



## Qualitätsbericht 2008

**Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie**  
Gänshaldenweg 28, CH-4125 Riehen

Tel. +41 61 645 46 46 Fax +41 61 645 46 00  
E-Mail [info@sonnenhalde.ch](mailto:info@sonnenhalde.ch)  
Web [www.sonnenhalde.ch](http://www.sonnenhalde.ch)

Nach den Vorgaben von



# 1 Inhaltsverzeichnis

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

## 2 Einleitung

### **menschlich fachlich christlich**

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

#### **Psychiatrie in christlicher Grundhaltung**

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

Das allgemeine Therapiekonzept umfasst drei Schwerpunkte:

#### **Therapeutisches Milieu**

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

#### **Fachliche Qualität**

Problemerkennung und Diagnose, Behandlung und Pflege erfolgen nach zeitgemässen Erkenntnissen der Psychiatrie und bewährten Formen psychotherapeutischer Hilfen. Die hohe fachliche Qualität wird durch ein breit gefächertes Fortbildungsprogramm für Pflegepersonal und Ärztgesichert.

#### **Gelebter Glaube**

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

Die drei Klinikangebote ergänzen sich und bieten angepasste Therapiemöglichkeiten:

#### **Stationäre Therapieangebote**

Den Patienten steht ein vielseitiges Angebot aus bewährten Therapieformen und -methoden zur Verfügung: Ärztlich-medikamentöse Therapie, psychotherapeutische und seelsorgliche Gespräche sowie gestaltende Therapien, Sport und praktische psychosoziale Hilfen.

#### **Tagesklinik**

Die Tagesklinik eignet sich für Patienten im Übergang vom stationären zum ambulanten Setting sowie für solche, die zwar keinen stationären Aufenthalt, aber doch eine intensivere Behandlung als ein wöchentliches ambulantes Gespräch brauchen.

#### **Ambulatorium**

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

## Teil A: Betriebsangaben

### 3 Betriebsangaben

#### 3.1 Angebotsumfang

Die Institution bietet folgende Angebote an:			
	Angebot	Bettenzahl	Bemerkungen
<input checked="" type="checkbox"/>	Ambulant	---	
<input type="checkbox"/>	Aufsuchende Psychiatrie	---	
<input checked="" type="checkbox"/>	Konsiliar- und Liaisondienst	---	
<input checked="" type="checkbox"/>	Tagesklinik	---	Sozialpsychiatrische Tagesklinik mit 20 Plätzen. Mit der Invalidenversicherung IV besteht ein Vertrag für das Angebot eines Belastbarkeitstrainings zur Wiedereingliederung ins Berufsleben
<input checked="" type="checkbox"/>	Stationär: A + B (akut und reha)	63	Leistungsverträge mit den Kantonen Basel-Stadt und Basel-Landschaft
<input type="checkbox"/>	Stationär: C (chronisch)		

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

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

#### 3.2 Kontaktangaben

Q-Berichts-Team	Titel, Vorname, NAME	Telefon (direkt)	E-Mail
Qualitätsverantwortlicher (Zust. in der Geschäftsleitung)	Direktorin, Ursula Fringer	061 645 46 10	<a href="mailto:u.fringer@sonnenhalde.ch">u.fringer@sonnenhalde.ch</a>
Qualitätsbeauftragter oder -manager	Leiter Pflege und Qualität, René Leuenberger	061 645 46 05	<a href="mailto:r.leuenberger@sonnenhalde.ch">r.leuenberger@sonnenhalde.ch</a>
Bemerkungen	<a href="http://www.sonnenhalde.ch">Internet: www.sonnenhalde.ch</a>		

### 3.3 Personalressourcen pro Berufsgruppe

Stellen insgesamt...	Aufgliederung	Stellenetat	Bemerkungen
... am Patienten (inkl. Pflege, medizinischer Support etc.): Stellen der Behandlung	total	73.5	Ärzte, Psychologen, Pflegefachleute, Therapeuten, Sozialarbeiter, Seelsorger
... bei Administration / zentralen Diensten & Betrieben	total	22.4	Verwaltungspersonal, Techn. Dienst, Hausdienst, Cafeteria
Gesamte Anzahl Ausbildungsabschlüsse	Sek II	5.6	
	Tertiärstufe	3.0	

Ärzte (medizinisch und administrativ tätig)	Anzahl Stellen total	Anzahl Ärzte mit Facharzttitle FMH	Anzahl Stellen Ambulanz	Anzahl Stellen Tagesklinik	Anzahl Stellen Konsiliar- und Liaisondienst	Anzahl Stellen stationär
Absolute Zahlen	14.0	5.0	5.1	0.8	0.0	8.1

Psychologen	Anzahl Stellen total	Anzahl Psychologen mit Fachtitle FSP	Anzahl Stellen Ambulanz	Anzahl Stellen Tagesklinik	Anzahl Stellen Konsiliar- und Liaisondienst	Anzahl Stellen stationär
Absolute Zahlen	6.3	2.0	3.4	0.0	0.0	2.9

Pflegestellen: Absolute Zahlen	Anzahl Stellen total	Anzahl Stellen in der Ambulanz	Anzahl Stellen in der Tagesklinik	Anzahl Stellen stationär
Dipl. Pflegefachperson HF	35.1	0.0	0.6	34.5
Dipl. Pflegefachperson FH	0.0	0.0	0.0	0.0
Fachangestellte Gesundheit	0.0	0.0	0.0	0.0
Pflegepersonal ohne Diplom	0.0	0.0	0.0	0.0

Sozialarbeiter	Anzahl Stellen total	Anzahl Stellen in der Ambulanz	Anzahl Stellen in der Tagesklinik	Anzahl Stellen stationär
Absolute Zahlen	2.3	0.0	0.7	1.6

Sozialpädagogen	Anzahl Stellen total	Anzahl Stellen in der Ambulanz	Anzahl Stellen in der Tagesklinik	Anzahl Stellen stationär
Absolute Zahlen	0.0	0.0	0.0	0.0

Andere <b>therapeutische</b> Stellen: Welche Berufe (z. Bsp. Physio, Ergo, Logo, Psychomotorik etc.)? →	Ergotherapie, Kunsttherapie, Physiotherapie, Atem- und Bewegungstherapie				
	Anzahl Stellen total	Anzahl Stellen in der Ambulanz	Anzahl Stellen in der Tagesklinik	Anzahl Stellen stationär	
Absolute Zahlen	15.8	1.0	4.5	10.3	

### 3.4 Altersstatistik (BfS)

Kategorie	Alter	Anzahl Patienten männlich ♂	Anzahl Patientinnen weiblich ♀
1: Kinder	0 bis vollendetes 13. Lebensjahr	9	4
2: Jugendliche	14 bis vollendetes 18. Lebensjahr	9	46
3: Erwachsene	19 bis vollendetes 65. Lebensjahr	747	1480
4: Erwachsene : Alterspsychiatrie	ab 66	51	213
<b>Gesamt</b>		<b>816</b>	<b>1743</b>

## Teil B: Leistungen

### 4 Leistungskennzahlen

#### 4.1 Anzahl Fälle gesamt

Total Fälle ambulant	1'350
Total Fälle Tagesklinik	92
Total Fälle stationär	460
Total Fälle Konsiliar- und Liaisondienst	45

#### 4.2 Servicepopulation

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

Bereich	Grösse der Servicepopulation	Bemerkungen
Kinder- und Jugendpsychiatrie	ca. 32'535 Einwohner	Angaben gemäss. Bundesamt für Statistik (0-19 Jahre)
Erwachsenenpsychiatrie ab 18 J.	ca. 156'627 Einwohner	Wohnbevölkerung Kanton Basel-Stadt abzüglich Kinder und Jugendliche (0-19 Jahre)

#### 4.3 Bettenauslastung

Abteilung	Anzahl Betten insgesamt	Auslastung (in %) im Berichtsjahr (2008)	Auslastung (in %) im Vorjahr (2007)
Akutpsychiatrie	63	97.0	98.3
Geschlossene Abteilung			

#### 4.4 Spezialangebote

Weitere Leistungsangebote	Nennung / Aufzählung
<b>Stationär</b>	Integriertes Seelsorgeangebot (bei Bedarf)
	Werkgruppe Holz
	Gedächtnistraining, Genussgruppe
	Stresstoleranzgruppe, Gruppe für Essstörungen, Gruppe Abhängigkeit
<b>Tagesklinik</b>	Belastbarkeitstraining und Coaching am Arbeitsplatz in Zusammenarbeit mit der Invalidenversicherung IV
<b>Ambulante Dienste</b>	Sozialpsychiatrischer Dienst
	Member-Care (Angebot für Professionals in karitativen Organisationen)
	Ergotherapie
	PMR Progressive Muskelrelaxation
<b>Allgemein</b>	Gruppenangebote
	Erstellen von Gutachten
	Spezial Sprechstunden
	Beratung in Erziehungsfragen (Triple P)

#### Weitere Leistungskennzahlen für stationäre Institutionen

Kennzahl	Aufgliederung / Bezugsgrösse	Kennzahl Kinder- & Jugendpsychiatrie	Kennzahl Erwachsenenpsychiatrie ab 18 J.	Kennzahl für Alterspsychiatrie (ab 65 J.)
Anzahl <b>Eintritte</b> in Bezug auf Servicepopulation	$\frac{\text{Anzahl Eintritte}}{10'000 \text{ Einwohner}}$		23.5	1.6
Anzahl <b>Pflegetage</b> pro Servicepopulation	$\frac{\text{Anzahl Pflegetage}}{10'000 \text{ Einwohner}}$		1335	63.9
durchschnittliche Aufenthaltsdauer	$\frac{\text{Anzahl Pflegetage}}{\text{Summe aller Austritte (Endbestand)}}$		56.5	40.9
<i>Kategorie A: Akutpsychiatrie</i>	Anzahl Pflegetage	---	21'352	1'023
durchschnittliche Aufenthaltsdauer	$\frac{\text{Anzahl Pflegetage}}{\text{Summe aller Austritte (Endbestand)}}$			
<i>Kategorie B: Rehabilitation</i>	Anzahl Pflegetage	---		
durchschnittliche Aufenthaltsdauer	$\frac{\text{Anzahl Pflegetage}}{\text{Summe aller Austritte (Endbestand)}}$			
<i>Kategorie C: chronisch</i>	Anzahl Pflegetage	---		
Bemerkungen				

#### 4.5 Weitere Leistungskennzahlen für Tageskliniken

Kennzahl	Aufgliederung / Bezugsgrösse	Kennzahl Kinder- & Jugendpsychiatrie	Kennzahl Erwachsenenpsychiatrie ab 18 J.	Kennzahl für Alterspsychiatrie (ab 65 J.)
Angebot für Servicepopulation	Anzahl <b>geschätzte Plätze</b> 10'000 Einwohner		1.2	
Anzahl <b>Eintritte</b> in Bezug auf Servicepopulation	Anzahl <b>Eintritte</b> 10'000 Einwohner		4.6	
Anzahl <b>Behandlungen</b>	Anzahl fakturierte Pauschalen		3'947	
durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Anzahl Personen Tagesklinik Anzahl fakturierte Pauschalen		42 Tage	
	Kommentar	Besuch der Tagesklinik 3 – 5x pro Woche		
Allgemeine Bemerkungen	Die Klinik Sonnenhalde betreibt eine Sozialpsychiatrische Tagesklinik.			

#### 4.6 Diagnosen nach ihrer Häufigkeit bei Kindern

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

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

#### 4.7 Diagnosen nach ihrer Häufigkeit bei Jugendlichen

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

Rang	Anzahl Diagnosen	Anzahl Dia. männlich ♂	Anzahl Dia. weiblich ♀	ICD	ICD ausgeschrieben
1					
2					
3					
4					
5					

#### 4.8 Diagnosen nach ihrer Häufigkeit bei Erwachsenen

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

Rang	Anzahl Diagnosen	Anzahl Dia. männlich ♂	Anzahl Dia. weiblich ♀	ICD	ICD ausgeschrieben
1	221	63	158	F3	Affektive Störung
2	53	17	36	F2	Schizophrenie, schizotype und wahnhafte Störung
3	36	15	21	F1	Psychische Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen
4	31	12	19	F4	Neurotische Belastung- und somatoforme Störungen
5	18	5	13	F6	Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen
6	15	0	15	F5	Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen und Faktoren
7	4	2	2	F0	Organische, einschliesslich symptomatischer Störungen
8	1	0	1	F9	Verhaltens- und emotionale Störungen mit Beginn in der Kindheit und Jugend
9					
10					

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

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

Rang	Anzahl Diagnosen	Anzahl Dia. männlich ♂	Anzahl Dia. weiblich ♀	ICD	ICD ausgeschrieben
1	18	4	14	F3	Affektive Störung
2	3	0	3	F2	Schizophrenie, schizotype und wahnhafte Störung
3	2	0	2	F0	Organische, einschliesslich symptomatischer Störungen
4	1	0	1	F4	Neurotische Belastung- und somatoforme Störungen
5					
6					
7					
8					
9					
10					

## Teil C: Strukturqualität

### 5 Strukturqualität

#### 5.1 Q-Instrumente, Bemerkungen

<b>Angaben</b>	Klinikeigenes Qualitäts-Management / ISO 9001:2000
<b>Bemerkungen</b>	Managementprozesse, Kernprozesse (Behandlung, Seelsorge, Ausbildung, Hotellerie), Supportprozesse, Personalprozesse Interne Q-Audits, Q-Zirkel für Prozessverantwortliche
<b>Angaben</b>	Instrumente zur Kliniksteuerung
<b>Bemerkungen</b>	BSC Balanced Score Card, Chancen- und Risikobeurteilung, Strategische Zielsetzung und Projekte für 4-5 Jahre, Projektmanagement, Kontinuierlicher Verbesserungsprozess, IKS Internes Kontroll System
<b>Angaben</b>	Aus- und Weiterbildung
<b>Bemerkungen</b>	Anerkennung FMH Ausbildung, Evaluation FMH zur Weiterbildungsqualität, regelmässige interne Fortbildungskurse Psychiatrie und Seelsorge, Journalclub, Fallbesprechungen, Pflegefachgespräch, regelmässige externe Supervision (Team- /Fallbezogen), eigene Supervision
<b>Angaben</b>	Branchenlösung H+ für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
<b>Bemerkungen</b>	Jährliche Fortbildung für alle Mitarbeiter gemäss H+-Kampagne oder Feuerlöscher-/Evakuierungsübungen

## Teil D: Prozessqualität

### 6 Prozessqualität

#### 6.1 Indikatoren

Prozessindikator	Wird erhoben resp. ist in der Institution vollständig etabliert?		
<b>CIRS im Einsatz?</b> (CIRS = Erfassungssystem für kritische Ereignisse)	<input type="checkbox"/> nein		
	<input checked="" type="checkbox"/> ja. Wenn ja, ...	... welche Systematik / Methode  CIRS Critical Incident Reporting System) Eigenes Erhebungsmodell	... Beschreibung  Seit dem Jahr 2004 wird in der Klinik Sonnenhalde das CIRS-Reporting durchgeführt mit dem Ziel, regelmässig Critical incidents zu erfassen, aufzuschlüsseln und ggf. Veränderungen in den Behandlungs- und/oder Organisationsabläufen herbeizuführen. Kritische Ereignisse werden zeitnah entsprechend dokumentiert und analysiert.
<b>Wird eine Standardisierte Verlaufsdokumentation geführt?</b>	<input checked="" type="checkbox"/> nein		
	<input type="checkbox"/> ja. Wenn ja, ...	... welche Systematik / Methode	... Beschreibung  Eine elektronische, standardisierte Verlaufsdokumentation ist in Planung.
<b>Besteht eine interdisziplinäre Zusammenarbeit?</b>	<input type="checkbox"/> nein		
	<input checked="" type="checkbox"/> ja. Wenn ja, ...	... Team (Hauptberufsgruppen)  Ärzte, Pflegende, Sozialarbeitende, paramed. Therapien, Seelsorger	... Beschreibung  Tandem-Führung (Ärzte/Pflege) auf allen Führungsebenen, Rapporte, Fallbesprechungen, Behandlungsplanung, Arbeitsgruppen. Es besteht ein interdisziplinäres Behandlungsangebot.
<b>Besteht eine Zusammenarbeit mit einweisender oder nachbehandelnder Instanz?</b>	<input type="checkbox"/> nein		
	<input checked="" type="checkbox"/> ja. Wenn ja, ...	... welche?  Es besteht eine Zusammenarbeit mit niedergelassenen Psychiatern und Hausärzten sowie mit Psych. Kliniken und Somatischen Spitälern.	... Beschreibung  Situationsbedingte Zusammenarbeit durch Telefonate und Schriftverkehr sowohl vor dem Eintritt in die Klinik als auch nach dem Austritt. Austrittsberichte.  Öffentliches Fortbildungsangebot: Riehenerseminar, Fachreferate und -vorträge.
<b>Migrationspezifische Instrumente, wenn relevant</b>	<input type="checkbox"/> nein		
	<input checked="" type="checkbox"/> ja. Wenn ja, ...	... welche Systematik / Methode  Erhebung der Patientenzufriedenheit PoC18 Dolmetscherdienste	... Beschreibung (z. Bsp. Übersetzungsdienst etc.)  Die Formulare zur Erhebung der Patientenzufriedenheit werden in mehreren Fremdsprachen angeboten. Professionelle Dolmetscherdienste (z.B. HEKS) begleiten bei Bedarf die Behandlung und gewährleisten die Übersetzung von Gesprächen.

Weitere Indikatoren	Beschreibung

## 6.2 Angehörigenarbeit

Systematische Angehörigenarbeit (nur Erwachsenen- und Alterspsychiatrie)	<input type="checkbox"/> nein	
	<input checked="" type="checkbox"/> ja. Wenn ja, ...	... Beschreibung Angehörige werden bei entsprechender Indikation und von den Patienten gewünscht in den Behandlungsprozess mit- einbezogen.
Kommentare / Bemerkungen		

## Teil E: Prävention und Patientensicherheit

### 7 Patientensicherheit

Umsetzung bei:	Beschreibung der diversen Präventionsmassnahmen (z. Bsp. Bezugspflege etc.)
Stürzen, Suizidversuchen, Zwangsmassnahmen, Beschwerden etc. (individuelle Umsetzung je Klinik)	Störungsspezifische Patientenvereinbarungen, regelmässige obligatorische Schulungen für Mitarbeitende BasicLifeSupport und AED, Bezugspflege, Patientenbesprechungen, Supervision (Fallbezogen), Aspekte der Arbeitssicherheit (Branchenlösung H+) dienen auch der Patientensicherheit.

## Teil F: Ergebnisqualität

### 8 Ergebnisqualität

#### 8.1 *KIQ-Pilotprojekt Erwachsenenpsychiatrie*

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

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

#### 8.2 *Gesamtzufriedenheit*

Dimension	Anbieter & Messinstrument	Wert [%]	Bemerkungen
Patientenzufriedenheit	Care Metrics, PoC 18	81.65	Seit 2004 immer über 80.0%.
Angehörigenzufriedenheit			
Zuweiser- und Nachversorgerzufriedenheit			
Mitarbeiterzufriedenheit	Mecon, Mitarbeiterzufriedenheit	82.0%	Werte der Erhebung Oktober 2008. Es ist der Zufriedenheitsindex dargestellt.

#### 8.3 *Andere Qualitätsmessungen*

Nr.	Titel	Ziel	Laufzeit bis...

#### 8.4 *Kommentare*

Die Erhebung der Patientenzufriedenheit wird im stationären Bereich laufend durchgeführt und semesterweise ausgewertet. Für fremdsprachige Patienten stehen Erhebungsformulare in verschiedenen Sprachen zur Verfügung.

## Teil G: Qualitätsprojekte und -aktivitäten

### 9 Qualitätsaktivitäten

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

Bereich (Gesamtklinik oder Abteilung resp. Disziplin)	Angewendete Norm	Zertifizierungs-jahr	Jahr der letzten Rezertifizierung	Bemerkungen
Stationär	ISO 9001:2000	2004	2007	
Tagesklinik	ISO 9001:2000			Einführung 2009
Ambulante Dienste	ISO 9001:2000			Einführung 2010
Arbeitssicherheit	H+ Branchenlösung		Audit 2007	Auditbewertung: sehr gut

#### 9.2 Übersicht / Zusammenfassung von laufenden Aktivitäten

Auflistung der aktuellen, **permanenten** Aktivitäten

Bereich (Gesamtklinik oder Abteilung / Disziplin)	Aktivität (Titel)	Ziel	Status Ende 2008
Stationär	Q-Zirkel	Koordination Q-Aktivitäten	laufend
Stationär	Interne Q-Audits	Kontinuierliche Verbesserung	laufend
Stationär	CIRS	Erhebung von kritischen Vorfällen	laufend
Stationär	Erhebung Patientenzufriedenheit	Erhebung der Zufriedenheit und Einleiten von Massnahmen	laufend
Stationär / Tagesklinik	Jährliche, interne Gebäudeaudits	Ermittlung von Gefahren und Verbesserungen	laufend
Tagesklinik	Integration ins QM	Zertifizierung ISO 9001 :2000	Projektauftrag

#### 9.3 Übersicht über aktuelle Qualitäts-Projekte

Auflistung der **aktuellen** Qualitätsprojekte im Berichtsjahr (laufend / beendet)

Bereich (Gesamtklinik oder Abteilung / Disziplin)	Projekt (Titel)	Ziel	Laufzeit (von ... bis)
Gesamte Klinik	Einführung neue Kommunikationsanlage	Verbesserung der Erreichbarkeit sowie Sicherstellung der medizinischen und technischen Alarmerung	2007 bis April 2008
Gesamte Klinik	Messung Mitarbeiterzufriedenheit	Erhebung der Mitarbeiterzufriedenheit zwecks erkennen und fördern des Potentials	Oktober 2008
Stationär	KIQ	Erhebung der Ergebnismessung des Behandlungserfolgs	Projektphase 2008 -2010
Tagesklinik	Integration ins QM	Zertifizierung ISO 9001 :2000	Projektauftrag
<b>Kommentare</b>			

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

## 10 Schlusswort und Ausblick

### Auskunft

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

[www.sonnenhalde.ch](http://www.sonnenhalde.ch)

- Für Fragen zum stationären oder teilstationären Aufenthalt:  
Tel +41 61 645 46 15  
[linik@sonnenhalde.ch](mailto:linik@sonnenhalde.ch)
- Für Fragen zur Tagesklinik:  
Tel +41 61 645 48 60  
[tagesklinik@sonnenhalde.ch](mailto:tagesklinik@sonnenhalde.ch)
- Für Fragen zum Ambulatorium  
Tel +41 61 645 46 40  
[ambulant@sonnenhalde.ch](mailto:ambulant@sonnenhalde.ch)

## 11 Ausgewählte Q-Projekte

Beschreibung der **zwei wichtigsten, abgeschlossenen** Qualitätsprojekte

<b>Projekttitle</b>	<b>Evaluation und Einführung neue Kommunikationsanlage</b>	
Bereich	<input checked="" type="checkbox"/> internes Projekt	<input type="checkbox"/> externes Projekt (z. Bsp. mit Kanton)
Projektziel	Erneuerung der TVA auf den heute üblichen Standard. Abwicklung von Telefonie und Alarmierung über ein System. Erweiterung des Nummerkreises der Telefonanschlüsse. Anbindung der Aussenstandorte.	
Beschreibung / Erläuterung, wie Leistungsqualität durch Projekt verbessert wird	Durch die neue Technologie der DECT-Handys wird eine erhöhte Erreichbarkeit und Flexibilität auf dem Areal und in den Ausstellen sichergestellt. Sicherstellung der medizinischen und technischen Notrufe. Moderne Patiententelefone in jedem Zimmer.	
Projekttablauf / Methodik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projekt mit hoher Priorität. Wichtiges Hilfsmittel zur Erreichung aller strategischen Ziele</li> <li>• Arbeitsgruppe bestehend aus MA der Bereiche: Pflegedienst, Empfang, Ärztlicher Dienst, Technischer Dienst, Klinikleitung</li> <li>• 1. Meilenstein Mitte September 2007 = Versand des Pflichtenheftes an die Ofertsteller</li> </ul>	
Projektergebnisse	Das Projekt wurde wie geplant durchgeführt und abgeschlossen. Die Einführung der neuen Kommunikationsanlage konnte ohne Schwierigkeiten und zur Zufriedenheit aller realisiert werden. Sämtliche Projektziele wurden erfüllt.	
Einsatzgebiet	<input type="checkbox"/> mit anderen Betrieben. Welche Betriebe? .....	
	<input checked="" type="checkbox"/> Ganze Klinikgruppe resp. im gesamten Betrieb	
	<input type="checkbox"/> Einzelne Standorte. An welchen Standorten? .....	
	<input type="checkbox"/> einzelne Abteilungen. In welchen Abteilungen? .....	
Involvierte Berufsgruppen	Alle Mitarbeitenden	
Projektelevaluation / Konsequenzen		
Weiterführende Unterlagen	Projektordner	

<b>Projekttitle</b>		
Bereich	<input type="checkbox"/> internes Projekt	<input type="checkbox"/> externes Projekt (z. Bsp. mit Kanton)
Projektziel		
Beschreibung / Erläuterung, wie Leistungsqualität durch Projekt verbessert wird		
Projekttablauf / Methodik		
Projektergebnisse		
Einsatzgebiet	<input type="checkbox"/> mit anderen Betrieben. Welche Betriebe? .....	
	<input type="checkbox"/> Ganze Klinikgruppe resp. im gesamten Betrieb	
	<input type="checkbox"/> Einzelne Standorte. An welchen Standorten? .....	
	<input type="checkbox"/> einzelne Abteilungen. In welchen Abteilungen? .....	
Involvierte Berufsgruppen		
Projektelevaluation / Konsequenzen		
Weiterführende Unterlagen		