



2008

interner QUALITÄTSMANAGEMENT- JAHRESBERICHT DER PRIVATKLINIK WYSS



Der jährliche QM-Bericht der Stabsstelle Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung gibt einen kurzen Überblick und eine Zusammenfassung über die Arbeiten des vergangenen Jahres im Bereich Qualitätsmanagement der Privatlinik Wyss.

Das Qualitätsmanagementjahr 2008 stand ganz im Zeichen von EFQM. Auch wenn die Evaluation erst im Februar 2009 stattfindet, war der Grossteil der internen Arbeit doch bereits im 2008 zu erledigen. Auf maximal 80 Seiten galt es die Errungenschaften der Klinik der letzten Jahre in den neun Kriterien (Führung, Politik und Strategie, Mitarbeitende, Partnerschaften und Ressourcen, Prozesse, kundenbezogene Ergebnisse, mitarbeiterbezogene Ergebnisse, gesellschaftsbezogene Ergebnisse, Schlüsselergebnisse) kompakt darzustellen und alle wichtigen Qualitätsmessungen der letzten Jahre einfließen zu lassen. Dazu erarbeiteten die Kapitelverantwortlichen eine erste Version ihres Kapitels, das anschliessend überarbeitet und im Gesamtbericht vereinheitlicht wurde. Über ein halbes Jahr hinweg dauerte diese aufwändige und intensive Arbeit, doch am Ende des Jahres lag der umfangreiche EFQM-Bericht 2008/2009 fertig gedruckt und zum Versand an die Gutachter bereit. Der Bericht wird jetzt von den Gutachtern durchgearbeitet und beurteilt. Das Ergebnis dieses Prozesses wird am 28. Februar nach dem Vor-Ort-Besuch der Gutachter bekannt sein.

Neben dem EFQM-Bericht wurden jedoch auch im Jahr 2008 einige wichtige Befragungen der Anspruchsgruppen der Klinik durchgeführt. Diese werden hier im Überblick dargestellt.

:::: Kundenbezogene Ergebnisse (EFQM-Kriterium 6) ::::

Zuweiser

Alle drei Jahre werden die Zuweiser der Privatlinik Wyss bezüglich der Zusammenarbeit befragt. Eine Messung ist erst wieder im Jahr 2010 geplant.

Zwischenzeitlich wird weiter versucht, den Einbezug der Zuweisenden in die Behandlung (Rückfragen) zu verbessern.

Patienten

Die eindeutig wichtigste Neuerung im Bereich der Patienten war 2008 die Ausdehnung des Projektes **Outcome-Messung** auf die gesamte Klinik. Ab Juni 2008 wird bei allen stationären Patienten (und einem Teil der ambulanten Patienten) mit standardisierten psychometrischen Fragebogen die Symptombelastung bei Eintritt und Austritt erhoben (inklusive Zwischenmessung). Damit lässt sich feststellen, wie sehr den Patienten der Aufenthalt in der Klinik tatsächlich geholfen hat und die Ergebnisse können vom Primärtherapeuten in der Therapie verwendet werden.

Erste Auswertungen der Outcome-Messung zeigen sehr erfreuliche Resultate. Sowohl auf dem BSI (Brief Symptom Inventory - störungsunspezifisches Screening-Instrument) als auch auf den auf Depression ausgerichteten Fragebogen HAMD (Hamilton Depression Scale) und BDI (Becks Depression Inventory) werden deutliche Veränderungen erzielt. Eine

Berechnung der Effektstärken zeigt hauptsächlich starke Effekte an. Diese Resultate sind sehr viel versprechend.

Dank dem Beitritt zum Pilotprojekt der nationalen Koordinations- und Informationsstelle für Qualitätssicherung im Jahr 2008 werden der Klinik hier in Zukunft auch Vergleichsgrössen anderer Kliniken zur Verfügung stehen.

Weiter erhoben werden die Daten zu **CGI** (Clinical Global Impression) und **GAF** (General Assessment of Functioning), sowie die allgemeine Patientenzufriedenheitsmessung mit dem Fragebogen zu Hotellerie und Behandlung (**PPM 738**). Sowohl die CGI- und GAF-Werte, wie auch die Zufriedenheitswerte liegen im selben Bereich wie im Vorjahr und damit weiterhin erfreulich hoch (alle Aspekte der Patientenzufriedenheit zwischen 4.4 und 4.9 von 1 bis 5). Zusätzlich wurde die Zufriedenheit der Patienten mit der Privatklinik Wyss wieder einmal fundierter mit dem **Münsterlinger Patientenzufriedenheitsbogen (MüPF-27)** erhoben. Während eines halben Jahres wurden alle Patienten nach dem Austritt mit dem MüPF-27 zu den wichtigsten Aspekten ihres Aufenthalts in der Klinik befragt, die Ergebnisse wurden anschliessend mit neun anderen psychiatrischen Kliniken aus der Schweiz verglichen. Bei der Hälfte der Fragen (16 von 31) liegt die Privatklinik Wyss bei den Top-3-Kliniken, lediglich bei acht unter dem Mittelwert. Das ist sicher ein zufrieden stellendes Ergebnis. Zu den stärksten Bereichen der Klinik gehört weiterhin die Infrastruktur, der respektvolle Umgang mit den Patienten und die geringen Einschränkungen. Dies führt auch dazu, dass die Patienten die Klinik in hohem Masse weiterempfehlen würden. Verbesserungspotentiale zeigen sich bei Ein- und Austritt, sowie beim Freizeitangebot. Es wurden zwei Projekte initiiert um diese Schwachstellen zu beheben.

Das **Beschwerdemanagementsystem** hat sich auf den Abteilungen etabliert und im Jahr 2008 gingen insgesamt 111 Meldungen ein. Eine Kategorisierung nach Themenbereichen zeigt, dass sehr viele Meldekarten für positive (15), neutrale (15) oder positive kombiniert mit einzelnen Kritikpunkten (14) verwendet werden. Insgesamt 44 Karten enthalten also positive oder neutrale Rückmeldungen. Die grösste Untergruppe in den negativen Rückmeldungen sind Hinweise zum weit gefassten Bereich Infrastruktur (26). Jeweils 12 Karten enthalten kritische Rückmeldungen zu Prozessen in der Klinik, sowie zum Essen.

Angehörige

Auf Grund einer stetigen Abnahme der Besucherzahlen des Angehörigenabends wurde eine Neukonzeptualisierung des Angehörigenangebotes eingeleitet. Wurden im Jahr 2002 noch sämtliche 25 Angehörigenabende durchgeführt und damit 130 Angehörige erreicht, fanden im Jahr 2007 wegen fehlender Besucher lediglich noch 14 Veranstaltungen statt, mit einer totalen Besucherzahl von 37 Personen. Offensichtlich handelt es sich beim Angehörigenabend nicht mehr um das optimale Instrument für unsere Klinik. Es fanden deshalb nur noch im ersten Halbjahr 2008 Angehörigenabende im herkömmlichen Sinn statt (eine Beurteilung dieser Abende ist auf Grund der sehr kleinen Stichprobe – 4 Fragebogen von Angehörigen – nicht möglich), anschliessend wurde die Veranstaltung durch ein neues Angebot ersetzt: den Vortrags- und Diskussionsabend.

Die neue Veranstaltung spricht weiterhin Angehörige an, ist aber auch offen für andere Interessierte. Bei der alle zwei Monate stattfindenden Veranstaltung steht jeweils eine psychische Störung im Zentrum. Ein Referat einer Fachperson der Klinik und eine anschliessende Fragerunde bilden den Hauptteil der Veranstaltung, welche anschliessend mit einem Apéro abgerundet wird.

Der erste Vortrags- und Diskussionsabend fand im November 2008 statt und wurde von 17 Personen besucht. Für die erste Veranstaltung – noch dazu zu einem nicht ganz einfachen Thema – ist dies sehr zufrieden stellend. Bei der zweiten Veranstaltung konnten schon fast 40 Personen begrüsst werden. Eine erste Evaluation des neuen Angebotes fällt damit sehr zufrieden stellend aus. Offensichtlich besteht ein grosses Bedürfnis nach solchen Anlässen.

::: Mitarbeiterbezogene Messungen (EFQM-Kriterium 7) :::

Im Bereich der Mitarbeitenden wurden im Jahr 2008 verschiedene Messungen vorgenommen:

1. **FAST (602)** – Die Ausführliche Mitarbeiterbefragung wird alle drei Jahre gemeinsam mit der Universität Neuenburg durchgeführt. Das Schwerpunkt-Thema war in diesem Jahr die interdisziplinäre Zusammenarbeit.
Die Mitarbeitenden der Klinik finden ein insgesamt ansprechendes Arbeitsumfeld vor und sind damit auch zufriedener als der durchschnittliche Arbeitnehmer in der Schweiz. Dies drückt sich in wenig Resignation und in einer hohen emotionalen Verbundenheit mit der Klinik aus. Die Stressfaktoren und Ressourcen bleiben über die Jahre hinweg stabil, die Stressfaktoren haben sogar leicht abgenommen. Weiterhin erfreulich tief ist dabei die Arbeitsplatzunsicherheit. Im Vergleich mit anderen Schweizerischen Unternehmen, erleben die Mitarbeitenden der Klinik relativ wenig Belastungen, haben dafür aber (branchenbedingt) auch leicht weniger Ressourcen. Das soziale Klima in der Klinik ist gut. Die Mitarbeitenden erhalten regelmässig Rückmeldungen und Anerkennung, es gibt sehr wenige Konflikte im Team. Die Zusammenarbeit mit der Führung (Vorgesetzte, Klinikleitung) ist zufrieden stellend hoch und die Arbeit lässt sich gut mit dem Privatleben vereinbaren (work-life-balance). Die interdisziplinäre Zusammenarbeit funktioniert insgesamt gut - wenn auch nicht ganz konfliktfrei. Alle Mitarbeitenden schätzen die interdisziplinäre Zusammenarbeit als sehr wichtig und das Klima in der Zusammenarbeit als eher gut ein. Am grössten ist das Konfliktpotential zwischen den Ärzten und den Pflegenden.
2. **Einschätzung des Führungsverhaltens (PPM 603.2)** – Dieser Fragebogen wurde 2008 erstmals neben dem Pflegedienst auch im Fachtherapeutischen Dienst angewendet. Für das Jahr 2009 ist in einem nächsten Schritt die Einführung in der Direktion Dienst und Betriebe geplant. Wie im Vorjahr zeigen sich durchgehend sehr gute Bewertungen der Vorgesetzten sowohl im Pflegedienst wie auch im FTD. Im fachtherapeutischen Bereich wurden relativ wenige Fragebogen ausgefüllt, womit eine Beurteilung noch wenig zuverlässig ist – in der Tendenz zeigt sich jedoch eine leicht tiefere aber immer noch zufrieden stellend hohe Bewertung ab als im Pflegedienst. Die Problembereiche des Vorjahres - Erkennen von Konflikten und Lob/Feedback - konnten erfreulicherweise verbessert werden. Einzig der Bereich der Konflikte liegt nun noch ganz knapp unter dem Richtwert von 4 (auf einer Skala von 1-5). Es ist zu hoffen, dass dieses Ergebnis im nächsten Jahr gehalten werden kann.
3. **Checkliste zur Überprüfung der Krankengeschichte (PPM 440)** – Die Krankengeschichte ist das wichtigste Arbeitsinstrument des ärztlichen Dienstes und wurde deshalb 2008 einer Überprüfung unterzogen. Trotz einer eher kleinen Stichprobe (20 FB) kann auf Grund relativ geringer Varianz ein positives Fazit gezogen werden. Sowohl im Bereich "Sachverhaltsfeststellungen", wie auch im Bereich "angeordnete Therapieformen", werden hohe Werte erzielt, die mit den Werten aus früheren Befragungen nahezu identisch sind.
4. **Beurteilung der Arbeit im Subteam (PPM 407)** – Die Koordination und Information der Mitarbeitenden untereinander ist essentiell um Wissens- und Koordinationsverluste so gering wie möglich zu halten. Eine Überprüfung im 2008 ergab sehr zufrieden stellende Ergebnisse. Alle Aspekte (Organisation, Inhalte, Ergebnisse und Zusammenarbeit) des Subteams werden positiv bewertet und erfüllen die Erwartungen. Einzig beim Einbezug der Fachtherapeuten ist aus zeitlichen Gründen oft nicht möglich. Hier besteht möglicherweise noch Optimierungspotential.
5. **Evaluation Interner Fortbildungen (PPM 601)** – Im Jahr 2008 wurden 7 Veranstaltungen evaluiert (total 187 FB), die allesamt sehr erfreuliche Ergebnisse zu Tage förderten. Die Gesamtzufriedenheit über alle 7 Veranstaltungen liegt bei 4.8 von 5 möglichen Punkten.

::: Gesellschaftsbezogene Ergebnisse (EFQM-Kriterium 8) :::

Jährlich besuchen ein bis drei Seitenwechsler die Privatklinik Wyss. Zuhanden des Vereins Seitenwechsel wird jeweils im Anschluss ein Formular ausgefüllt in dem eine qualitative Bewertung der **Seitenwechsel**-Woche vorgenommen wird. Im Jahr 2008 wurden diese Bewertungsbogen beim Verein Seitenwechsel angefordert und erstmals eine Auswertung vorgenommen. Die erhaltenen 12 Bewertungen aus den Jahren 2002 bis 2007 weisen alle auf einen insgesamt sehr positiven Eindruck auf Seite des Besuchers hin. Nahezu ausnahmslos erreichen die Seitenwechsler ihre selbstgesteckten Ziele und auch von Seite der Klinik wird durchgehend ein positives Fazit gezogen.

Im **Critical Incident Management** CIM gingen im Jahr 2007 47 Meldungen ein, was einem realistischen Mittel entspricht. Der kontinuierliche Meldefluss der im 2007 erstmals erreicht werden konnte (mit den Kommunikationsmassnahmen rund um das CIM), konnte auch im letzten Jahr aufrecht erhalten werden.

Mit der Anregung einer Begutachtung der Klinik durch einen Sturz-Experten der Beratungsstelle für Unfallverhütung reagierte die CIM-Gruppe auf die Zunahme von Stürzen in der Klinik. (Die Begutachtung fand anfangs Januar 2009 statt.)

Das 2007 gestartete **Projekt Umweltmanagement** nahm im Jahr 2008 wichtige Hürden. Nach einer umfangreichen Analyse der Stoff- und Energieflüsse wurde zum ersten mal in der Geschichte der Klinik systematisch die Relevanz der verschiedenen Bereiche für die Umwelt bestimmt. Für die Bereiche mit den höchsten Relevanzen wurden anschliessend Massnahmen definiert. Im Jahr 2009 können nun die ersten dieser Massnahmen umgesetzt und damit der kontinuierliche Verbesserungsprozess gestartet werden. Ebenfalls für 2009 geplant ist die Zertifizierung des Umweltmanagementsystems nach ISO 14001.

Mit verschiedenen Massnahmen wurden im Jahr 2008 wiederum 6300 Kilogramm CO₂ eingespart, welche wir uns im Rahmen des Projektes "Klimaplattform" (www.klimaplattform.ch) anrechnen lassen können.