



Clienía Privatlinik Littenheid
Privatlinik für Psychiatrie und Psychotherapie
9573 Littenheid

Tel. +41 (0)71 929 60 60
Fax +41 (0)71 929 60 30
info.littenheid@clenia.ch

www.clenia.ch



Psychiatrie

Qualitätsbericht 2012 (V6.0)

Impressum

Herausgeber



Die Vorlage für diesen Qualitätsbericht wird von H+ herausgegeben:

H+ Die Spitäler der Schweiz
Lorrainestrasse 4A, 3013 Bern

Siehe auch: www.hplus.ch/de/qualitaet_patientensicherheit/qualitaetsbericht



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

Beteiligte Kantone / Gremien



Die Vorlage für den Qualitätsbericht wurde in Zusammenarbeit mit der Steuerungsgruppe von QABE (Qualitätsentwicklung in der Akutversorgung bei Spitälern im Kanton Bern) erarbeitet.

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

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/servicenav/h_verband/fachkommissionen/qualitaet_akutsomatik_fkqa



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

Partner



Die Qualitätsmessungen des ANQs (de: Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken; fr: Association nationale pour le développement de qualité dans les hôpitaux et les cliniques) wurden aufgenommen und sind im Kapitel E beschrieben.

Siehe auch: www.anq.ch

Zielpublikum

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

Bezeichnungen

Um die **Lesbarkeit des Qualitätsberichts** zu erhöhen wird meist nur die männliche Bezeichnung verwendet. Mit Patienten, Ärzten, Spezialisten etc. sind immer die Personengruppen beider Geschlechter gemeint, also Patientinnen und Patienten, Ärztinnen und Ärzte, Spezialistinnen und Spezialisten.

Inhaltsverzeichnis

A	Einleitung	4
B	Qualitätsstrategie	5
B1	Qualitätsstrategie und -ziele	5
B2	Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2012	5
B3	Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2012	6
B4	Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	6
B5	Organisation des Qualitätsmanagements.....	6
B6	Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	6
C	Betriebliche Kennzahlen und Angebot	7
C1	Angebotsübersicht	7
C3	Kennzahlen Psychiatrie 2012	8
D	Zufriedenheitsmessungen	9
D1	Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit.....	9
D2	Angehörigenzufriedenheit	11
D3	Mitarbeiterzufriedenheit.....	11
D4	Zuweiserzufriedenheit	12
E	ANQ-Indikatoren	13
E2	ANQ-Indikatoren Psychiatrie.....	14
E2-1	Symptombelastung mittels HoNOS Adults	15
E2-2	Symptombelastung mittels BSCL	16
E2-3	Freiheitsbeschränkende Massnahmen mittels EFM.....	17
H	Verbesserungsaktivitäten und -projekte	18
H1	Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards	18
H2	Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte	18
H3	Ausgewählte Qualitätsprojekte	19
I	Schlusswort und Ausblick	20
J	Anhänge	21

Die Clenia Littenheid AG, Privatklinik für Psychiatrie und Psychotherapie, eingebettet in eine wunderschöne Landschaft in nächster Nähe von Wil SG und guten Verkehrsverbindungen in die Städte Zürich, Winterthur und St. Gallen steht Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen bei, die zeitweilig auf professionelle Hilfe im geschützten Rahmen angewiesen sind.

Auf 10 Stationen und einem Zentrum für Kinder und Jugendpsychiatrie mit 5 Kleingruppen bieten wir rund 200 Patientinnen und Patienten Raum, stationäre Behandlung und Begleitung, für Abklärung, Krisenintervention oder längerer Behandlung sowie zur Einleitung rehabilitativer Massnahmen. Die Stationen mit störungsspezifischen psychotherapeutischen Konzepten (Angst- und Zwangserkrankungen, Depression, Burnout, Essstörungen, Traumafolge- und Persönlichkeitsstörungen) sowie eine Privatstation bilden die Schwerpunkte unserer therapeutischen Leistungen.

Mit 12 Plätze für Tagespatienten und einem externen psychiatrischen Dienst in Sirnach wird unser Angebot tagesstationär und ambulant ergänzt.

Die Clenia Littenheid AG verfügt über eine lange Tradition und Erfahrung in der Kinder- und Jugendpsychiatrie und ein hohes psychotherapeutisches Selbstverständnis. Die Behandlungen erfolgen nach multimodalen Vorgehensweisen. Darunter verstehen wir, dass unterschiedliche Behandlungselemente in den Gesamt-Behandlungsplan einbezogen und kombiniert werden.

Symptome wie Schlafstörungen, Erschöpfung oder Konzentrationsschwierigkeiten können bei jedem Menschen vorkommen, sind jedoch besonders häufig im mittleren Lebensalter. Zusammen mit weiteren Anzeichen wie Niedergeschlagenheit und/oder Überforderungsgefühlen können sie jedoch auch Ausdruck psychischer Erkrankung wie einer Depression oder eines Burnouts sein. Wir bieten für solche Symptome wie auch für das gesamte übrige Spektrum psychischer Erkrankungen fachkundige Hilfe, die auf die individuellen Bedürfnisse abgestimmt sind und moderne, wissenschaftliche Erkenntnisse einbezieht. Damit sind wir in der Lage, unseren häufig auch beruflich stark engagierten Patientinnen und Patienten eine intensive Behandlung anzubieten und so ihren Heilungsprozess zu optimieren.

Das Alter um die 60 Jahre bedeutet oft einen Neubeginn, dem noch einige Jahrzehnte erfüllten Lebens folgen können. Viele Menschen sind jedoch mit tief greifenden, manchmal unwiderruflichen Veränderungen ihres Lebensalltags konfrontiert. Auch dies kann der Beginn für eine psychische Erkrankung sein. Wir bieten ihnen unter Einbezug der wissenschaftlichen Erkenntnisse fachkundige Hilfe auf der Grundlage ihrer persönlichen Situation.

Für Halbprivat- und Privatversicherte bieten wir während ihres Klinikaufenthalts eine dem Versicherungsstatus entsprechende Hotellerie an. Die Ambiance auf unserer Privatstation und die Aussicht ins Grüne unterstützen das Wohlbefinden während der Zeit der Behandlung.

Die psychiatrische Tagesklinik ist ein teilstationäres Behandlungsangebot der Clenia Littenheid AG, das unsere ambulanten und vollstationären Angebote ergänzt. Es stehen 12 Behandlungsplätze für Patienten ab dem 18. Lebensjahr zur Verfügung.

Der Externe Psychiatrische Dienst (EPD) in Sirnach stellt die ambulante Versorgung der Region Südthurgau und der angrenzenden Gebiete sicher. Das therapeutische Angebot umfasst psychiatrische und psychotherapeutische Abklärungen, Behandlungen und Spezialsprechstunden für Kinder, Jugendliche und Erwachsene.

B1 Qualitätsstrategie und -ziele

Die Clenia Littenheid AG ist Teil der Clenia Privatklinikgruppe. Die der Gruppe angeschlossenen Institutionen sind führende Anbieter psychiatrischer Dienstleistungen auf privater Basis mit nationaler Ausstrahlung. Wir sind ein verlässlicher Partner für Patienten, Zuweiser, Krankenversicherer und Kantone.

Unternehmensgrundsätze bestehen zu den Themen

- Patientinnen und Patienten (Individualität, Hilfe in Krisen, erfolgreiche Behandlung)
- Mitarbeitende (attraktiver Arbeitsplatz (z.B. Mitarbeiterförderung, selbständiges Arbeiten)
- Qualität (führender Anbieter in Diagnostik, Behandlung, Therapie und Begleitung)
- Excellence (Angebote zeichnen sich durch höchste medizinische und pflegerische Qualität aus)
- Wissenschaft (Orientierung am aktuellsten Stand der Wissenschaft)
- Leistungsaufträge (Bereitschaft zur Übernahme von Aufträgen für die Öffentlichkeit)
- Effizienz (Beherrschung der Prozesse und Kosten)

Als strategische Erfolgsfaktoren gelten:

- Positionierung am Markt
- Beherrschung der Wertschöpfung für alle Anspruchsgruppen
- Konzentration auf das Kerngeschäft
- Kundenorientierter Ressourceneinsatz im Rahmen der Wertschöpfung
- Umgang mit Veränderungen
- Höchste Kundenorientierung (Service- und Dienstleistungsmentalität)
- Offene, freiheitliche und vom Normalitätsprinzip getragene Psychiatrie und Psychotherapie
- Fachliche Kompetenz in allen Bereichen
- Innovationskraft und -willen
- Effizienzorientierte Leistungserstellung
- Zeitgewinn durch rasche Entscheide
- Optimale interdisziplinäre prozessorientierte Zusammenarbeit
- Transparente Information und offene Kommunikation

Das Qualitätsmanagement wird unter dem Fokus von Business Excellence nach dem Total Quality Modell der EFQM (European Foundation for Quality Management) betrieben. Der Rahmen unserer Qualitätsbemühungen bildet die Qualitätspolitik. Sie ist aus Vision, Mission und Leitbild der Clenia Gruppe abgeleitet. Wir nehmen eine aktive, führende Rolle in nationalen und kantonalen Qualitätsprojekten wahr und berücksichtigen die Vorgaben von H+qualité

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

B2 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2012

Qualitätsschwerpunkte für das Jahr 2012 waren:

- Verbesserung Leistungserfassung Medizin (LEM).
- Zentralisierung und Koordination der Fachtherapien.
- Krisen- und Notfallkommunikation.
- Fortsetzung der Bemühungen zu Excellence (EFQM).
- Vorbereitung Visitation FMH.

B3 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2012

- Angebot der ambulanten psychiatrischen Pflege (APP) im Externen Psychiatrischen Dienst (EPD) Sirnach
- Integration des Externen Psychiatrischen Dienstes (EPD) in die Clenia Littenheid AG ist vollzogen.
- Konzept für die Inneneinrichtung des neuen Zentrums für Kinder- und Jugendpsychiatrie und -psychotherapie ist umgesetzt.
- Flächendeckende Mitarbeiterbeurteilung (ZOMAG) ist eingeführt.
- Neues Reinigungssystem (Jonmaster-System) ist eingeführt.

B4 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Beginn Einführung von Leanmanagement.
- Aufbau eines poststationären Übergangspflege-Angebots im Externen Psychiatrischen Dienst (EPD) Sirnach.
- Aufbau eines Ambulatoriums und einer Tagesklinik in Frauenfeld.
- Kontinuierliche Verbesserung der Prozesse.
- Anerkennung für Excellence (EFQM) anstreben.

B5 Organisation des Qualitätsmanagements

Das Organigramm der Clenia Littenheid ist im Anhang dieses Berichtes integriert.

☒	Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten.
☐	Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.
☐	Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.
☐	Andere Organisationsform:
Für obige Qualitätseinheit stehen insgesamt	120 Stellenprozente zur Verfügung.

B6 Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Titel, Vorname, NAME	Telefon (direkt)	E-Mail	Stellung / Tätigkeitsgebiet
Urs Zürcher	071 929 62 40	urs.zuercher@clenia.ch	Leiter Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement

C

Betriebliche Kennzahlen und Angebot

Die Angaben zur Struktur und zu den Leistungen des Spitals sollen einen **Überblick** über die Grösse des Spitals und sein Angebot vermitteln. Weitere Informationen über unser medizinisches, therapeutisches und spezialisiertes Leistungsangebot finden Sie unter: www.spitalinformation.ch → Spitalsuche → Regionale Suche → Klinikname → Clenia Littenheid AG → Kapitel „Leistungen“.

Spitalgruppe		
☒	Wir sind eine Spital- / Klinikgruppe mit folgenden Standorten:	Clenia Littenheid AG, 9573 Littenheid Clenia Schlössli AG, 8618 Oetwil Clenia Winterthur, 8400 Winterthur

C1 Angebotsübersicht

Angebotene medizinische Fachgebiete	An den Standorten	Zusammenarbeit im Versorgungsnetz (mit anderen Spitälern / Institutionen, Belegärzten etc.)
Psychiatrie und Psychotherapie	Littenheid	
Psychiatrie und Psychotherapie	Sirnach	
Kinder- und Jugendpsychiatrie	Littenheid, Sirnach	

Heilungsprozesse sind komplex und bedürfen zahlreicher therapeutischer Leistungen, die als Ergänzung zum ärztlichen und pflegerischen Fachwissen die Genesung optimal unterstützen.

Angebotene therapeutische Spezialisierungen	An den Standorten	Zusammenarbeit im Versorgungsnetz (mit anderen Spitälern / Institutionen, niedergelassenen Therapeuten etc.)
Diabetesberatung	Littenheid	
Ergotherapie	Littenheid	
Ernährungsberatung	Littenheid	
Neuropsychologie	Littenheid	
Physiotherapie	Littenheid	
Psychologie	Littenheid, Sirnach	
Psychotherapie	Littenheid, Sirnach	

C3 Kennzahlen Psychiatrie 2012

Kennzahlen ambulant				
	Anzahl durchgeführte Behandlungen (Fälle)	Anzahl angebotene Betreuungsplätze	Durchschnittliche Behandlungsdauer in Tagen	
Ambulant	1649	---	---	---
Tagesklinik	60	12	fehlt	---

Kennzahlen stationär				
	Durchschnittlich betriebene Betten	Anzahl behandelter Patienten	Durchschnittliche Aufenthaltsdauer in Tagen	Geleistete Pflegetage
Stationär	207	1388	53,8	74636
Fürsorgerische Unterbringung bei Eintritt (unfreiwilliger Eintritt)	---	?		

ICD-Nr.	Diagnose	In Prozent
F0	Organische, einschliesslich symptomatischer psychischer Störungen	0 %
F1	Psychische Störungen und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen	6 %
F2	Schizophrenie, schizotype und wahnhaftige Störungen	8 %
F3	Affektive Störungen	45 %
F4	Neurotische Störungen, Belastungs- und somatoforme Störung	28%
F5	Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen	2 %
F6	Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen	6 %
F7	Intelligenzminderung	5 %
F8	Entwicklungsstörungen	
F9	Verhaltensstörungen und emotionale Störung mit Beginn in der Kindheit und Jugend	
	Total	100%



Zufriedenheitsmessungen

Beim Vergleich von Zufriedenheitswerten verschiedener Spitäler ist Vorsicht geboten. Es können nur Spitäler miteinander verglichen werden, welche die Zufriedenheit nach der gleichen Methodik messen (Messinstrument, Vorgehensweise → Siehe dazu Informationen für das Fachpublikum) und eine ähnliche Struktur haben (Grösse, Angebot → Siehe dazu Kapitel C betriebliche Kennzahlen und Angebot).

D1 Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit

Die Messung der Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Patienten (resp. Bewohner) das Spital (resp. die Institution) und die Betreuung empfunden haben.

Wird die Patientenzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
☐	Nein , unser Betrieb misst die Patientenzufriedenheit nicht .		
	Begründung		
☒	Ja , unser Betrieb misst die Patientenzufriedenheit.		
	☒	Im Berichtsjahr 2012 wurde eine Messung durchgeführt.	
	☐	Im Berichtsjahr 2012 wurde allerdings keine Messung durchgeführt.	
	Die letzte Messung erfolgte im Jahr:		Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr: 2013

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Befragung durchgeführt?		
☐	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	☒ ...nur an folgenden Standorten: EPD Sirnach
☐	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	☐ ...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:

Messergebnisse der letzten Befragung		
Resultate EPD Sirnach	Zufriedenheits-Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Behandlungsbeginn	6.37	Auf einer 7-Punkte Likertskala, wobei 7 der Bestwert ist, wurden sehr gute Werte erzielt, welche alle im Bereich des Benchmarks mit gleichgearteten Institutionen (ambulante Angebote) sind.
Behandlung vertrauen	6.24	
Zusammenarbeit mit Berufsgruppen	6.17	
Behandlung Aspekte	5.6	
Zufriedenheit und Erfolg	5.8	
☒ Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Spitälern verglichen (Benchmark).		

Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung			
☐ Mecon	☐ Anderes externes Messinstrument		
☐ Picker	Name des Instruments		Name des Messinstituts
☐ PEQ			
☒ MüPF ambulant			
☐ POC(-18)			
☐ PZ Benchmark			

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv				
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle Patienten, welche im Zeitfenster Juli bis September 2012 im Externen Psychiatrischen Dienst in Sirnach in Behandlung waren.		
	Ausschlusskriterien	Keine		
Anzahl vollständige und valide Fragebogen		143		
Rücklauf in Prozent		40.2 %	Erinnerungsschreiben?	☐ Nein ☒ Ja

Kritik und Lob der Patienten liefern den Betrieben– zusätzlich zu den Patienten-Zufriedenheits-Messungen – konkrete Hinweise, worin sie sich weiter verbessern können. Deshalb haben viele Spitäler ein Beschwerdemanagement oder eine Ombudsstelle eingerichtet.

Hat ihr Betrieb ein Beschwerdemanagement oder eine Patienten-Ombudsstelle?	
☐	Nein , unser Betrieb hat kein Beschwerdemanagement / keine Ombudsstelle.
☒	Ja , unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle .
Bezeichnung der Stelle	Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement
Name der Ansprechperson	Urs Zürcher
Funktion	Leiter Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement
Erreichbarkeit (Telefon, E-Mail, Zeiten)	071 929 62 40
Bemerkungen	Die Beschwerden werden in einem elektronischen Tool erfasst und ausgewertet.

Verbesserungsaktivitäten			
Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)
Einführung eines Kunden- und Mitarbeitendenreaktionswesens (KMR)	Sowohl von intern wie auch von extern (via Homepage) können die Nutzer Beschwerden, Lob, Anliegen an die Verantwortlichen der Clenia Littenheid richten.	Alle Bereiche der Clenia Littenheid	Ca. ab Mitte 2013 im Einsatz (siehe www.clenia.ch)
Somatische Versorgung	Verbesserung der somatischen Versorgung mit der Schaffung und Besetzung der Funktion eines Internistischen Arztes	Stationärer Bereich der Clenia Littenheid	2012

D2 Angehörigenzufriedenheit

Die Messung der Angehörigenzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Angehörigen der Patienten das Spital und die Betreuung empfunden haben. Die Messung der Angehörigenzufriedenheit ist sinnvoll bei Kindern und bei Patienten, deren Gesundheitszustand eine direkte Patientenzufriedenheitsmessung nicht zulässt.

Wird die Angehörigenzufriedenheit im Betrieb gemessen?	
☒	Nein , unser Betrieb misst die Angehörigenzufriedenheit nicht .
Begründung	Angehörige sollen zukünftig ihre Anliegen direkt über das Kunden- und Mitarbeitendenreaktionswesen (KMR) an uns richten können.

D3 Mitarbeiterzufriedenheit

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

Wird die Mitarbeiterzufriedenheit im Betrieb gemessen?	
☐	Nein , unser Betrieb misst die Mitarbeiterzufriedenheit nicht .
Begründung	
☒	Ja , unser Betrieb misst die Mitarbeiterzufriedenheit.
☒	Im Berichtsjahr 2012 wurde eine Messung durchgeführt.
☐	Im Berichtsjahr 2012 wurde allerdings keine Messung durchgeführt.
Die letzte Messung erfolgte im Jahr:	Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr: 2015

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Befragung durchgeführt?	
☒ Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	☐ ...nur an folgenden Standorten:
☐ In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	☐ ...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:

Messergebnisse der letzten Befragung		
	Zufriedenheits-Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb		
Information / Kommunikation	4.4	Auf einer 6-Punkte Likertskala, wobei 6 der Bestwert ist, wurden sehr gute Werte erzielt, welche alle im Bereich der Zielgrösse und des Benchmarks sind.
Identifikation	4.8	
Vorgesetztenverhalten	4.7	
Zusammenarbeit	4.5	
Entwicklungsmöglichkeiten	4.2	
Arbeitsbedingungen	4.3	
Arbeitsinhalt /-organisation	4.6	
Betriebliche Leistungen	4.5	
☐	Die Auswertung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.	
☐	Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.	
Begründung		
☒	Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Spitälern verglichen (Benchmark).	

Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung			
☒	Externes Messinstrument		
Name des Instruments		Name des Messinstituts	SIGNA / Qualidata
☐	Eigenes, internes Instrument		

Beschreibung des Instruments		Mitarbeiterzufriedenheitsmessung mittels standardisiertem Fragebogen			
Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv					
Gesamtheit der zu untersuchenden Mitarbeiter	Einschlusskriterien	Alle zur Zeit der Befragung aktiven Mitarbeitenden der Clenia Littenheid (inkl. EPD Sirnach).			
	Ausschlusskriterien	Keine			
Anzahl vollständige und valide Fragebogen		248			
Rücklauf in Prozent		53%	Erinnerungsschreiben?	☐ Nein	☒ Ja

Verbesserungsaktivitäten			
Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)
Mitarbeiterreglement	Die Anstellungsbedingungen für die Mitarbeitenden der Clenia Littenheid wurden deutlich verbessert .	Alle Bereiche der Clenia Littenheid	Wurde auf den 01.01.2013 in Kraft gesetzt.
Mitarbeiterbeurteilung (ZOMAG)	Einheitliche Mitarbeiterbeurteilung	Alle Bereiche der Clenia Littenheid	Erstmals im 2013

D4 Zuweiserzufriedenheit

Bei der Spitalwahl spielen externe Zuweiser (Hausärzte, niedergelassene Spezialärzte) eine wichtige Rolle. Viele Patienten lassen sich in dem Spital behandeln, das ihnen ihr Arzt empfohlen hat. Die Messung der Zuweiser-Zufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Zuweiser den Betrieb und die fachliche Betreuung der zugewiesenen Patienten empfunden haben.

Wird die Zuweiserzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
☐	Nein , unser Betrieb misst die Zuweiserzufriedenheit nicht .		
	Begründung		
☒	Ja , unser Betrieb misst die Zuweiserzufriedenheit.		
	☐	Im Berichtsjahr 2012 wurde eine Messung durchgeführt.	
	☒	Im Berichtsjahr 2012 wurde allerdings keine Messung durchgeführt.	
	Die letzte Messung erfolgte im Jahr:	2010	Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr: 2013

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Befragung durchgeführt?		
☒	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	☐ ...nur an folgenden Standorten:
☐	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	☐ ...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:

Messergebnisse der letzten Befragung		
Messergebnisse	Zufriedenheits-Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb	1.85	Auf einer Skala von 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend betrug der Durchschnittswert sehr gute 1.85 Punkte.
☐	Die Auswertung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.	
☐	Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.	
	Begründung	
☒	Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Spitälern verglichen (Benchmark).	

Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung			
☒	Externes Messinstrument		
	Name des Instruments	Name des Messinstituts	SIGNA / Qualidata
☐	Eigenes, internes Instrument		

Beschreibung des Instruments				
Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv				
Gesamtheit der zu untersuchenden Zuweiser	Einschlusskriterien	Alle Zuweiser welche im 2009 + 1. Quartal 2010 mindestens einen Patienten zugewiesen haben		
	Ausschlusskriterien	Keine		
Anzahl vollständige und valide Fragebogen		164		
Rücklauf in Prozent		24,7	Erinnerungsschreiben?	☒ Nein ☐ Ja
Verbesserungsaktivitäten				
Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)	
Berichterstattung an Zuweiser	Frühere Übermittlung des Austrittsberichts an die Zuweiser	Alle Bereiche der Clenia Littenheid	2012	

E ANQ-Indikatoren

Im Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) sind der Spitalverband H+, die Kantone, der Verband der Krankenkassen santésuisse und die eidgenössischen Sozialversicherer vertreten. Zweck des ANQs ist die Koordination und Durchführung von Massnahmen in der Qualitätsentwicklung auf nationaler Ebene, insbesondere die einheitliche Umsetzung von Ergebnisqualitätsmessungen in Spitälern und Kliniken, mit dem Ziel, die Qualität zu dokumentieren, weiterzuentwickeln und zu verbessern.

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

Weitere Informationen: www.anq.ch

Ein **Indikator** ist keine exakte Messgrösse, sondern ein „Zeiger“, der auf ein mögliches Qualitätsproblem hinweist. Ob tatsächlich ein Problem vorliegt, erweist sich oftmals erst mit einer detaillierten Analyse.

E2 ANQ-Indikatoren Psychiatrie

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

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

Messbeteiligung			
Der Messplan 2012 des ANQs beinhaltet folgende Qualitätsmessungen und -auswertungen für die stationäre Psychiatrie:	Unser Betrieb nahm an folgenden Messthemen teil:		
	Ja	Nein	Dispens
Messung der Symptombelastung mittels HoNOS Adults	☒	☐	☐
Messung der Symptombelastung mittels BSCL	☒	☐	☐
Erhebung der Freiheitsbeschränkenden Massnahmen mittels EFM	☒	☐	☐
Bemerkung			

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

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

E2-1 Symptombelastung mittels HoNOS Adults

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

Weiterführende Informationen: www.anq.ch/psychiatrie

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Messung durchgeführt?			
☐	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	☒	...nur an folgenden Standorten:
☐	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	☒	...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:
		Stationäre Erwachsenenpsychiatrie	
		Akut- und Alterspsychiatrie Psychotherapie	
Messergebnisse			
Der Gesamtbericht mit den Auswertungen wird zu gegebenem Zeitpunkt auf der ANQ Website veröffentlicht: www.anq.ch/psychiatrie			
Bemerkung			
Die aktuelle Zusammenfassung der ANQ-Kennzahlen stehen zur Zeit des Verfassens dieses Berichtes noch nicht zur Verfügung.			
Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle Patienten der Erwachsenenpsychiatrie	
	Ausschlusskriterien	Patienten der Kinder- und Jugendpsychiatrie	
Anzahl der untersuchten Patienten vom 01.07.2012 bis 31.12.2012		In Prozent	
Bemerkung			
Verbesserungsaktivitäten			
Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)
Ergebnismessungen	Erhöhung der verwendbaren Messdaten	Akut- und Alterspsychiatrie Psychotherapie	laufend

E2-2 Symptombelastung mittels BSCL

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

Weiterführende Informationen: www.anq.ch/psychiatrie

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Messung durchgeführt?			
☐	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	☒	...nur an folgenden Standorten:
☐	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	☒	...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:
			Stationäre Erwachsenenpsychiatrie
			Akut- und Alterspsychiatrie Psychotherapie

Messergebnisse

Der Gesamtbericht mit den Auswertungen wird zum gegebenen Zeitpunkt auf der ANQ Website veröffentlicht: www.anq.ch/psychiatrie

Bemerkung

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv

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

Verbesserungsaktivitäten

Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)

E2-3 Freiheitsbeschränkende Massnahmen mittels EFM

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

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

Weiterführende Informationen: www.anq.ch/psychiatrie

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Messung durchgeführt?			
☐	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	☒	...nur an folgenden Standorten:
☐	In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	☒	...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen:
			Stationäre Erwachsenenpsychiatrie
			Akut- und Alterspsychiatrie Psychotherapie

Messergebnisse

Der Gesamtbericht mit den Auswertungen wird zu gegebenem Zeitpunkt auf der ANQ Website veröffentlicht: www.anq.ch/psychiatrie

Bemerkung

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv

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

Verbesserungsaktivitäten

Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)



Verbesserungsaktivitäten und -projekte

Die Inhalte aus diesem Kapitel sind auch unter www.spitalinformation.ch zu finden.

H1 Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards

Angewendete Norm	Bereich, der mit der Norm / Standard arbeitet	Jahr der ersten Zertifizierung	Jahr der letzten Rezertifizierung	Bemerkungen
Verpflichtung für Excellence (EFQM)	Ganzer Betrieb	2010		Nächste Stufe im 2013 geplant
ISO 17020 / Qualab	Labor	2009	2012	
DBT	Pünt Nord	2009		
Trauma	Station Waldegg A	2011		
Culinarium	Hotellerie	2009	2013	

H2 Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte

Hier finden Sie eine Auflistung der permanenten Aktivitäten sowie der laufenden Qualitätsprojekte, welche nicht bereits in vorhergehenden Kapiteln beschrieben wurden.

Aktivität oder Projekt (Titel)	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)
Integriertes Risikomanagement	Umgang mit Risiken	Alle Bereiche der Clenia Littenheid	laufend
IKS	Risikominimierung	Alle Bereiche der Clenia Littenheid	laufend
Führungsausbildung	Kompetenzsteigerung für Führungskräfte	Alle Bereiche der Clenia Littenheid	laufend
Gesundheitsmanagement	Gesundheitsförderung für Mitarbeitende	Alle Bereiche der Clenia Littenheid	laufend

H3 Ausgewählte Qualitätsprojekte

In diesem Kapitel werden die wichtigsten, **abgeschlossenen** Qualitätsprojekte aus den Kapiteln D - F genauer beschrieben.

Projekttitlel	Integration des Externen Psychiatrischen Dienstes (EPD) in die Clenia Littenheid AG	
Bereich	☒ internes Projekt	☐ externes Projekt (z.B. mit Kanton)
Projektziel	Die Geschäftsleitung der Clenia Littenheid AG hat zusammen mit der Leitung des EPD Sirmach die strategische Ausrichtung beider Institutionen abgeglichen und kam in mehreren Workshops zum Schluss, dass es im Sinne einer Optimierung der Behandlungsketten und Stärkung der integrierten Versorgung für beide Institutionen und die Patienten vorteilhaft wäre, den EPD Sirmach juristisch und organisatorisch aus der Murg-Stiftung Littenheid in die Clenia Littenheid AG zu integrieren.	
Beschreibung	Die Integration des EPD Sirmach in die Clenia Littenheid AG konnte trotz hohem Zeitdruck per 1. Januar 2012 umgesetzt werden. Viele Details mussten noch nachgebessert werden. Der EPD Sirmach ist ein Teil der Clenia Littenheid AG und ist somit organisatorisch, fachlich und führungsmässig integriert.	
Projektablauf / Methodik	Strukturiertes Projektmanagement der Clenia Littenheid	
Einsatzgebiet	☐ mit anderen Betrieben. Welche Betriebe?	
	☒ Ganze Spitalgruppe resp. im gesamten Betrieb	
	☐ Einzelne Standorte. An welchen Standorten?	
	☐ einzelne Abteilungen. In welchen Abteilungen?	
Involvierte Berufsgruppen	Medizin, Pflege, Verwaltung, Geschäftsleitung, Verwaltungsrat, Gesundheitsamt des Kt. Thurgau	
Projektelevaluation / Konsequenzen	Fortschritte in der Umsetzung werden laufend überprüft und Verbesserungen im Sinne des KVP umgesetzt. Monatliche Sitzung Geschäftsleitung und EPD Sirmach.	
Weiterführende Unterlagen	Details sind bei urs.zuercher@clenia.ch nachzufragen	

Auch wenn die Anforderungen an die ambulante, tagesklinische und stationäre Psychiatrie und Psychotherapie stets steigen, ist es immer unser Ziel, qualitativ gute Arbeit im Sinne unserer Anspruchsgruppen zu erbringen. Der Slogan "ambulant vor stationär", der von allen Kantonen in den Fokus gestellt wird, fordert uns an allen Fronten. Kürzere Aufenthalte, Verbesserung der tagesstationären und ambulanten Angebote haben ein Umdenken in unserer Klinik zur Folge. Die Prozesse müssen überprüft und optimiert werden, die Therapieangebote der kürzeren Aufenthaltsdauer angepasst, tagesklinische und ambulante Angebote müssen im Sinne verbesserter Hilfe im vor- und nachgeschalteten Patientenpfad optimiert werden.

Die Clienia Littenheid AG trägt diesen veränderten Anforderung durch Integration des Externen Psychiatrischen Dienstes in Sirnach in die Clienia Littenheid Rechnung. Damit konnte die Zusammenarbeit zwischen ambulantem und stationärem Bereich deutlich verbessert werden.

Im 2014 werden wir in Frauenfeld einen weiteren EPD eröffnen und die heute bestehende Tagesklinik von Littenheid an den neuen Standort Frauenfeld zügeln. Damit werden wir mit unserer Tagesklinik und den ambulanten Angebote noch näher zu den bevölkerungsreicheren Gegenden im Kanton rücken, jedoch ohne unsere Präsenz im Südthurgau zu schmälern.

Auch die immer engere Zusammenarbeit mit unseren Vertragspartnern leistet einen Beitrag an die Verbesserung der psychiatrischen Versorgung.

Es ist auch unser Bestreben, dass wir als grosser Arbeitgeber in der Region unsere Verantwortung wahrnehmen und interessante, herausfordernde Arbeitsplätze in verschiedensten Berufsgruppen anbieten.

Dies und vieles mehr soll letztlich unseren Patienten, den niedergelassenen Ärzten, den weiteren Institutionen des Gesundheitswesens und den Angehörigen zu Gute kommen.

Weitere Informationen zur Clienia Littenheid, wie auch der Jahresbericht sind unter www.clenia.ch abrufbar.

Leitbild der Clenia-Gruppe**▪ Unsere Patienten und unsere Kunden**

Bei uns stehen Patienten- und Kundenorientierung sowie fachliche und soziale Kompetenz an erster Stelle. Wir begegnen unseren Patienten sowie unseren internen und externen Kunden mit Respekt und Wertschätzung. Wir erfüllen als Partner verschiedener Kantone einen wesentlichen Beitrag in der Behandlung psychischer Erkrankungen.

▪ Unser Angebot

Wir bieten jedem Patienten auf seine individuellen Bedürfnisse zugeschnittene Behandlungsangebote im ambulanten, tagesklinischen und vollstationären Rahmen an. Zudem arbeiten wir in enger Vernetzung mit niedergelassenen Anbietern, somatischen Spitälern, betreuten Wohneinrichtungen und öffentlichen Stellen.

▪ Unser Selbstverständnis

Wir sind führend in Diagnostik, Therapie und Pflege sowie in der Gestaltung des Alltags für Patienten und Mitarbeitende. Nach aussen wirken wir als Wissensdrehscheibe für psychische Gesundheit und handeln aufklärend und präventiv. Dabei orientieren wir uns an ethischen und ökologischen Grundsätzen. Wir denken und handeln unternehmerisch und zielgerichtet, im Wissen, dass Effizienz und Innovation die Voraussetzung für nachhaltige Erfolge sind.

▪ Unsere Haltung

Wir gehen wertschätzend miteinander um und begegnen uns in einer offenen Kommunikation. Wir sprechen Konflikte an, tragen gemeinsam zur Lösung bei und lernen daraus für die Zukunft. Wir schaffen ein Klima des Vertrauens und der Offenheit, in dem aus Fehlern gelernt wird. Wir stärken die Wahrnehmung der Eigenverantwortung und schaffen Platz für individuelles Handeln.

▪ Unsere Stärke

Unter dem Dach Clenia werden Kultur und Individualität der einzelnen Unternehmen hoch gehalten. Clenia steht für Kompetenz, Kontinuität und Glaubwürdigkeit. Die Individualität der einzelnen Kompetenzzentren und die Vielfalt der therapeutischen Angebote wirken als Multiplikatoren und strahlen nach aussen.

▪ Unsere Mitarbeitenden

Unser Unternehmenserfolg ist das Resultat der engagierten Arbeit unserer Mitarbeitenden. Wir legen daher grossen Wert auf gute Arbeitsbedingungen, moderne Arbeitsplätze und gezielte Mitarbeiterentwicklung und –förderung. Die Wahrnehmung der Führungskompetenz nimmt bei uns einen hohen Stellenwert ein.

▪ Unsere Qualität

Wir verfügen über ein professionelles Prozessmanagement zur laufenden Verbesserung unserer Dienstleistungen. Ob Kundenzufriedenheit, Behandlungserfolg, Wirtschaftlichkeit oder optimierte Prozesse: Wir leben Qualität in allen Bereichen und machen sie messbar.

Qualitätsstrategie der Clenia-Gruppe

- Das Qualitätsmanagement wird unter dem Fokus von Business Excellence nach dem Total Quality Modell der EFQM (European Foundation for Quality Management) betrieben.
- Der Rahmen unserer Qualitätsbemühungen bildet die gemeinsame Qualitätspolitik. Sie ist aus Leitbild, Vision und Mission abgeleitet. Die Clenia-Gruppe nimmt eine aktive und führende Rolle in nationalen und kantonalen Qualitätsprojekten wahr und berücksichtigt die Vorgaben des H+ qualité-Labels.
- In der praktischen Arbeit geben die Qualitäts-Standards für die stationäre Psychiatrie der Schweizerischen Vereinigung psychiatrischer Chefärzte Handlungsanweisung. Insgesamt sind neun Standards definiert. Fünf haben die Behandlung zum Gegenstand, weitere vier unterstützende Prozesse.
- Regelmässige Zufriedenheitsstudien mit denselben Instrumenten bei Patienten, Angehörigen, Zuweisern und Mitarbeitern bilden die Eckpfeiler für die kontinuierliche Verbesserung unserer Dienstleistungen und Angebote. Aufgrund des erkannten Verbesserungspotentials dieser Umfragen werden Massnahmen getroffen und ergebnisfokussiert umgesetzt.
- Ein internes Benchmarking dient dazu, Verbesserungspotenzial konsequent zu erkennen und auszuschöpfen. Benchmarking erfolgt in ausgewählten Themen auch mit Dritten.
- Ein gruppenweites Projektportfoliocontrolling dient dazu, die Zielerreichung von Projekten, Massnahmen und Ressourcen konsequent zu steuern und zu überwachen.
- Wir messen regelmässig die Zielerreichung unserer Mitarbeiter mit einem Mitarbeiterbeurteilungssystem. Ebenso werden definierte Finanz- und Leistungszahlen sowie Resultate aus weiteren Bereichen wie Kunden, Mitarbeiter, Marketing, Prozesse und Innovation gemessen. Daraus werden Entwicklungsschritte geplant und realisiert.
- Die Betriebe der Clenia-Gruppe streben nach einem ersten EFQM Self-Assessment mittelfristig die Urkunde "Annerkennung für Excellence" an - Bewertung durch ein EFQM-zertifiziertes Assessorenteam.
- Für die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung einer aktiv gelebten, praxisbezogenen Qualität sorgen die Quality Councils der Kliniken, die sich aus Qualitäts-Promotoren und dem jeweiligen Leiter Qualitätsmanagement zusammensetzen.

Clenia-Risikopolitik (Integriertes Riskmanagement IRM)

Die Clenia-Gruppe ist vielfältigen Risiken ausgesetzt. Die zunehmende Vernetzung und Komplexität des Umfeldes, die Forderung nach erhöhter Effizienz und Effektivität der Leistungserbringung, die Anforderungen an eine verantwortungsbewusste Geschäftsführung sowie der vielfältige Aufgabenkatalog stellen den Verwaltungsrat und die Unternehmensführung vor zusätzliche Herausforderungen.

Ziele

Das Integrierte Risikomanagement hat das Ziel, Entscheidungen fundiert abzustützen und dadurch die Zielerreichung der Clenia-Gruppe zu verbessern. Das Eingehen von kalkulierten Risiken soll dazu beitragen, Chancen zu nutzen und dadurch den Geschäftserfolg zu steigern.

Durch das Integrierte Riskmanagement sollen folgende Ziele verfolgt werden:

- Erhöhung der Sicherheit von Menschen und Infrastruktur
- Verbesserung des unternehmerischen Handlungsspielraumes
- Gesamtheitliche Erfassung von Risiken, sowohl in der Strategie wie auch im operativen Geschäft
- Früherkennung, Minimierung und Bewältigung von Gefahren und Risiken
- Vermeiden von Schaden- und Haftpflichtfällen
- Verbesserung der Steuerungs- und Kontrollmechanismen, sowohl des Finanzbereiches (IKS) als auch aller anderen Geschäftsfelder des Unternehmens
- Unterstützung der Führung mittels umfassender, transparenter und aktueller Risikoinformationen
- Förderung des vorhandenen Risikobewusstseins bei den Mitarbeitenden
- Verbesserung der Kommunikation sowie des Umgangs mit Risiken

Grundsätze

- Es werden keine bekannten Risiken eingegangen, welche für das Unternehmen existenzgefährdend sind
- Integriertes Riskmanagement befasst sich mit sämtlichen Risiken des Unternehmens, beschränkt sich also nicht nur auf Finanz- oder Behandlungsrisiken
- Integriertes Riskmanagement ist Bestandteil der Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse (Prozessmodell)
- Integriertes Riskmanagement ist primär eine Führungsaufgabe
- Alle Mitarbeiter leisten einen Beitrag zum Integrierten Riskmanagement
- Das Integrierte Riskmanagement muss auf die Clenia-Gruppe sowie die weiteren Unternehmen massgeschneidert sein
- Das CIRS (Critical Incident Reporting System) ist ein wichtiger Bestandteil des Integrierten Risikomanagements
- Das Integrierte Riskmanagement der Clenia AG orientiert sich am ISO-31'000 Standard und den Umsetzungsnormen ONR 49'000