HOHENEGG

Privatklinik am Zürichsee

Qualitätsreport Privatklinik Hohenegg

2024

THE SWISS LEADING HOSPITALS
Best in class.

H+ qualité

EFQM
RECOGNISED BY EFQM 2024
★★★★★

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 2024.

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 sind im Inhaltsverzeichnis 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.

Die Risikoadjustierung oder Risikobereinigung ist ein statistisches Verfahren, um Qualitätsindikatoren für Unterschiede im Patientengut der Spitäler (z.B. im Case Mix und Behandlungsangebot) zu korrigieren. Um Spitäler trotz solcher Unterschiede ihrer Patient:innen hinsichtlich ihrer erbrachten Qualität schweizweit vergleichen zu können, müssen die Indikatoren für bestimmte Patientenrisikofaktoren adjustiert werden.

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 aktuell 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 2024

Frau
Claudia, Züger
Leitung Qualitätsmanagement
+41 44 925 18 32
claudia.zueger@hohenegg.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitätsgeschehen

Die H+ Qualitätsberichtsvorlage ermöglicht eine einheitliche und transparente Berichterstattung über die vielfältigen Qualitätsaktivitäten, die über die Vorlage zusätzlich in den jeweiligen Spitalprofilen auf der Plattform spitalinfo.ch dargestellt werden können. Mit viel Einsatz und gezielten Massnahmen tragen die Schweizer Spitäler und Kliniken zur Qualitätsentwicklung bei.

Die Herausforderungen bleiben weiterhin vielfältig für die Spitäler und Kliniken. Sie müssen einen stetigen Balanceakt zwischen Rentabilität und Gewährleistung der Qualität schaffen.
Der Personalmangel und nicht-kostendeckende Tarife waren für H+ und die Spitäler weiterhin ein grosses Thema. Anfang November 2024 wurde das ambulante Gesamt-Tarifsystem dem Bundesrat zur Genehmigung eingereicht. Viele Spitäler und Kliniken haben das Projekt bereits gestartet und erste Schritte erledigt.

Der Bundesrat hat am 22. Mai 2024 den Qualitätsvertrag (QV58a) zwischen curafutura, santésuisse und H+ genehmigt (vgl. Medienmitteilung des Bundesrates) und diesen per sofort in Kraft gesetzt. Der QV58a legt klare Regeln für eine verbindliche und transparente Qualitätsentwicklung fest; er gilt gesamtschweizerisch für alle Spitäler und Kliniken.
H+ hat einen analogen Qualitätsvertrag mit der Medizinaltarif-Kommission UVG (MTK) abgeschlossen. Weitere Informationen zum Qualitätsvertrag finden Sie auf der H+ Website: www.hplus.ch – Qualität – Qualitätsvertrag. Als Publikationsort wurde die Plattform spitalinfo.ch bestimmt. Bis Ende Jahr 2024 haben die Spitäler und Kliniken ihre erste Selbstdeklaration vorgenommen. Ab der Vorlage 2025 werden dann diese Angaben zur Qualitätsentwicklung automatisch in den H+ Qualitätsbericht integriert.

Der Qualitätsbericht 2024 ist wiederum aufgeteilt in die Typologie-Bereiche: Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie. Im «Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten» besteht für die Spitäler und Kliniken die Möglichkeit über Patient-Reported Outcome Measures (PROMs) zu berichten. Im aktuellen Qualitätsbericht können zudem erstmalig die IQM Peer Review Verfahren aufgeführt werden.
Die bisherige Prävalenzmessung Sturz und Dekubitus wird künftig abgelöst. Auf Initiative der Spitäler und Kliniken, ist der ANQ daran andere Methoden zur Datenerhebung zu prüfen und weiterzuentwickeln. Das Ziel ist, künftig klinische Routinedaten und somit Daten aus den elektronischen Patientendokumentationen nutzbar zu machen, für kostengünstigere nationale Qualitätsmessungen.

Im H+ Qualitätsbericht sind jeweils neben spitaleigenen Messungen auch die verpflichtenden, national einheitlichen Qualitätsmessungen des ANQ ersichtlich. Detaillierte Erläuterungen zu den nationalen Messungen finden Sie auf www.anq.ch.

H+ bedankt sich bei allen teilnehmenden Spitälern und Kliniken für das grosse Engagement, das mit den vielfältigen Aktivitäten eine hohe Versorgungsqualität sicherstellt. Dank der transparenten und umfassenden Berichterstattung kommt diesen Qualitätsaktivitäten die verdiente Aufmerksamkeit und Wertschätzung zu.

Freundliche Grüsse

Anne-Geneviève Bütikofer
Direktorin H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum **2**
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitätsgeschehen **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 2024 8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2024 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 kantonal vorgegebenen Messungen
Unserem Betrieb wird keine Messung seitens des Kantons vorgegeben
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen 11
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte 12
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen 14
4.4.2 Interprofessionelle (Peer) Reviews 15
4.5 Registerübersicht
Für den Tätigkeitsbereich unseres Betriebes wurden keine geeigneten Register identifiziert.
4.6 Zertifizierungsübersicht 16
QUALITÄTSMESSUNGEN **17**
Zufriedenheitsbefragungen **18**
5 Patientenzufriedenheit **18**
5.1 Nationale Befragung Patientenzufriedenheit Psychiatrie 18
5.2 Eigene Befragung 20
5.2.1 MüPF - Befragung permanent und ambulante Patienten ZPG 20
5.2.2 Laufende Patientenzufriedenheitsmessung (ANQ Fragen) 23
5.3 Beschwerdemanagement 24
6 Angehörigenzufriedenheit **25**
6.1 Eigene Befragung 25
6.1.1 Messung Teilnehmer Forum Angehörige Hohenegg 25
7 Mitarbeitendenzufriedenheit
Unser Betrieb führt eine Befragung periodisch durch.
8 Zuweiserzufriedenheit **27**
8.1 Eigene Befragung 27
8.1.1 Messung Zuweisenden-Zufriedenheit 27
Behandlungsqualität **29**
Messungen in der Akutsomatik **29**
9 Wiedereintritte **29**
9.1 Eigene Messung 29
9.1.1 Messung Wiedereintritte 29
10 Operationen
Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.
11 Infektionen
Unser Betrieb hat in diesem Fachbereich keinen entsprechenden Leistungsauftrag.
12 Stürze **31**
12.1 Eigene Messung 31
12.1.1 Messung Sturz-Vorfälle 31
13 Dekubitus
Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.
Messungen in der Psychiatrie **32**

14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen
Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.
15 Symptombelastung psychischer Störungen 33
15.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie 33
Messungen in der Rehabilitation 0
16 Lebensqualität, Funktions- und Partizipationsfähigkeit
Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.
Weitere Qualitätsaktivitäten 35
17 Weitere Qualitätsmessung 35
17.1 Weitere eigene Messung 35
17.1.1 Beurteilung Therapien durch Patienten (Psychiatrie) 35
18 Projekte im Detail 36
18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte 36
18.1.1 Ketaminbehandlung 36
18.1.2 Pharmakogenetik 36
18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2024 37
18.2.1 EFQM Re-Zertifizierung 37
18.2.2 Pilot ANQ 37
18.2.3 Monatliche Auswertung PAZU/ ZUZU 38
18.2.4 Umsetzung Qualitätsvertrag von H+ 38
18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte 38
18.3.1 EFQM - R4E - 5Star 38
18.3.2 Excellence-Profil - Swiss Leading Hospitals 38
19 Schlusswort und Ausblick 39
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot 40
Psychiatrie 40
Herausgeber 41

1 Einleitung

Privatklinik Hohenegg

Die Privatklinik Hohenegg liegt auf einem Hochplateau über dem Zürichsee. Die naturbelassene Landschaft bietet diskrete Ruhe. Hier gewinnen Sie Kraft für einen Neuanfang. Bei uns verbringen Patientinnen und Patienten ihren Aufenthalt in gepflegter Atmosphäre und geniessen den erstklassigen Komfort unserer Hotellerie.
Trotz der traumhaften Lage in der Natur ist die Privatklinik Hohenegg zentral gelegen. Sie ist in einer halben Stunde mit S-Bahn und Bus vom Zentrum der Stadt Zürich aus erreichbar.

Das Angebot der Privatklinik Hohenegg ist in vier fachliche Schwerpunkte gegliedert, die alle unter bestens qualifizierter Leitung stehen:

Behandlungsschwerpunkt	**Leiter**
Depressive Erkrankungen	Dr. med. Caesar Spisla
Burnout und Belastungskrisen	Dr. med. Sebastian Haas
Angsterkrankungen	lic. phil. Gregor Harbauer
	Dr. med. Peter Peiler
Psychosomatische Erkrankungen	Prof. Dr. med. Josef Jenewein

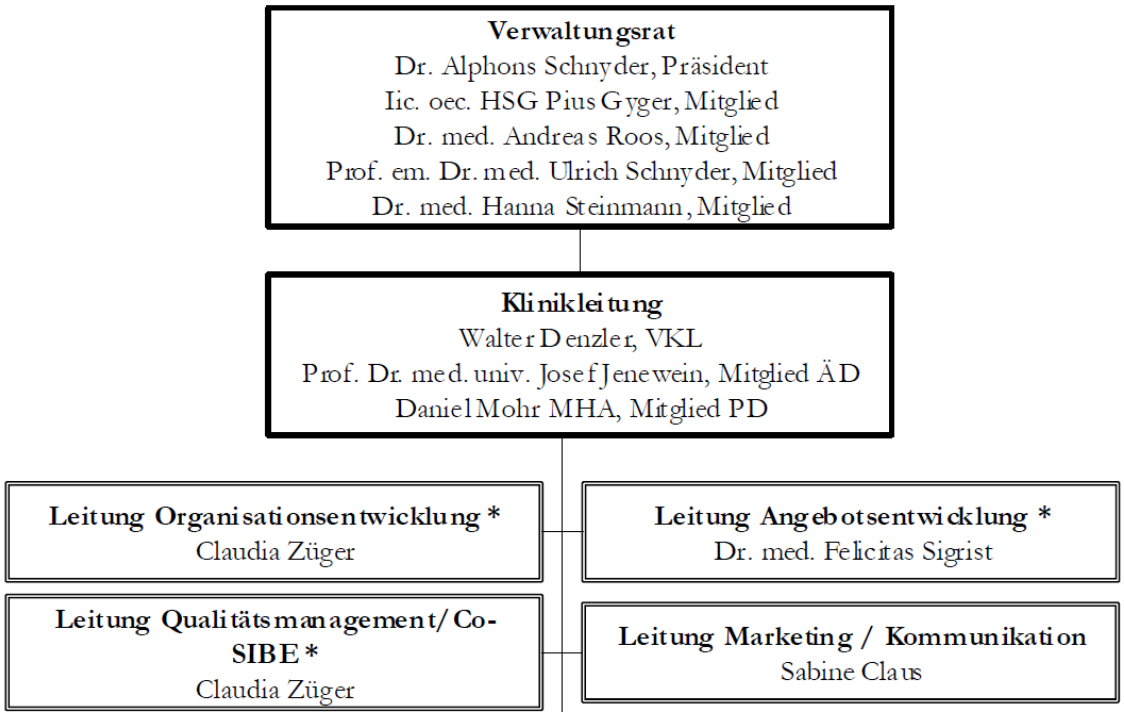
Behandlungskonzept
In der Privatklinik Hohenegg wird der Mensch in seiner Einzigartigkeit wahrgenommen und als Partner in einer professionellen Beziehung verstanden. Patientinnen und Patienten bringen in die Behandlung ihre individuelle Lebenskompetenz ein, während die Therapeutinnen und Therapeuten mit Fachkompetenz und Erfahrung zum Behandlungserfolg beitragen.

Hohenegg-Kontextmodell als therapeutische Grundlage
Die stationäre Behandlung psychisch erkrankter Menschen wird in der Privatklinik Hohenegg als interaktiver, nicht linearer Prozess verstanden, in welchem vertrauensbildende Begegnungen heilsame Momente fördern.

Detaillierte Informationen zum Leistungsangebot finden Sie im Anhang 1.

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



Das Qualitätsmanagement der Privatklinik Hohenegg ist direkt der Klinikleitung unterstellt.
Ein vollständiges Orgranigramm und weitere Informationen zum Qualitätsmanagement finden Sie auf unserer Homepage.

Auf unserem YouTube-Kanal entdecken Sie alle Videos zu den Schwerpunkten und Behandlungskonzepten.

Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **80** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Claudia, Züger
Leitung Qualitätsmanagement
+41 44 925 18 32
claudia.zueger@hohenegg.ch

Frau Enie, Facchin
Assistentin Qualitätsmanagement
+41 44 925 18 53
enie.facchin@hohenegg.ch

3 Qualitätsstrategie

Vision / Mission

Leading

kompetent – Die Privatklink Hohenegg ist fachlich führend in Psychiatrie und Psychotherapie und verfügt über eine herausragende Kompetenz in der Wiederherstellung und der Erhaltung psychischer Gesundheit – daran orientieren sich alle Behandlungen, Angebote und Prozesse.

exklusiv – Die Privatklinik Hohenegg ist im Topsegment positioniert und behandelt Privat- und Halbprivatversicherte sowie Selbstzahler aus der Schweiz und dem deutschsprachigen Ausland. Ebenso steht die Privatklinik Hohenegg allgemeinversicherten Patienten mit Wohnort im Kanton Zürich oder mit Zusatzversicherung allgemein ganze Schweiz mit einem hoch qualitativen Angebot offen.

authentisch – Die Privatklinik Hohenegg ist ihrer humanistischen, werteorientierten Tradition verpflichtet und gestaltet die Beziehung zu Patienten, Mitarbeitenden und anderen Anspruchsgruppen echt und glaubwürdig.

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2024

- **EFQM-Assessment:** Die Privatklinik Hohenegg hat sich im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems im November 2024 dem EFQM Assessment gestellt. Die Privatklinik Hohenegg wurde erstmals mit 5 Sternen ausgezeichnet. Das externe Assessment hat ein erfahrenes Team von SAQ durchgeführt.
- **Qualitästvertrag H+:** Die Anforderungen des Qualitätsvertrags wurden in das Qualitätsmanagementsystem-Konzept integriert. Es wurden womöglich QVM (Qualitätsverbesserungsmassnahmen)-Kennzahlen bestimmt und in den internen PDCA Prozess implementiert.
- **ANQ-Pilot:** Zur Validierung eines neuen Fragenkatalogs zur Erfassung von Patientenerfahrungen (PREMs), der die bisherigen ANQ-Fragen ablösen soll, haben von September bis November Pilotmessungen stattgefunden. Die Privatklinik Hohenegg hat dabei als Pilotklinik teilgenommen. Im Jahr 2025 werden ausgewähle PREMs Fragen bei jedem Austritt abgefragt.

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2024

EFQM
Outstanding Organisation - Recognised as a 5-star organisation by EFQM.

Ambulante MüPF Befragung: Am Zentrum für psychische Gesundheit (ZPG) fand 2024 die MüPF-Befragung der ambulanten Patientinnen und Patienten statt. Mit einem Total-Resultat von 91% lag die PKH im Excellence Bereich und deutlich über dem Benchmark.

Patientenzufriedenheit
Die Patientenzufriedenheit liegt weiterhin im Excellence Bereich (HPP: 90%-100%; Allg. 80%-100%).

Zuweisendenzufriedenheit
Bei der permanenten Messung konnte die sehr hohe Bewertung der Zuweisenden zum Behandlungserfolg aufrechterhalten werden. Das Zuweisungsprocedere, die Qualität und Vielfalt der Therapieangebote sowie die Informationen bei Austritt werden von den Zuweisenden als excellent wahrgenommen. Der Zuweisungsgrund war bei 59% auf den Patientenwunsch zurückzuführen, 47% auf das Behandlungsangebot und 35% auf den Qualitätsstandard der Klinik (Mehrfachnennungen möglich). Wir entnehmen aus den hohen Werten eine sehr gute Reputation der Privatklinik Hohenegg.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

In den kommenden Jahren wird die Qualitätsentwicklung weiterhin einen zentralen Stellenwert in der PKH haben. Wir werden den Fokus auf die Implementierung und kontinuierliche Verbesserung unseres Qualitätsmanagementsystems legen. Wir orientieren uns dabei an den Qualitätsanforderungen des Bundes sowie des Kantons Zürich, um sicherzustellen, dass unsere Dienstleistungen den höchsten Standards entsprechen.

Ein wichtiger Bestandteil unserer Strategie ist das Halten der 5 Sterne des EFQM-Modells, welches uns dabei unterstützt, unsere Prozesse systematisch zu evaluieren und zu optimieren. Durch regelmässige interne Audits und Feedbackschleifen werden wir die Patientenzufriedenheit und die Effizienz unserer Behandlungsangebote kontinuierlich steigern.

Zusätzlich werden wir den Qualitätsvertrag von H+ als Leitfaden nutzen, um die Leistung der Qualitätskultur, die Patientensicherheit, Patientenzentriertheit und die evidenzbasierte Entscheidungsfindung weiter zu verbessern.

Unser Ziel ist es, eine exzellente Versorgung für unsere Patienten zu gewährleisten und gleichzeitig ein Umfeld zu schaffen, in dem sich sowohl Patientinnen und Patienten als auch Mitarbeitende wohlfühlen.

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 wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:
Psychiatrie
▪ Erwachsenenpsychiatrie
– Symptombelastung (Fremdbewertung)
– Symptombelastung (Selbstbewertung)
– Nationale Befragung Patientenzufriedenheit Psychiatrie – Erwachsene

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:
Patientenzufriedenheit
▪ MüPF - Befragung permanent und ambulante Patienten ZPG
▪ Laufende Patientenzufriedenheitsmessung (ANQ Fragen)
Angehörigenzufriedenheit
▪ Messung Teilnehmer Forum Angehörige Hohenegg
Zuweiserzufriedenheit
▪ Messung Zuweisenden-Zufriedenheit

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:
Wiedereintritte
▪ Messung Wiedereintritte
Infektionen
▪ Corona
Weitere Qualitätsmessung: Psychiatrie
▪ Beurteilung Therapien durch Patienten

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

Die Aktivitäten sind nicht abschliessend aufgeführt.

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

CAPSY (Children and Adolescents in Adult Psychiatry)

Ziel	Prävention Psychische Erkrankungen
Bereich, in dem das Projekt läuft	ÄrztInnen, FachpsychologInnen, Pflege
Projekt: Laufzeit (von…bis)	2023-2027
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt.
Involvierte Berufsgruppen	ÄrztInnen, FachpsychologInnen, Pflege

Pharmakogenetik

Ziel	Medikamentenwirksamkeit erhöhen
Bereich, in dem das Projekt läuft	ÄrztInnen, FachpsychologInnen, Apotheke
Projekt: Laufzeit (von…bis)	Pilot 2024
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Das Ziel der Pharmakogenetik ist es, die Arzneimitteltherapie für jeden Patienten individuell anzupassen. So sollen die Wirksamkeit von Medikamenten maximiert und Nebenwirkungen minimiert werden
Involvierte Berufsgruppen	ÄrztInnen, FachpsychologInnen, Apotheke

BSCL Verlauf inkl. Diagrammauswertung und Bench

Ziel	Verbesserung der Behandlungsqualität
Bereich, in dem das Projekt läuft	ÄrztInnen, FachpsychologInnen, Pflege
Projekt: Laufzeit (von…bis)	Pilot Aug.2024-April 2025
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Wenn sich Anzeichen einer Verschlechterung zeigen, können sofort Massnahmen ergriffen werden.
Involvierte Berufsgruppen	ÄrztInnen, FachpsychologInnen, Pflege

Ganganalyse Stufe 2

Ziel	Forschung - Verordnung neuer Therapiemethoden zur Ergänzung
Bereich, in dem das Projekt läuft	ÄrztInnen, FachpsychologInnen
Projekt: Laufzeit (von…bis)	2024
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt.
Begründung	Therapieoptimierung
Involvierte Berufsgruppen	ÄrztInnen, FachpsychologInnen

Verbesserung therapeutische Gruppentherapien

Ziel	Mehr Psychothearapeutische Interventionen anstatt nur Psychoedukation
Bereich, in dem das Projekt läuft	ÄrztInnen, FachpsychologInnen
Projekt: Laufzeit (von…bis)	Juni 24-Juni25
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Steigerung der Patientenzufriedenheit
Involvierte Berufsgruppen	ÄrztInnen, FachpsychologInnen,

Hier finden Sie eine Auflistung der permanenten und etablierten Qualitätsaktivitäten:

Permanente interne Zufriedenheitsbefragungen inkl. Auswertung

Ziel	Qualitätsverbesserung
Bereich, in dem die Aktivität läuft	Patienten, Zuweisende, Angehörige, Lieferanten
Aktivität: Laufzeit (seit…)	Langjähriges Verfahren
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Begründung	Schnelle Ergreifung von Massnahmen bei Unzufriedenheit
Involvierte Berufsgruppen	Alle

Meldesystem für Ideen und Chancen für Mitarbeitende

Ziel	Qualitästverbesserung und Steigerung der MA-Zufriedenheit
Bereich, in dem die Aktivität läuft	Alle
Aktivität: Laufzeit (seit…)	Langjähriges Verfahren
Begründung	Mitarbeitende können den Betrieb aktiv mitgestalten
Involvierte Berufsgruppen	Alle

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 2006 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
Die Privatklinik Hohenegg verfügt sowohl über ein **CIRS-Meldesystem**, wie auch über ein Meldesystem für **Vorfälle**.

Die beiden Prozesse sind definiert und in der Prozesslandkarte auf dem Intranet abgebildet - zugänglich für alle Mitarbeitenden.
Alle CIRS- und Vorfallmeldungen gelangen direkt an die Klinikleitung und an das Qualitätsmanagement. Alle Meldungen werden wöchentlich von der Klinikleitung besprochen und anschliessend entsprechend beurteilt, kommentiert und bei Bedarf werden Massnahmen eingeleitet.
Die Meldungen werden ebenfalls in der Qualitätskommission thematisiert.

Schulungen zu CIRS und Vorfällen finden in regelmässigen Abständen statt.

4.4.2 Interprofessionelle (Peer) Reviews

Das interprofessionelle Review ist ein kollegiales Verfahren, um unter Einbezug von externen Fachpersonen Patientenfälle retrospektiv zu analysieren, im kollegialen Austausch zu besprechen und – falls notwendig – gemeinsam Qualitätsverbesserungsmassnahmen zu erarbeiten. Ziel ist es, einen kontinuierlichen internen Verbesserungsprozess auszulösen und eine Sicherheits- und Lernkultur in den teilnehmenden Spitälern und Kliniken zu etablieren.

4.4.2.1 Interprofessionelle Reviews in der Psychiatrie

Unser Betrieb nimmt seit 2023 an der Branchenlösung Interprofessionelle Reviews in der Psychiatrie teil und nutzt das Verfahren zur Qualitätssicherung.

Der gemeinsame Handlungskonsens der teilnehmenden Kliniken besteht aus den folgenden drei Grundsätzen:

- Qualitätsmessung mit Indikatoren auf Basis von Routinedaten
- Transparenz durch die Veröffentlichung der Teilnahme und Vergleich der Ergebnisse unter den teilnehmenden Kliniken
- Qualitätsverbesserung durch interprofessionelle Review Verfahren

Unser Betrieb hat im Jahr 2024 das letzte interprofessionelle Review Verfahren durchgeführt.

Bemerkungen

Am 17.9.2024 stellte die PKH einen Reviewer für die UPK Basel. Nächster Reviewtermin wurde bereits für das nächste Jahr bestätigt.

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**	**Kommentare**
EFQM	Angewendet im gesamten Betrieb	2007	2024	2024 Auszeichnung Recognized for Excellence 5 Star 2021 Aufrechterhaltung Recognised for Excellence 4 Star 2016 Auszeichnung Recognised for Excellence 4 Star 2011 Auszeichnung Recognised for Excellence R4E
Swiss Leading Hospitals (SLH)	Angewendet im gesamten Betrieb	2007	2022	Erfolgreiche Rezertifizierung durch SQS am 11.11.2022, alle Kriterien wurden erfüllt
REKOLE	Finanzabteilung	2020	2024	Kosten-und Leistungsabrechnung
SIWF zertifizierten Weiterbildungsstätte	Psychiatrie und Psychotherapie	2024	2024	B (2 J.) stationär
Kodierrevision	Ärzteschaft und PsychologInnen	2018	2024	Keine Beanstandungen

QUALITÄTSMESSUNGEN

Zufriedenheitsbefragungen

5 Patientenzufriedenheit

Umfassende Patientenbefragungen stellen ein wichtiges Element des Qualitätsmanagements dar, da sie Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Patient:innen und Anregungen für Verbesserungspotenziale geben.

5.1 Nationale Befragung Patientenzufriedenheit Psychiatrie

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit).

5.1.1 Nationale Befragung Patientenzufriedenheit Psychiatrie – Erwachsene

Der Kurzfragebogen für die nationale Patientenbefragung hat der ANQ in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe erarbeitet und weiterentwickelt. Er besteht aus einer asymmetrischen 5er Antwortskala.

Der Kurzfragebogen besteht aus sechs Kernfragen und kann gut an differenzierte Patienten-befragungen 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 Erwachsenenpsychiatrie

Fragen	Vorjahreswerte 2019	2021	2022	Zufriedenheitswert, Mittelwert 2024 (CI* = 95%)
Privatklinik Hohenegg AG				
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?	4.27	4.49	4.16	4.30 (4.12 - 4.48)
Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?	4.61	4.83	4.59	4.84 (4.69 - 4.99)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.42	4.64	4.38	4.34 (4.18 - 4.50)
Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?	4.41	4.64	4.39	4.44 (4.19 - 4.69)
Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?	4.40	4.62	4.34	4.60 (4.39 - 4.80)
Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?	4.14	4.69	4.25	4.41 (4.21 - 4.61)
Anzahl abgegebene Fragebogen 2024				149
Anzahl ausgewerteter Fragebogen	96	Rücklauf in Prozent		64.00 %

Wertung der Ergebnisse: 1= negativste Antwort; 5 = positivste Antwort. Frage 6: Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen die mit «genau richtig» geantwortet haben.

* CI steht für Confidence Interval (= Vertrauensintervall). Das 95%-Vertrauensintervall gibt die Bandbreite an, in welcher der wahre Wert mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 5% liegt. Das bedeutet grob betrachtet, dass Überschneidungen innerhalb der Vertrauensintervalle nur bedingt als wahre Unterschiede interpretiert werden können.

Die für das Jahr 2020 geplanten Patientenbefragungen in der Rehabilitation und Psychiatrie wurden infolge der Covid-19-Pandemie auf das Folgejahr (2021) verschoben. Danach gilt der reguläre 2-Jahres-Rhythmus wonach von Seiten ANQ in diesen Bereichen jeweils in den geraden Jahren eine Patientenbefragung stattfindet. Dargestellt werden nur die Vorjahre in denen Befragungen stattgefunden haben und zu denen Werte vorhanden sind.

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.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Unisanté, Lausanne

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patient:innen	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär (mind. 24 Stunden) behandelten Patient:innen der Erwachsenenpsychiatrie (≥ 16 Jahre) beim Austritt abgegeben, die von April bis Juni 2024 ausgetreten sind.
	Ausschlusskriterien	▪ Patient:innen der Forensik. ▪ Im Spital verstorbene Patient:innen. ▪ Patient:innen ohne festen Wohnsitz in der Schweiz, mit Ausnahme: Fürstentum Liechtenstein. ▪ Mehrfachhospitalisierte Patient:innen wurden nur einmal befragt.

5.2 Eigene Befragung

5.2.1 MüPF - Befragung permanent und ambulante Patienten ZPG

Die **Benchmarkgroup MüPF** ist eine der grössten Zusammenschlüsse von psychiatrischen Kliniken zur Messung der Patientenzufriedenheit in der Psychiatrie.
Es werden regelmässig Benchmark-Treffen zu Best Practice und "Learning from the Best" durchgeführt.

In der Privatklinik Hohenegg finden dauerhaft MüPF-Befragungen der stationären Patientinnen und Patienten statt.

Anspruch Privatklinik Hohenegg - Permanente Messung von ausgewählten MüPF Fragen für internen KVP

- Als eine der wenigen Kliniken erfasst die Privatklinik Hohenegg die **Patientenzufriedenheit bei jedem Patienten,** respektive bei jedem Austritt**.**
- Zusätzliche werden die Rückmeldungen zur Zufriedenheit der aktuell stationären Patienten mittels Verlauffragebogen erhoben. Diese werden **wöchentlich** innerhalb der Klinikleitung besprochen und falls erforderlich Massnahmen definiert.
- Die **Zufriedenheitswerte werden intern monatlich und quartalsweise ausgewertet,** von der Klinikleitung kommentiert und allenfalls werden Sofortmassnahmen eingeleitet. Dem VR wird nach jedem Quartal ein Qualitätsbericht zugesandt.
- **Alle Mitarbeitenden haben Zugang** zu den finalisierten Auswertungen.
- Auswertungen zu **Trend-Entwicklungen** werden erstellt.

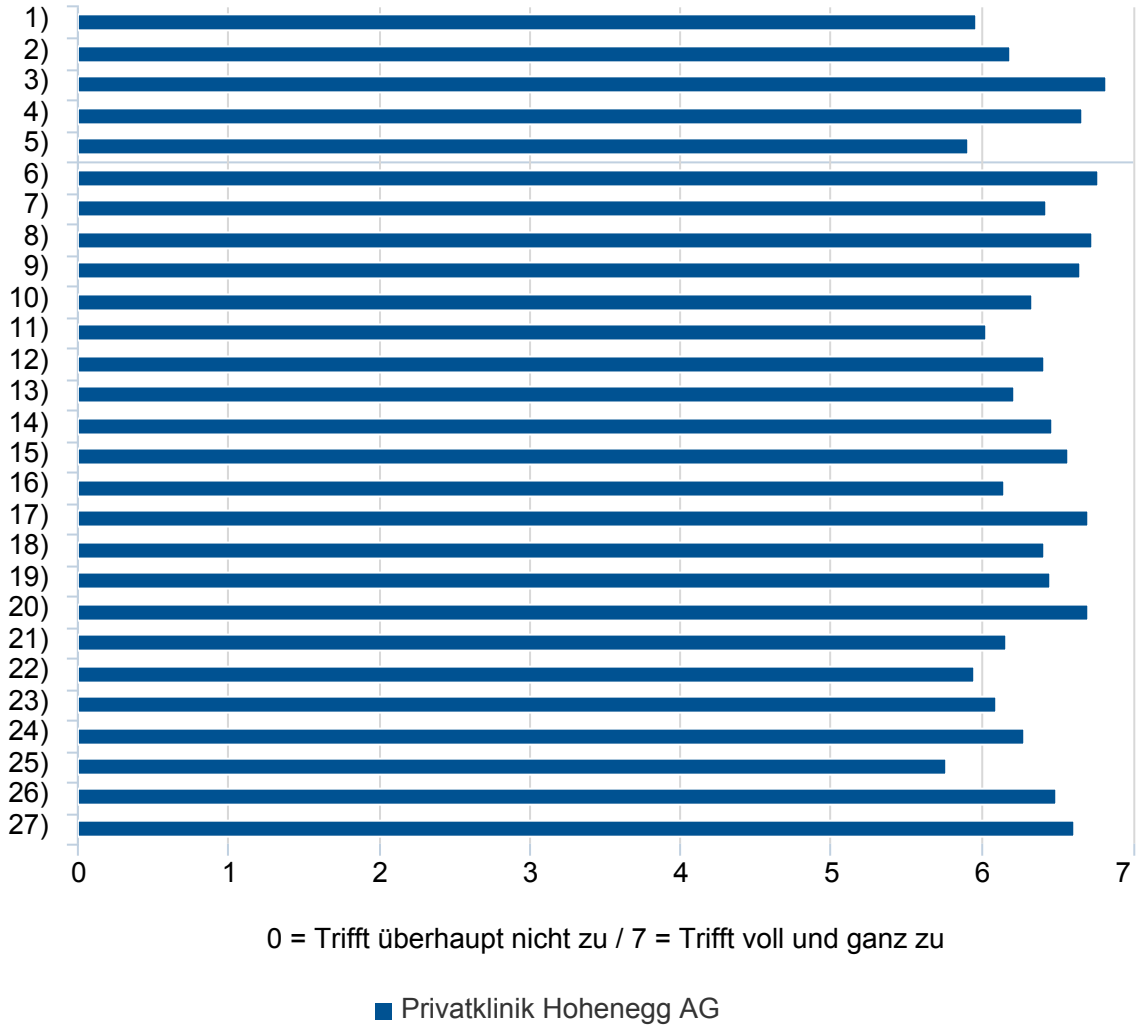
Im Jahr 2024 fand eine **MüPF Befragung der ambulanten Patienten des Zentrums für psychische Gesundheit (ZPG)** statt. Die Hohenegg erreichte in fast allen Fragen die höchste Bewertung aller teilnehmenden Kliniken.

Diese Patientenbefragung haben wir vom 21.07.2024 bis 21.10.2024 durchgeführt.
Zentrum für psychische Gesundheit (ZPG) Spital Männedorf und Spital Zollikerberg - Beim Zentrum für psychische Gesundheit handelt es sich um eine ärztlich geleitete amb. Institution/ Psychologische Organisation ohne Versorgungsauftrag
Das untersuchte Kollektiv beinhaltet nur ambulante Patienten, die im Zeitraum vom 21.07.2024 bis zum 21.10.2024 im Zentrum für psychische Gesundheit (ZPG) behandelt wurden. Der digitale Fragebogen wurde Ende Oktober 2024 an alle Patientinnen und Patienten versandt.
Es wurde ein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

1) Der Dienst ist telefonisch gut erreichbar.
2) Ich bekam rasch meinen Ersttermin.
3) Ich wurde freundlich empfangen.
4) Ich konnte meine Situation im Erstgespräch ausreichend darlegen.
5) herapeutenwechsel wurden gut vorbereitet und durchgeführt. (Ärz-tinnen* / Psychologinnen*).
6) Ich fühlte mich von den Mitarbeitenden des Dienstes respektvoll behan-delt.
7) Wenn ich in Not bin, weiss ich, wohin ich mich wende.
8) Ich vertraue meinen Behandelnden.
9) Ich hatte keine Hemmungen, meiner Ärztin* / Psychologin* Fragen zu stellen.
10) Meine Erkrankung wurde mir verständlich erklärt.
11) Mit mir wurden Behandlungsziele vereinbart.
12) Auf die Planung meiner Behandlung konnte ich Einfluss nehmen.
13) Die Wirkungen der Medikamente und mögliche Nebenwirkungen wurden mir verständlich

erklärt.
14) Auf die medikamentöse Behandlung konnte ich Einfluss nehmen.
15) Die Behandelnden des Dienstes hatten genügend Zeit für Gespräche mit mir.
16) Bei der Suche nach anderen Hilfsangeboten (u.a. Ämter, Selbsthilfegruppen) wurde ich unterstützt und begleitet.
17) Ich hatte das Gefühl, kompetente Fachpersonen als Gesprächspartnerinnen* zu haben.
18) Die Zusammenarbeit zwischen meinen Angehörigen und den Behandelnden entsprach meinen Bedürfnissen.
19) Wie hilfreich empfanden Sie die Zusammenarbeit mit Ihrer Ärztin*?
20) Wie hilfreich empfanden Sie die Zusammenarbeit mit Ihrer Psychologin*?
21) Wie hilfreich empfanden Sie die Zusammenarbeit mit Ihrer Pflegeperson?
22) Wie hilfreich empfanden Sie die Zusammenarbeit mit Ihrer Sozialarbeiterin*?
23) Wie hilfreich empfanden Sie die Zusammenarbeit mit Ihren weiteren Therapeutinnen*?
24) Die Behandlung hilft mir dabei, besser mit meinen Problemen umzugehen.
25) Seit Beginn der Behandlung ist mein Zustand jetzt...
26) Ich bin insgesamt mit meiner Behandlung zufrieden.
27) Ich würde dieses Behandlungsangebot weiterempfehlen.



Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Privatklinik Hohenegg AG	5.97	6.19	6.83	6.67	5.91

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	6)	7)	8)	9)	10)
Privatklinik Hohenegg AG	6.78	6.43	6.73	6.65	6.33

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	11)	12)	13)	14)	15)
Privatklinik Hohenegg AG	6.03	6.41	6.21	6.47	6.57

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	16)	17)	18)	19)	20)
Privatklinik Hohenegg AG	6.15	6.71	6.41	6.46	6.71

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	21)	22)	23)	24)	25)
Privatklinik Hohenegg AG	6.16	5.95	6.10	6.28	5.76

Messergebnisse in Zahlen				
	Mittelwerte pro Fragen		Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	26)	27)		
Privatklinik Hohenegg AG	6.49	6.62	126	43.00 %

Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Betrieben verglichen (Benchmark).

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	UPK Basel
Methode / Instrument	MüPF(-27)

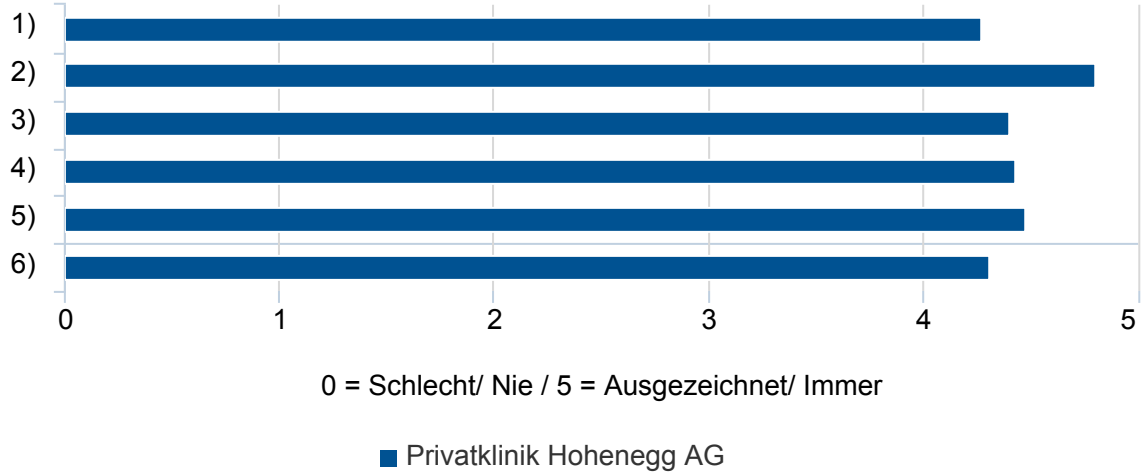
5.2.2 Laufende Patientenzufriedenheitsmessung (ANQ Fragen)

Die ANQ Fragen werden bei allen Austrittsfragebogen in der Privatklinik Hohenegg via Tablet, PC oder bei Anfrage auch auf Papier laufend erhoben.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2024 durchgeführt.
Alle Stationen
Das untersuchte Kollektiv beinhaltet nur stationäre Patienten.
Alle stationären Patienten werden innerhalb der 3 letzten Aufenthaltstage mit dem Austritts-Fragebogen zur Zufriedenheit befragt.
Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

1) Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung
2) Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?
3) Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen
4) Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkung, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt?
5) Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?
6) Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen



Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Privatklinik Hohenegg AG	4.27	4.80	4.40	4.43	4.48

Messergebnisse in Zahlen			
	Mittelwerte pro Fragen	Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)		
Privatklinik Hohenegg AG	4.31	578	84.00 %

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Privatklinik Hohenegg AG
Patientenstelle Zürich
+41 44 361 92 56
info@patientenstelle.ch
täglich von:
09:00 bis 11:30
13.30 bis 16.30

Vertrag als externe Ombuds- und Beschwerdenstelle

6 Angehörigenzufriedenheit

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

6.1 Eigene Befragung

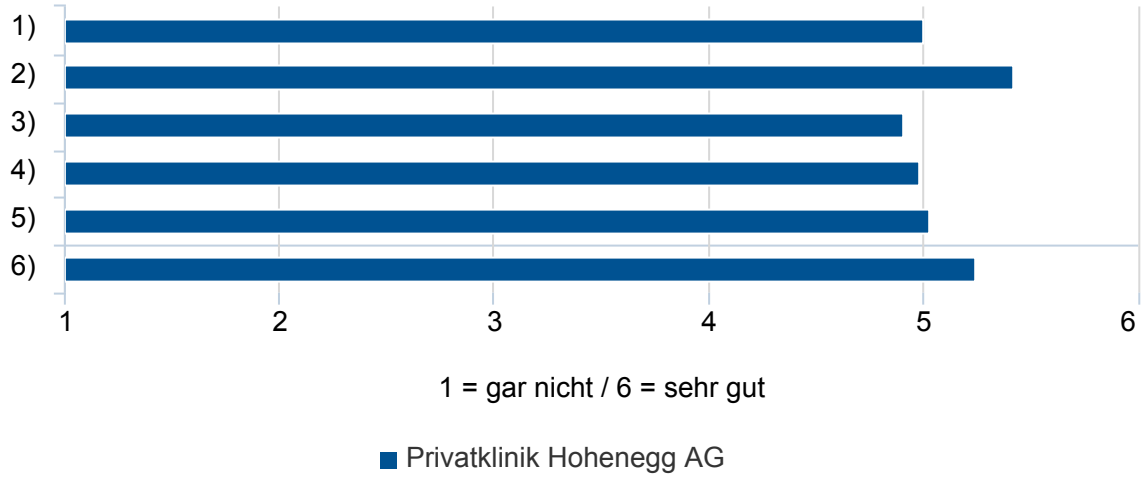
6.1.1 Messung Teilnehmer Forum Angehörige Hohenegg

Die Privatklinik Hohenegg evaluiert mittels eines Fragebogens die Zufriedenheit der Angehörigen im Rahmen eines monatlich stattfindenden Forums.
Die Fragebogen werden am Ende des Forums verteilt und im Anschluss in anonymer Form mit vorfrankiertem Rückantwortcouvert an die Teilnehmenden verteilt.
Das Qualitätsmanagement erstellt eine **jährliche interne Auswertung der Resultate**.
Verbesserungsmassnahmen werden entsprechend in einem Evaluationsworkshop mindestens jährlich abgeleitet und protokollarisch festgehalten.

Diese Angehörigenbefragung haben wir im Jahr 2024 durchgeführt.
Bei den Befragten handelt es sich um Angehörige von Patientinnen und Patienten, welche am Angehörigen-Forum teilgenommen haben.
Alle Teilnehmende des Forums haben die Möglichkeit einen Fragebogen mitzunehmen und auszufüllen. Die eingesendeten Fragebogen werden anschliessend ausgewertet.
Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

1) Ich habe die Informationen erhalten, die für mich wichtig sind.
2) Die Informationen waren gut verständlich.
3) Meine Fragen wurden weitestgehend beantwortet.
4) Ich habe konkrete Anregungen erhalten, die ich umsetzen möchte.
5) Meine Erwartungen wurden weitestgehend erfüllt.
6) Der Abend hat mir gut getan.



Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Privatklinik Hohenegg AG	5.00	5.42	4.91	4.98	5.03

Messergebnisse in Zahlen			
	Mittelwerte pro Fragen 6)	Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
Privatklinik Hohenegg AG	5.24	130	72.00 %

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

8 Zuweiserzufriedenheit

Bei der Spitalwahl spielen externe Zuweisende (Hausärzt:innen und niedergelassene Spezialärzt:innen) eine wichtige Rolle. Viele Patient:innen lassen sich in dem Spital behandeln, das ihnen ihr Arzt bzw. ihre Ärztin empfohlen hat. Die Messung der Zuweiserzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Zuweisenden den Betrieb und die fachliche Betreuung der zugewiesenen Patient:innen empfunden haben.

8.1 Eigene Befragung

8.1.1 Messung Zuweisenden-Zufriedenheit

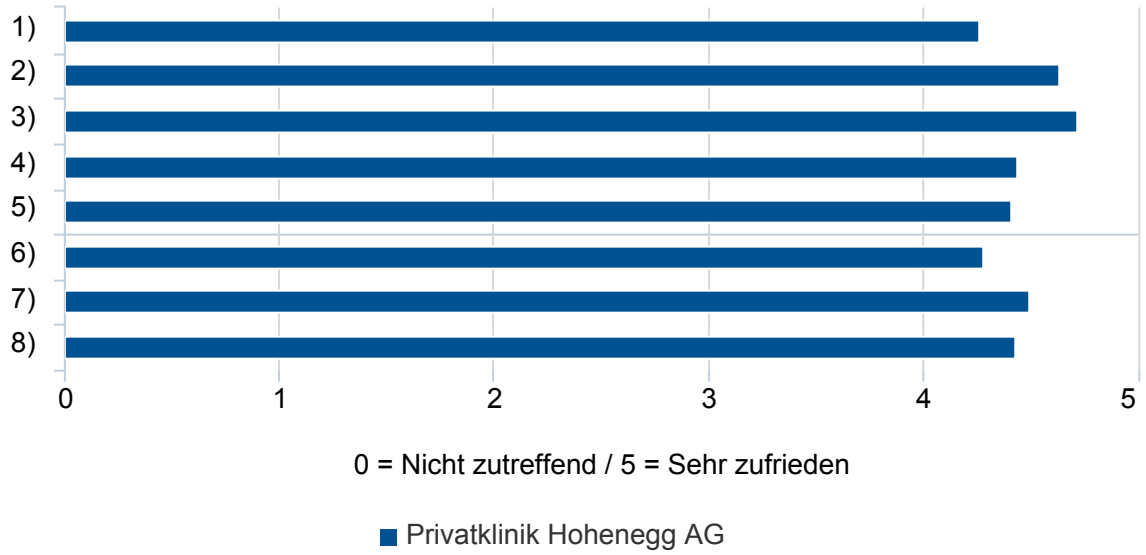
Die Privatklinik Hohenegg misst als eine der wenigen Kliniken die **Zuweisenden-Zufriedenheit bei jeder Zuweisung.**
Mit dem Austrittsbericht wird dem Zuweisenden ein **Kurz-Fragebogen mit acht Fragen** zugestellt.

Die Privatklinik Hohenegg ist laufend auf der Suche nach Benchmarkpartnern, die denselben Fragebogen einsetzen möchten und ebenfalls eine durchgehende Erhebung anstreben.

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2024 durchgeführt.
Zuweisende
Alle Zuweisenden, welche uns Patientinnen und Patienten zuweisen, bekommen mit dem Austrittsbericht einen Fragebogen mit Antwortcouvert zugesandt.
Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

1) Wie zufrieden sind Sie mit dem Behandlungserfolg?
2) Wie zufrieden sind Sie mit der Vielfalt des Therapieangebots?
3) Wie zufrieden sind Sie mit dem Zuweisungsprocedere?
4) Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit bis Eintritt?
5) Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlungsdauer?
6) Wie zufrieden sind Sie mit den Informationen durch den behandelnden Arzt während dem Aufenthalt?
7) Wie zufrieden sind Sie mit den Information durch den behandelnden Arzt beim Austritt?
8) Wie zufrieden ist aus Ihrer Sicht der Patient mit seinem Aufenthalt?



Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Privatklinik Hohenegg AG	4.26	4.64	4.72	4.44	4.41

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen			Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)	7)	8)		
Privatklinik Hohenegg AG	4.28	4.50	4.43	178	26.00 %

Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Betrieben verglichen (Benchmark).

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	Messung mit jedem Austrittsbericht

Behandlungsqualität

Messungen in der Akutsomatik

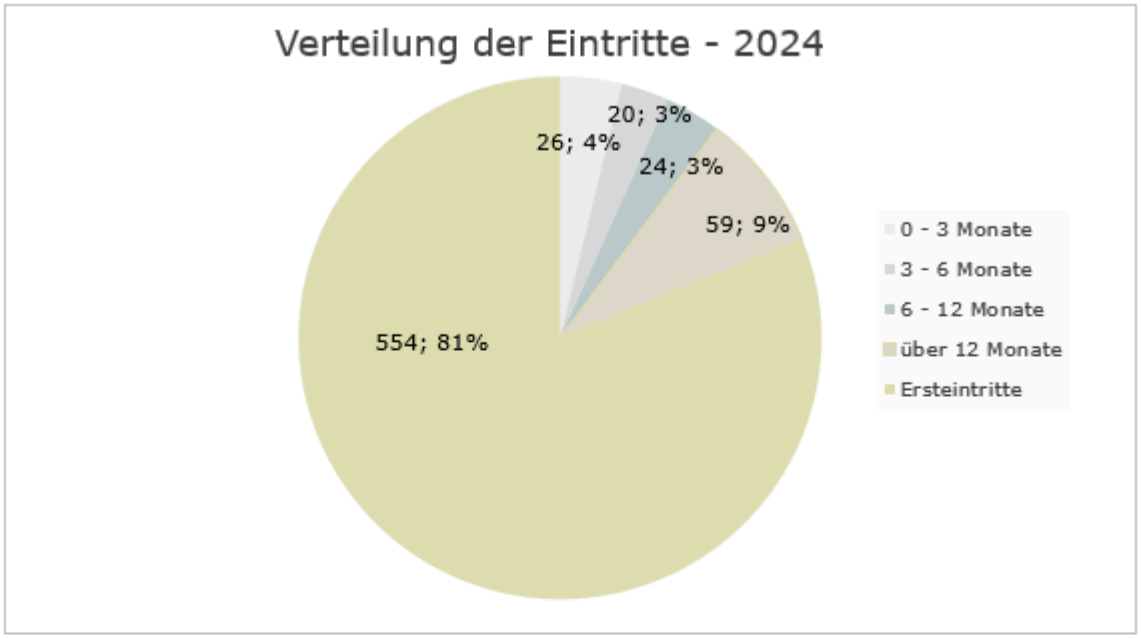
9 Wiedereintritte

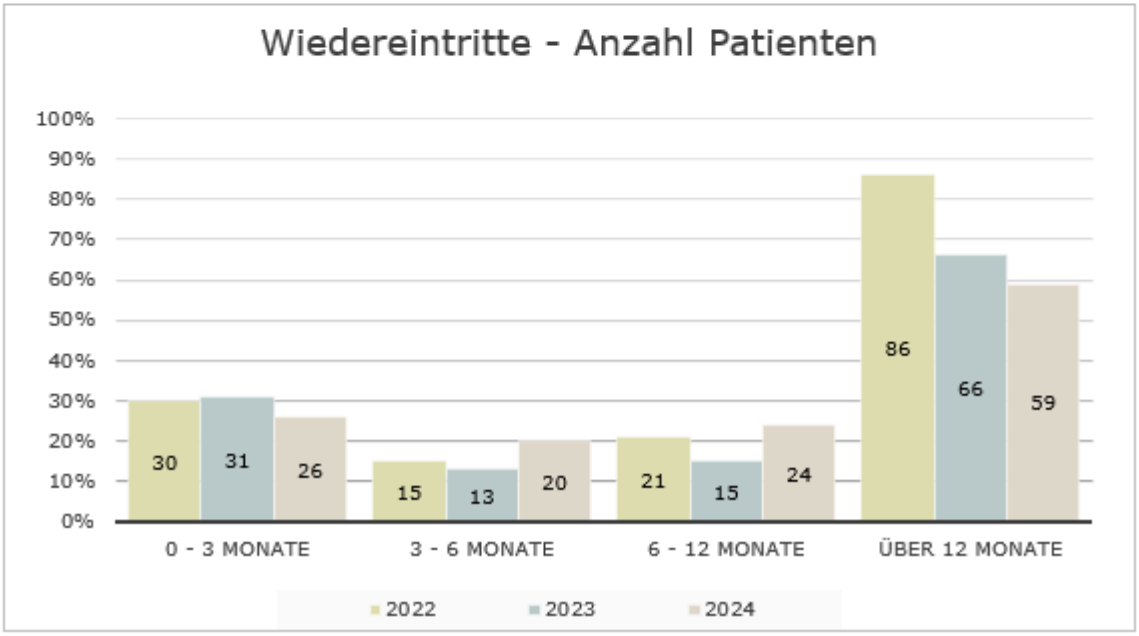
9.1 Eigene Messung

9.1.1 Messung Wiedereintritte

Im quartalsweise erstellten **Cockpit Finanzen** werden die **Wiedereintritte** gemessen - dies sowohl absolut, wie auch in Relation zu der Anzahl Eintritten.
Es werden die Ersteintritte, **Wiedereintritte innterhalb von 0-3 Monaten, von 3-6 Monaten, von 6-12 Monaten, und von über 12 Monaten** berechnet und aufgeführt.

Diese Messung haben wir im Jahr 2024 durchgeführt.
Die Wiedereintritte werden über alle Stationen hinweg erhoben.





Die Wiedereintritte haben in der Psychiatrie bis dato **keine Implikation auf die Ertragsmodelle.** Diese Auswertungen dienen **statistischen Anhaltspunkten** und geben einen **Hinweis auf die Nachhaltigkeit der Behandlung**.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	Messung Wiedereintritte

12 Stürze

Hinweis zur nationalen Messung Sturz & Dekubitus: Keine Messung im Jahr 2023 - Ablösung der Messmethode

Im November 2022 entschied der ANQ, in die Weiterentwicklung der Messung zu investieren und die bisherige, seit 2011 gültige Messmethode der Universität Maastricht LPZ, abzulösen. Für die Spitäler und Kliniken war die Prävalenzmessung Sturz und Dekubitus jeweils mit grossem personellem Aufwand verbunden. Auf ihre Initiative hin, ist der ANQ daran, andere Methoden zur Datenerhebung zu prüfen. Das Ziel ist, klinische Routinedaten, das heisst Daten aus der elektronischen Patientendokumentation, für kostengünstigere nationale Qualitätsmessungen nutzbar zu machen.
Mit Blick auf die anstehenden methodischen Veränderungen hat der ANQ beschlossen, die nationale Messung ab 2023 zu sistieren. Die Qualitätsindikatoren Sturz und Dekubitus bleiben jedoch fester Bestandteil des ANQ-Messplans. Um mittelfristig eine auf Routinedaten basierende Messung aufbauen zu können, investiert der ANQ in die Weiterentwicklung der Messung.
Dafür unterstützt er das Projekt Vis(q)ual Data der Berner Fachhochschule BFH.

Weitere Informationen zur Weiterentwicklung der Messung Sturz & Dekubitus finden Sie hier:
https://www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messinformation-akutsomatik/sturz-dekubitus/

12.1 Eigene Messung

12.1.1 Messung Sturz-Vorfälle

Jeder Sturz eines Patienten/Patientin oder eines Mitarbeitenden wird mittels internem Vorfall-Meldesystem gemeldet.
Alle Sturz-Meldungen gelangen an die Klinikleitung.
Die Klinikleitung legt pro Meldung mögliche weitere Massnahmen und Abklärungsvorgänge fest.

Diese Messung haben wir im Jahr 2024 durchgeführt.
Es werden die Fälle aller Abteilungen und Stationen erhoben.
Alle Mitarbeitenden und stationären Patienten

Die Anzahl der jährlichen Sturz-Meldungen wird jährlich ausgewertet und in einer Grafik festgehalten.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

Messungen in der Psychiatrie

15 Symptombelastung psychischer Störungen

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), nicht jedoch für Bereiche der Tageskliniken und ambulanten Angebote.

Bei allen Patient:innen 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 Patient:innen 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 eine/r Patient:in mittels 12 Frage-Items. Die Erhebung basiert auf der Einschätzung der Fallführenden (Fremdbewertung).

BSCL (Brief Symptom Checklist) misst die Veränderung der Symptombelastung eine/r Patient:in mittels 53 Frage-Items. Die Erhebung basiert auf der Eigensicht und Selbstwahrnehmung der Patient:innen (Selbstbewertung).

Weiterführende Informationen: www.anq.ch/psychiatrie

Messergebnisse

HoNOS Adults	2020	2021	2022	2023
Privatklinik Hohenegg AG				
HoNOS Adults Behandlungsergebnis: Differenzwert (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	7.60	8.30	8.66	7.49
Standardabweichung Differenzwert (SD +/-)	4.51	5.05	5.17	4.78
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	-0.8	-0.3	-0.97	-0.52
Anzahl auswertbare Fälle 2023				649
Anteil in Prozent				99.2 %

Wertung der Ergebnisse:
- 48 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;
+ 48 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

BSCL	2020	2021	2022	2023
Privatklinik Hohenegg AG				
BSCL Behandlungsergebnis: Differenzwert (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	39.89	33.35	33.87	33.96
Standardabweichung Differenzwert (SD +/-)	28.89	30.39	27.50	28.66
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	-1.4	-3.5	-1.95	-0.56
Anzahl auswertbare Fälle 2023				509
Anteil in Prozent				77.8 %

Wertung der Ergebnisse:
- 212 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;
+ 212 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

* Der dargestellte Vergleichswert (Vergleichsgrösse) gibt an, wieviel geringer oder grösser die Reduktion der Symptombelastung jeder Klinik im Vergleich zum Durchschnitt der Vergleichsgruppe ist

(Qualitätsparameter – Mittelwert).
Positive Werte weisen auf eine grössere Veränderung der Symptombelastung einer Klinik im Vergleich mit den anderen hin. Negative Werte lassen eine geringere Veränderung, als aufgrund der Kontrollvariablen zu erwarten war, erkennen.

Die ANQ-Messungen sind für Spital- und Klinikvergleiche pro Jahr konzipiert. Die Ergebnisse einzelner Spitäler und Kliniken und Vergleiche zum Vorjahr sind nur bedingt aussagekräftig.
Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website: www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie. Die Messergebnisse der Erwachsenenpsychiatrie werden nach Kliniktypen separat ausgewiesen.

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

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patient:innen	Einschlusskriterien	Alle stationären Patient:innen der Erwachsenenpsychiatrie (Vollerhebung) mit einem stationären Aufenthalt grösser als 24 Stunden.
	Ausschlusskriterien	Patient:innen der Kinder- und Jugendpsychiatrie.

Weitere Qualitätsaktivitäten

17 Weitere Qualitätsmessung

17.1 Weitere eigene Messung

17.1.1 Beurteilung Therapien durch Patienten (Psychiatrie)

Die Privatklinik Hohenegg lässt bei Austritt der Patienten neben den vorgegebenen Instrumenten von ANQ und der bereits erwähnten Patientenzufriedenheitsmessung zusätzlich **Fachärzt:innen, Fachpsycholog:innen, Therapeut:innen und Pflegefachpersonen** beurteilen.

Zudem können auch alle während der Behandlung verordneten **Gruppen- und Einzeltherapien** bewertet werden.

Die **Auswertungen erfolgen für jeden Mitarbeitenden und jede Gruppe** in einem umfangreichen, halbjährlich erstellten, internen QM-Bericht. Die Jahresauswertungen fliessen in die jährlichen Mitarbeitergespräche ein.

Diese Messung haben wir im Jahr 2024 durchgeführt.
Die Beurteilungen betreffen alle fachspezifischen und medizinischen Therapien.

Die Messergebnisse dienen ausschliesslich internen Optimierungsbestrebungen.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Ketaminbehandlung

Projektart:
Die Behandlung mit Ketamin ist eine Therapieoption für Personen mit therapieresistenter Depression und somit ein Angebot des Behandlungsschwerpunktes Depression. Eine therapieresistente Depression liegt vor, wenn mindestens zwei Behandlungsversuche mit zwei unterschiedlichen Antidepressiva in angemessener Dosis und Dauer keinen Erfolg gebracht haben.

Projektziel:
Durch die Implementierung der Ketaminbehandlung im Rahmen dieses Projekts erwarten wir eine signifikante Verbesserung der depressiven Symptomatik und der Lebensqualität der betroffenen Patienten. Insgesamt zielt das Projekt darauf ab, innovative Behandlungsansätze zu fördern und die Versorgung von Patienten mit komplexen psychischen Erkrankungen zu verbessern.

Involvierte Berufsgruppen:
ÄrztInnen, PsychologInnen, Pflege, Apotheke (MPA)

18.1.2 Pharmakogenetik

Projektart:
Das Projekt zielt darauf ab, die genetischen Faktoren zu untersuchen, die die individuelle Reaktion auf Medikamente beeinflussen. Durch die Analyse von genetischen Variationen, die die Metabolisierung und Wirksamkeit von Arzneimitteln betreffen, soll schneller und gezielter das richtige Medikament zur Behandlung gefunden und unnötige Nebenwirkungen der Behandlung reduziert werden.

Projektziel:
Das Hauptziel des Projekts ist es, massgeschneiderte Therapieansätze zu entwickeln, die auf den genetischen Profilen der Patienten basieren. Dies umfasst die Identifizierung von Biomarkern, die eine präzisere Vorhersage der Medikamentenwirkung und -verträglichkeit ermöglichen. Durch die Implementierung von pharmakogenetischen Tests soll die Arzneimitteltherapie optimiert, Nebenwirkungen minimiert und die Behandlungsergebnisse verbessert werden. Langfristig strebt das Projekt an, die Effizienz der Medikation zu steigern und die Lebensqualität der Patienten zu erhöhen.

Involvierte Berufsgruppen:
ÄrztInnen, Apotheke (MPA)

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2024

18.2.1 EFQM Re-Zertifizierung

Projektart:
Eine EFQM-Rezertifizierung zielt darauf ab die Qualitätsstandards kontinuierlich zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu steigern. Durch die Anwendung des EFQM-Modells können Organisationen ihre Stärken und Schwächen identifizieren, systematische Verbesserungsprozesse implementieren und eine nachhaltige Unternehmenskultur fördern. Die Rezertifizierung zeigt zudem das Engagement des Unternehmens für Exzellenz und Qualität, was das Vertrauen von Kunden, Partnern und Mitarbeitern stärkt. In einer sich ständig verändernden Geschäftswelt ist die regelmässige Überprüfung und Anpassung an neue Herausforderungen entscheidend für den langfristigen Erfolg.

Projektziel: Erfogreiche Rezertifizierung

Involvierte Berufsgruppen: Alle

Die Privatklinik Hohenegg wurde mit "Recognised by EFQM - 5 star" ausgezeichnet.

Einige Vorschläge der Assessoren konnten bereits mit Sofortmassnahmen umgesetzt werden. Bei den anderen Learnings wird zuerst eine Relevanzermittlung durchgeführt.

18.2.2 Pilot ANQ

Projektart:
Bei diesem Projekt handelte es sich um eine nationale Pilotmessung zur Erhebung der Patientenerfahrung (PREMs) in der Erwachsenenpsychiatrie, organisiert vom ANQ. Ziel war die Validierung und Einführung eines neuen, differenzierten Fragebogens („Swiss PREMs Psychiatry“), der ab 2025 den bisherigen Kurzfragebogen ablösen soll. Die Befragung erfolgte von September bis November 2024 durch zwei Methoden per Briefpost, zufällig Papierfragebogen oder QR-Code.

Projektziel: Gute Patientenbewertung

Involvierte Berufsgruppen: Qualitätsmanagement, KL

Die Patientenbewertung war für die PKH sehr erfreulich. Fast alle Fragen wurden über dem Bench bewertet. Ab dem Jahr 2025 werden ausgewähle PREMs Fragen bei jedem Austritt abgefragt.

18.2.3 Monatliche Auswertung PAZU/ ZUZU

Projektart:
Jeweils monatlich werden umfassende Auswertungen zur Zufriedenheit sowohl von den Patientinnen und Patienten, als auch von den Zuweisenden erstellt. Die Resultate werden mit den Vormonaten verglichen und direkt in der Klinikleitung besprochen, so dass Massnahmen zeitnah ergriffen werden können. Auch wird der Rücklauf der BSCL Austrittsbefragung getrackt, damit die Datenqualität weiter verbessert werden kann.

Projektziel: Verbesserung der Patienten- und Zuweisenden -Zufriedenheit; Steigerung der Datenqualität

Involvierte Berufsgruppen: Alle

Aufgrund der monatlichen Auswertungen können auch Quartalsrapports besser gedeutet werden.

18.2.4 Umsetzung Qualitätsvertrag von H+

Projektart:
Ziel und Zweck der Qualitätsverträge ist es, einheitliche und vertraglich verbindliche Qualitätsmassnahmen zur Qualitätsverbesserung festzulegen.
Folgende Handlungsfelder wurden in das QMS aufgenommen und werden wenn immer möglich über die Scorecard getrackt und in den PDCA Kreislauf aufgenommen.
•Qualitätskultur
•Patientensicherheit
•Evidenzbasierte Entscheidungsfindung
•Patientenzentriertheit

Projektziel: Qualitätsverbesserung

Involvierte Berufsgruppen: Alle

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 EFQM - R4E - 5Star

Die Privatklinik Hohenegg orientiert sich seit 2006 am Qualitäts- und Organisationsentwicklungsmodell von EFQM.
Seit November 2016: Recognised for Excellence - 4 Star.
Seit November 2024: Recognised for Excellence -5 Star.
Das Selfassessment fand 2023 statt. Das externe Assessment fand im November 2024 durch SAQ statt. Die Privatklinik Hohenegg wurde erstmals mit 5 Sternen ausgezeichnet.

18.3.2 Excellence-Profil - Swiss Leading Hospitals

Erfüllung des Basis-Kriterienkatalogs von SLH
SLH-Rezertifizierung wurde im November 2022 erfolgreich bestanden. Die nächste Rezertifizierung wird im November 2025 durchgeführt.

19 Schlusswort und Ausblick

Qualität verpflichtet

Qualität verpflichtet – ein Leitgedanken für exzellente Gesundheitsversorgung, insbesondere dann wenn es um die Behandlung und Pflege von Patientinnen und Patienten geht.

Der renommierte Arzt und Autor Dr. Atul Gawande sagte einmal: "Die Qualität der Pflege wird nicht durch die Technologie bestimmt, die wir verwenden, sondern auch durch die Menschlichkeit, die wir zeigen."

Diese Ansicht ist auch die Basis des Hohenegg Kontext Modells. ALLE Mitarbeitende können zur Genesung der Patientinnen und Patienten beitragen, indem sie diesen bei ihrer Arbeit mit Wärme begegnen. In der heutigen Zeit ist die Qualität der Gesundheitsversorgung ein zentrales Anliegen, insbesondere in der Psychiatrie, wo die Bedürfnisse der Patienten oft komplex und vielschichtig sind. Unsere Klinik hat sich dem Ziel verschrieben, nicht nur die besten therapeutischen Ansätze zu bieten, sondern auch höchste Standards im Qualitätsmanagement zu erreichen.

Durch die Implementierung des EFQM-Modells haben wir einen strukturierten Rahmen geschaffen, der uns hilft, unsere Prozesse kontinuierlich zu verbessern und die Patientenzufriedenheit zu maximieren. Durch regelmässige interne Audits und Feedbackschleifen stellen wir sicher, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Unser Engagement für Qualität wurde jüngst als "Outstanding Organisation" mit 5 Sternen belohnt.

Die hohe Patienten- und Zuweiserzufriedenheit lässt uns hoffen, dass auch die in Zukunft geplante Erweiterung der allgemeinen Abteilung reibungslos umgesetzt werden kann. Mit viel Herzblut, Menschlichkeit und vereinten Kräften werden wir auch dies schaffen!

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
F3	Affektive Störungen
F4	Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen
F5	Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen und Faktoren

Bemerkungen

Hohenegg-Kontextmodell – Heilung durch Kompetenz und Beziehung
Jeder Mensch ist einzigartig, jede Lebenskrise ist einzigartig. In diesem Verständnis begegnen die Mitarbeitenden der Privatklinik unseren Patientinnen und Patienten auf Augenhöhe und von Mensch zu Mensch. In unserem Hohenegg-Kontextmodell™ verstehen wir Therapie als aktiven Austausch zwischen Patientin und Patient als Experten für sein Leben und uns als Experten für psychische Gesundung. Dabei orientieren wir uns konsequent an den Therapiezielen, die wir mit jedem Patienten individuell festlegen.

Das Behandlungskonzept der Privatklinik Hohenegg umfasst ab 2023 folgende Schwerpunkte:

- Schwerpunkt Depression
- Schwerpunkt Burnout
- Schwerpunkt Angst
- Schwerpunkt Psychosomatik

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.