätsverantwortlicher (Zust. in der Geschäftsleitung)	Urs Zürcher	071 929 62 40	<a href="mailto:Urs.zuercher@clienia.ch">Urs.zuercher@clienia.ch</a>
Qualitätsbeauftragter oder -manager	Urs Zürcher	071 929 62 40	<a href="mailto:Urs.zuercher@clienia.ch">Urs.zuercher@clienia.ch</a>
Bemerkungen			

### 3.3 Personalressourcen pro Berufsgruppe

Stellen insgesamt...	Aufgliederung	Stellenetat	Bemerkungen
... am Patienten (inkl. Pflege, medizinischer Support etc.): Stellen der Behandlung	total	264.88	Medizin: 66.07 Stellenprozent Pflege: 198.81 Stellenprozent
... bei Administration / zentralen Diensten & Betrieben	total	87.99	Hotellerie: 68.74 Stellenprozent Verwaltung, diverses: 19.25 Stellenprozent
Gesamte Anzahl Ausbildungsabschlüsse	Sek II		Zur Zeit nicht erfasst
	Tertiärstufe		Zur Zeit nicht erfasst

Ärzte (medizinisch und administrativ tätig)	Anzahl Stellen total	Anzahl Ärzte mit Facharztztitel FMH	Anzahl Stellen Ambulanz	Anzahl Stellen Tagesklinik	Anzahl Stellen Konsiliar- und Liaisondienst	Anzahl Stellen stationär
Absolute Zahlen	33.65	14	0.10	0.37	-	33.18

Psychologen	Anzahl Stellen total	Anzahl Psychologen mit Fachtitel FSP	Anzahl Stellen Ambulanz	Anzahl Stellen Tagesklinik	Anzahl Stellen Konsiliar- und Liaisondienst	Anzahl Stellen stationär
Absolute Zahlen	13.09	7	0.19	1.00	-	11.90

Pflegestellen: Absolute Zahlen	Anzahl Stellen total	Anzahl Stellen in der Ambulanz	Anzahl Stellen in der Tagesklinik	Anzahl Stellen stationär
Dipl. Pflegefachperson HF	121.65	-	1.60	119.99
Dipl. Pflegefachperson FH	-	-	-	-
Fachangestellte Gesundheit	4.73	-	-	4.73
Pflegepersonal ohne Diplom	5.23	-	-	5.23

Sozialarbeiter	Anzahl Stellen total	Anzahl Stellen in der Ambulanz	Anzahl Stellen in der Tagesklinik	Anzahl Stellen stationär
Absolute Zahlen	2.0			2.0

Sozialpädagogen	Anzahl Stellen total	Anzahl Stellen in der Ambulanz	Anzahl Stellen in der Tagesklinik	Anzahl Stellen stationär
Absolute Zahlen	7.73	-	-	7.73

Andere <b>therapeutische</b> Stellen: Welche Berufe (z. Bsp. Physio, Ergo, Logo, Psychomotorik etc.)? →	Aktivierungstherapie, Beschäftigungstherapie, Ergotherapie, Physiotherapie, Maltherapie, Musiktherapie, Stationsergotherapie, Beschäftigung Jugend (Arbeitsagogik, Kunsttherapie, Schule Jugend)				
	Anzahl Stellen total	Anzahl Stellen in der Ambulanz	Anzahl Stellen in der Tagesklinik	Anzahl Stellen stationär	
Absolute Zahlen	21.49	-	-	21.49	

### 3.4 Altersstatistik (BfS)

Kategorie	Alter	Anzahl Patienten männlich ♂	Anzahl Patientinnen weiblich ♀
1: Kinder	0 bis vollendetes 13. Lebensjahr	0	0
2: Jugendliche	14 bis vollendetes 18. Lebensjahr	95	153
3: Erwachsene	19 bis vollendetes 65. Lebensjahr	485	714
4: Erwachsene : Alterspsychiatrie	ab 66	55	103
<b>Gesamt</b>		<b>635</b>	<b>970</b>

## Teil B: Leistungen

### 4 Leistungskennzahlen

#### 4.1 Anzahl Fälle gesamt

Total Fälle ambulant	1'184
Total Fälle Tagesklinik	69
Total Fälle stationär	1'428
Total Fälle Konsiliar- und Liaisondienst	50

#### 4.2 Servicepopulation

Unter Servicepopulation wird die Anzahl Einwohner im Einzugsgebiet der Institution verstanden (Bevölkerung in der Region oder im Kanton). Vor allem für Institutionen mit einem Grundversorgungsauftrag relevant.

Bereich	Grösse der Servicepopulation	Bemerkungen
Kinder- und Jugendpsychiatrie	1'481'000	Kantone TG, SZ, UR, ZG, SH, LU, SG & FL
Erwachsenenpsychiatrie ab 18 J.	899'800	Kantone TG, SZ, UR, ZG & LU

#### 4.3 Bettenauslastung

Abteilung	Anzahl Betten insgesamt	Auslastung (in %) im Berichtsjahr (2008)	Auslastung (in %) im Vorjahr (2007)
Akutpsychiatrie	233	93.25	94.23
Geschlossene Abteilung	---	---	---

#### 4.4 Spezialangebote

Weitere Leistungsangebote	Nennung / Aufzählung
Spezialangebote	Psychotherapie im Jugendalter
	Psychotherapie Erwachsene
	Psychotherapie im Alter
	Traumatherapie
	Memory-Station
	Privatstationen
	DBT-Programm für Borderline Patienten (junge Erwachsene)
	Burnoutbehandlung
Ergotherapie	

	Mal- und Gestaltungstherapie
	Physio- und Bewegungstherapie
	Musiktherapie
	Ernährungsberatung
	Ambulante Demenzabklärung
	Mutter-Kind Hospitalisation
	Schulunterricht für jugendliche Patienten
	Apotheke
	Labor

#### 4.5 Weitere Leistungskennzahlen für stationäre Institutionen

Kennzahl	Aufgliederung / Bezugsgrösse	Kennzahl Kinder- & Jugendpsychiatrie	Kennzahl Erwachsenenpsychiatrie ab 18 J.	Kennzahl für Alterspsychiatrie (ab 65 J.)
Anzahl <b>Eintritte</b> in Bezug auf Servicepopulation	Anzahl <b>Eintritte</b> 10'000 Einwohner	1.77	9.40	1.36
Anzahl <b>Pflegetage</b> pro Servicepopulation	Anzahl <b>Pflegetage</b> 10'000 Einwohner	76.72	456.48	241.52
durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Anzahl <b>Pflegetage</b> Summe aller Austritte (Endbestand)	52.85	55.6	44.7
<i>Kategorie A: Akutpsychiatrie</i>	Anzahl <b>Pflegetage</b>	---	34867	5275
durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Anzahl <b>Pflegetage</b> Summe aller Austritte (Endbestand)	---	70.53	76.54
<i>Kategorie B: Rehabilitation</i>	Anzahl <b>Pflegetage</b>	---	6207	16'457
durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Anzahl <b>Pflegetage</b> Summe aller Austritte (Endbestand)	---	---	---
<i>Kategorie C: chronisch</i>	Anzahl <b>Pflegetage</b>	---	---	---
Bemerkungen				

#### 4.6 Weitere Leistungskennzahlen für Tageskliniken

Kennzahl	Aufgliederung / Bezugsgrösse	Kennzahl Kinder- & Jugendpsychiatrie	Kennzahl Erwachsenenpsychiatrie ab 18 J.	Kennzahl für Alterspsychiatrie (ab 65 J.)
Angebot für Servicepopulation	Anzahl <b>geschätzte Plätze</b> 10'000 Einwohner	---	0.54	---
Anzahl <b>Eintritte</b> in Bezug auf Servicepopulation	Anzahl <b>Eintritte</b> 10'000 Einwohner	---	1.90	---
Anzahl <b>Behandlungen</b>	Anzahl fakturierte Pauschalen	---	2'632	---
durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Anzahl Personen Tagesklinik Anzahl fakturierte Pauschalen	---	44.61	---
	Kommentar			
Allgemeine Bemerkungen	Leistungsauftrag nur für Kt. TG			

#### 4.7 Diagnosen nach ihrer Häufigkeit bei Kindern

Datenquelle			
<input type="checkbox"/>	Zahlen des Bundesamtes für Statistik	<input type="checkbox"/>	Eigene Erhebung

Rang	Anzahl Diagnosen	Anzahl Dia. männlich ♂	Anzahl Dia. weiblich ♀	ICD	ICD ausgeschrieben
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

#### 4.8 Diagnosen nach ihrer Häufigkeit bei Jugendlichen

Datenquelle			
<input checked="" type="checkbox"/>	Zahlen des Bundesamtes für Statistik	<input type="checkbox"/>	Eigene Erhebung

Rang	Anzahl Diagnosen	Anzahl Dia. männlich ♂	Anzahl Dia. weiblich ♀	ICD	ICD ausgeschrieben
1	74	15	59	F4	Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen
2	66	34	32	F9	Verhaltens- und emotionale Störungen mit Beginn in der Kindheit und Jugend
3	50	14	36	F3	Affektive Störungen
4	16	1	15	F6	Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen
5	12	1	11	F5	Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen und Faktoren
6	9	6	3	F2	Schizophrenie, schizotype und wahnhaftige Störungen
7	6	6	0	F8	Entwicklungsstörungen
8	4	3	1	F1	Psychische und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen
9					
10					

#### 4.9 Diagnosen nach ihrer Häufigkeit bei Erwachsenen

Datenquelle			
<input checked="" type="checkbox"/>	Zahlen des Bundesamtes für Statistik	<input type="checkbox"/>	Eigene Erhebung

Rang	Anzahl Diagnosen	Anzahl Dia. männlich ♂	Anzahl Dia. weiblich ♀	ICD	ICD ausgeschrieben
1	368	161	207	F3	Affektive Störungen
2	221	76	145	F4	Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen
3	129	87	42	F1	Psychische und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen
4	129	59	70	F2	Schizophrenie, schizotype und wahnhafte Störungen
5	121	21	100	F6	Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen
6	20	1	19	F5	Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen und Faktoren
7	15	9	6	F0	Organische, einschliesslich symptomatischer psychischer Störungen
8	6	0	6	F7	Intelligenzminderung
9	5	5	0	F9	Verhaltens- und emotionale Störungen mit Beginn in der Kindheit und Jugend
10	3	3	0	E8	Störung des Porphyrin- und Bilirubinstoffwechsels

#### 4.10 Diagnosen nach ihrer Häufigkeit in der Alterspsychiatrie

Datenquelle			
<input checked="" type="checkbox"/>	Zahlen des Bundesamtes für Statistik	<input type="checkbox"/>	Eigene Erhebung

Rang	Anzahl Diagnosen	Anzahl Dia. männlich ♂	Anzahl Dia. weiblich ♀	ICD	ICD ausgeschrieben
1	55	28	27	F0	Organische, einschliesslich symptomatischer psychischer Störungen
2	53	13	40	F3	Affektive Störungen
3	14	3	11	F2	Schizophrenie, schizotype und wahnhafte Störungen
4	11	4	7	F4	Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen
5	5	0	5	F1	Psychische und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen
6	1	1	0	G2	Extrapyramidale Krankheiten und Bewegungsstörungen
7	1	0	1	I10	Hypertonie [Hochdruckkrankheit]
8	1	1	0	Z6	Probleme mit Bezug auf die soziale Umgebung
9					
10					

## Teil C: Strukturqualität

### 5 Strukturqualität

#### 5.1 Q-Instrumente, Bemerkungen

<b>Angaben</b>	Beschwerdemanagement
<b>Bemerkungen</b>	Ein einfach zu handhabendes Instrument im Intranet der Clenia Littenheid AG
<b>Angaben</b>	Q-Zirkel Hotellerie und Verpflegung
<b>Bemerkungen</b>	Seit 3 Jahren besteht der Qualitätszirkel Hotellerie und Verpflegung. Der Q-Zirkel setzt sich aus MitarbeiterInnen verschiedener Berufsgruppen und Hirarchiestufen zusammen und trägt mit ihrer Arbeit zur Verbesserung der Qualität in Hotellerie und Verpflegung bei.
<b>Angaben</b>	Ausgebautes Kennzahlensystem (Navision)
<b>Bemerkungen</b>	Mit diesem Kennzahlensystem können Nachweise erbracht werden, die erlauben Stärken und Schwächen zu erkennen und daraus Verbesserungsprojekte abzuleiten.
<b>Angaben</b>	Prozessmanagement / Prozessmodell
<b>Bemerkungen</b>	
<b>Angaben</b>	Patienten-, Zuweiser-, Mitarbeiterzufriedenheitsstudien
<b>Bemerkungen</b>	
<b>Angaben</b>	Integriertes RISK-Management (inkl. IKS)
<b>Bemerkungen</b>	
<b>Angaben</b>	Mitarbeiterbeurteilung
<b>Bemerkungen</b>	
<b>Angaben</b>	FMH-Visitation der Weiterbildungsstelle / FMH-Befragung der Auszubildenden
<b>Bemerkungen</b>	
<b>Angaben</b>	Self Assessment (EFQM)
<b>Bemerkungen</b>	
<b>Angaben</b>	
<b>Bemerkungen</b>	

## Teil D: Prozessqualität

### 6 Prozessqualität

#### 6.1 Indikatoren

Prozessindikator	Wird erhoben resp. ist in der Institution vollständig etabliert?		
<b>CIRS im Einsatz?</b> <i>(CIRS = Erfassungssystem für kritische Ereignisse)</i>	<input checked="" type="checkbox"/> nein		
	<input type="checkbox"/> ja. Wenn ja, ...	... welche Systematik / Methode	... Beschreibung
<b>Wird eine Standardisierte Verlaufsdokumentation geführt?</b>	<input type="checkbox"/> nein		
	<input checked="" type="checkbox"/> ja. Wenn ja, ...	... welche Systematik / Methode KIS	... Beschreibung Alle MitarbeiterInnen in Medizin und Pflege arbeiten mit INES / PoRaBo. Verlaufsberichte, Verordnungen, Interventionen und Leistungserfassungen werden im KIS geplant und dokumentiert.
<b>Besteht eine interdisziplinäre Zusammenarbeit?</b>	<input type="checkbox"/> nein		
	<input checked="" type="checkbox"/> ja. Wenn ja, ...	... Team (Hauptberufsgruppen) Pflege / Medizin	... Beschreibung In der Klinik mit Vollversorgung, kommt der interdisziplinären Zusammenarbeit ein hoher Stellenwert zu. Die Zusammenarbeit wird mit interdisziplinären Veranstaltungen und Projektgruppen aktiv unterstützt.
<b>Besteht eine Zusammenarbeit mit einweisender oder nachbehandelnder Instanz?</b>	<input type="checkbox"/> nein		
	<input checked="" type="checkbox"/> ja. Wenn ja, ...	... welche? Nach Bedarf und Notwendigkeit	... Beschreibung Die Zusammenarbeit mit den Zuweisern hat einen hohen Stellenwert. Bei grösseren Zuweisern (EPD's, SPD's findet ein organisierter Erfahrungsaustausch statt.
<b>Migrationspezifische Instrumente, wenn relevant</b>	<input type="checkbox"/> nein		
	<input checked="" type="checkbox"/> ja. Wenn ja, ...	... welche Systematik / Methode Migrationsverantwortlicher	... Beschreibung (z. Bsp. Übersetzungsdienst etc.) Es besteht ein Migrationskonzept. Interne und externe Dolmetscherdienste stehen zur Verfügung. Es steht ein Set von modularen Textbausteinen zur Verfügung welche ermöglichen in zahlreichen Sprachen die wichtigsten Anliegen schriftlich zu formulieren. Regelmässige Informationen, Beratungs- und Schulungsangebote durch den Migrationsverantwortlichen.

Weitere Indikatoren	Beschreibung

## 6.2 Angehörigenarbeit

Systematische Angehörigenarbeit (nur Erwachsenen- und Alterspsychiatrie)	<input type="checkbox"/> nein	
	<input checked="" type="checkbox"/> ja. Wenn ja, ...	... Beschreibung Angehörigengruppen
Kommentare / Bemerkungen	Die Angehörigengruppen werden nach Bedarf organisiert und durchgeführt.	

## Teil E: Prävention und Patientensicherheit

### 7 Patientensicherheit

Umsetzung bei:	Beschreibung der diversen Präventionsmassnahmen (z. Bsp. Bezugspflege etc.)
Stürzen, Suizidversuchen, Zwangsmassnahmen, Beschwerden etc. (individuelle Umsetzung je Klinik)	Bezugspflege auf allen Stationen Suizidmonitoring Monitoring Zwangsmassnahmen Bettenmanagementsystem Elektronische Verordnung der Medikamente

## Teil F: Ergebnisqualität

### 8 Ergebnisqualität

#### 8.1 *KIQ-Pilotprojekt Erwachsenenpsychiatrie*

Das nationale KIQ Pilotprojekt Psychiatrie, getragen von H+, santésuisse und MTK, mit Beisitz von der Fachstelle für Qualitätssicherung des Bundesamts für Gesundheit BAG und der Gesundheitsdirektorenkonferenz GDK, spezifiziert für die Psychiatrie die Qualitätsförderungsbemühungen gemäss KVG und KVV. Mit klinikinternen Messungen sowohl aus Patientensicht (Selbstrating) als auch aus Behandlungssicht (Fremdrating), mit einem regelmässigen Austausch und einer Vernetzung zwischen allen Pilotkliniken und auch einem systematischen Vergleich der Messergebnisse der Pilotkliniken wird im zweijährigen Pilot die Qualität und die Reflexion über Verbesserungsmaßnahmen gefördert.

Teilnahme am KIQ Pilotprojekt	
<input checked="" type="checkbox"/> ja	Gewählte Messvariante: <input checked="" type="checkbox"/> Symptombelastung, Lebensqualität, Zwangsmassnahmen <input checked="" type="checkbox"/> Symptombelastung, Lebensqualität <input checked="" type="checkbox"/> Symptombelastung, Zwangsmassnahmen
<input type="checkbox"/> nein	

#### 8.2 *Gesamtzufriedenheit*

Dimension	Anbieter & Messinstrument	Wert [%]	Bemerkungen
Patientenzufriedenheit	MÜPF-27 (2008)		Kann nicht mit einem %-Wert beziffert werden. Auf einer Skala von 1 – 7 (wobei 7 der Bestwert ist) wurden zusammenfassend folgende Werte erzielt: Aufnahme (5.8 – 6.1) Information, Einbezug (4.9 – 5.8) Therapie (5.4 – 5.9) Zusammenarbeit mit therapeutischen Fachpersonal (5.7 – 6.1) Austritt (5.2 – 6.0) Aufenthalt in der Klinik (5.5 – 6.1) Gesamturteil (6.0 – 7.0). Es darf festgehalten werden, dass die Patienten mehrheitlich zufrieden bis sehr zufrieden waren.
Angehörigenzufriedenheit			
Zuweiser- und Nachversorgerzufriedenheit			
Mitarbeiterzufriedenheit	Signa AG / Qualidata (2008)		Kann nicht mit einem %-Wert beziffert werden. Auf einer Skala von 1 – 6 (wobei 1 der Bestwert ist) wurden zusammenfassend folgende Werte erzielt: Information / Kommunikation (2.3 – 2.5) Identifikation (1.4 – 2.3) Vorgesetztenverhalten (1.8 – 2.3) Zusammenarbeit (1.6 – 3.4) Entwicklungsmöglichkeit (2.6 – 2.7) Arbeitsbedingungen (2.0 – 2.7) Arbeitsinhalte, Arbeitsorganisation (1.6 – 3.0) Betriebliche Leistungen (1.6 – 3.1) Es darf festgehalten werden, dass die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu den meisten Fragen hoch bis sehr hoch waren.

### 8.3 Andere Qualitätsmessungen

Nr.	Titel	Ziel	Laufzeit bis...

### 8.4 Kommentare

--

## Teil G: Qualitätsprojekte und -aktivitäten

### 9 Qualitätsaktivitäten

#### 9.1 Q-Zertifizierungen oder angewendete Normen / Standard

Bereich (Gesamtklinik oder Abteilung resp. Disziplin)	Angewendete Norm	Zertifizierungs- jahr	Jahr der letzten Rezertifizierung	Bemerkungen
Hotellerie	Culinarium	2008		
Labor	Qualab	2008		jährlich
Stat. Pünt Nord	DBT	2008		

#### 9.2 Übersicht / Zusammenfassung von laufenden Aktivitäten

Auflistung der aktuellen, permanenten Aktivitäten

Bereich (Gesamtklinik oder Abteilung / Disziplin)	Aktivität (Titel)	Ziel	Status Ende 2008
Gesamtklinik	Q-Zirkel Hotellerie und Verpflegung	Laufende Verbesserungen	permanent
Gesamtklinik	AGRU Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	Pflege der Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	permanent
Gesamtklinik	Gesundheitszirkel	Förderung der Gesundheit unserer MitarbeiterInnen	permanent
<b>Kommentare</b>			

#### 9.3 Übersicht über aktuelle Qualitäts-Projekte

Auflistung der aktuellen Qualitätsprojekte im Berichtsjahr (laufend / beendet)

Bereich (Gesamtklinik oder Abteilung / Disziplin)	Projekt (Titel)	Ziel	Laufzeit (von ... bis)
Gesamtklinik	Self Assessment (EFQM)	Committed to Excellence	2008 - 2009
Clenia Gruppe	Strategie	Strategie für Clenia Gruppe	2008 – 03.2009
Clenia Gruppe	Leitbild	Leitbild für Clenia Gruppe	2009
Gesamtklinik	Einführung neuer MA	Prozess für Einführung n. MA	03.2009 – 09.2009
Gesamtklinik	CIRS	Einführung CIRS	2009
<b>Kommentare</b>			
Die Clenia AG mit den Kliniken Clenia Schössli AG und Clenia Littenheid AG besteht seit dem 01.07.2008. Deshalb fallen in der ersten Zeit viele Grundlagenprojekte (Strategie, Leitbild, etc.) an.			

→ Eine Auswahl von **zwei** vollständig dokumentierten Qualitätsprojekten ist im Anhang beschrieben.

## 10 Schlusswort und Ausblick

EFQM-Label Committed to Excellence wird angestrebt

## 11 Ausgewählte Q-Projekte

Beschreibung der zwei wichtigsten, abgeschlossenen Qualitätsprojekte

Projekttitlel	DBT-Behandlungseinheit	
Bereich	<input checked="" type="checkbox"/> internes Projekt	<input type="checkbox"/> externes Projekt (z. Bsp. mit Kanton)
Projektziel	Aufbau des DBT-Behandlungsschwerpunkts	
Beschreibung / Erläuterung, wie Leistungsqualität durch Projekt verbessert wird	Die Dialektische-Behaviorale Therapie wurde zur Behandlung von Störungen, die mit Impulsivität, inneren Spannungszuständen und ausgeprägten Gefühlsschwankungen einhergehen, entwickelt. In Vergleichsuntersuchungen hat sich bisher als wirkungsvollste Therapie der Borderline-Störungen erwiesen. Das inzwischen in unserem Hause eingeführte 12-wöchige DBT-Therapieprogramm hat sich sehr bewährt und hat zu einer deutlichen Qualitätsverbesserung in der Behandlung von Borderlinepatienten geführt.	
Projekttablauf / Methodik	Projektmanagement	
Projektergebnisse	DBT-Behandlung eingeführt und überprüft. Zertifizierung als DBT-Behandlungseinheit.	
Einsatzgebiet	<input type="checkbox"/> mit anderen Betrieben. Welche Betriebe? .....	
	<input type="checkbox"/> Ganze Klinikgruppe resp. im gesamten Betrieb	
	<input type="checkbox"/> Einzelne Standorte. An welchen Standorten? .....	
	<input checked="" type="checkbox"/> einzelne Abteilungen. In welchen Abteilungen? .....Station für junge Erwachsene	
Involvierte Berufsgruppen	Ärzte, Therapeuten, Pflege	
Projektelevaluation / Konsequenzen	Laufende Verbesserungen.	
Weiterführende Unterlagen	Konzept, Kurzbeschrieb.	

Projekttitlel	Culinarium	
Bereich	<input checked="" type="checkbox"/> internes Projekt	<input type="checkbox"/> externes Projekt (z. Bsp. mit Kanton)
Projektziel	Bezug der in unserer Küche verwendeten Nahrungsmittel möglichst aus der Region zu beziehen.	
Beschreibung / Erläuterung, wie Leistungsqualität durch Projekt verbessert wird	Herkunft der Nahrungsmittel ist bekannt und kann kommuniziert werden. Verbesserung der Qualität der eingekauften Nahrungsmittel und damit auch der Verpflegung in der Klinik.	
Projekttablauf / Methodik	Projektmanagement	
Projektergebnisse	Erfolgreich umgesetzt. Zertifiziert durch Culinarium	
Einsatzgebiet	<input type="checkbox"/> mit anderen Betrieben. Welche Betriebe? .....	
	<input type="checkbox"/> Ganze Klinikgruppe resp. im gesamten Betrieb	
	<input checked="" type="checkbox"/> Einzelne Standorte. An welchen Standorten? .....Ganze Clenia Littenheid.	
	<input type="checkbox"/> einzelne Abteilungen. In welchen Abteilungen? .....	
Involvierte Berufsgruppen	Hotellerie und Verpflegung	
Projektelevaluation / Konsequenzen	Zertifizierung	
Weiterführende Unterlagen	<a href="http://www.culinarium.ch">www.culinarium.ch</a>	

## 12 Individuelle Anhänge

