

Qualitätsbericht

Anhang zum Geschäftsbericht 2021

Qualitätsbericht 2021 der Psychiatrischen Dienste Aargau (PDAG)

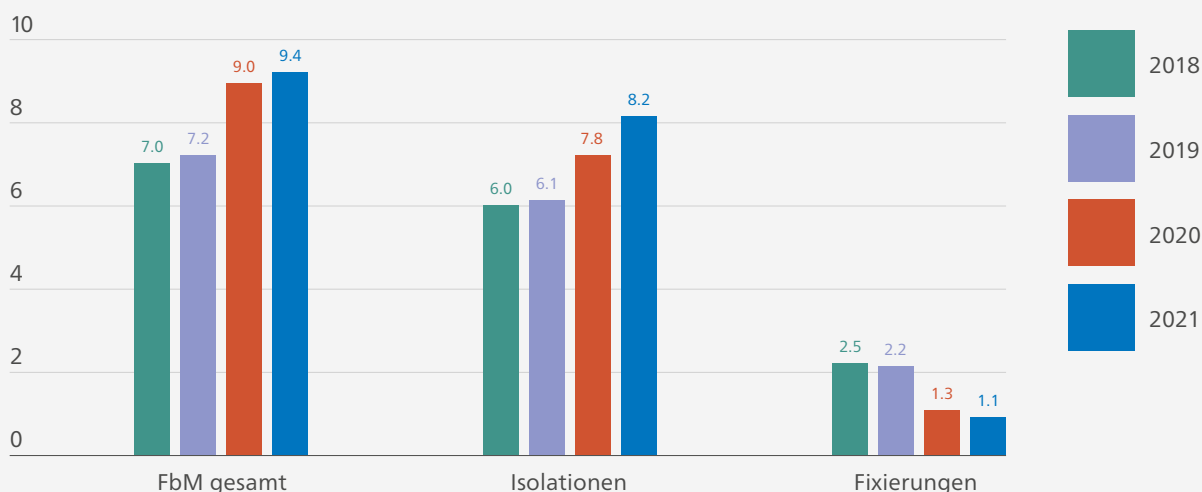
Mit dem Qualitätsbericht verfolgen wir die Ziele
Transparenz, Vergleichbarkeit mit anderen Leistungs-
erbringenden sowie Aufzeigen von Massnahmen
zur Steigerung der Qualität in der Versorgung der
Bevölkerung.

1. Freiheitsbeschränkende Massnahmen (FbM)

Der Anteil der von FbM betroffenen Patientinnen und Patienten war bis 2019 rückläufig. Aufgrund der Pandemie mussten mehr Isolationen vorgenommen werden. Das führte zu einem erneuten Anstieg seit 2020, obwohl die Massnahmen zur Reduktion der FbM fortgeführt wurden. Der Anteil der Patientinnen und Patienten, die von einer Fixierung betroffen waren, hat weiterhin kontinuierlich abgenommen.

Dieses Ergebnis ist vor allem auf die Isolationen zurückzuführen. Der Anteil der Patientinnen und Patienten, die von Isolationen betroffen waren, stieg von 6,1 % im Jahr vor Beginn der COVID-19-Pandemie auf 8,2 % im zweiten Jahr der Pandemie. Erklärbar ist das hauptsächlich durch die gesunkene Zahl der Fixationen. Die Massnahmen zur Reduktion von FbM wurden weiterhin fortgeführt. Das ist auch am Rückgang des Anteils der von Fixierungen betroffenen Patientinnen und Patienten zu erkennen. Im Vergleich zum Jahr 2019 mit einem Anteil von 2,2 % hat sich der Anteil der von Fixierungen betroffenen Patientinnen und Patienten mit 1,1 % seither halbiert. Zu diesem Ergebnis hat sicher auch der vermehrte Einsatz der Mobilien Unterstützung Deeskalation (MUD) beigetragen, die häufigere Anordnung von 1:1-Betreuungen und die konsequent offen geführten Akutstationen der Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie im Neubau.

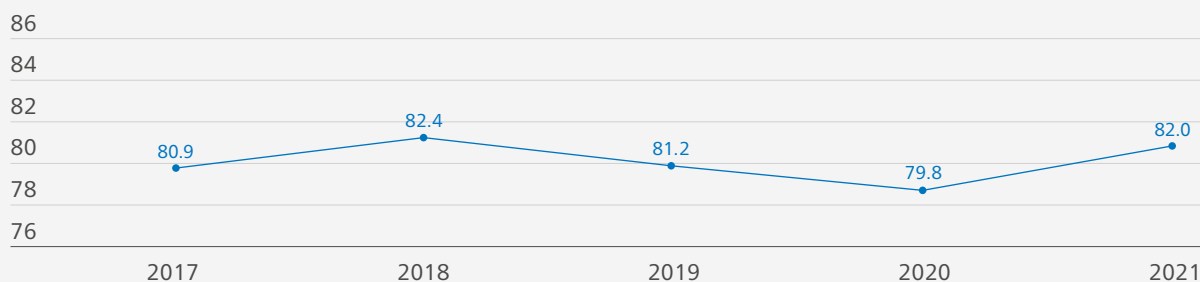
Anteil von FbM betroffener Fälle in %



2. Patientenzufriedenheit

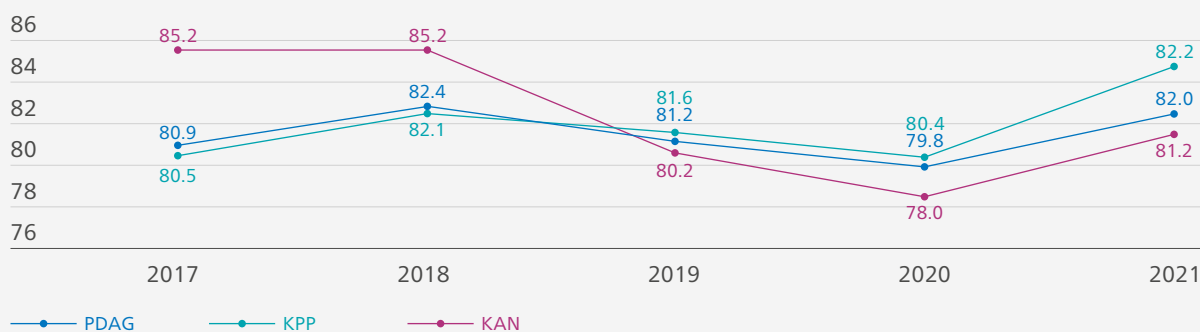
Die Patientenzufriedenheit im stationären Bereich der beiden grössten Kliniken (Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie (KPP) sowie Klinik für Konsiliar-, Alters- und Neuropsychiatrie (KAN)) war auch 2021 auf einem hohen Niveau. In beiden Semestern des Jahres 2021 konnte der Zielwert von 80 % übertroffen werden. Vor allem weiterhin sehr hohe Werte bei Fragen zum zwischenmenschlichen Umgang, Kommunikation und Unterstützung durch das Personal zeugen von einer hervorragenden Dienstleistungsqualität aller Mitarbeitenden. Bei einer durchschnittlichen Rücklaufquote von 40,9 % kann man von belastbaren Ergebnissen sprechen. Einige Stationen in der Befragung weisen allerdings einen viel tieferen Rücklauf auf, weshalb die Ergebnisse punktuell mit Vorsicht zu interpretieren sind.

Anteil zufriedener und sehr zufriedener Patienten im Verlauf (in %; KPP & KAN)



Die Analysen der Klinik-, Zentrums- und Stationsergebnisse zeigen, dass die Ergebnisse der Kliniken, aber auch der einzelnen Stationen gesamthaft etwas einheitlicher werden. Selbstverständlich gibt es noch immer grössere Differenzen beispielsweise zwischen den Privat- (87 % und 81,3 %) und einzelnen Akutstationen (69,3 % und 81,9 %). Insgesamt liegen aber lediglich 4 Stationen unter dem Zielwert von 80 % (sehr) zufriedenen Patientinnen und Patienten.

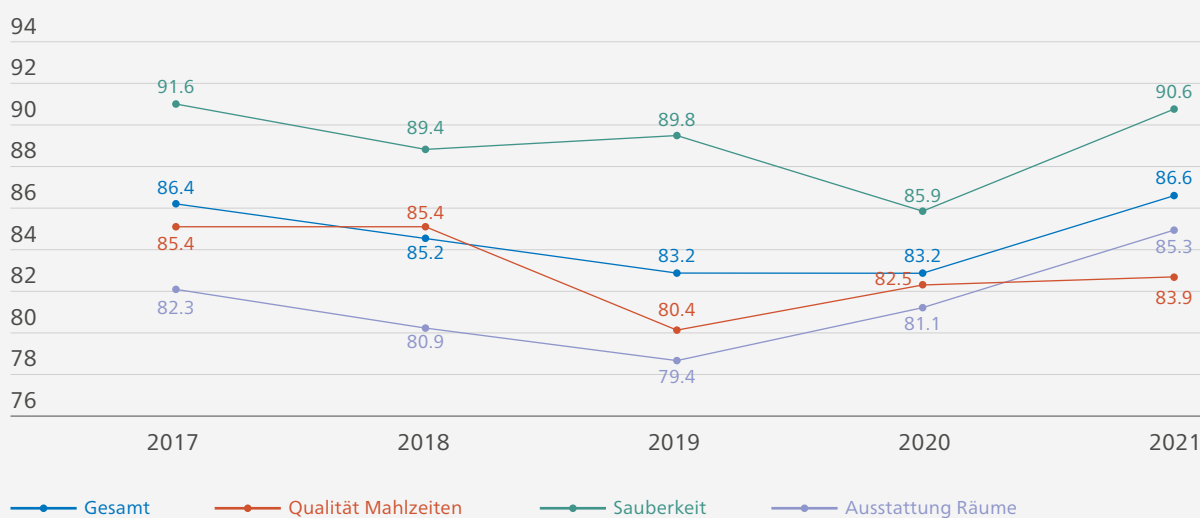
Anteil zufriedener und sehr zufriedener Patienten im Verlauf (in %; gesamt / nach Klinik)



Die bereits in den Vorjahren sehr hohen Zufriedenheitswerte im Bereich Hotellerie und Infrastruktur konnten erneut gesteigert werden. Insbesondere in der Klinik für Konsiliar-, Alters- und Neuropsychiatrie werden sehr hohe Werte erzielt, was vermutlich auch mit dem im Laufe des Jahres 2020 bezogenen Neubau zusammenhängt. Alle dort ansässigen Stationen (auch der KPP) verzeichnen überdurchschnittlich hohe Zufriedenheitswerte in diesen Bereichen, vor allem was Ausstattung und Sauberkeit der Räumlichkeiten angeht. Die Stationen des Zentrums für Abhängigkeitserkrankungen, die noch in älterer Infrastruktur untergebracht sind, weisen tiefere Werte auf. Allerdings sind auch diese noch immer im zufriedenstellenden Bereich.

Im Berichtsjahr 2021 wurde erstmals die Zufriedenheit der Kinder und Jugendlichen, sowie deren Eltern in der Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie und Psychotherapie (KJP) gemessen. Eingesetzt wurden die national obligatorischen Fragebögen der ANQ. Bei den Kindern und Jugendlichen konnte ein sehr hoher Rücklauf von 92 % erzielt werden. Die Befragungsergebnisse liegen – über alle 29 Items der Befragung – ungefähr im nationalen Durchschnitt. Besonders positiv bewertet wurden die Fragen nach der Zufriedenheit mit den therapeutischen Einzelgesprächen (79,3 % eher/sehr zufrieden; Durchschnitt national 74,2 %), die Arbeit der Klinikschule (74,1 %, national 70,6 %) und die Beziehung zur behandelnden Ärztin/Psychologin bzw. zum behandelnden Arzt/Psychologen (84,1 %, national 80,9 %). Bei der Elternbefragung liegen die Ergebnisse der KJP in fast allen Bereichen der Befragung über denen des nationalen Durchschnitts.

Zufriedenheit Bereich Hotellerie (in %; KPP & KAN)



3. Zuweisendenzufriedenheit

Die PDAG haben im Jahr 2021 eine Befragung bei ihren wichtigsten Zuweisenden durchgeführt. Die Befragung mittels Telefoninterviews wurde für die vier Kliniken der PDAG individualisiert. Eine Teilnahmequote von 62,7 % in den Kliniken KPP, KAN und KJP, sowie 90 % in der Klinik für Forensische Psychiatrie (KFP) lieferte aussagekräftige Ergebnisse. Die fachliche Kompetenz der Ärztinnen und Ärzte (91,1 % Zufriedenheit) und eine Weiterempfehlungsquote von 95 % zeichnen ein sehr positives Bild der PDAG. Negativer beurteilt wurden die Wartezeiten bis zur Patientenaufnahme (31,4 % Unzufriedene), wobei dieser Faktor stark von den stationären Kapazitäten der Kliniken abhängig und somit nur schwer zu beeinflussen ist.

Diverse Verbesserungsmaßnahmen, u. a. zur Kommunikation mit den zuweisenden Instanzen, wurden definiert und befinden sich in Umsetzung.

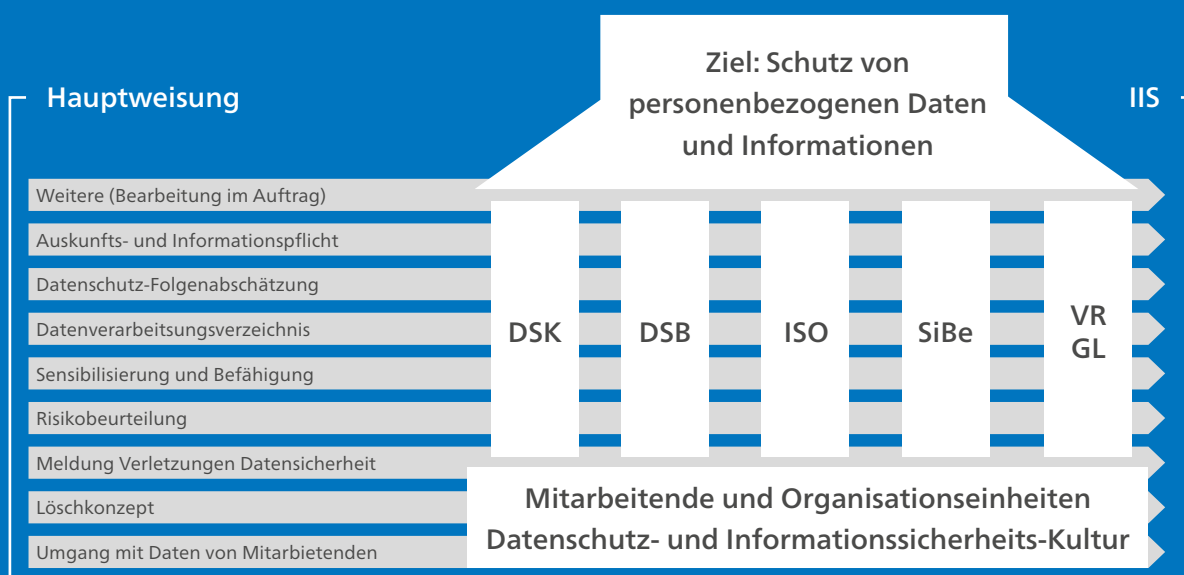
4. Systematischer Umgang mit dem Datenschutz und der Informationssicherheit

Als eines der schweizweit ersten Spitäler haben die PDAG 2021 ein ganzheitliches und interdisziplinäres Datenschutz- und Informationssicherheits-Managementsystem (DSMS/ISMS) aufgebaut. Damit reagieren die PDAG auf das revidierte nationale Datenschutzgesetz (revDSG) und die verschärfte Bedrohungslage bezüglich der Cyberkriminalität.

Neu sind eine unabhängige Datenschutzkommission (DSK), ein Datenschutzbeauftragter (DSB) und ein Information Security Officer (ISO) operativ tätig. Auf Seite des Datenschutzes wurden gesetzlich vorgeschriebene Prozesse umgesetzt. Dies sind zum Beispiel die Meldung von Verletzungen der Datensicherheit oder die Durchführung der Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA). Eine wichtige Funktion hat die DSK: Hier sind alle Kliniken und Bereiche der PDAG mit Mitarbeitenden vertreten. Die Vertretungen sorgen dafür, dass der Datenschutz praxistauglich im Alltag umgesetzt wird.

Auf Seiten der Informationssicherheit investieren die PDAG einerseits viel in die Sensibilisierung der Mitarbeitenden: Neu müssen alle Mitarbeitenden ein umfangreiches E-Learning zur IT-Sicherheit absolvieren. Andererseits überwacht der unabhängige ISO unsere interne wie externe Informatik und rapportiert seine Erkenntnisse und Empfehlungen direkt dem CEO.

Framework Datenschutz- und Informationssicherheit der Psychiatrischen Dienste Aargau AG



Christoph Cassidy, M.H.A.

Leiter Unternehmensentwicklung

Felix Schaub

Fachleiter Prozess- und Projektmanagement

Malte Kramer, MBA

Fachleiter Qualitäts- und Risikomanagement

