

Qualitätsbericht 2020

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

31.5.21
Susanne Wyss, Verantwortliche OE

Version 1



Clienia AG, Direktion

www.clenia.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 2020.

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 Vergleichbarkeit von Qualitätsberichten zu erhöhen wurden das Inhaltsverzeichnis und die Kapitelnummerierung vereinheitlicht. Im Inhaltsverzeichnis sind alle Kapitel der Vorlage ersichtlich, unabhängig davon, ob diese das Spital betreffen oder nicht. Falls das Kapitel für das Spital nicht relevant ist, ist der Text in grauer Schrift gehalten und mit einer kurzen Begründung ergänzt. Diese Kapitel sind im weiteren Verlauf des Qualitätsberichts nicht mehr dargestellt.

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. Ferner werden jeweils die aktuellsten, verfügbaren Ergebnisse pro Messung publiziert. Folglich sind die Ergebnisse in diesem Bericht nicht immer vom gleichen Jahr.

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 2020

Frau
Susanne, Wyss
Verantwortliche Organisationsentwicklung
0522341402
susanne.wyss@clienia.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken der Schweiz tragen mit gezielten Massnahmen zur Qualitätsentwicklung bei und bieten mit den Qualitätsberichten allen Interessierten einen Einblick in ihre Aktivitäten.

H+ ermöglicht seinen Mitgliedern mit der H+ Qualitätsberichtsvorlage seit mehr als zehn Jahren eine einheitliche und transparente Berichterstattung über die Qualitätsaktivitäten in den Schweizer Spitälern und Kliniken. Seit der Umstellung auf die elektronische Vorlage ist es zusätzlich möglich, Qualitätsdaten direkt in den spitaleigenen Profilen auf der Plattform spitalinfo.ch zu aktualisieren.

2020 war ein bewegtes Jahr: Covid-19 hielt die Welt in Atem. Dies hatte einen grossen Einfluss auf die Schweizer Spitäler und Kliniken. Besonders der schweizweite Lockdown im Frühling mit dem Behandlungsverbot für die Spitäler und die Einschränkungen der elektiven Behandlungen während der zweiten Welle, aber auch die personelle Belastung während der Pandemie, hat die Spitäler gezwungen ihren Fokus neu auszurichten und ihre Ressourcen anders einzusetzen. Die Ausrichtung der Spitalbetriebe auf den zu erwartenden Notstand beeinflusste auch die Qualitätsmessungen. Um die Institutionen zu entlasten, wurde unter anderem entschieden, die nationale Patientenbefragung in den Fachbereichen Psychiatrie und Rehabilitation wie auch die Prävalenzmessung Sturz und Dekubitus nicht durchzuführen. Es wurden zudem keine IQM Peer Reviews 2020 organisiert und durchgeführt. Ausserdem wurde die Wundinfektionsmessung von Swissnoso zeitweise unterbrochen.

Im Qualitätsumfeld der Spitäler tat sich trotzdem viel: Etwa die KVG-Revision «Stärkung von Qualität und Wirtschaftlichkeit», welche am 1. April 2021 in Kraft tritt. Hierzu erstellten die Vertragspartner H+ und die Verbände der Krankenversicherer, santésuisse und curafutura, ein Konzept zur Umsetzung der neuen Vorgaben. Anfang 2020 trat zudem das neue Krebsregistrierungsgesetz in Kraft, mit dem Ziel, erstmals ein flächendeckendes, bundesrechtlich koordiniertes Register zu erhalten.

Im Qualitätsbericht ersichtlich sind neben spitaleigenen Messungen auch die verpflichtenden, national einheitlichen Qualitätsmessungen des ANQ inklusive spital-/klinikspezifischen Ergebnissen. Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen dann möglich, wenn deren Ergebnisse pro Klinik und Spital bzw. Standort entsprechend adjustiert werden. Die detaillierten Erläuterungen zu den nationalen Messungen finden Sie auf www.anq.ch.

H+ bedankt sich bei allen teilnehmenden Spitälern und Kliniken für ihr grosses Engagement und dass sie mit ihren Aktivitäten die hohe Versorgungsqualität sicherstellen. Die vorliegende Berichterstattung zeigt die Qualitätsaktivitäten umfassend auf und trägt so dazu bei, dass ihnen die verdiente Aufmerksamkeit und Wertschätzung zukommt.

Freundliche Grüsse



Anne-Geneviève Bütikofer
Direktorin H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz	3
1 Einleitung	6
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 2020	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2020	9
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	9
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	10
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	10
4.2 Durchführung von kantonale vorgegebenen Messungen	11
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	11
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	12
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	13
4.5 Registerübersicht Für den Tätigkeitsbereich unseres Betriebes wurden keine geeigneten Register identifiziert.	
4.6 Zertifizierungsübersicht	14
QUALITÄTSMESSUNGEN	15
Befragungen	16
5 Patientenzufriedenheit	16
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie	16
5.2 Eigene Befragung	17
5.2.1 Dauerzufriedenheitsbefragung stat. Patienten	17
5.2.2 Weitere Zufriedenheitsbefragungen	17
5.3 Beschwerdemanagement	17
6 Angehörigenzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
7 Mitarbeiterzufriedenheit	18
7.1 Eigene Befragung	18
7.1.1 Pulscheck	18
8 Zuweiserzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
Behandlungsqualität	19
9 Wiedereintritte Wiedereintritte werden über das Tarifsysteem TARPSY erhoben.	
10 Operationen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
11 Infektionen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
12 Stürze Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
13 Wundliegen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen	19
14.1 Nationale Erfassung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen in der Erwachsenenpsychiatrie und Kinder- und Jugendpsychiatrie	19
15 Psychische Symptombelastung	20
15.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie	20
15.2 Nationale Messung in der Kinder- und Jugendpsychiatrie	21
16 Zielerreichung und Gesundheitszustand Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Psychiatrie nicht relevant.	

17	Weitere Qualitätsmessungen	
	Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	
18	Projekte im Detail	22
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	22
18.1.1	LeanManagement und LeanHospital	22
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2020	22
18.2.1	Diverse	22
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	22
18.3.1	R4E	22
19	Schlusswort und Ausblick	23
	Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot	24
	Psychiatrie	24
	Anhang 2	25
	Herausgeber	55

1 Einleitung

Im folgenden Bericht zeigen wir Ihnen die Aktivitäten der gesamten Clienia-Privatklinikgruppe auf. Folgende Standorte sind integriert:

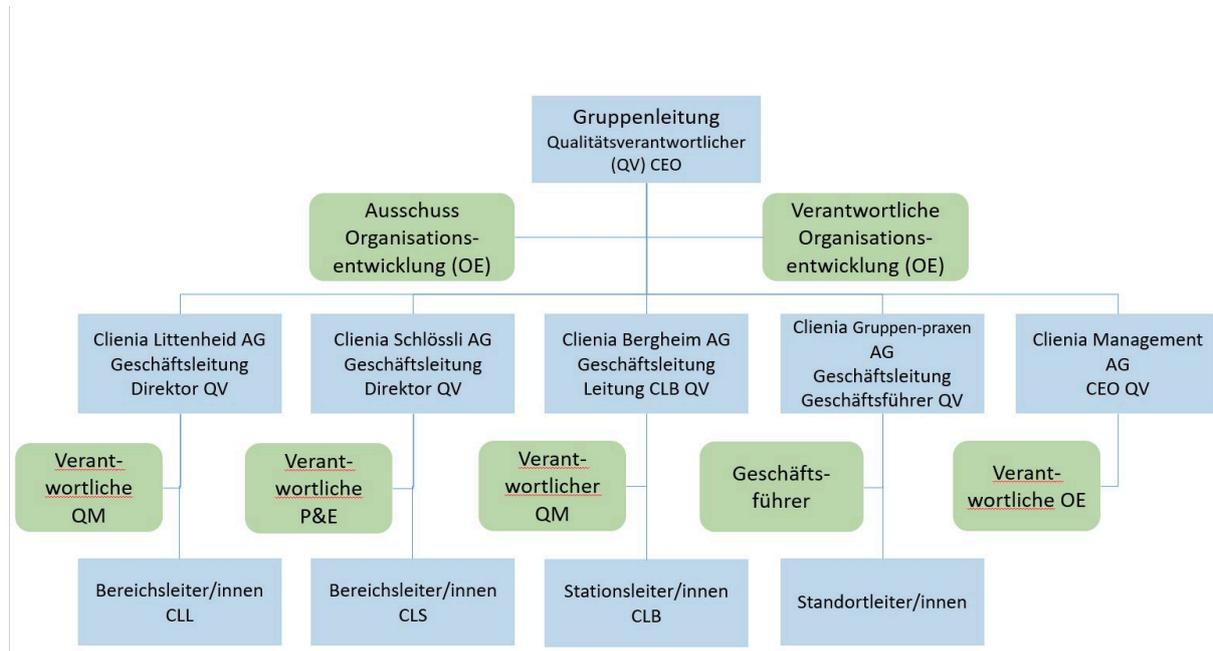
- Clienia Schlössli AG mit der Klinik Schlössli, Psychiatriezentrum Wetzikon / Uster
- Clienia Littenheid AG mit der Klinik Littenheid, Psychiatriezentrum Frauenfeld, Psychiatriezentrum Sirmach, Ambulatorium KSP Winterthur und ZKJF in Amriswil, Kreuzlingen, Frauenfeld
- Clienia Bergheim AG (Langzeitinstitution)
- Clienia Gruppenpraxen AG mit Standorten in Winterthur, Oerlikon, Dietikon, St. Gallen, Männedorf, Uster, Frauenfeld und Zürich Seefeld

Die Angaben werden knapp gehalten, da ausführliche Informationen in unserem Jahresbericht und Qualitäts- und Kennzahlenbericht 2020 aufgeführt sind. Im zweitgenannten Bericht sind auch Ergebnisse einsehbar.

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



Das Qualitätsmanagement und die Organisationsentwicklung wird durch Stabsstellen abgedeckt. Die Verantwortung liegt jedoch in der Linie.

Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **470** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Susanne Wyss
Verantwortliche Organisationsentwicklung
052 234 14 02
susanne.wyss@clenia.ch

3 Qualitätsstrategie

Das Qualitätsmanagement wird als Teil der Organisationsentwicklung verstanden und in der Clenia-Privatklinikgruppe breit gelebt. Die Qualitätsaktivitäten beinhalten dadurch sämtliche normativen, strategischen und operativen Massnahmen, um die Organisation zu befähigen. Eine flexible und professionelle Reaktion auf Veränderungen im relevanten Umfeld ist daher eine Grundanforderung. Qualitäts- und Organisationsentwicklung betreffen sämtliche Führungsebenen und werden tagtäglich im Führungs- und Arbeitsalltag gepflegt. Jeder einzelne Mitarbeitende der Clenia trägt im Rahmen seiner Funktion zur Qualitätssteigerung und somit zur Entwicklung des Unternehmens bei.

Die Organisationsentwicklung und das Qualitätsmanagement haben nachstehende Vision, Mission und Grundsätze, welche sämtliche Aktivitäten leiten. Alles wurde von der übergreifenden Vision, Mission und Leitbild der Gruppe abgeleitet und strategisch abgestützt. Wir setzen dabei auf das EFQM Modell:

1) OE Vision

Die Clenia AG wird als Organisation mit einem hohen Reifegrad ausgezeichnet, weil sie

- die Erwartungen der Interessengruppen erfüllt oder übertrifft,
- langfristig gute Ergebnisse erzielt,
- strategieorientiert und abgestimmt vorgeht sowie konsequent umsetzt,
- schweizweit führend in Psychiatrie und Psychotherapie ist.

2) OE Mission

Wir tragen alle entscheidend zur Zukunft der Clenia bei, indem wir uns gegenseitig aktiv als kompetente Partner bei der Ausübung unserer Aufgaben unterstützen.

3) Grundsätze - Qualität als Bestandteil der Organisationsentwicklung betrifft uns alle.

- Wir pflegen in unserem Arbeitsalltag die kontinuierliche Verbesserung.
- Wir orientieren uns am EFQM Modell als übergeordnetes Modell.
- Wir pflegen ein schlankes Managementsystem und ein reifes Prozessmanagement.
- Wir leben die Leanphilosophie.

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2020

Corona:

Die Ressourcen aus dem Qualitätsmanagement und der Organisationsentwicklung wurden 2020 auch in die Bewältigung der Corona-Krise gesteckt. Mitglieder des OE Ausschusses waren Mitglieder der Task Forces, betreuten eine Hotline, beschafften Schutzmaterial, führen Tests durch oder waren Teil von Impfequipen.

Leanmanagement

In Littenheid wird das Vorgehen des Piloten LeanHospital ausgerollt und im Schlössli laufen mehrere Aktivitäten, um Prozesse zu verbessern, Verschwendungen zu reduzieren oder höheren Nutzen zu generieren.

Automatisierter Prozess

Im Rahmen der Digitalisierung wurde ein erster Prozess als automatisierter Workflow mit Nintex abgebildet. Das hat sich bewährt und es werden weitere Prozess folgen.

Masterplan Nachhaltigkeit

Nachhaltigkeit ist ein gesellschaftlich wichtiges Thema. Clenia hat für sich definiert, was für uns Nachhaltigkeit bedeutet und davon Massnahmen abgeleitet. Dies wird alles in einem Masterplan festgehalten.

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2020

Die obig genannten Schwerpunkte sind auf gutem Weg. Teilziele sind erreicht, das Endziel wird jedoch noch mehr Zeit in Anspruch nehmen.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Prozessmanagement: Die Professionalisierung des Prozessmanagements wird uns weiterhin auf mehreren Ebenen im 2021 begleiten. Die Rollen mit den entsprechenden Aufgaben, Verantwortungen, Kompetenzen werden reflektiert und definiert. Chancen der Digitalisierung gesucht und wenn möglich genutzt. Die Prozessdokumentation vereinheitlicht und allen Mitarbeitenden über einen Single Point of Contact gruppenweit zur Verfügung gestellt.

Messungen:

Fakten schaffen und Ergebnisse zu nutzen für die Steuerung unserer Prozesse sind ein weiteres Anliegen. Das bedeutet, dass wir unsere Messungen ausbauen werden im 2021. Der Ausbau bedeutet die Zufriedenheit weiterer Anspruchsgruppen zu erfassen oder die Frequenz bestehender Messungen zu erhöhen.

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, curafutura 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:			Clenia Littenheid AG	Clenia Schlössli AG
<i>Psychiatrie</i>				
▪ Erwachsenenpsychiatrie				
– Symptombelastung (Fremdbewertung)			√	√
– Symptombelastung (Selbstbewertung)			√	√
– Erhebung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen			√	√
– Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie			√	√
▪ Kinder- und Jugendpsychiatrie				
– Symptombelastung (Fremdbewertung)			√	
– Symptombelastung (Selbstbewertung)			√	
– Erhebung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen			√	

4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr folgende kantonalen Vorgaben umgesetzt und folgende kantonal vorgegebenen Messungen durchgeführt:		Clenia Littenheid AG	Clenia Schössli AG
▪ ANQ Vorgaben		√	√

Bemerkungen

Es wird empfohlen die Struktur des H+ Berichtes zu nutzen. Die Clenia erstellt den H+ Bericht nebst eines umfassenden Qualitäts- und Kennzahlenbericht. Der Qualitäts- und Kennzahlenbericht richtet sich nach dem EFQM Modell.

4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

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

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:		Clenia Littenheid AG	Clenia Schössli AG
<i>Patientenzufriedenheit</i>			
▪ Dauerzufriedenheitsbefragung stat. Patienten		√	
▪ Weitere Zufriedenheitsbefragungen			√
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>			
▪ Pulscheck		√	√

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

Hier finden Sie eine Auflistung der laufenden Qualitätsprojekte zur Erweiterung der Qualitätsaktivitäten:

Lean Management

Ziel	Reduktion von Verschwendung und Erhöhung des Kundennutzen
Bereich, in dem das Projekt läuft	Gesamte Gruppe und Projekt LeanHospital in Littenheid
Standorte	Clienia Littenheid AG, Clienia Schlössli AG
Projekt: Laufzeit (von...bis)	Lean Management wird als Daueraktivität in der Clienia AG geführt.
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Der Kostendruck wird im Gesundheitswesen stärker. Durch eine weitere Etablierung und Ausbau des Leanmanagement können die Erfahrungen und das Wissen der betroffenen Mitarbeitenden genutzt werden, um Verschwendungen zu reduzieren und Best Practice Vorgehen einzuführen. Zusätzlich kann durch LeanManagement der Nutzen für die relevanten Anspruchsgruppen gesteigert werden.
Involvierte Berufsgruppen	alle
Evaluation Aktivität / Projekt	Die Wirksamkeit der einzelnen Leanaktivitäten werden zum Teil gemessen. Littenheid führte ein umfassendes Projekt auf vier Stationen durch. Die Abläufe auf den Stationen wurden grundlegend verändert. Ein weiteres Ausrollen auf anderen Stationen ist geplant. Das Schlössli plant ebenfalls mehrere Aktivitäten.
Weiterführende Unterlagen	Prozess Veränderungen aktiv managen

Reife, schlanke Prozesse mit Prozesskennzahlen

Ziel	Professionelles Prozessmanagement
Bereich, in dem das Projekt läuft	Gesamte Gruppe
Standorte	Clienia Littenheid AG, Clienia Schlössli AG
Projekt: Laufzeit (von...bis)	
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Durch eine weitere Vereinheitlichung von gruppenweiten Prozessen, können Synergien genutzt werden. Die Pflege und Verbesserung der Prozesse muss nicht an jedem Standort erbracht werden, sondern kann durch effiziente Prozessteams übernommen werden. In einem nächsten Schritt wird eine einheitliche Prozesssoftware evaluiert.
Evaluation Aktivität / Projekt	Das Ziel ist es Prozesse, wenn möglich digital abzubilden und die Mitarbeitenden durch die entsprechenden Hilfsmittel automatisch zu führen. Nach Anfangsschwierigkeiten sollten erste Erfolge im 2020 möglich sein. Gleichzeitig sind zeitnahe Messungen der wichtigsten Prozesskennzahlen ein Ziel. Diese dienen den Führungskräften zur Steuerung der Prozesse.

Business Excellence (BEX)

Ziel	Business Excellence (BEX)
Bereich, in dem das Projekt läuft	Gesamte Gruppe
Standorte	Clenia Littenheid AG, Clenia Schlössli AG
Projekt: Laufzeit (von...bis)	dauernd
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Business Excellence soll weiter als Rahmen unserer Aktivitäten genutzt werden. Das EFQM Modell wird immer wieder beigezogen. So dienen interne Assessment zur Evaluation von Verbesserungspotenzialen und der RADAR zum Hinterfragen der gängigen Aktivitäten.
Evaluation Aktivität / Projekt	Das Modell 2020 wurde in der Clenia eingeführt. Wir planen ein R4E im 2021. Als Vorbereitung führten nebst einem Selfassessment der Gruppenleitung die Bereichsleiter und Geschäftsleitungsmitglieder in Littenheid ebenfalls Selfassessments durch.

4.4.1 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, Risiken in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu identifizieren und die Sicherheitskultur zu verbessern. CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden.

Unser Betrieb hat im Jahr 2013 ein CIRS 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.

Bemerkungen

Geplant war im 2020 mehrere Personen aus der gesamten Gruppe in einer Schulng durch die Stiftung für Patientensicherheit in der ERA Analyse nach dem London Protocol zu schulen. Leider musste diese Weiterbildung wegen Corona auf 2021 verschoben werden.

4.6 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	Standorte	Kommentare
Business Excellence EFQM	Clienia Schössli AG	2007	2016	Clienia Schössli AG	Recognised for Excellence 4*
Business Excellence EFQM	Clienia Littenheid AG	2010	2016	Clienia Littenheid AG	Recognised for Excellence 4*
Business Excellence EFQM	Clienia Bergheim AG	2019	2019		Recognised for Excellence 4*
DBT Zertifizierung	Station A2 Klinik Schössli Stressfolgeerkrankungen und Emotionsregulation mit Behandlungsschwerpunkt DBT	2008	2021	Clienia Schössli AG	
DBT Zertifizierung	Pünt Nord Klinik Littenheid	2008	2021	Clienia Littenheid AG	
Schematherapie Zertifizierung	Pünt Nord Klinik Littenheid	2013	2020	Clienia Littenheid AG	
Psychotraumatologie Zertifizierung	Station Pünt Süd	2011	2016	Clienia Littenheid AG	
DBT - A Zertifizierung	ZKJPP, Linde D Klinik Littenheid	2015	2019	Clienia Littenheid AG	Rezertifizierung
EKAS – H+ Branchenlösung	Clienia Littenheid AG	2010	2020	Clienia Littenheid AG	6 von 6 Punkten
EKAS – H+ Branchenlösung	Clienia Schössli AG	2009	2014	Clienia Schössli AG	5 von 6 Punkten
Culinarium	Küche / Gastronomie Littenheid	2009	2020	Clienia Littenheid AG	2 Kronen
Zertifizierung Palliative Care	Clienia Bergheim AG	2013	2020	Alle	
Qualikita / ProCert	Kindertagesstätte Littenheid	2013	2017	Clienia Littenheid AG	Rezertifizierung
QUALAB / ISO 17020	Labor Kliniken	1995	2015	Alle	
Psychotraumatologie	Station Panorama C	2016	2016	Clienia Littenheid AG	
Re-Zertifizierung HACCP	Hotellerie/Restauration	2016	2019	Clienia Littenheid AG	
Rekole Zertifizierung	Clienia Littenheid und Schössli AG	2018	2018	Alle	
ISO 27001	Clienia Management AG	2020	2020		

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 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Der Kurzfragebogen für die nationale Patientenbefragung hat der ANQ in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe erarbeitet und weiterentwickelt. Er besteht aus einer asymmetrischen 5er Antwortskala. Im Jahr 2017 wurde zum ersten Mal eine nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie durchgeführt.

Der Kurzfragebogen besteht aus sechs Kernfragen und kann gut an differenzierte Patientenbefragungen angebunden werden. Die ersten drei Fragen sind identisch mit den Fragen in der Akutsomatik, die letzten drei Fragen wurden auf die Bedürfnisse einer Psychiatrie angepasst. Neben den sechs Fragen zum Spitalaufenthalt werden Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und subjektive Gesundheitseinschätzung abgefragt.

Messergebnisse

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie.

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

Begründung

Die Zufriedenheitsergebnisse 2019 wurden bereits von ANQ veröffentlicht. Im 2020 fand keine ANQ Zufriedenheitsmessung statt.

Kommentar zur Patientenbefragung und Verbesserungsaktivitäten

Im 2020 fand keine ANQ-Zufriedenheitsbefragung statt. Die interne Messung zeigt sehr gute Ergebnisse (siehe nächstes Kapitel).

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut

ESOPE, Unisanté, Lausanne

5.2 Eigene Befragung

5.2.1 Dauerzufriedenheitsbefragung stat. Patienten

Durch diese Messung werden zeitnah Veränderung in der Zufriedenheit festgestellt. Durch relevante Fragen zu unterschiedlichen Themen werden Handlungsfelder deutlich.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2020 am Standort „Clenia Littenheid AG“ durchgeführt. Es werden sämtliche Patienten > 11 Jahre befragt. Die Kinder- und Jugendlichen mit einem spezifischen Fragebogen für jungen Menschen und die Erwachsenen > 18 Jahre mit einem intern entwickelten Fragebogen. Die Messungen werden als Dauermessungen durchgeführt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Auf eine Veröffentlichung im H+ wird verzichtet. Sie sind im Qualitäts- und Kennzahlenbericht der Clenia einsehbar. Die Resultate können bis auf die einzelnen Stationen heruntergebrochen werden und dienen als Grundlage für Massnahmen. Ab 2021 findet auf allen Stationen eine Dauerzufriedenheitsmessung statt.

5.2.2 Weitere Zufriedenheitsbefragungen

- Dauerzufriedenheitsbefragung stationäre Patienten Schlössli: Es werden dieselben Fragen genutzt wie auch in Littenheid. Geplant ist so bald als möglich eine digitale Befragung zu ermöglichen.
- Peer Fokusgruppen in Littenheid
- Tagesklinik-Patientenzufriedenheit Dauermessung in Frauenfeld, wetzikon, Uster
- Befragungen Therapiespezifisch: Nutzen Kokon 2.0, Traumaambulanz, Eröffnung Traumastation

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2020 am Standort „Clenia Schlössli AG“ durchgeführt. Es werden nur die jeweils betroffenen Stationen befragt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Ergebnisse werden nicht veröffentlicht.

5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Clenia AG, Direktion

KMR Triage

.

KMR / CIRS Triage

.

www.clenia.ch

Die Kundenmeldungen werden durch eine zentrale Stelle triagiert und von den jeweiligen Betroffenen und deren Vorgesetzten behandelt.

7 Mitarbeiterzufriedenheit

Die Messung der Mitarbeiterzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Mitarbeiter das Spital als Arbeitgeber und ihre Arbeitssituation empfunden haben.

7.1 Eigene Befragung

7.1.1 Pulscheck

Die Clenia AG führt alle 3 Jahre eine umfangreiche Befragung ihrer Mitarbeitenden durch. Im 2015 wurde zum ersten Mal die Messung mit icommit durchgeführt, um nationale Benchmark Möglichkeiten zu nutzen. Clenia kann sehr gute Zufriedenheitswerte ausweisen. Im 2018 erfolgte nun die zweite umfassende Messung. Im 2019 und 2020 wurden eine kurze Pulscheckbefragung durchgeführt.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Monat September an allen Standorten durchgeführt.
Die gesamte Clenia AG

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Es wird auf eine Veröffentlichung im H+ Qualitätsbericht verzichtet. Die Ergebnisse werden im Qualitäts- und Kennzahlenbericht 2020 der Clenia AG ausgewiesen.

Behandlungsqualität

14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen

Freiheitsbeschränkende Massnahmen können zum Einsatz kommen, wenn durch das soziale Verhalten, die Krankheit oder Behinderung der betroffenen Person eine akute Selbst- oder Fremdgefährdung ausgeht. Sie sollten nur in seltenen Fällen Anwendung finden und müssen die nationalen und kantonalen gesetzlichen Bestimmungen berücksichtigen.

14.1 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. Erfasst werden von den fallführenden Pflegefachpersonen 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, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie.

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

Begründung

Die Ergebnisse sind bei ANQ einsehbar und werden im Qualitäts- und Kennzahlenbericht der Clenia ausgewiesen.

Unser Betrieb hat ein Konzept für freiheitsbeschränkende Massnahmen, welches sich nach dem Kindes- und Erwachsenenschutzrecht richtet.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	w hoch 2, Bern
Methode / Instrument	EFM

15 Psychische Symptombelastung

15.1 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 Bereiche der Tageskliniken und ambulanten 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 (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, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie.

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

Begründung

Die Ergebnisse sind im ANQ Bericht einsehbar.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	w hoch 2, Bern
Methode / Instrument	HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) und BSCL (Brief Symptom Checklist)

15.2 Nationale Messung in der Kinder- und Jugendpsychiatrie

Die ANQ Messvorgaben in der Kinder- und Jugendpsychiatrie gelten seit Juli 2013 für alle Bereiche der stationären Versorgung (inkl. psychiatrischer Abteilungen eines akutsomatischen Spitals, Psychosomatik, spezialisierte Suchtkliniken), nicht jedoch für Tageskliniken und ambulanten 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.

HoNOSCA (Health of the Nation Outcome Scales for Children and Adolescents) misst die Veränderung der Symptombelastung eines Patienten mittels 13 Frage-Items. Die Erhebung basiert auf der Einschätzung der Fallführenden (Fremdbewertung).

HoNOSCA-SR (Health of the Nation Outcome Scales for Children and Adolescents Self Rating) misst die Veränderung der Symptombelastung eines Patienten mittels 13 Frage-Items. Die Erhebung basiert auf der Eigenschaft und Selbstwahrnehmung der Patienten (Selbstbewertung).

Messergebnisse

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie.

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

Begründung

Die Ergebnisse sind im ANQ Bericht einsehbar.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	w hoch 2, Bern
Methode / Instrument	HoNOSCA (Health of the Nation Outcome Scales for Children and Adolescents) und HoNOSCA-SR (Health of the Nation Outcome Scales for Children and Adolescents Self Rating)

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 LeanManagement und LeanHospital

Das Projekt wird an den Standorten „Clenia Littenheid AG“, „Clenia Schössli AG“ durchgeführt.

Es ist uns ein grosses Anliegen Prozesse effizient (ohne Verschwendungen) und effektiv zu gestalten. Die Prozesse werden auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtet. Im Rahmen von LeanHospital und Leanmanagement werden Prozesse teils völlig neu gestaltet und moduliert. Ziel ist es mehr Zeit für die Kunden zu generieren.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2020

18.2.1 Diverse

Das Projekt wurde an den Standorten „Clenia Littenheid AG“, „Clenia Schössli AG“ durchgeführt.

Die Clenia Privatklinikgruppe führte einige Projekte durch, welche die Qualität direkt oder indirekt beeinflussen. Sämtliche Aktivitäten werden im PPC (ProjektPortfolioControlling) geführt und durch die Gruppenleitung überwacht. Beispiele können im Qualitäts- und Kennzahlenbericht 2020 nachgelesen werden.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 R4E

Die Zertifizierung wird an den Standorten „Clenia Littenheid AG“, „Clenia Schössli AG“ durchgeführt.

Wir streben im 2021 ein R4E für die gesamte Gruppe an.

19 Schlusswort und Ausblick

Es liegt uns am Herzen die Bedürfnisse unserer relevanten Anspruchsgruppen zu erfüllen. Dabei verstehen wir Qualität und Innovation als Optimierungen in den Prozessen, Angeboten, Strukturen und Geschäftsmodellen. Lernen und Verbessern sind dazu die Grundlage. Deshalb pflegen wir auch gerne Kontakte über die Klinikgrenze hinaus. Für Fragen stehen Ihnen gerne die obig genannte Person zur Verfügung.

Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

Die Angaben zur Struktur und zu den Leistungen des Spitals vermitteln einen **Überblick** über das betriebliche Angebot.

Für zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot kontaktieren Sie das Spital oder die Klinik oder konsultieren Sie den aktuellen Jahresbericht.

Psychiatrie

Leistungsangebot in der Psychiatrie

ICD-Nr.	Angebot nach Hauptaustrittsdiagnose	Clenia Littenheid AG	Clenia Schöllli AG
F0	Organische, einschliesslich symptomatischer psychischer Störungen	√	√
F1	Psychische und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen	√	√
F2	Schizophrenie, schizotype und wahnhaftige Störungen	√	√
F3	Affektive Störungen	√	√
F4	Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen	√	√
F5	Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen und Faktoren	√	√
F6	Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen	√	√
F7	Intelligenzstörungen	√	√
F8	Entwicklungsstörungen	√	√
F9	Verhaltens- und emotionale Störungen mit Beginn in der Kindheit und Jugend	√	√

Clenia-Gruppe

Kennzahlen und Qualitätsbericht

Jahresbericht 2020

Inhalt

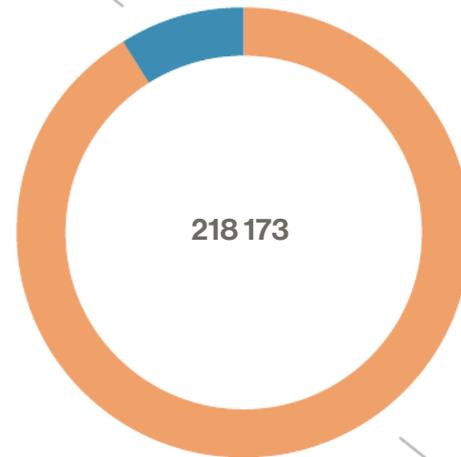
- 3 Kennzahlen: stationärer Bereich
- 5 Kennzahlen: Umsatz und Personal
- 6 Kennzahlen: tagesklinischer und ambulanter Bereich
- 7 Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung
- 24 Forschung und Lehre 2020

Kennzahlen: stationärer Bereich

Verrechnete Pflegetage Clenia-Gruppe 2020

18 732

Zusatzversicherte Personen



199 441

Grundversicherte Personen

Kennzahlen stationärer Bereich

	Clenia Schlössli AG		Clenia Littenheid AG		Clenia Bergheim AG	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Ø Bettenbestand						
Erwachsenenpsychiatrie	126	114	72	72	–	–
Stationäre Psychotherapie	38	39	97	92	–	–
Alterspsychiatrie	71	71	20	18	136	136
Kinder- und Jugendpsychiatrie	–	–	53	53	–	–
Total per 31.12.	235	224	242	235	136	136
Austritte	2608	2507	2121	2165	35	29

Belegungstage nach Kantonen

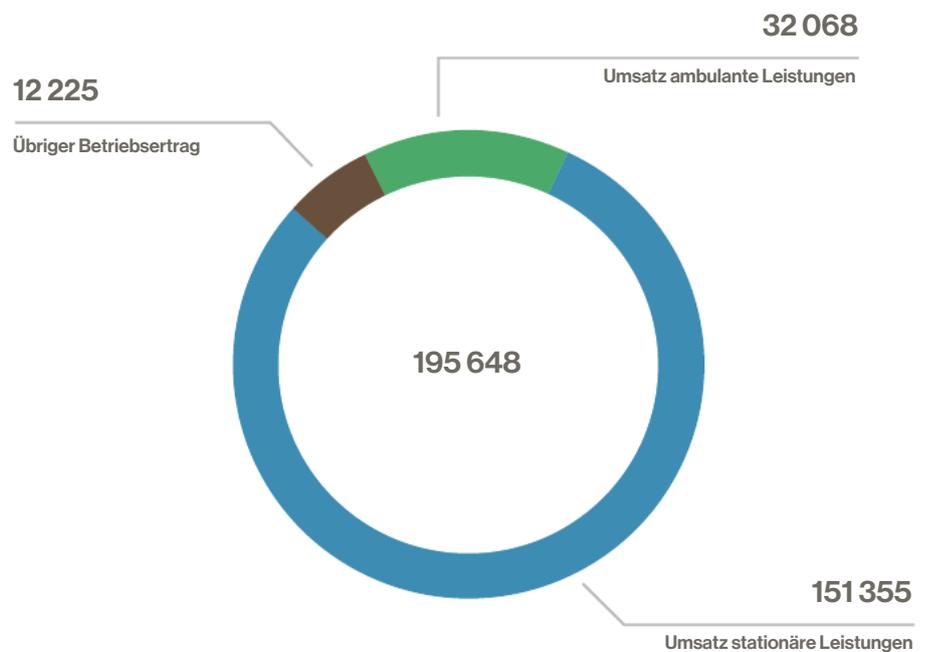
	Clenia Schlössli AG		Clenia Littenheid AG		Clenia Bergheim AG	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Zürich	79 484	75 932	15 078	13 136	47 481	47 204
Thurgau	78	208	25 287	26 303	–	–
Aargau	563	1026	2969	3791	515	730
Schwyz	480	252	8968	8330	258	365
Zug	608	356	4404	4058	–	–
Uri	–	–	759	805	–	–
Glarus	65	160	1013	1014	–	–
Luzern	302	421	3254	4127	330	467
St. Gallen	1088	1186	12 167	10 891	125	177
Schaffhausen	244	281	1552	1948	–	–
Übrige	1249	897	11 398	10 805	–	–
Total	84 161	80 719	86 849	85 208	48 708	48 943

Hauptdiagnosen

	Clenia Schlössli AG		Clenia Littenheid AG		Clenia Bergheim AG	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
F0 Organische Störungen	7 %	7 %	1 %	1 %	40 %	40 %
F1 Substanzabhängigkeit	20 %	19 %	13 %	11 %	8 %	8 %
F2 Schizophrene Störungen	18 %	16 %	7 %	6 %	37 %	37 %
F3 Affektive Störungen	37 %	40 %	39 %	39 %	12 %	12 %
F4 Angst- und Anpassungsstörungen	8 %	7 %	23 %	26 %	–	–
F5 Verhaltensauffälligkeiten	–	–	2 %	1 %	–	–
F6 Persönlichkeitsstörungen	8 %	8 %	11 %	11 %	3 %	3 %
F7 – F9 Verschiedene	2 %	3 %	4 %	5 %	–	–

Kennzahlen: Umsatz und Personal

Umsatz Clenia-Gruppe in TCHF 2020



Personal nach Institutionen 2020

	Clenia Schlössli AG	Clenia Littenheid AG	Clenia Bergheim AG	Clenia Gruppenpraxen AG	Clenia Management AG	Clenia-Gruppe
Ärztinnen/Ärzte und andere Akademiker	104.1	121.4	0.7	55	–	281.3
Pflegepersonal	245.9	212.7	68.1	–	–	526.7
Personal anderer medizinischer Fachbereiche	54.2	56.8	1.7	–	–	112.7
Verwaltung, Hotellerie und Technik	130.6	125.6	34.6	10.1	19.9	320.7
Total Stellen	534.8	516.5	105.1	65.1	19.9	1241.4
Anzahl Mitarbeitende per 31.12.	700	674	120	91	26	1611
Davon in Ausbildung	83	41	6	–	–	130

Kennzahlen: tagesklinischer und ambulanter Bereich

Kennzahlen tagesklinischer und ambulanter Bereich 2020

	Clienia Schlössli AG	Clienia Littenheid AG	Clienia Gruppenpraxen AG	Total
Tagesklinische Angebote				
Plätze	78	20	–	98
Austritte	316	66	–	382
Anzahl Fälle	367	86	–	453
Total Pflage tage	7765	4612	–	12377
Ambulante Angebote				
Behandlungen (Fälle)	6379	5401	6701	18481
Konsultationen	37873	51863	81275	171011
Gutachten	14	2	0	16
Konsilien (Fälle)	264	304	82	650

Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung

«Ein Virus hat die Welt verändert.» Für das Jahr 2020 gibt es wahrscheinlich keine bessere Beschreibung. Ein von blossem Auge unsichtbarer Organismus hat die Welt verändert und nicht nur, aber auch die Clenia-Gruppe vor ungeahnte Herausforderungen gestellt. Die Pandemie hat Flexibilität, Kreativität und viel Geduld gefordert. Immer wieder mussten Entscheide unter grosser Unsicherheit gefällt werden. Wir sind unseren Mitarbeitenden dankbar: Sie haben in dieser Zeit sehr viel geleistet.

Der Alltagsbetrieb in unseren Institutionen konnte im Berichtsjahr durchgehend aufrechterhalten werden. Wir konnten die Vorgaben der Kantone einhalten und am Jahresende trotz der Zusatzbelastung beinahe die ohne Corona erstellten Budgetvorgaben erreichen. Dies war nur möglich durch umsichtiges, flexibles und innovatives Handeln. Immer wieder wurden Lösungen für anscheinend unlösbare Herausforderungen gefunden: genügend und gutes Schutzmaterial bereitzustellen, Rochaden mit positiv getesteten Patienten und Patientinnen zu gewährleisten, Ausfälle durch Mitarbeitende in Quarantäne oder Isolation abzudecken oder auch einfach nur da zu sein für die vielen Fragen aller Betroffenen. Die Mitarbeitenden unserer Standorte sind zusammengerückt und haben scheinbar Unmögliches ermöglicht. Darauf sind wir stolz.

Obwohl das Berichtsjahr speziell war, berichten wir im gewohnten Rahmen. Der Qualitätsbericht richtet sich wiederum nach dem EFQM-Modell, im Aufbau jedoch dem neuen Modell 2020 angepasst. Die entsprechend veränderten Kapitel geben Auskunft zu:

- Ausrichtung (leitende Elemente)
- Realisierung (was wie umgesetzt wurde)
- Ergebnisse (Erreichtes)

Ausrichtung

Zweck, Vision und Strategie

Strategiezyklus

Wir durchliefen unseren gewohnten Strategiezyklus. Das Umfeld und die Branche wurden umfassend analysiert. Die Corona-Situation beeinflusste unsere Ergebnisse; dennoch erkannten wir weitere Chancen und Risiken. Der Verwaltungsrat und der Ausschuss Kerngeschäft mit allen Geschäftsleitungen der Clenia-Gruppe definierten darauf basierend die Jahresschwerpunkte 2021. Der Verlauf der Tarifverhandlungen rückte vor allem den Kostendruck in den Vordergrund. Darauf wollen wir durch die Verstärkung des bereits eingeführten Lean Managements reagieren.

Die Jahresziele werden wie gewohnt weiterverfolgt und der Status durch die Gruppenleitung überwacht. Die Anzahl der Ziele wird tief gehalten, was eine gezielte Freigabe von Ressourcen erlaubt. Im Berichtsjahr war der Zielerreichungsgrad coronabedingt leider ungewöhnlich tief. 2021 möchten wir wieder bei 80 % stehen.

Clenia pflegt eine gruppenweite Strategie als Vorgabe. Unterschiedliche Querschnittsfunktionen leiten davon ihre spezifische Strategie ab. Dies geschieht in einem Fünfjahreszyklus. 2020 wurde damit begonnen, die ICT- und

Marketingstrategie zu überarbeiten. Eine endgültige Genehmigung erfolgt 2021.

Clenia hat eine neue Interessensgruppe identifiziert und ein entsprechendes Angebot erstellt. Kinder psychisch kranker Eltern können sich neu in der Clenia Littenheid von Peers und Fachberaterinnen der Stiftung Kinderseele Schweiz kostenlos beraten lassen. In der Clenia Schlössli steht seit September 2020 psychisch kranken Eltern ein niederschwelliges Angebot durch eine Beraterin des Kinder- und Jugendhilfezentrums (kiz) des Bezirks Meilen zur Verfügung. Durch diese Beratung versuchen wir Patientinnen und Patienten auch in ihrer Rolle als Eltern zu stärken.

Ausschuss Kerngeschäft

Der Ausschuss Kerngeschäft hat sich etabliert, und das Kerngeschäft ist näher zusammengerückt. Der Ausschuss trifft sich künftig fünfmal jährlich, ergänzt durch zwei Sitzungen mit dem erweiterten Ausschuss Kerngeschäft, dem zusätzlich alle Bereichsleiter und -leiterinnen aus Medizin und Pflege angehören. Es wurden bereits erste institutionenübergreifende Projekte angestossen, was die Clenia als Gruppe stärkt.

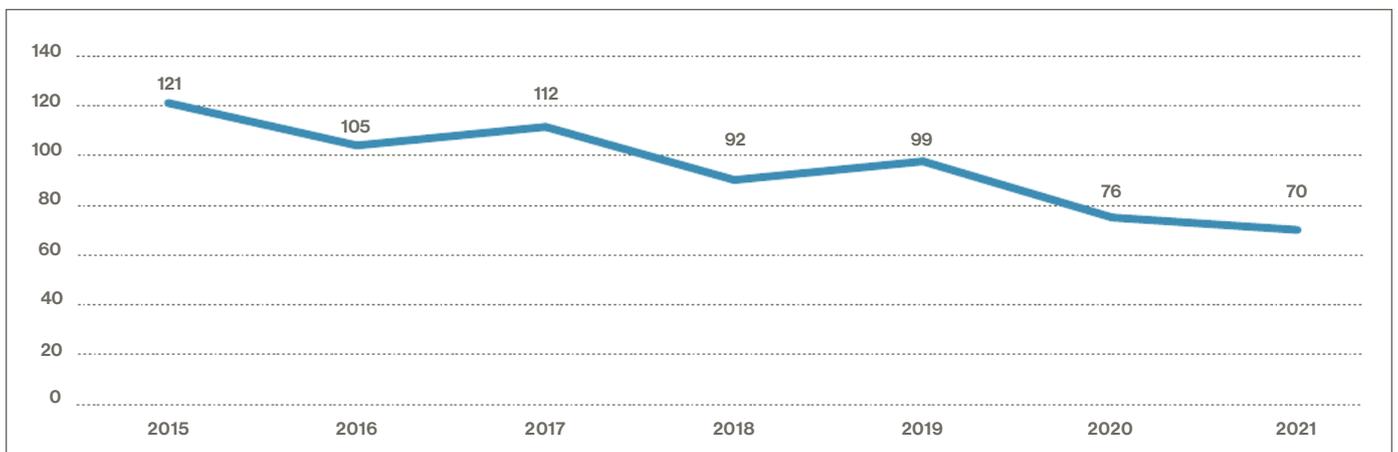


Abb. 1: Anzahl der Jahresziele seit 2015.

Organisationskultur und Organisationsführung

Behandlungskonzept

Bereits 2018 hat eine Arbeitsgruppe ein Konzept zu Philosophie und Behandlung erstellt und eingeführt. Leitend ist das bio-psycho-soziale Modell, ein personenzentrierter Ansatz. Seit Frühling 2020 erklärt die Broschüre «Philosophie und Behandlungskonzept» allen unseren Anspruchsgruppen unser Tun und Handeln zugunsten unserer Patientinnen und Patienten und zeigt, auf welche Werte und Grundsätze wir uns stützen.

Seitenwechsel

Um die Distanz zwischen der Gruppenleitung und den Geschäftsleitungen einerseits und unseren Mitarbeitenden andererseits zu reduzieren, wurden 2020 von den Angehörigen der beiden Führungsebenen eintägige Seitenwechsel durchgeführt. Die Rückmeldungen waren durchgehend positiv. Hier ein Beispiel:

«Wir durften Einblick in unseren täglichen Alltag in der Zimmerreinigung zeigen. Dies brachte uns ein Stück näher zur Geschäftsleitung, da wir uns sonst nicht so oft sehen. Wir bedanken uns herzlich bei Ihnen, Herr Wild, für die tatkräftige Unterstützung bei uns in der Zimmerreinigung.»

Führungsverständnis/Kaderworkshops

Gruppenleitung und Geschäftsleitungen haben unter externer Begleitung während eines Tages an den Begriffen «Führungskultur» und «Führungsverständnis» gearbeitet. Daraus entstand ein halbtägiger Kaderworkshop, der mehrmals durchgeführt wurde. Jeweils ein Gruppenleitungs- und Geschäftsleitungsmitglied wirken als Referentinnen und Moderatoren. Die Workshops erlauben offene Diskussionen. Leider mussten einigen Workshops coronabedingt verschoben werden. Bis Mitte 2021 werden jedoch alle Kadermitarbeitenden einmal teilgenommen haben.

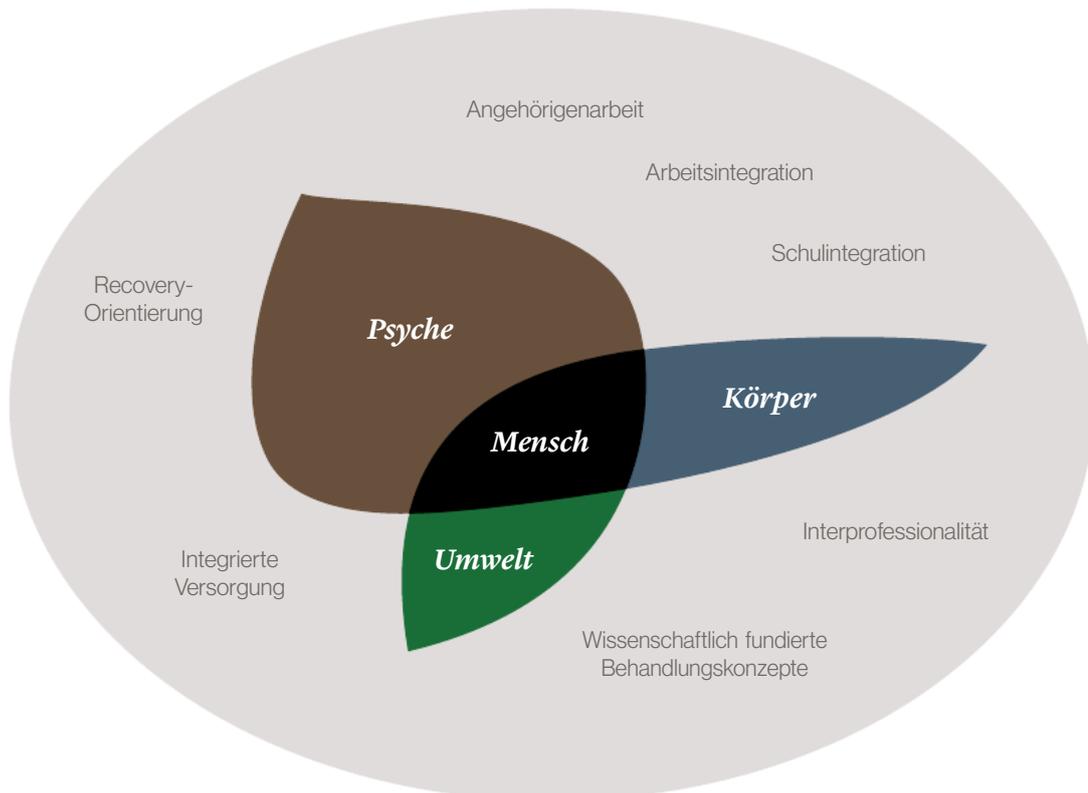


Abb. 2: Bio-psycho-soziales Modell

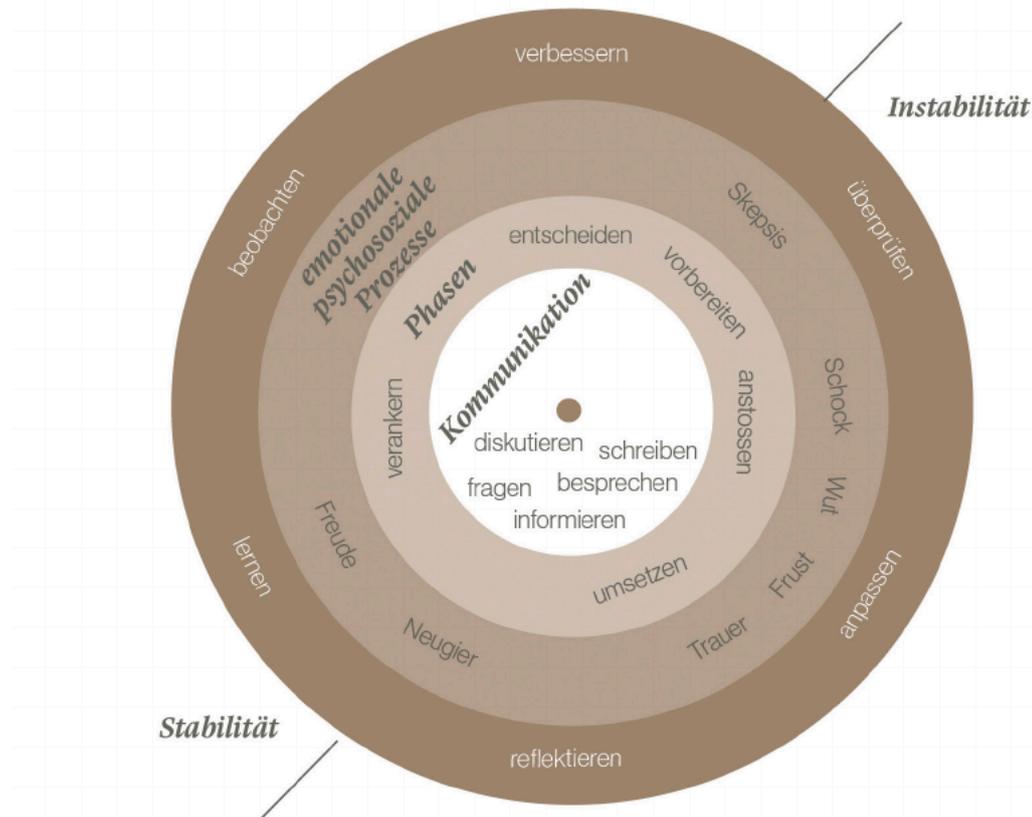


Abb. 3: Change-Watch

Changeleitfaden

Die Geschwindigkeit von Veränderungen hat zugenommen. Solche durchzuführen und zu begleiten, ist mittlerweile ein wichtiger Teil der Führungsaufgabe. Darum haben wir in einer Fokusgruppe von Mitarbeitenden erhoben, was für sie während Veränderungen wichtig ist und was beachtet werden muss, damit sie Veränderungen mittragen. Eine Arbeitsgruppe von Kadermitarbeitenden verdichtete die Ergebnisse in einem Leitfaden, der an alle Kader verteilt wurde und in der Führungsweiterbildung geschult wird. Seinen Mittelpunkt bildet die «Change-Watch», ein von uns entwickeltes Modell, um Veränderungen flexibel durchzuführen.

Assessments nach EFQM

In der Clenia Littenheid wurden alle Bereichsleiter in einer zweitägigen IAT-Weiterbildung (Internal Assessor Training) nach dem EFQM-Modell 2020 geschult. Anschliessend führten sie immer zu zweit ein Assessment in einem Zentrum oder in einer Klinikdirektion durch. Es konnten viele spannende Lernanstösse gewonnen werden.

Innovationsworkshop

Ebenfalls in der Clenia Littenheid wurde das Innovationsmanagement aufgegleist. Abgeleitet von der Strategie definierte die Geschäftsleitung Innovationssuchfelder. Die Mitarbeitenden konnten sich für eine Teilnahme an einem Innovationsworkshop bewerben. Im September arbeiteten neun Mitarbeitende Ideen aus, die in einem kleinen Film-Pitch den Bereichsleitern und -leiterinnen und der Geschäftsleitung vorgestellt wurden.

Realisierung

Interessengruppen einbinden

MyClenia

Die Beziehung zu unseren Kundinnen und Kunden erlebte eine neue Dimension durch das Ausrollen von MyClenia. Zurzeit (März 2021) nutzen diese App neun Stationen in der Clenia Littenheid und sieben Stationen im «Schlössli», das sind rund 160 Patientinnen und Patienten. Die App wird bis Ende erstes Halbjahr 2021 auf allen Stationen verfügbar sein. Ideen von Nutzenden und Mitarbeitenden werden in einem Rückmeldungstool gesammelt für die bedarfsgerechte Weiterentwicklung. Die nächsten Themen für die Weiterentwicklung der App sind schon geplant, und die Umsetzung beginnt noch in diesem Jahr.

«Corona-Bonus»

Um die Zusatzleistung der Mitarbeitenden anzuerkennen, haben wir einen «Corona-Bonus» ausbezahlt. Persönliche Mails an den CEO und das Topmanagement beweisen, dass dies sehr geschätzt wurde.

Fort- und Weiterbildung für Ärzte

Das Risiko des Fachkräftemangels trifft die Clenia hauptsächlich bei Ärzten oder Ärztinnen und dem Pflegepersonal. Deshalb sind Bemühungen für die Assistenzärztinnen und -ärzte sehr wertvoll. Sie sind die künftigen Oberärztinnen und -ärzte.

- Die Clenia-Gruppe verfügt über zahlreiche zertifizierte Weiterbildungsstätten des Schweizerischen Instituts für ärztliche Weiter- und Fortbildung (SIWF) der Kategorien A – D, stationär und ambulant. Assistenzärzte und -ärztinnen können dadurch in der Clenia gehalten und zu potenziellen Kaderärzten/-ärztinnen weitergebildet werden.
- Das SIWF hat 2020 die Weiterbildungsermächtigung in der Clenia Littenheid für Kinder- und Jugendpsychiatrie auf die Kategorie A erhöht. Die Clenia Littenheid besitzt somit die volle Ermächtigung, um Ärzte und Ärztinnen zum Fachtitel Kinder- und Jugendpsychiatrie und -psychotherapie FMH zu begleiten. Positiv beurteilte die Kommission die gute Arbeitsatmosphäre, die flachen

Hierarchien und die Unterstützung durch die Kaderärztinnen und -ärzte.

- Die Clenia Littenheid war 2020 gemeinsam mit dem Kantonsspital St. Gallen am Aufbau des Joint Medical Master (JMM) der Hochschule St. Gallen (HSG) beteiligt. Nach dem Bachelor wechseln die Studierenden zur klinischen Ausbildung an die HSG. PD Dr. med. Lars Wöckel und PD Dr. med. Bernd Ibach sind am Aufbau der Studienfächer Psychiatrie und Kinder- und Jugendpsychiatrie beteiligt und halten Kurse. Dadurch kann sich die Clenia positiv positionieren und potenzielle Fachkräfte überzeugen.
- Die Clenia Schlössli ist Lehrspital der Universität Zürich. Jährlich werden universitäre Studentenkurse am Standort Oetwil am See durchgeführt. Auf diese Weise kann bereits während des Medizinstudiums das Interesse an einer späteren Arbeit in der Clenia geweckt werden.

Führungsweiterbildung

Der Ablauf der Führungsweiterbildung wurde durch Corona gebremst. Um die Anzahl Teilnehmender zu reduzieren, mussten wir Module verschieben oder Teilnehmende ausladen. Trotzdem haben dieses Jahr neun Personen die interne Führungsweiterbildung erfolgreich abgeschlossen. Die Führungsweiterbildung wurde ab November 2020 auf Onlineunterricht umgestellt. Die Akzeptanz der neuen Schulungsart ist hoch. Künftig sollen gemischte Formen (vor Ort und online) angeboten werden. Das Angebot, die Führungsweiterbildung zu einem CAS zu erweitern, stiess auf reges Interesse. Wir verzeichnen 18 Anmeldungen.

Corona-Betten

Im Rahmen der Gesundheitsversorgung haben beide Akutkliniken während der ersten Covid-19-Welle Betten gesperrt. Das «Schlössli» richtete auf einer Station ein Corona-Viertel ein, damit auch positiv getestete Patienten und Patientinnen die notwendige stationäre psychiatrische

Behandlung bekamen. Diese Betten sind begehrt für Menschen, die in gewöhnlichen Institutionen wegen fehlender Kooperation oder aus anderen Gründen nicht untergebracht werden können. Gegen Ende des Jahres stellte die Clenia Littenheid den somatischen Spitälern Pflegenden mit einer somatischen Ausbildung als unterstützende Fachkräfte zur Verfügung.

Nachhaltigen Nutzen schaffen

Neue Angebote

Clenia liegt es am Herzen, neue Angebote zu entwickeln und anzubieten, um Bedürfnisse unserer Patientinnen und Patienten besser zu erfüllen. Folgende Angebote wurden 2020 aufgebaut und stehen nun zur Verfügung oder wurden nach der Einführung evaluiert oder ausgebaut. Die Reihenfolge ist alphabetisch entlang der Standorte.

Gesamte Clenia-Gruppe

Digitale Angebote: Besonders erwähnenswert sind MyClenia (Patienten-App), MindDistrict (blended Therapy) und datenschutzkonforme Videocalls (Telemedizin).

Weiterbildungsseminar Recovery: Das Seminar richtet sich an Menschen mit Erfahrung einer psychischen Erkrankung, die auf ihrem eigenen Genesungsweg gezielt weiter vorankommen möchten.

Clenia Frauenfeld und Clenia Sirnach

Interaktionale Gruppentherapie: Es werden zusammen mit Patientinnen und Patienten unter psychotherapeutischer Leitung Lösungen für deren Probleme und Fragestellungen erarbeitet. Diese Form der Gruppenbehandlung hat keinen speziellen Themenschwerpunkt, sondern ist offen für alle Probleme oder Fragen, die für die Teilnehmenden von Bedeutung sind. Dabei steht der gegenseitige Austausch im Mittelpunkt.

Skills- und Emotionsregulationsgruppe: In diesem ambulanten Angebot werden Fertigkeiten vermittelt, mit denen belastende Verhaltens-, Gefühls- und Denkmuster verändert werden können.

Handelskammer und Arbeitgebervereinigung Winterthur (HAW), Wirtschafts-Portal-Ost (WPO)

Die Clenia Littenheid als relevante Arbeitgeberin im Thurgau trat dem WPO bei, um den Wirtschaftsstandort Ostschweiz weiter zu stärken. Der CEO beteiligt sich bei der HAW. Somit ist Clenia an zwei Standorten stärker präsent, was der Verankerung der Marke hilft.

Clenia Littenheid

Peergeleitete Angebote: An den Wochenenden haben Peers erstmals eine breite Palette an Aktivitäten wie zum Beispiel Outdoor-Polysport, Workshop zum Umgang mit Stress, kreative Floristik, gesundes Kochen usw. angeboten, was sehr geschätzt wurde. Dieses neue Angebot wird fortgesetzt.

Demenzberatungsstellen: Die Demenzberatungsstellen werden in Diessenhofen und Sirnach betrieben. Während der Coronakrise mussten wir dieses Angebot modifizieren, zum Beispiel musste die Beratung in Form von ausführlichen Telefongesprächen stattfinden. Dies prägte den Alltag unserer Mitarbeitenden im Homeoffice.

Pferdegestützte Therapie: Seit Februar 2020 bietet die DBT-A Station «Linde D» Jugendlichen die Möglichkeit von pferdegestützter Therapie an. Das Pilotprojekt hat sich als sehr wirksame Methode erwiesen, die sich bei den Patienten grosser Beliebtheit erfreut.

Clenia Schlössli

Projekt Job-Coaching: Das Projekt in Zusammenarbeit mit der Sozialversicherungsanstalt SVA war so erfolgreich, dass nach dessen Ende im Mai 2020 ein eigener Job-Coach angestellt wurde.

Projekt Psychiatrische Intensivbetreuung: Das Projekt setzt auf stärkere Fokussierung von therapeutischen Interventionen in Krisensituationen in Ergänzung zu primär sicherheitsbasierten Interventionen durch Überwachung.

Leistungssensible Suchttherapie: Die Station mit Schwerpunkt Sucht hat ihr bisheriges Angebot durch die leistungssensible Suchttherapie erweitert. Ziel der Therapie ist es, die Haltung der Klienten zu verändern: Weg von Scham und Schuld zu einer von Stolz geprägten Haltung gegenüber den erbrachten Leistungen im Umgang mit dem Suchtverhalten. Die Station wurde während zwei Tagen von den beiden Begründern der Therapie geschult und hat den Inhalt gleich im Alltag umgesetzt. So wird jeden Montag eine neue Gruppe mit vier aufbauenden Modulen angeboten. Im vierten Modul werden die Angehörigen miteinbezogen. Dies konnte wegen Covid-19 dieses Jahr leider nicht durchgeführt werden. Weiter bekommen die Patienten rund viermal pro Woche über MyClenia eine «motivierende» Push-Nachricht.

Traumastation B3: ist etabliert. Die Abläufe und das Therapieangebot wurden evaluiert und angepasst. Im Gesamten bekam die Station gute Noten.

Clenia Winterthur

Gruppe für depressive Jugendliche:

Ab Februar 2020 wurde vom ZKJPP in Winterthur eine neue Gruppentherapie für depressive Jugendliche angeboten.

Kommunikation, Social Media und Webseite

Clenia ist seit zwei Jahren verstärkt aktiv in Social Media. Anhand der laufenden Auswertungen wird beschlossen, welche Kanäle genutzt und mit Inhalten gespeist werden. Die Posts auf LinkedIn und Facebook wurden von 285 auf 354 erhöht, und die Reichweite wurde deutlich gesteigert. Neu werden auch Jubiläen oder Pensionierungen von Mitarbeitenden nach Absprache öffentlich gemacht.

Seit 2020 reagiert Clenia auf Google-Rezensionen. Innerhalb von zwei Arbeitstagen werden zu den Rezensionen Statements von unserer Seite geschrieben.

Die Seitenaufrufe für clienia.ch konnten nochmals um mehr als zehn Prozent erhöht werden. Das bedeutet, dass wir mit den Inhalten auf dem richtigen Weg sind.

Die Key-Visual-Reihe in Zusammenarbeit mit dem Künstler Erik Johansson zum Thema «Gemeinsam Perspektiven schaffen» wurde um ein weiteres Bild ergänzt. Es ziert auch den aktuellen Jahresbericht.

Nachhaltigkeit

Nachhaltigkeit ist und bleibt ein grosses Thema. Die Klimajugend hat Umweltthemen wieder verstärkt in den Mittelpunkt gerückt. Clenia versteht sich als nachhaltige Organisation. Um dies aufzuzeigen und gezielt weiter zu entwickeln, wurde 2020 ein Masterplan Nachhaltigkeit erstellt. Darin wird dokumentiert, wie Clenia Nachhaltigkeit versteht und lebt.

Aus Sicht von Clenia stellt Nachhaltigkeit sicher, dass es eine gemeinsame Zukunft gibt:

- ökologisch, weil die Umwelt und die entsprechenden Ressourcen geschützt werden.
- ökonomisch, weil die Ressourcen für langfristige Ziele eingesetzt werden.
- sozial, weil die relevanten Anspruchsgruppen berücksichtigt werden und deren Commitment erhöht wird.

In diesem Bereich haben wir 2020 Folgendes neu eingeführt:

ReCircle: Anfangs 2020 ist das Wegwerfgeschirr aus den Restaurant-Auslagen verschwunden. Es steht das Mehrweggeschirr von «ReCircle» zur Verfügung. Dieses wird von den Mitarbeitenden rege genutzt. Die Zahlen sprechen für sich: Bis Ende 2020 wurden knapp 800-mal ReCircle-Depotgebühren bezahlt, und wir können 5600 Refills verzeichnen. Das bedeutet, dass rund 6400-mal Wegwerfgeschirr gespart wurde.

Zusätzlich sind die verbleibenden Plastik- und Medikamentenbecher neu aus kompostierbarem Plastik.



Abb. 4: Key Visual Seifenblase

Too good to go: Die Restaurationsbetriebe im «Schlössli» und in Littenheid sind Teil von «too good to go». 2020 wurden mit der App 770 Überraschungspäckli gerettet, und dies trotz Einschränkungen durch Corona. Das ergibt knapp zwei Tonnen eingespartes CO₂.

Soziales Engagement: Drei Vertreterinnen der sechsten Generation der Besitzerfamilien (alle unter 20 Jahre alt) bestimmen jedes Jahr mit Unterstützung der Generalsekretärin Institutionen, die finanziell begünstigt werden.

Folgende Organisationen wurden 2020 berücksichtigt:

- Verein Fight4Kids (www.fight4kidspage.wordpress.com)
- Junges Schalktheater (www.schalktheater.ch/aktuelles/jungeschalktheater)
- Entlastungsdienst Schweiz, Kanton Zürich (www.entlastungsdienst.ch/zuerich)
- Iks (Informations- und Beratungsstelle Stäfa) (www.kinderseele.ch)
- Kinderprojekt Barca (www.kinderprojekt-barca.ch)
- CPV (Christliche Polizei-Vereinigung Schweiz): Sonderpublikation «Alles im Griff? Für ein Leben ohne Drogen»

Die Unterstützung des Schalktheaters wird jedes Jahr auch mit einem Theaterbesuch abgerundet.

Neue Aktionäre

Um die Nachfolge nachhaltig zu gewährleisten, haben sich die Eignerfamilien und ehemaligen Aktionäre nach einem intensiven Prozess dazu entschieden, sämtliche Aktien noch zu Lebzeiten der fünften Generation zu übergeben. Die fünf Aktionäre haben sich am Kadertag Ende August persönlich allen Bereichsleitern und -leiterinnen vorgestellt. Es erfolgte während Workshops ein intensiver Austausch. Dieser Anlass wurde von den Mitarbeitenden und Aktionären sehr positiv aufgenommen.

Qualitätszirkel Akutpsychiatrie

Neu findet quartalsweise ein Qualitätszirkel unter der Leitung eines stellvertretenden Chefarztes statt. Vertreten sind fünf Akutstationen aus der Clenia Schlössli. Der Qualitätszirkel ermöglicht einen strukturierten Austausch über die Zusammenarbeit und bearbeitet gemeinsame Fragestellungen und Themen. Dadurch wird die Behandlung von Patienten und Patientinnen der Akutpsychiatrie abgestimmt und verbessert.



Abb. 5: Aktionärinnen und Aktionäre der Clenia-Gruppe (v.l.):
David J. Bosshard, Annina Eicher, Christine Meyer, Reto Bosshard und Michael Schumacher.

Leistungsfähigkeit und Transformation vorantreiben

Projekte und Lean-Themen

Wir gewohnt verbessert Clienia ihre Leistungsfähigkeit oder treibt die Transformation durch Projekte (grosse Vorhaben), Lean-Themen (mittlere) und Quickwins (kleine) voran. Sämtliche Lean-Themen und Projekte werden in einem Portfolio geführt und durch die Gruppenleitung überwacht. 2020 wurden 23 neue Vorhaben angestossen und 16 erfolgreich abgeschlossen. Bezüglich Qualität, Kosten und Zeit erreichen die abgeschlossenen Projekte und Lean-Themen unsere Ziele.

Risikomanagement

Das strategische Risikomanagement wurde ergänzt durch operative Security-Risiken. Diese wurden vom CISO erhoben und bewertet. Das Risiko des Pishings wurde durch einen fingierten Versuch, an Daten zu kommen, simuliert. Es wurde ausgewertet, wie viele Mitarbeitende das Pishing nicht erkannt hätten. Eine anschliessende News im Intranet löste alles auf und erklärte, worauf man achten muss.

Datensecurity

Die Gruppenleitung hat beschlossen, um die Datensicherheit weiter zu stärken, die ISO-Zertifizierung nach 27001 in der Clienia Management AG anzustreben. 2020 erfolgte der Aufbau der Dokumentation im ClieniaNet und auf Confluence sowie die Voraudits. Im Januar 2021 wurde das Audit durch einen externen Auditor durchgeführt und bestanden.

Datenschutz

Obwohl die Behandlung des schweizerischen Datenschutzgesetzes von der Frühlings- auf die Herbstsession verschoben wurde, wurden die Monate genutzt, um mit einer Juristin das vom kantonalen Datenschützer geforderte Konzept zu erstellen. Im Spätherbst konnte das Konzept an den Kanton Zürich gesandt werden. Ziel 2021 ist, die geforderte Neuerung aus dem neuen schweizerischen Datenschutzgesetz einzuarbeiten und alle Mitarbeitenden zu schulen.

MyClienia

Unsere Plattform MyClienia wurde weiterentwickelt und auf weiteren Stationen ausgerollt. Mitte 2021 sollte die App allen stationären Patienten zur Verfügung stehen. Neu werden nicht nur Termine über diese App verwaltet und bei Veränderungen Pushnachrichten versandt, sondern es kann auch der BSCL (Symptomfragebogen) darüber ausgefüllt werden. Dadurch sparen wir Übertragungsarbeit.

MS-Teams

Zu Beginn der Pandemie wurde MS-Teams innerhalb kurzer Zeit ausgerollt, und es wurden rund 250 Lizenzen vergeben. Sitzungen, später auch Schulungen wurden und werden über MS-Teams abgehalten. Die Erfahrungen waren durchwegs positiv. Unser Sitzungsleitfaden wurde ergänzt, und Onlinesitzungen werden proklamiert. Dadurch kann vor allem bei gruppenweiten Sitzungen Reisezeit gespart werden, was sich 2020 auch auf die Spesen auswirkte.

Ergebnisse

Wahrnehmung der Interessengruppen

Imagestudie

Im Rahmen der Marketingstrategie 2020 wurden durch eine unabhängige Firma Interviews mit Zuweisenden und Patienten geführt, welche die Aussenwahrnehmung von Clenia untersuchten. Hier ein paar Beispiele der Aussagen:

- erlebte positive Zusammenarbeit
- Kompetenzen der Kontaktpersonen
- spürbar gute Ergebnisse
- gute Service-Eindrücke
- Teams – kompetent, freundlich, hilfsbereit, beruhigend, professionell, sympathisch
- grosszügige Räume

Wir hörten jedoch auch:

- Webseite nicht benutzerfreundlich (lange Suche des Standortes)
- Bildwelt zu werbend, überladen und zu viele lachende Gesichter

Diese Punkte werden nun angegangen.

Kunden

Zufriedenheitsmessung stationäre Patienten

2020 wurde wegen Corona keine Zufriedenheitsbefragung durch ANQ (Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken) durchgeführt. Clenia befragt jedoch austretende stationäre Patienten anhand eines eigenen Fragebogens, der die ANQ-Fragen beinhaltet. Die Clenia Littenheid kann für alle Erwachsenen ein Ergebnis ausweisen, die Clenia Schlössli für drei Pilotstationen. Insgesamt wurden über 500 Fragebogen ausgewertet. Die Ergebnisse sind sehr gut.

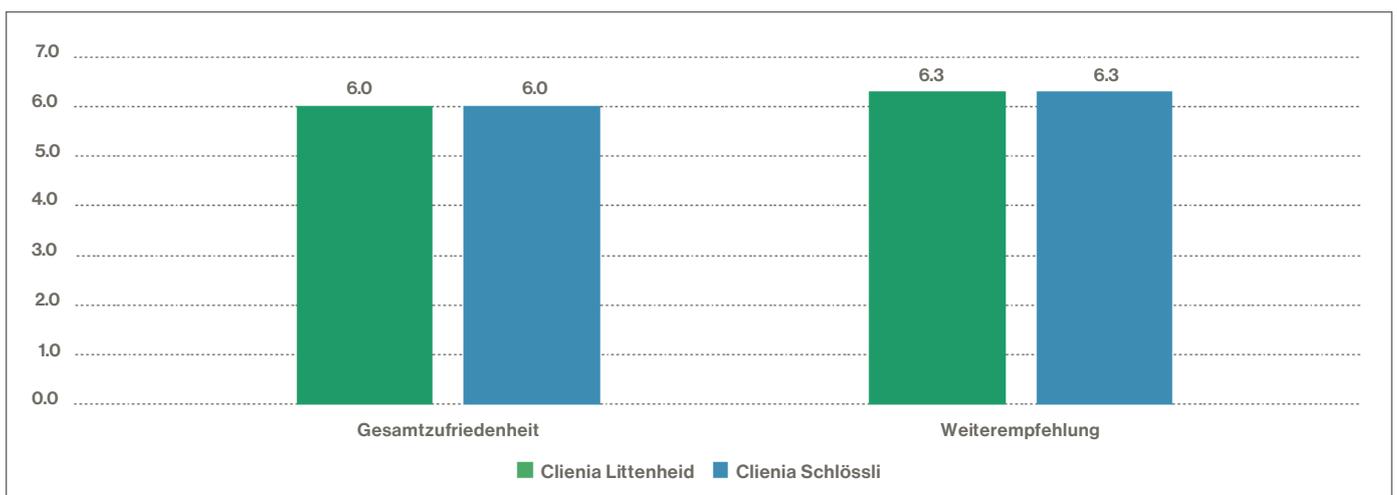


Abb. 6: Zufriedenheit der stationären Patienten in der Clenia Littenheid und in der Clenia Schlössli (Skala 1 – 7 / bester Wert 7)

Restaurant Terrasse

Im Restaurant Terrasse in Oetwil am See wurde die Zufriedenheitsbefragung von 2019 wiederholt, um die Wirksamkeit der Massnahmen zu überprüfen. Durch den

laufenden Umbau und die Auslagerung einer Kochstation ins Restaurant sowie Massnahmen wegen Corona litt die Bewertung des Ambientes. Die anderen Werte sind weiterhin hoch oder konnten verbessert werden.

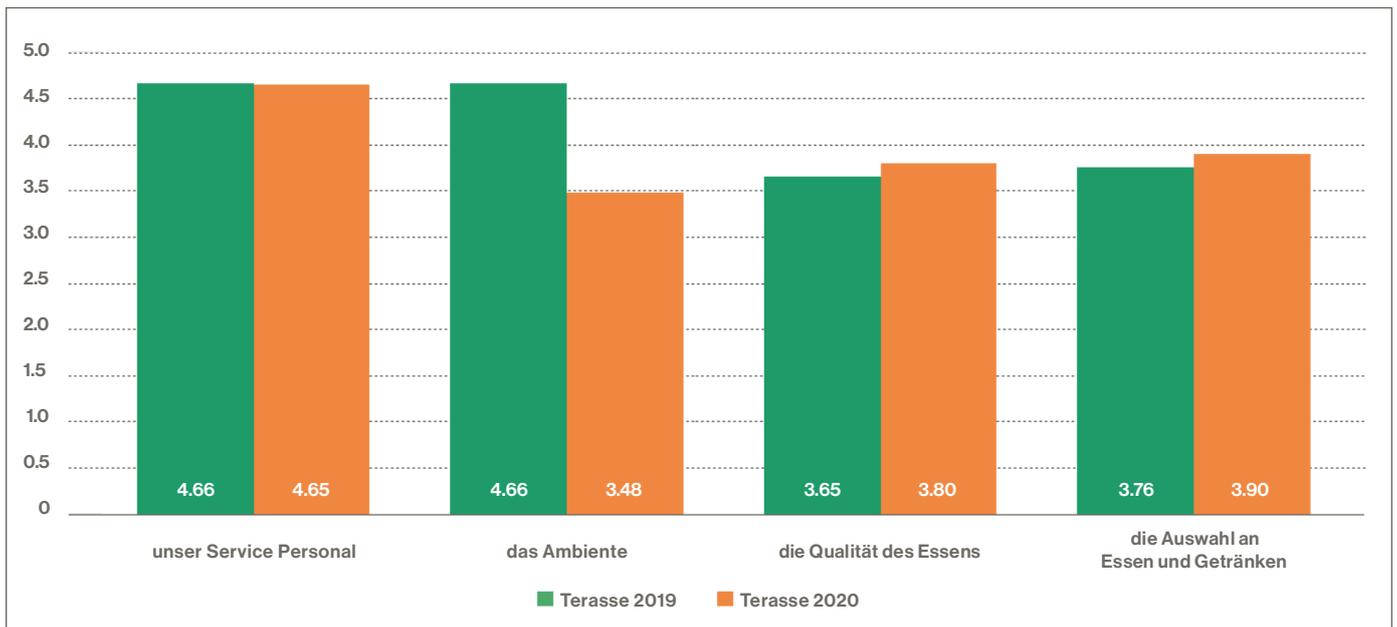


Abb. 7: Zufriedenheit Restaurant Terrasse (Skala 1 – 5, bester Wert 5)

Mitarbeitende

Pulscheck 2020

Die Clenia führt alle drei Jahre eine umfassende Mitarbeiterbefragung durch (2015, 2018) und ergänzt diese durch eine jährliche, kurze Pulscheckbefragung (2019, 2020). Der Rück-

lauf der Befragung betrug 51 %. Die Entwicklung der Werte ist positiv. Bei der Weiterempfehlung haben wir unser Ziel, nämlich 80 von 100 Punkten, mit 79 Punkten beinahe erreicht.

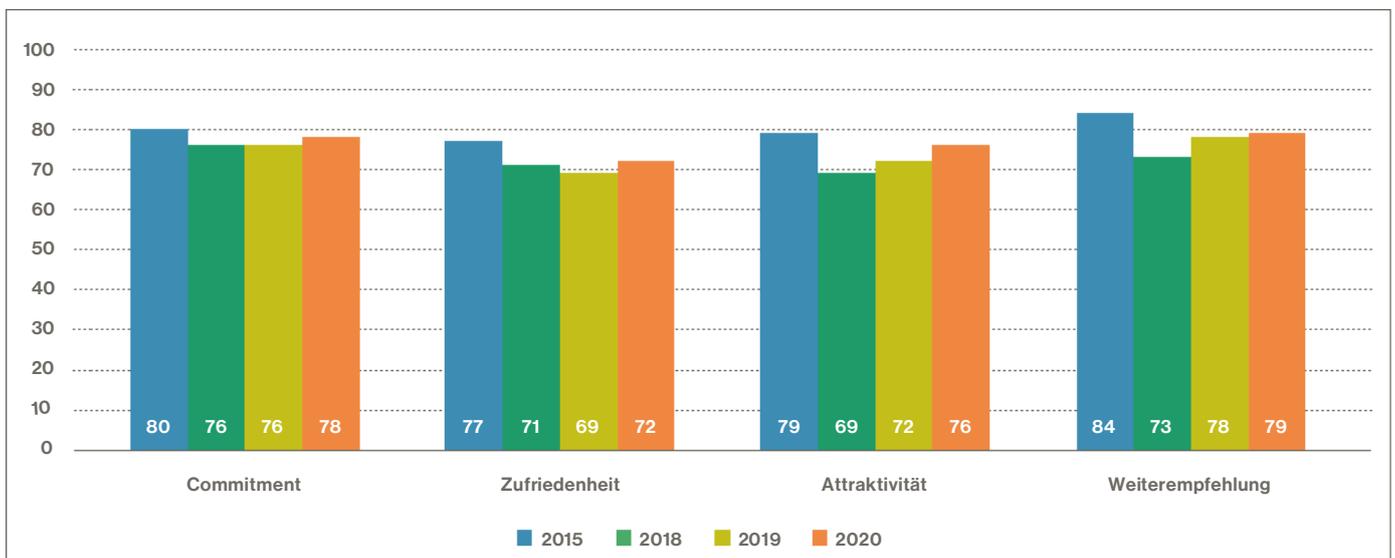


Abb. 8: Zufriedenheit Mitarbeitende (Skala 10 – 100, bester Wert 100)

Zufriedenheit Assistenzärzte (FMH-Messung)

Die FMH (Verbindung der Schweizer Ärztinnen und Ärzte) befragt jährlich die Assistenzärztinnen und -ärzte und vergleicht die Ergebnisse in unterschiedlichen Kategorien. Obwohl der Wert von Clenia gesunken ist, ist er immer noch über dem Benchmark und mit 5 von 6 Punkten gut.

SIWF-Award für PD Dr. med. Lars Wöckel

PD Dr. med. Lars Wöckel wurde mit dem SIWF-Award ausgezeichnet. Dieser Award für ausserordentliche Unterstützung wird durch ehemalige Assistenzärztinnen und -ärzte empfohlen und vom Schweizerischen Institut für Weiter- und Fortbildung vergeben.

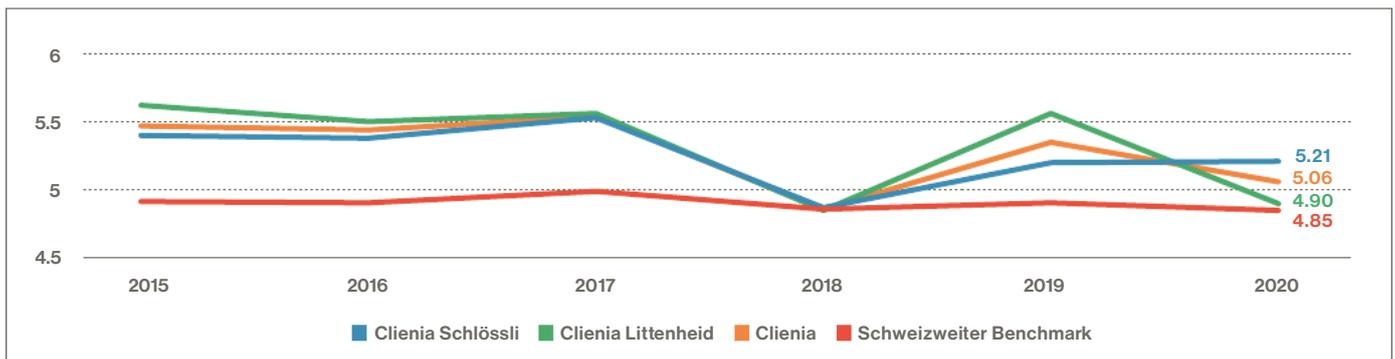


Abb. 9: Globalbewertung inkl. Weiterempfehlung, gewichteter Mittelwert (Skala 1 – 6, bester Wert 6)

Zufriedenheit Zuweisende

Die Zuweisenden wurden vom 1. August 2019 bis zum 31. Januar 2020 nach deren Zufriedenheit befragt. Mit jedem Austrittsbericht wurde ein digitaler Link oder ein Papierfragebogen versandt. Leider war der Rücklauf tief (Clenia Littenheid 2,4%, Clenia Schlössli 10,3 %).

Den tiefen Wert der Clenia Littenheid erklären wir uns durch die breite Verteilung der Zuweisenden in 12 Kantonen. Das ergibt wenige Zuweisungen pro Zuweiserin oder Zuweiser. Dadurch wird die Beziehung weniger tief. Die Ergebnisse sprechen jedoch für unsere beiden Kliniken.

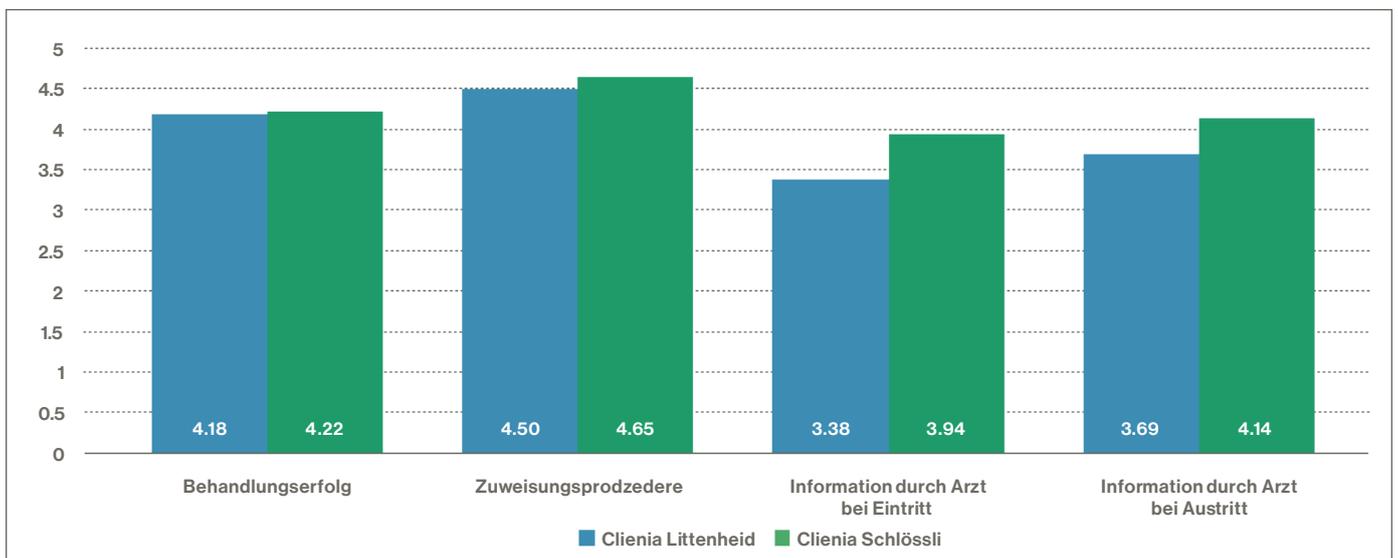


Abb. 10: Zuweisendenzufriedenheit (Skala 1 – 5, bester Wert 5)

Strategische Zielerreichung

Zertifikate und Auszeichnungen

- Die Psychotherapiestation Pünt Nord der Clienia Littenheid rezertifizierte die schematherapeutische Behandlung mit der Society of Schema Therapie (ISST)
- Unter dem Leitthema «Regionalität zwischen urbaner Sehnsucht und ländlicher Realität» zauberten Küchenchef Kurt Kühni und sein Team der Clienia Littenheid im Rorschacher Würth-Haus exquisiten kulinarischen Genuss auf die Teller. Die Gäste waren begeistert und die Jury überzeugt: Deshalb ging am 21. Januar 2020 die Königskrone für Gastronomie vom Trägerverein «Culinarium» an die Clienia Littenheid.
- Das Clienia Bergheim hat das Zwischenaudit Palliative Care ohne Auflagen erfolgreich bestanden. Besonders gelobt wurde die Zusammenarbeit mit dem Reinigungsdienst, der in die Betreuung der Bewohner und Bewohnerinnen einbezogen wird.

Kunden

HoNOS und BSCL

Die Behandlungsqualität wird nach Vorgabe von ANQ anhand von zwei Fragebogen gemessen. Seit 2014 erfolgt mit dem HoNOS (Health of the Nation Outcome Scales) eine Bewertung der Symptome durch die Ärzte und mit dem BSCL (Brief-Symptom-Checklist) durch die Patientinnen und Patienten bei Eintritt wie auch bei Austritt. Je grösser die Differenz zwischen den beiden Erhebungen ist, desto erfolgreicher wird die Behandlung von ANQ eingestuft. Die adjustierten Ergebnisse werden durch ANQ erst jeweils nach den Sommerferien veröffentlicht. Deshalb werden hier die Ergebnisse bis 2019 gezeigt.

		Clienia Littenheid					
		2014	2015	2016	2017	2018	2019
HoNOS		signifikant schlechter	signifikant schlechter	signifikant besser	signifikant besser	keine signifikante Abweichung	keine signifikante Abweichung
BSCL		signifikant schlechter	keine signifikante Abweichung	signifikant besser	signifikant besser	signifikant besser	signifikant besser
FBM		keine signifikante Abweichung	signifikant besser	signifikant besser	signifikant besser		signifikant besser

		Clienia Schlössli					
		2014	2015	2016	2017	2018	2019
HoNOS		signifikant besser	keine signifikante Abweichung	keine signifikante Abweichung	keine signifikante Abweichung	signifikant schlechter	keine signifikante Abweichung
BSCL		keine signifikante Abweichung	keine signifikante Abweichung	keine signifikante Abweichung	keine signifikante Abweichung	signifikant schlechter	signifikant schlechter
FBM		keine signifikante Abweichung	signifikant besser	keine signifikante Abweichung	keine signifikante Abweichung		keine signifikante Abweichung

Abb. 11: Ergebnisse Clienia Littenheid und Clienia Schlössli im Vergleich mit dem nationalen Durchschnitt der Akutkliniken

Die Clenia Littenheid zeigt gute Werte, während die Clenia Schlössli beim BSCL unter dem Mittelwert der Grund- und Akutversorger liegt. Mögliche Erklärungen liegen in der Adjustierung, welche zirka 40 % der Varianz beim BSCL erklärt, und in den unterschiedlichen Abläufen der Erfassung in den Kliniken.

Die Freiheitsbeschränkenden Massnahmen entsprechen den Mittelwerten und dem entsprechenden Patientengut der Kliniken.

In der Kinder- und Jugendpsychiatrie entsprechen die Werte dem Durchschnitt. Zu den Freiheitsbeschränkenden Massnahmen wurden 2018 keine Daten geliefert. Für das Jahr 2019 können wir aufgrund einer technischen Schwierigkeit im KIS keine Daten ausweisen.

	Clenia Littenheid Kinder-, Jugend Psychiatrie		
	2017	2018	2019
HoNOSCA	keine signifikante Abweichung	keine signifikante Abweichung	keine signifikante Abweichung
HoNOSCA-SR	keine signifikante Abweichung	keine signifikante Abweichung	keine signifikante Abweichung
FBM	keine signifikante Abweichung		

Abb. 12: Ergebnisse Kinder- und Jugendpsychiatrie Clenia Littenheid

Mitarbeitende

Erfolgreiche Lehrabschlussprüfungen

Clenia setzt auf Auszubildende und Studierende als zukünftige Mitarbeitende. 2020 konnten trotz der Pandemie erfolgreiche Abschlüsse verzeichnet werden. Beson-

ders hervorzuheben ist die Leistung von Yasemin Müller (Lehre zur Fachfrau Gesundheit EFZ im «Schlössli»). Sie hat es mit der Note von 5.7 auf den dritten Rang aller FaGe-Lernenden im Kanton Zürich geschafft.

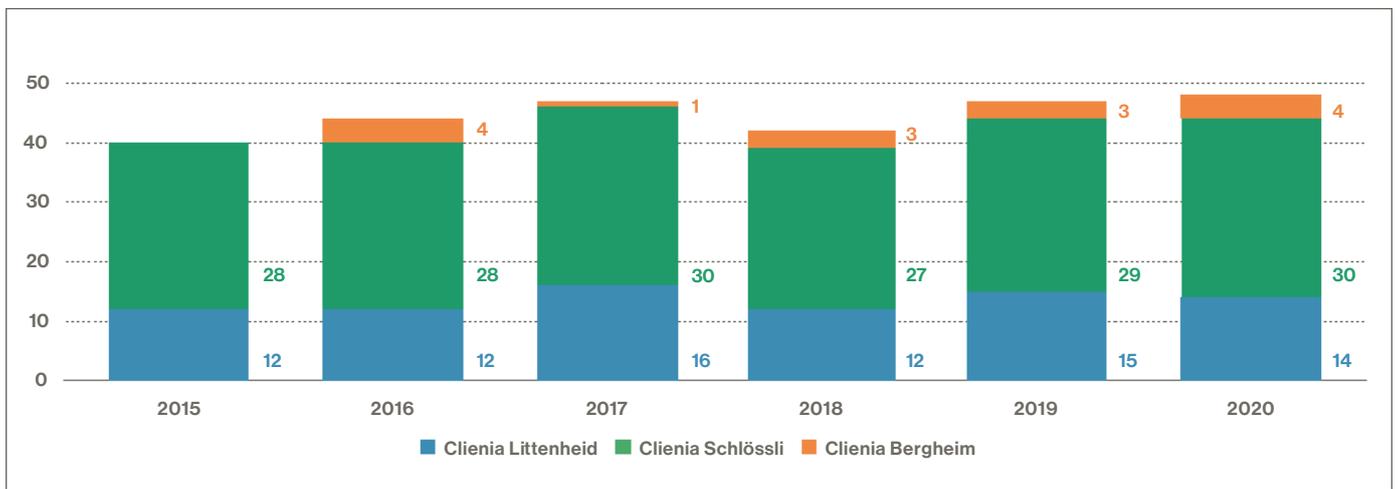


Abb. 13: Anzahl erfolgreiche Ausbildungsabschlüsse in der Clenia

Absenztage Mitarbeitende

Die Absenztage werden nach den Vorgaben von H+ erfasst und mit anderen Kliniken der Branche verglichen. Die Daten von 2020 sind erst im Mai 2021 erhältlich,

deshalb werden hier die Werte bis und mit 2019 aufgezeigt. Clenia liegt unter dem Benchmark. Die Massnahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements scheinen zu greifen.

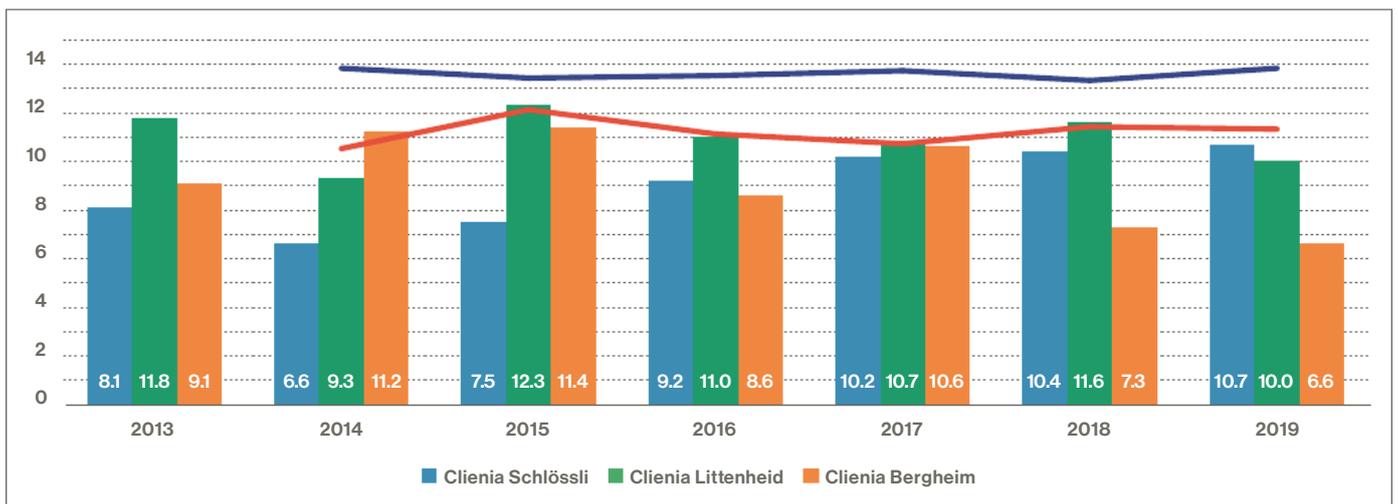


Abb. 14: Absenztage 2013 – 2019 pro Vollzeitstelle und Benchmark «Psychiatrie» und «Pflegeheime».

Forschung und Lehre 2020

Universitäre Lehrveranstaltungen

(bei mehreren Personen sind die Mitarbeitenden der Clenia-Gruppe durch Fettdruck gekennzeichnet.)

Klinischer Kurs «Psychiatrie für Medizinstudierende», Universität Zürich (**Brazerol, Benedikt; Doege, Kathrin; Ebnetter, Mark; Effenberg, Severine; Erny, Andreas; Gerke, Wolfgang; Henke, Ferdinand; Ibach, Bernd; Ingenbleek, Birgit; Jorks, Dê Vi Lê; Keller, Hans; Kollmann, Matthias; Kuzin, Maxim; Möller, Elisabeth; Nolan, Daniele; Preuss, Antonia; Schmidt, Sonja; Schwarz, Carmen; Stemer, Bettina; Wagner, Martin; Xepapadakos, Franziskos; Zetzsche, Thomas**).

Klinischer Kurs «Psyche und Verhalten», Wissenstransfer-Lektionen, Joint Medical Master School of Medicine, St. Gallen, UZH/HSG (**Ibach, Bernd** und **Wöckel, Lars**).

Klinische Kurse «Psychiatrie» mit Fallvorstellungen zu den Themen «Adoleszentenpsychiatrie» und «Borderline-Störungen», Joint Medical Master School of Medicine, St. Gallen, UZH/HSG (Wöckel, Lars).

Klinischer Studentenkurs MECUM «Psychiatrie und Psychotherapie», Ludwig-Maximilians-Universität, München (D) (Zetzsche, Thomas).

Klinischer Einführungskurs Psychosoziale Medizin, Universität Zürich (Boettger, Sönke).

Klinischer Semesterkurs «Psychodynamische Diagnostik: Herleitung der operationalen Begriffe der OPD-2 aus psychoanalytischen Konzepten», Psychoanalytisches Seminar Zürich, Studiengang ärztliche Psychotherapie FMH (Christen, Sophie).

Klinischer Semesterkurs «Die unbewusste Phantasie in der Psychoanalyse», Psychoanalytisches Seminar Zürich, Studiengang ärztliche Psychotherapie FMH (Christen, Sophie).

Klinischer Semesterkurs «Die Aktualität der psychoanalytischen Behandlungstechnik bei frühen Störungen», Psychoanalytisches Seminar Zürich, Studiengang ärztliche Psychotherapie FMH (Christen, Sophie).

Dozentin «Ärztliche Psychotherapie», Workshop «Somatoforme Störungen», Psychoanalytisches Seminar Zürich, Studiengang ärztliche Psychotherapie FMH (Möller, Elisabeth).

Projektleiterin, Forschungsprojekt «Effectiveness of therapeutic treatment: Hot and cold self-regulation in Posttraumatic stress Disorder, Dissociative Disorder, and Borderline Personality Disorder», Universität Zürich, Lehrstuhl für Neuropsychologie (Jäncke, Lutz) in Kooperation mit Bachmann, Silke und Nijenhuis, Ellert, Durchführungsort Clenia Littenheid AG, Littenheid (Schlumpf, Yolanda).

Seminar «Psychopathologische Befunderhebung» im Rahmen der Blockwoche Psychiatrie & Computational Psychiatry des ETH-Medizinstudiengangs (**Bauer, Jonas; Lozza, Niclâ; Schmidt, Sonja**).

Seminare «Alterspsychotherapie, Track Tiefenpsychologie» und «Konflikt und Unterbewusstsein», Studiengang Ärztliche Psychotherapie, Weiterbildungsverein Psychiatrie und Psychotherapie – Zürich, Zentral-, Nord- und Ostschweiz (WBV), Universität Zürich (Ibach, Bernd).

Seminar «Dementia», Experimental and Clinical Neuroscience, Universität Regensburg (Ibach, Bernd).

Seminar «Führung in Institutionen des Gesundheitswesens, Rollenbilder und Spannungsfelder als Supervisorin/Supervisor», Postgraduale Weiterbildung in kognitiv-verhaltenstherapeutischer Supervision, Psychologisches Institut, Universität Zürich (Zehnder, Daniel).

Vorlesungen «Delir im Alter – eine interdisziplinäre Herausforderung» und «Depression im Alter», Universität Regensburg (Ibach, Bernd).

Vorlesung «Persönlichkeitsveränderung; Auto- und fremdaggressives Verhalten, Agitation, Panik. Vom Symptom zur Diagnose» im Themenblock «Vom Symptom zum Management», Studium Humanmedizin MA, Universität Basel (**Wöckel, Lars**, et al.).

Sonstige wissenschaftliche und Lehrtätigkeit

(bei mehreren Personen sind die Mitarbeitenden der Clenia-Gruppe durch Fettdruck gekennzeichnet.)

Christiansen, Christoph und **Wöckel, Lars**

Workshop Persönlichkeitsstörungen, Kinder- und Jugendpsychiatrie Triaplus, Zug, Baar.

Dinkel, Jürg

Lehrbeauftragter am Bildungszentrum für Gesundheit und Soziales Thurgau, Weinfelden, im Lehrgang Trainer Aggressionsmanagement, «Konfliktmanagement» und «Evidenzbasierte Praxis».

Mitglied Bildungskommission des Vereins Südhalde.

Mitglied Schweizerisches Netzwerk Pflegeentwicklung für die Psychiatrie (npfp).

Frei, Adrian

Neuropsychologischer Supervisor, Gruppen- und Einzel-supervision von Mitarbeitenden der Clenia-Gruppe (Oetwil am See, Littenheid, Frauenfeld), im Rahmen der Weiterbildung zum Fachpsychologen/zur Fachpsychologin Neuropsychologie FSP.

Tätigkeit in der Fachgruppe Neuropsychologie in der Versicherungsmedizin (SIM), im Auftrag der Schweizerischen Vereinigung der Neuropsychologinnen und Neuropsychologen (SVNP).

Frei, Martina

Dozentin Psychotraumatologie am Schweizer Institut für Psychotraumatologie (SIPT), Winterthur.

Gabriel, Barbara

Tagesworkshop «Umgang mit ADHS/ASS im Schulzimmer», Schulgemeinde Amriswil.

Ibach, Bernd

Seminar «Affektive Störungen und Neuroanatomie», Kalaidos Hochschule, Zürich.

Seminar «Psychotische Störungen im Alter», Schweizer Gesellschaft für Alterspsychiatrie.

Krahmer, Margitta

Reviewtätigkeit bei Internationalen Zeitschriften.

Marti, Ruth und **Peterka, Gloria**

Lehrtätigkeit «LTT Praxisberatung Psychiatrische Erkrankungen im Akutspital», Spital Männedorf, Männedorf.

Rieckmann Constanze

Prüfärztin «A placebo-controlled randomised omega-3 fatty acid supplementation trial in adolescent depression integrating a metabolomics approach to search for candidate markers of treatment response», Psychiatrische Universitätsklinik Zürich, ZKJPP Clenia Littenheid AG.

Projektleiterin und Doktorandin für das Projekt «LoPF-Q adult – Dimensionale Erfassung von Persönlichkeitsfunktionen im Selbsturteil im Erwachsenenalter» der Universität Basel, Durchführungsort Clenia Littenheid AG.

Ring, Mariann

Dozentin «Vertiefung klinisch-psychologischer Themen II, Störungsbilder: Krisen- und Akutsituationen/ Suizidalität», BSc-Studiengang Psychologie, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Zürich.

Schmid, Martin

Lehrbeauftragter am Bildungszentrum für Gesundheit und Soziales Thurgau, Weinfelden, im Lehrgang Trainer Aggressionsmanagement, «Evidenzbasierte Praxis». Mitglied Schweizerisches Netzwerk Pflegeentwicklung für die Psychiatrie (npfp).

Skorup, Magdalena

Bewerbungstraining Schule Gossau, Schule Oetwil am See. Lehrbeauftragte «Lernbegleitungen planen und gestalten»; «Fachdidaktik». Weiterbildung Integrierter Bildungsgang SVEB-Zertifikat und Berufsbildner/in ÜK im Nebenberuf (IBB), Zentrum für Ausbildungen im Gesundheitswesen Kanton Zürich ZAG, Winterthur.

Weyer, Martin

Lehrbeauftragter «Kriseninterventionen bei selbstverletzendem Verhalten von Menschen mit einer Borderlinestörung», Berner Fachhochschule.

Wöckel, Lars

Begutachtung von Dissertationsschriften (Universität Halle).
Beratertätigkeit für Essstörungen, Wort & Bild Verlag.
Betreuung von Dissertationsarbeiten in Kooperation mit den Universitäten Basel und Fribourg.

Committee Member Partnership, Chapter and Affiliate Committee Meeting / Academy for Eating Disorders (PCAC / AED).

Dozent «Persönlichkeitsstörungen» und «Essstörungen» (im Rahmen des Basiscurriculums), Weiterbildungsverbund Ostschweiz, KJPD St. Gallen, St. Gallen.

Dozent «Essstörungen», Zentrum für Psychologische Psychotherapie (ZPP) Mannheim, Zentralinstitut für Seelische Gesundheit, Mannheim (D).

Lehrbeauftragter «Essstörungen und Nahrungsmittelschränkung» und «Psychische Störungen bei Kindern und Jugendlichen», Bildungszentrum für Gesundheit und Soziales Thurgau, Weinfelden (Wöckel, Lars).

Leitung des Forschungsprojektes (Principal Investigator) «Bioactive Lipids in adolescent depression. A placebo-controlled randomised omega-3 fatty acid supplementation trial in adolescent depression integrating a metabolomics approach to search for candidate markers of treatment response» im ZKJPP am Standort Littenheid, multizentrische Studie, initiiert durch die Universität Zürich (Berger, Gregor et al.).

Reviewtätigkeit bei Internationalen Zeitschriften.

Vorstandsmitglied Schweizer Gesellschaft für Essstörungen (SGES).

Wyss, Susanne

Dozentin «Qualität, Umwelt und Sicherheit», SIB Betriebsökonomien, Co-Lehrgangsführung und Dozententätigkeit CAS Leadership im Gesundheitswesen Kalaidos (**Wyss, Susanne** gemeinsam mit **Abart, Marlies; Bosshard, David; Burkhardt, Ulrike; Frei, Stephan; Staubli, Josef; Tantanini, Claudia; Werthmüller, Martin; Wild, Daniel**).
Lehrtätigkeit CAS FH Qualitätsentwicklung im Gesundheitswesen, «Patientensicherheit» Kaleidos und SAQ-Qualicon (Wyss, Susanne).

Lehrtätigkeit NDS Qualitätsmanagement, «Organisationsentwicklung», «Moderation» «Business Excellence», SIB und SAQ-Qualicon (Wyss, Susanne).

Modulverantwortung und Lehrtätigkeit CAS Geschäftsführung von Praxen, «Betriebswirtschaft», Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW, Zürich (Wyss, Susanne).

Xepapadakos, Franziskos

Abschluss mit Auszeichnung des Universitätslehrganges Professional MBA-Studium, Studiengang Health Care Management, Executive Academy der Wirtschaftsuniversität Wien (A).

Zehnder, Daniel

Lehrbeauftragter «Einführung in die Problem- und Verhaltensanalyse, Therapieplanung und Falldokumentation», Psychotherapie-Weiterbildung, Akademie für Verhaltenstherapie und Methodenintegration AIM, Zürich und Bern.
Supervisor für fallbezogene, psychotherapeutische Supervision, Clenia Gruppenpraxen AG, Praxis für Psychiatrie und Psychotherapie, Dietikon.

Zetzsche, Thomas

Mitglied des Organisationskomitees «Internationaler Kongress über Theorie und Therapie von Persönlichkeitsstörungen (IKTTP)», München, Deutschland.

Publikationen

(bei mehreren Personen sind die Mitarbeitenden der Clienia-Gruppe durch Fettdruck gekennzeichnet)

Bode, Leonie; Fuchs, Simon; Gehrke, Samuel; Ernst, Jutta; Schubert, Maria; Nunez Garcia, David; von Känel, Roland; **Boettger, Sönke** (2020): «Assessing delirium with nursing care instruments: Evaluation of the cognitive and associated domains», *Palliat Support Care* 2020 Jul 30;1-6.

Boettger, Sönke; Zipser, Carl Moritz; Bode, Leonie; Spiller, Tobias; Deuel, Jeremy; Osterhoff, Georg; Ernst, Jutta; von Känel, Roland (2020): «The prevalence rates and adversities of delirium: Too common and disadvantageous», *Palliat Support Care* 2020 Aug 3;1-9.

Knoepfel, Silvana; Bode, Leonie; Gehrke, Samuel; Spiller, Tobias; Fuchs, Simon; Ernst, Jutta; von Känel, Roland; **Boettger, Sönke** (2020): «Delirium at the end of life», *Palliat Support Care* 2020 Sep 10;1-6.

Seiler, Annina; Blum, David; Hertler, Caroline; Schettle, Markus; Zipser, Carl Moritz; Bode, Leonie; Gehrke, Samuel; Ernst, Jutta; Schubert, Maria, von Känel, Roland; **Boettger, Sönke** (2020): «Death in delirious palliative-care patients occurs irrespective of age: A prospective, observational cohort study of 229 delirious palliative-care patients», *Palliat Support Care* 2020 Sep 15;1-9.

Zipser, Carl Moritz; Seiler, Annina; Deuel, Jeremy; Ernst, Jutta; Hildenbrand, Florian; von Känel, Roland; **Boettger, Sönke** (2020): «Hospital-wide evaluation of delirium incidence in adults under 65 years of age», *Psychiatry Clin Neurosci* 2020 Sep 18;10.

Seiler, Annina; Schubert, Maria; Hertler, Caroline; Schettle, Markus; Blum, David; Guckenberger, Matthias; Weller, Michael; Ernst, Jutta; von Känel, Roland; **Boettger, Sönke** (2020): «Predisposing and precipitating risk factors for delirium in palliative care patients», *Palliat Support Care* 2020 Aug;18(4):437-46.

Fuchs, Simon; Bode, Leonie; Ernst, Jutta; Marquetand, Justus; von Känel, Roland; **Boettger, Sönke** (2020): «Delirium in elderly patients: Prospective prevalence

across hospital services», *Gen Hosp Psychiatry* 2020 Aug 25;67:19-25. doi: 10.1016/j.genhosppsych.2020.08.010.:19-25.

Gehrke, Samuel; Bode, Leonie; Seiler, Annina; Ernst, Jutta; von Känel, Roland; **Boettger, Sönke** (2020): «The prevalence rates and sequelae of delirium at age older than 90 years», *Palliat Support Care*. 2020 Dec 7:1-6.

Gerke, Wolfgang; Werden, Doris; Wildmann, Doris; Borowski, Janine; Schmid, Martin; Egli, Martin; Burkhardt, Ulrike; Frei, Stephan; Dürst, Dorothea; Zetzsche, Thomas (2020): «STAIR als Gruppentherapie im Setting der stationären Traumabehandlung», Poster, DGPPN, Berlin (D).

Forster, Simon; **Ibach, Bernd**; Ruhwinkel, Bernadette (2020): «Psychotherapie im Alter», «Praxishandbuch Gerontopsychiatrie und –Psychotherapie», hrsg. Klöppel/Jessen, 2.Auflage, Elsevier.

Kölliker, Jeannette (2020): «Erfolg mit hundegestützter Therapie», «Gesundheitsmagazin der Wiler Nachrichten», April 2020.

Kuzin, Maxim; Scharrer, Isabel; Nolan, Daniele; Baumgartner, Markus; Paulzen, Michael; Schoretsanitis, Georgios; **Xepapadakos, Franziskos** (2020): «The role of the poor metabolizer genotype CYP2D6 and CYP1A2 phenotype in the pharmacokinetics of duloxetine and venlafaxine – a case report», *Basic Clin Pharmacol Toxicol*. 2020 May 4. doi: 10.1111/bcpt.13428.

Schoretsanitis, Georgios; Baumann, Pierre; Conca, Andreas; Dietmaier, Otto; Giupponi, Giancarlo; Gründer, Gerhard; Hahn, Martina; Hart, Xenia; Havemann-Reinecke, Ursula; Hefner, Gudrun; **Kuzin, Maxim**; Mössner, Rainald; Piacentino, Daria; Steimer, Werner; Zernig, Gerald; Hiemke, Christoph (2020): «Therapeutic Drug Monitoring of Long-Acting Injectable Antipsychotic Drugs», *Ther Drug Monit.*, doi: 10.1097/FTD.0000000000000830.

Kuzin, Maxim; Haen, Ekkehard; Hiemke, Christoph; Bochon Benjamin; Bochon Karolina; Gründer, Gerhard; Paulzen, Michael; Schoretsantis, Georgios (2020): «Body mass index as a determinant of clozapine plasma concentrations: a pharmacokinetic-based hypothesis», *J Psychopharmacol.* Accepted 12/2020.

Schoretsantis, Georgios; **Kuzin, Maxim;** Kane, John; Hiemke, Christoph; Paulzen, Michael; Haen, Ekkehard (2020): «Elevated clozapine levels in clozapine-treated patients with hypersalivation», *Clinical Pharmacokinetics.* doi: 10.1007/s40262-020-00944-5.

Kuzin, Maxim; Schoretsantis, Georgios; Haen, Ekkehard; Ridders, Florian; Hiemke, Christoph; Gründer, Gerhard; Paulzen, Michael (2020): «Pharmacokinetic interactions between clozapine and sertraline in smokers and non-smokers», *Basic & Clinical Pharmacology & Toxicology.* doi:10.1111/bcpt.13421.

Kuzin, Maxim; Bochon, Benjamin; Vagiaris, Efstratios; Dammann, Gerhard; Gründer, Gerhard; Paulzen, Michael; Schoretsantis, Georgios (2020): «Changes of Clozapine Bioavailability in a PEG-fed patient with treatment-resistant schizophrenia», *Journal of Clinical Psychopharmacology.* doi: 10.1097/jcp.0000000000001207.

Kuzin, Maxim; Haen, Ekkehard; Endres, Katharina; Ridders, Florian; Hiemke, Christoph; Gründer, Gerhard; Paulzen, Michael; Schoretsantis, Georgios (2020): «Patterns of clozapine pharmacokinetics in patient subgroups with different body mass index», *The 2nd Symposium of the Arbeitsgemeinschaft für Neuro-psychopharmakologie und Pharmakopsychiatrie (AGNP) and Deutsche Gesellschaft für Biologische Psychiatrie (DGBP), Pharmacopsychiatry 2020; 53(02): 97-98.* doi: 10.1055/s-0039-3403047.

Möller, Elisabeth (2020): «Unsere Patienten kommen aus allen gesellschaftlichen Schichten», *«Die Ostschweiz»*, 6/20, S. 45-47.

Nolan, Daniele; Schneeberger, Andres; Huber, Christian; Gupta, Rahul (2020): «An effective treatment for tinnitus and hyperacusis based on cognitive behavioral therapy

in an inpatient setting: a 10-year retrospective outcome analysis», *Frontiers in Psychiatry*, 11, 25. doi: 10.3389/fpsy.2020.00025.

Preuss, Antonia; Bolliger, Bianca; Schicho, Wenzel; Hättenschwiler, Josef; Seifritz, Erich; Brühl, Annette Beatrix; Herwig, Uwe (2020): «SSRI Treatment Response Prediction in Depression Based on Brain Activation by Emotional Stimuli», *Front. Psychiatry* (11): 538393.

Ring, Mariann; Gysin-Maillart, Anja (2020): «Patients' Satisfaction With the Therapeutic Relationship and Therapeutic Outcome Is Related to Suicidal Ideation in the Attempted Suicide Short Intervention Program (ASSIP)», *Crisis*, 41, pp. 337-343. doi: 10.1027/0227-5910/a000644.

Studer, Karl; **Weyer, Martin** (2020): «Open Dialogue: ein neuer, bedürfnisorientierter Ansatz zur psychiatrischen Krisenintervention», *Swiss Arch Neurol Psychiatr Psychother.* 2020; 171:w03097.

Baumgartner, Noemi; Häberling, Isabelle; Emery, Sophie; Strumberger, Michael; **Nalani, Kristin;** Erb, Suzanne; Bachmann, Silke; **Wöckel, Lars;** Müller-Knapp, Ulrich; Rhiner, Bruno; Contin-Waldvogel, Brigitte; Schmeck, Klaus; Walitza, Susanne; Berger Gregor (2020): «When parents and children disagree: Informant discrepancies in reports of depressive symptoms in clinical interviews», *Journal of Affective Disorders.* Jul 1;272:223-230.

Häberling, Isabelle; Emery, Sophie; Berger, Gregor; **Baumgartner, Noemi;** Strumberger, Michael; **Albermann, Mona; Nalani, Kristin;** Schmeck, Klaus; Erb, Suzanne; Bachmann, Silke; **Wöckel, Lars;** Müller-Knapp, Ulrich; Contin-Waldvogel, Brigitte; Rhiner, Bruno; Walitza, Susanne; Hersberger, Martin; Drechsler, Renate (2020): «Verbal Memory Performance in Depressed Children and Adolescents: Associations with EPA but Not DHA and Depression Severity», *Nutrients.* Nov 25;12(12):363.

Wyss, Susanne; Spaetig, Urs (2020): «Der 99 Minuten Agile Coach», *My Book – das praktische Fachbuch*, Books on demand.

Vorträge

Bosshard, David

«Wie MyClienia entsteht», MediCongress
E-Healthcare CIRCLE, Bellikon, 26.6.20.

«Zentralisierung versus Dezentralisierung:
Was geht in der Psychiatrie?», 7. Zürcher Forum
für Versorgungsforschung, Dübendorf, 17.9.20.

Ebnetter, Mark

«Psychiatrische Notfälle», Zentrale Vorlesung
im Rahmen der Postgraduierten-Weiterbildung
zum Facharzt Psychiatrie/Psychotherapie FMH,
Zürich, 30.9.20.

Martinovic, Tarik und Menzi, Sibylle

«MyClienia – Live», MediCongress
E-Healthcare CIRCLE, Bellikon, 26.6.20.

Rohrbach, David

«Depression im Alter», Besuchsdienst Uster,
September 2020.

Trümner, Kati

«Schlafstörungen», 3. Internationale Fachtagung
Psychologische Diagnostik, Österreichische
Akademie für Psychologie, Wien (A), 12.-13.11.20.
«Rund um den Schlaf», Lungenliga Zürich,
Vortagsreihe viermal pro Jahr.

Wöckel, Lars

«Neurobiologie psychischer Störungen in der Kindheit
und Jugend», Jahres-e-Kongress, SGKJPP, 28.8.20.
Gemeinsam mit **Bieri, Annina; Christiansen, Christoph;
Spitzli, Julia; Votic, Tatjana; Venetz, Daiana; Zanchelli,
Dino; Tomaselli, Giorgio; Krahmer, Margitta**: «Vergleich
stationärer Psychotherapiebehandlung Jugendlicher nach
DBT-A vs. verhaltenstherapeutisch orientiertem Konzept
mittels HoNOSCA (-SR)», Symposium «Psychotherapie
und Persönlichkeit», Jahres-e-Kongress, SGKJPP, 28.8.20.

Gemeinsam mit **Bieri, Annina; Christiansen, Christoph;
Venetz, Daiana; Zanchelli, Dino; Krahmer, Margitta**
(2020): «The course of deliberate self-harming behaviour,
self-esteem and depression in adolescents during inpatient
DBT-A treatment», Symposium «Psychotherapie und
Persönlichkeit», Jahres-e-Kongress, SGKJPP, 28.8.20.

Gemeinsam mit **Krahmer, Margitta** (2020): «Schema
therapeutic outpatient treatment after one year DBT-A in a
17-year-old girl with NSSI, PTSD, atypical anorexia nervosa
and social phobia», Symposium «Psychotherapie und
Persönlichkeit», Jahres-e-Kongress, SGKJPP, 28.8.20.

Gemeinsam mit **Spitzli, Julia; Achermann, Melanie;
Houwing, Hendrik; Zanchelli, Dino** (2020): «Stationäre
Schematherapiebehandlung einer 11-jährigen depressiven
Patientin», Symposium «Psychotherapie und Persönlich-
keit», Jahres-e-Kongress, SGKJPP, 28.8.20.

Gemeinsam mit **Rieckmann, Constanze; Goth, Kirstin;
Bachmann, Silke; Schmeck, Klaus** (2020): «Das Fragebo-
genverfahren LoPF-Q adult – Erfassung von Persönlich-
keitsfunktionen im Erwachsenenalter im Vergleich zum
Jugendalter – erste Ergebnisse», Symposium «Psycho-
therapie und Persönlichkeit», Jahres-e-Kongress,
SGKJPP, 28.8.20.

Zehnder, Daniel

«Angsterkrankungen – Psychotherapeutische Wege
aus der Angstspirale», Montagstreff, Wildberg, 14.9.20.

Gesellschaftliches Engagement

Vize-Präsident Ärztesgesellschaft des Kantons Thurgau (Ebnetter, Mark).

Co-Präsident Thurgauische Vereinigung der Leitenden Ärzte und Belegärzte der Privatspitäler (Ebnetter, Mark).

Mitglied Kommission Gesundheit Thurgau (Ebnetter, Mark).

Mitarbeit im Patronatskomitee von Selbsthilfe Thurgau (Erny, Andreas).

Mitorganisation Tag der offenen Türe, Conex Familia, 20.2.20 (Gabriel, Barbara).

TV-Sendung «Fenster zum Sonntag», SRF1, «Never give up», Sendetermin 28.11.20 (Ingenbleek, Birgit und Marchand, Michel).

ANQ-Expertinnen Ostschweiz (Krahmer, Margitta, Spitzli, Julia).

Ordentliches Vorstandsmitglied der Schweizerischen Balint-Gesellschaft und Mitglied des Silser Balintgruppenleiterteams (Möller, Elisabeth).

Mitglied DBT Forum Schweiz (Prinz, Susanne).

Mitglied IPPNW Deutschland (Prinz, Susanne).

Vorstandstätigkeit BBV Psy und Verein Dialog und Antistigma Schweiz (Razzai, Fabio).

Mitglied der Arbeitsgruppe «Pilotprojekt Kinder psychisch kranker Eltern» im Rahmen des Konzepts Psychische Gesundheit Kanton Thurgau 2017–2020 (Struwe, Friedrich, Windmüller, Karen).

Designiertes Vorstandsmitglied der Schweizerischen Gesellschaft für Zwangsstörungen (SGZ) (Wagner, Jana).

Mitglied des Leitenden Ausschusses der Regionalen Psychiatriekommission Zürcher Oberland (RPK.ZO) (Xepapadakos, Franziskos).

Mitglied des Stiftungsrates, Stiftung Sternwies, Oetwil am See (Xepapadakos, Franziskos).

Clenia-Institutionen

Privatklinik Littenheid | Privatklinik Schlössli | Bergheim | Psychiatriezentrum Frauenfeld | Psychiatriezentrum Sirnach | Psychiatriezentrum Wetzikon | Gruppenpraxen Dietikon, Frauenfeld, Männedorf, St. Gallen, Uster, Winterthur, Zürich-Oerlikon und Zürich-Seefeld | Ambulatorium für Kinder und Jugendliche Winterthur | ZKJF Zentren für Kind Jugend und Familie Amriswil, Frauenfeld und Kreuzlingen

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/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 wird laufend in Zusammenarbeit mit der H+ Fachkommission Qualität (**FKQ**), einzelnen Kantonen und auf Anträge von Leistungserbringern hin weiterentwickelt.

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/ueber-uns/fachkommissionen/



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.spitalinfo.ch nahe zu legen.

Weitere Gremien



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



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



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**):

www.samw.ch.