

Qualitätsbericht

Anhang zum Geschäftsbericht 2019

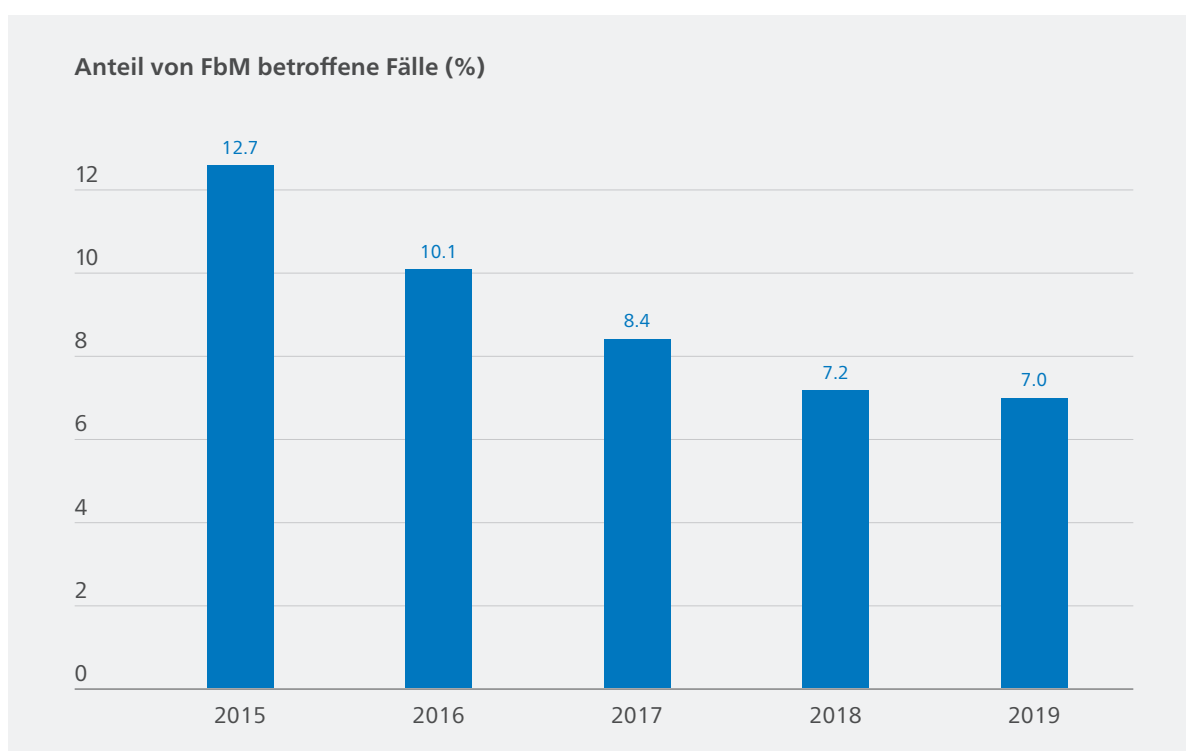
Qualitätsbericht 2019 der Psychiatrischen Dienste Aargau AG (PDAG)

Mit dem Qualitätsbericht verfolgen wir die Ziele Transparenz, Vergleichbarkeit mit anderen Leistungserbringern sowie Massnahmen zur Qualitätssteigerung in der Versorgung der Bevölkerung aufzuzeigen.

1. Reduktion von freiheitsbeschränkenden Massnahmen (FbM)

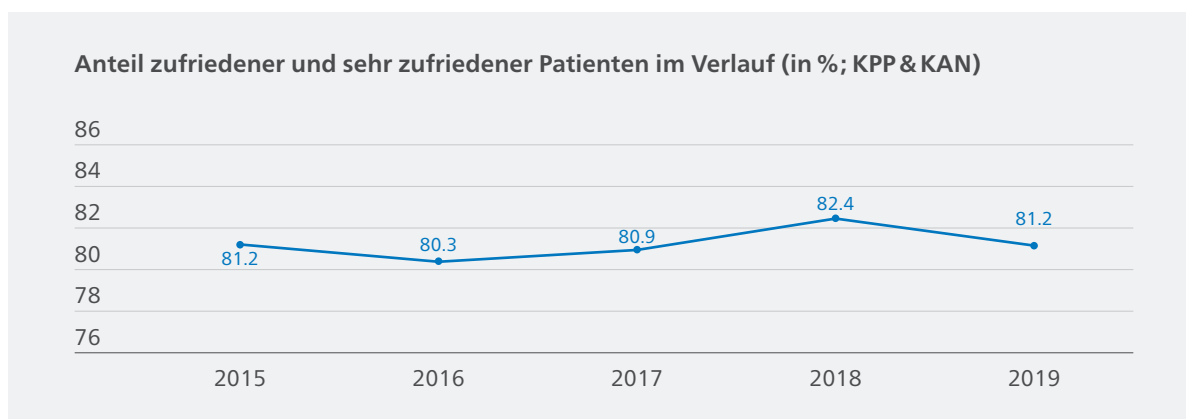
Qualitätsmessungen und deren Einfluss auf die klinische Praxis am Beispiel freiheitsbeschränkender Massnahmen (FbM). In den Kliniken der PDAG konnte mit gezielten Massnahmen, wie bereits in den Jahren zuvor, eine weitere Abnahme freiheitsbeschränkender Massnahmen erreicht werden. Neben der Tatsache, dass es weniger von FbM betroffene Fälle gibt, hat sich die Anzahl freiheitsbeschränkender Massnahmen pro Fall gegenüber 2016 von 0.93 auf 0.34 nahezu gedrittelt.

Verschiedene qualitätssichernde Massnahmen wie die Anschaffung von Bodenbetten, die gezielte Identifikation von Risikopatienten und abteilungsinterne interdisziplinäre Fallkonferenzen haben dazu beigetragen. Auch in die Planung des Neubaus «Magnolia» sind dementsprechende Überlegungen eingeflossen. Die übersichtliche und grosszügige Gestaltung der Eingangsbereiche soll dazu beitragen, auch Akutstationen möglichst häufig geöffnet zu lassen. Innerhalb der Mitarbeiterschaft ist über alle Hierarchiestufen und Berufsgruppen hinweg ein deutliches Bekenntnis zur Umsetzung des strategischen Ziels einer Reduktion freiheitsbeschränkender Massnahmen spürbar. Die stetige Bewertung der dazu erhobenen Zahlen durch verschiedene Entscheidungsgremien der PDAG stellt ein wichtiges Instrument des Qualitätsmanagements dar und erlaubt Anpassungen im Sinne des PDCA-Zyklus (plan, do, check, act – vierphasiger Prozess zur Optimierung).

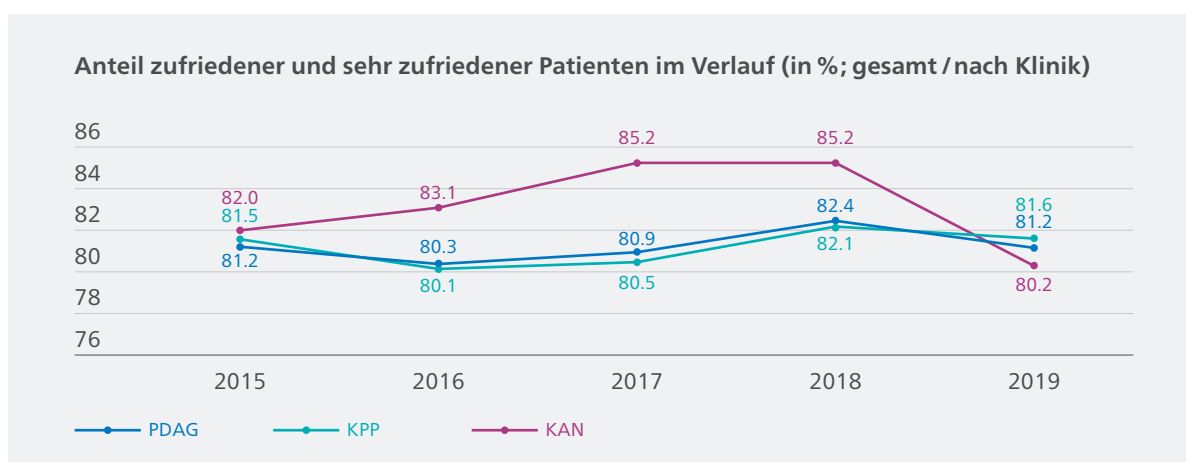


2. Patientenzufriedenheit 2019

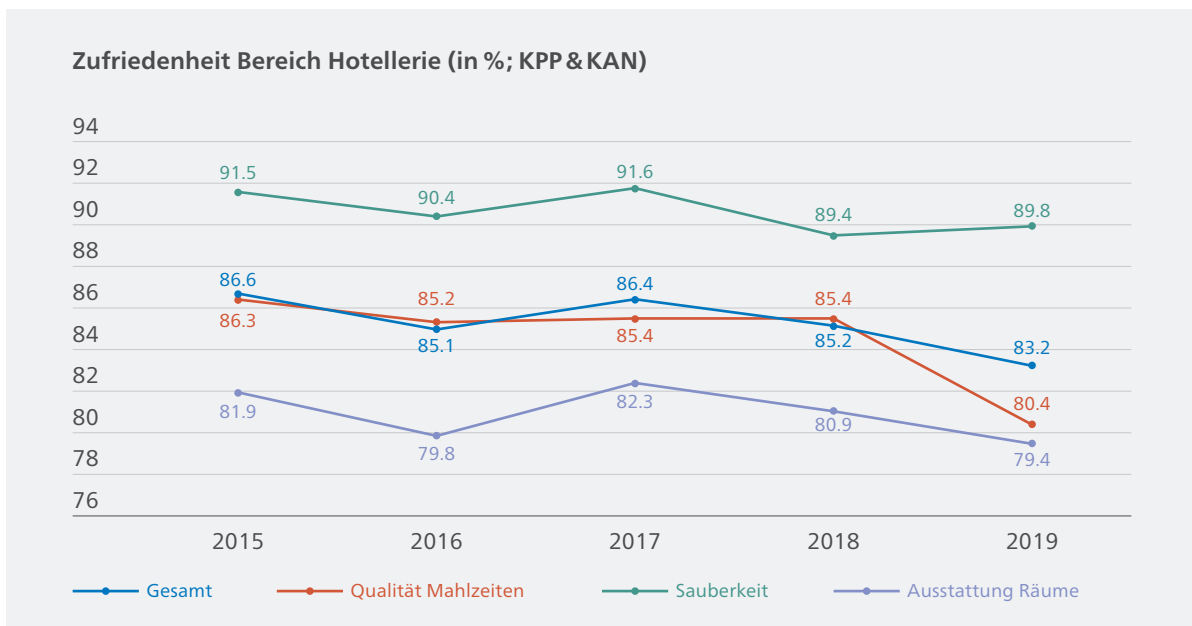
Die Patientenzufriedenheit im stationären Bereich der beiden grössten Kliniken (Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie (KPP) sowie Klinik für Konsiliar-, Alters- und Neuropsychiatrie (KAN)) war auch 2019 auf einem hohen Niveau. Der allgemeine Zielwert von 80 % wurde, wie auch in den Vorjahren, erreicht. Nachdem 2018 der bislang höchste Zufriedenheitswert in den PDAG gemessen wurde, ist der leichte Rückgang von 82.4 % auf 81.2 % «(sehr) zufriedener Patienten» kein gravierender Einschnitt. Die hohen Werte zeugen von einer hervorragenden Dienstleistungsqualität aller Mitarbeitenden.



Die Unterschiede zwischen den beiden Kliniken sind durch die verschiedenen Patientengruppen zu erklären. Zudem beeinflusst die grundsätzlich leicht höhere Zufriedenheit auf der Privatstation das Gesamtergebnis der KAN relativ stark. Der relativ starke Rückgang in den Werten der KAN ist u. a. auf sehr starke Schwankungen (ältere Infrastruktur, Wartelisten, hohe Auslastung) im 1. Halbjahr zurückzuführen. Die Patientenbefragung wird auf Stations-ebene detailliert analysiert, bevor mögliche Massnahmen zur weiteren Steigerung definiert und umgesetzt werden.



Auch die Zufriedenheit mit Aspekten der Hotellerie bewegt sich weiterhin auf hohem Niveau, wobei hier angemerkt sein muss, dass es z.T. gravierende Unterschiede zwischen den einzelnen Stationen gibt. Die meisten Stationen der KPP und KAN befinden sich in älterer Infrastruktur, was sich in tieferen Werten bezgl. der Ausstattung der Räumlichkeiten niederschlägt. Durch den anstehenden Bezug des Neubaus sowie nachgelagerte Renovationen bestehender Pavillons sind hier in den Folgejahren höhere Werte zu erwarten. Bei der Qualität der Mahlzeiten ist ein überdurchschnittlicher Rückgang festzustellen. Dies beruht darauf, dass zwei Stationen im 2018 sehr hohe Werte (98.3 % und 91.2 %) aufwiesen. Diese Werte sind mit 88.7 % und 82.6 % zwar immer noch sehr gut, jedoch macht sich dieser Rückgang im Gesamtergebnis klar bemerkbar. Zusätzlich wurde auf der Station P4-3 eine überdurchschnittlich starke Schwankung festgestellt, deren Ursachen nun eingehend analysiert werden.



3. Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements

Im Dezember 2019 haben sich die PDAG einem Assessment nach dem Business-Excellence-Modell der EFQM¹ unterzogen. Die vier externen Assessoren bescheinigen den PDAG einen hohen Reifegrad der Business Excellence und verleihen das Label «Recognised for Excellence***» (Anerkennung der Exzellenz, 3 Sterne).

Auch 2019 wurden wichtige Qualitätsprojekte abgeschlossen. So konnte am 1. Juli nach rund dreijähriger Vorbereitungszeit die Zentrale Anmeldung für die Kliniken KPP und KAN ihre Tätigkeit aufnehmen. Des Weiteren wurde in der Pflege das Fachkarrieremodell eingeführt. Dieses Modell bietet Pflegefachpersonen in der Funktion der Stv. Stationsleitung die Möglichkeit, eine horizontale Karriere mit Fachverantwortung zu übernehmen. Ebenfalls abgeschlossen wurde das Projekt Personalpool in der Pflege. Per Anfang 2020 wird dieses Verbesserungsprojekt eingeführt. Der neue Pflege-Personalpool ermöglicht Mitarbeitenden eine flexible Arbeitsgestaltung. Für die Stationen entsteht die Möglichkeit, bei Bedarf zusätzliches Personal zu beziehen. In der Unternehmensentwicklung wurde zudem das Projektmanagement und -controlling optimiert. Dies ermöglicht der Geschäftsleitung zukünftig ein besseres Ressourcenmanagement und bietet eine Übersicht laufender Aktivitäten im Unternehmen.

Prof. Dr. med. Wolfram Kawohl

Klinikleiter und Chefarzt, Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie

Christoph Cassidy, M.H.A.

Leiter Unternehmensentwicklung

Malte Kramer, MBA

Fachleiter Qualitäts- und Risikomanagement

¹ EFQM: European Foundation for Quality Management

