

Qualitätsbericht

Anhang zum Geschäftsbericht 2020

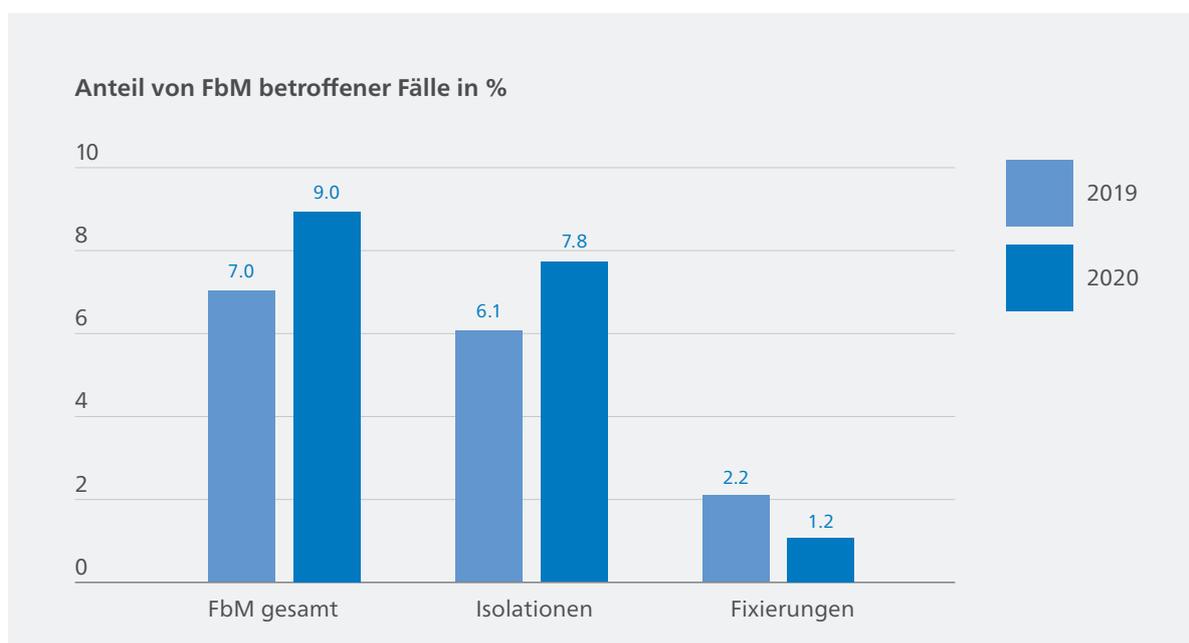
Qualitätsbericht 2020 der Psychiatrischen Dienste Aargau (PDAG)

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, der seit 2016 kontinuierlich von 10,1 % auf 7,0 % reduziert werden konnte, ist im Jahr 2020 im Vergleich zum Vorjahr trotz der Fortführung gezielter Massnahmen zur Reduktion von FbM erstmals pandemiebedingt wieder auf 9,0 % gestiegen. Auch die Anzahl der FbM pro Fall hat von 0,35 im Jahr 2019 auf 0,38 im Jahr 2020 zugenommen.

Für dieses Ergebnis sind vor allem die Isolationen verantwortlich zu machen. Der Anteil der Patientinnen und Patienten, die von Isolationen betroffen waren, stieg von 6,1 % auf 7,8 %. Diese Entwicklung ist vorrangig den Schutzmassnahmen im Rahmen der COVID-19-Pandemie zuzuschreiben. Patientinnen und Patienten mit dem Verdacht auf eine Coronavirus-Infektion mussten bis zum Vorliegen des Testergebnisses in Quarantäne genommen werden, positiv getestete Patientinnen und Patienten mussten isoliert werden. Eine klare Differenzierung zwischen psychiatrisch und infektiologisch indizierter Isolationen kann auf der Grundlage der erhobenen Daten nicht vorgenommen werden, es ist aber anzunehmen, dass die Isolationen ohne COVID-19-Pandemie im Vergleich zum Vorjahr weiter rückläufig waren. Hierfür sprechen vor allem die Ergebnisse hinsichtlich der Fixierungen, die von den Schutzmassnahmen im Rahmen der COVID-19-Pandemie unabhängig waren. Im Gegensatz zu den Isolationen konnte der Anteil der von Fixierungen betroffenen Patientinnen und Patienten im Vergleich zum Vorjahr von 2,2 % auf 1,2 % nahezu halbiert werden. Dieses Ergebnis erscheint umso beachtlicher, zumal alle zuvor geschlossen geführten Akutstationen der KPP im August mit der Eröffnung des Neubaus «Magnolia» geöffnet wurden. Eine Auswertung bis Ende Dezember 2020 hat hierzu ergeben, dass die Akutstationen entgegen der Erwartungen zu mehr als 90 % der Zeit offen geführt werden konnten. Die grosszügige und übersichtliche Gestaltung der Stationen im Neubau, die gezielte Identifikation und Betreuung von Risikopatientinnen und -patienten und das Bekenntnis der Mitarbeitenden aller Berufsgruppen und Hierarchiestufen haben sich als Erfolgsfaktoren herausgestellt.



2. Patientenzufriedenheit

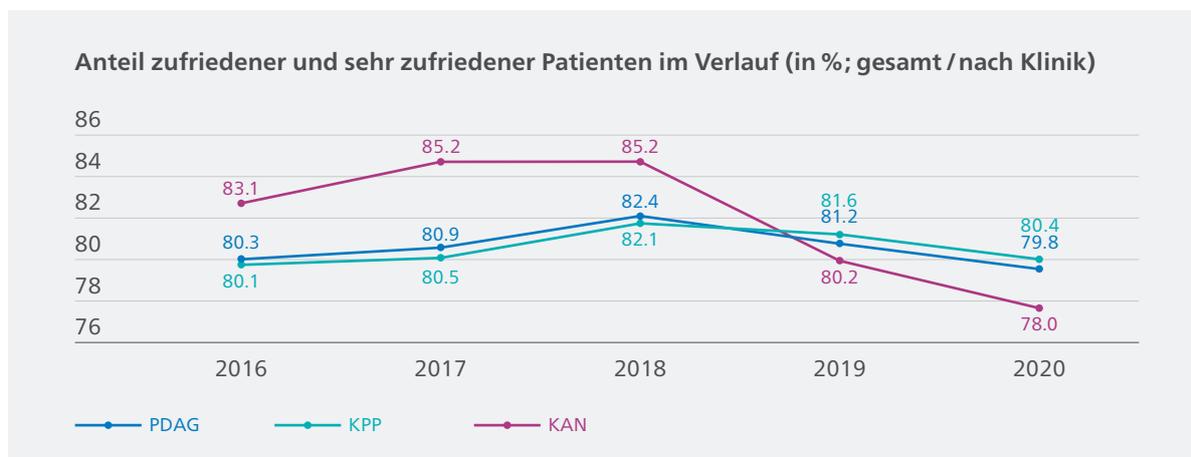
Die Patientenzufriedenheit im stationären Bereich der beiden grössten Kliniken (Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie (KPP) sowie Klinik für Konsiliar-, Alters- und Neuropsychiatrie (KAN)) war auch 2020 auf einem hohen Niveau. Der leichte Rückgang von 81,2% auf 79,8% «(sehr) zufriedener Patienten» stellt allerdings keinen gravierenden Einschnitt dar. Vor allem weiterhin sehr hohe Werte bei Fragen zum zwischenmenschlichen Umgang, Kommunikation und Unterstützung durch das Personal zeugen von einer hervorragenden Dienstleistungsqualität aller Mitarbeitenden. Ein Blick auf die Kommentare in der Befragung zeigt, dass einige Patientinnen und Patienten die Stationsumzüge als sehr belastend empfunden haben. Zudem mussten sich die Abläufe auf den neu bezogenen Stationen erst noch einspielen. Dies wird teilweise ebenfalls Auswirkungen auf die Ergebnisse haben.

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

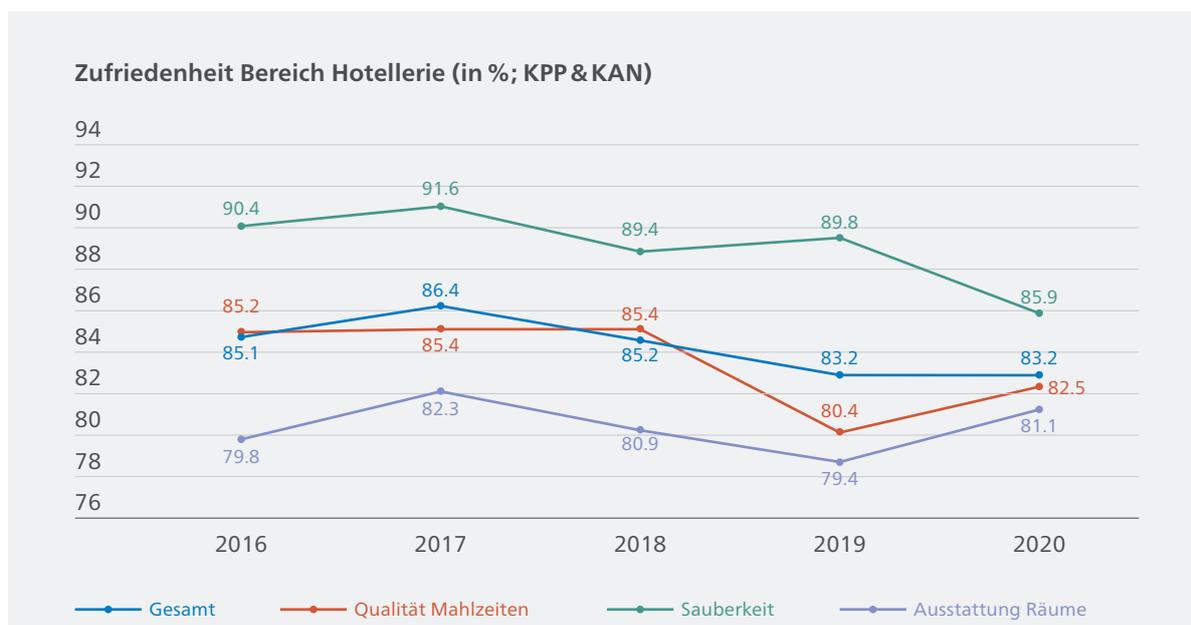


Die Analysen der Klinik-, Zentrums- und Stationsergebnisse zeigen ein sehr interessantes Bild. Die Zufriedenheit ist auf fast allen Stationen, die im Jahr 2020 in den Neubau «Magnolia» gezügelt sind, gestiegen. Dies betrifft auch die Akutstationen, die meist die tieferen Zufriedenheitswerte zeigen. Auf der neuen Privatstation «Idéa» zeigt sich noch Verbesserungspotential – allerdings ist diese auch erst wenige Monate in Betrieb und es wurden erst wenige Rückmeldungen von Patientinnen und Patienten aufgenommen. In der KAN wird nur auf zwei Stationen befragt. Die Station KAN-1 war im Jahr 2020 als Isolationsstation für COVID-19-Patientinnen und -Patienten ausgewiesen. Dadurch kam es zeitweise zu Isolationsituationen, was auch nicht-infizierte Patientinnen und Patienten betraf. Des Weiteren bedeuteten die Umsetzung der COVID-19-Schutzmassnahmen und der temporäre Arbeitsausfall von infizierten Mitarbeitenden eine enorme Zusatzbelastung für das Personal. Dieser Umstand drückt sich auch in den Befragungsergebnissen der Patientinnen und Patienten aus.

Auf Stationen, wo die Zufriedenheit rückläufig war, hat man sich zuvor über Jahre auf zum Teil sehr hohem Niveau bewegt. Die Werte aller Stationen sind somit näher zusammengerückt. Eine nachfolgende Analyse der Einzelergebnisse wird zeigen, wie das Gesamtniveau wieder erhöht und dann auch auf hohem Niveau gehalten werden kann.



Auch die Zufriedenheit mit Aspekten der Hotellerie bewegt sich insgesamt weiterhin auf hohem Niveau. Im vergangenen Jahr wurden neun Stationen in den Neubau «Magnolia» gezügelt. Dies macht sich vor allem mit der gesteigerten Zufriedenheit bei der «Ausstattung Räume» bemerkbar. Noch immer sind aber einige Stationen in älterer Infrastruktur, was sich in den stationsbezogenen Auswertungen zeigt. Erfreulich ist zudem, dass die Zufriedenheit mit der «Qualität Mahlzeiten» wieder gesteigert werden konnte. Unter anderem wurde das Bestellsystem auf den Stationen angepasst, wodurch die Anzahl an Bestellfehlern gesenkt wurde.



3. Symptombelastung der Patientinnen und Patienten

Gemäss Vorgaben des Bundes sind die psychiatrischen Kliniken verpflichtet, nebst den Freiheitsbeschränkenden Massnahmen (FbM), die Symptombelastung der Patientinnen und Patienten bei Eintritt und Austritt zu erheben. Diese Erhebung erfolgt durch die Behandelnden (Fremdbewertung) und die Patientinnen und Patienten selber (Selbstbewertung). Die Selbstbewertung ist freiwillig, während die Fremdbewertung durch die Behandelnden obligatorisch ist.

Das Messinstrument für die Behandelnden in der Erwachsenenpsychiatrie ist der sogenannte HoNOS (Health of the Nation Outcome Scale), der HoNOSCA-D (Health of Nation Scales for Children and Adolescents) muss angewandt werden in der Kinder- und Jugendpsychiatrie.

Zur Verbesserung der Datenqualität haben die PDAG für die Behandlerinnen und Behandler ein Schulungsprogramm vorgesehen, Einführung 2021.

An dieser Stelle sei angemerkt, dass Versorgungskliniken wie die PDAG grossmehrheitlich Patientinnen und Patienten mit chronischen oder rezidivierenden Krankheitsverläufen behandeln. Das schlägt sich unweigerlich nieder in dem zur Verfügung stehenden Messinstrument der Symptombelastung.

4. Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements

2020 setzten die PDAG die im Vorjahr beschlossene Weiterentwicklung des Projekt- und Prozessmanagements um. Die Ziele sind eine Effektivitäts- und Effizienzsteigerung.

Erstmals wurden die strategischen Projekte in Anlehnung an die Schweizer Projektmanagement-Methode HERMES abgewickelt. Prozessoptimierungen richteten sich noch bewusster am Deming-Kreislauf aus und der Modellierungsstandard BPMN sorgte neu für ein gemeinsames Verständnis.

Ergebnisse 2020

Die im Vorjahr erarbeiteten Grundlagen wurden «zum Leben erweckt», es liegen vor:

- Die Projektmanagement-Governance der PDAG; in Form der «Projekttafel» und dem «Projektportfolio»
- Projektmanagement-Werkzeuge; umgesetzt in unserem Office-Vorlagen-Tool OneOffixx
- Ein Leitfaden zur Durchführung von Prozessoptimierungen; in Form der «Prozesstafel»

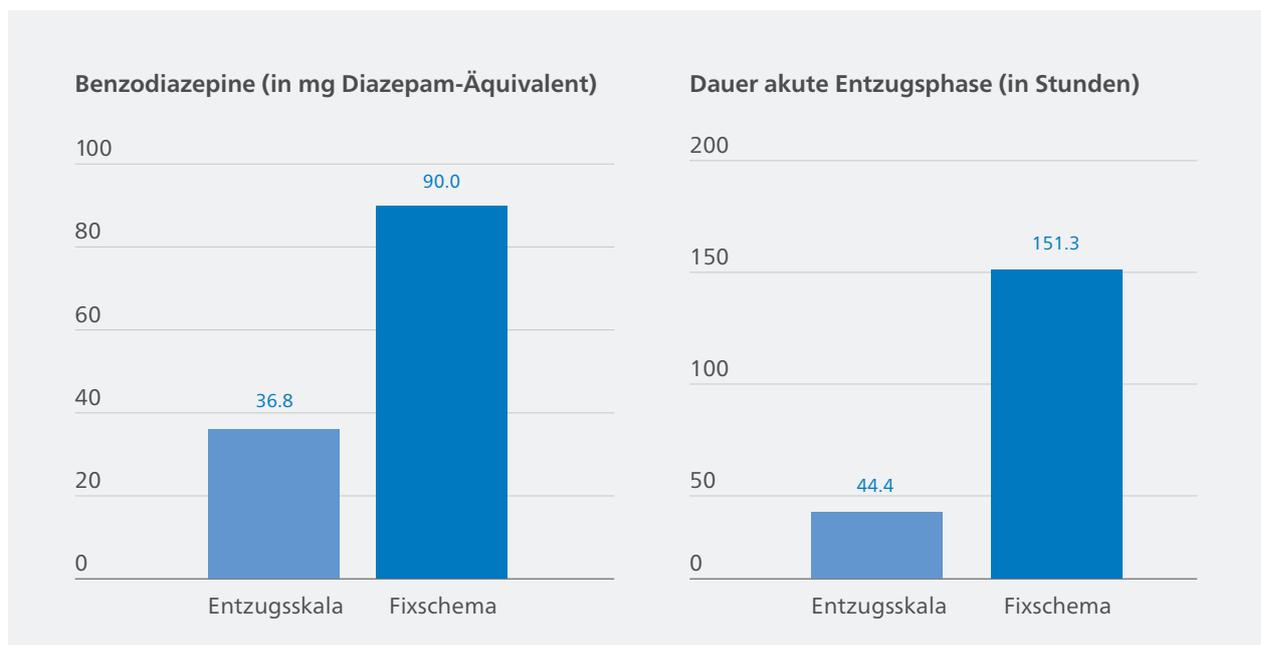
Die bisherigen Erfahrungen bei der Umsetzung sind vielversprechend. Dank klaren Strukturen und Verantwortlichkeiten wurde eine neue Dimension der Transparenz geschaffen

Die Erfolgsfaktoren bei der Umsetzung sehen wir einerseits beim Commitment des Top-Managements und andererseits bei der Durchführung von Schulungen. Eckdaten:

- 50 Mitarbeitende besuchten die angebotenen Schulungen zum Projekt- und Prozessmanagement.
- Quartalsweise wurden das strategische Projektportfolio in der Geschäftsleitung (GL) diskutiert und notwendige Entscheidungen gefällt. Nach den GL-Sitzungen wurden das Projektportfolio und die Projektstatusberichte im Intranet für alle Mitarbeitenden zugänglich gemacht.
- Fünf neue strategische Projekte wurden konsequent nach der HERMES-Logik abgewickelt.
- Fünf Prozessoptimierungen wurden gestartet und abgeschlossen.

5. Neue Behandlungsinstrumente im Zentrum für Abhängigkeitserkrankungen

Im Zentrum für Abhängigkeitserkrankungen (ZAE) der KPP wurden zur Verbesserung der Patientensicherheit und zur Erhöhung der Behandlungsqualität standardisierte suchtmmedizinische Assessments und Entzugsskalen eingeführt und in das elektronische Klinikinformationssystem integriert. Die Entzugsskala für die qualifizierte Alkoholentzugsbehandlung wird vom Pflegepersonal in engmaschigen Abständen erhoben, wobei die Zeitpunkte der Erhebung in Abhängigkeit vom Schweregrad des körperlichen Entzugssyndroms vom elektronischen Klinikinformationssystem mittels Warnhinweis angekündigt werden. Auf der Grundlage des Gesamtscores der Entzugsskala wird der individuelle Medikationsbedarf vom System automatisch ermittelt und angegeben. Dieses Verfahren ermöglicht somit eine bedarfsorientierte Medikation und verhindert im Vergleich zu den zuvor eingesetzten fixen Medikationsschemata eine über den Bedarf hinausgehende Dosierung. Die Evaluation des Einsatzes dieser Alkohol-Entzugsskala im Rahmen einer Masterarbeit zeigte im Vergleich zu einem fixen Medikationsregime, dass der Medikationsbedarf, gemessen in einem Diazepam-Äquivalent, um knapp 60 % und die Dauer der akuten Entzugsphase um über 70 % (von 6,3 auf 1,8 Tage) signifikant reduziert werden konnte, ohne dass eine Zunahme von Entzugskomplikationen zu verzeichnen war. Die mit dieser Skala behandelten Patientinnen und Patienten waren in der Folge einer deutlich geringeren Medikamentenbelastung ausgesetzt und konnten schneller in die psychotherapeutischen Angebote integriert werden.



PD Dr. med. Patrik Roser
Klinikleiter und Chefarzt, Klinik für
Psychiatrie und Psychotherapie

Christoph Cassidy, M.H.A.
Leiter Unternehmens-
entwicklung

Malte Kramer, MBA
Fachleiter Qualitäts- und
Risikomanagement

Felix Schaub
Fachleiter Prozess- und
Projektmanagement

