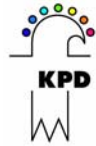


KANTONALE PSYCHIATRISCHE DIENSTE

Qualitätssicherung in den Kantonalen Psychiatrischen Diensten Basel-Landschaft

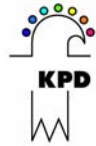


KANTONALE PSYCHIATRISCHE DIENSTE

Qualität in den KPD

Qualität als zentraler Anspruch des professionellen Handelns in der Psychiatrie

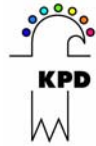
- ➔ Qualität ist seit jeher ein zentraler Anspruch des professionellen Handelns in der Psychiatrie sowie der weiteren beruflichen Disziplinen an den Kantonalen Psychiatrischen Diensten (KPD). Mit der Einführung eines integrierten, prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems im Jahr 2000 wollten die KPD diese bisherigen Qualitätsbestrebungen systematisieren und in den gesamten Führungs- und Betriebsalltag integrieren.
- ➔ Abschluss fand das Projekt mit der Zertifizierung nach ISO Norm 9001:2000 im Juli 2005 als erste öffentliche psychiatrische Institution in der Deutschschweiz.
- ➔ Das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem wurde an allen Standorten und für sämtliche stationären, teilstationären und ambulanten Angebote und alle weiteren Dienstleistungen der KPD eingeführt.



KANTONALE PSYCHIATRISCHE DIENSTE

Qualitätsmanagement

- ➔ Die Kantonalen Psychiatrischen Dienste verfügen über ein prozessorientiertes Qualitätsmanagementsystem, welches der ständigen Weiterentwicklung verpflichtet ist und welches den KPD Nutzen für die Organisation, die Ressourcen und vor allem für die Menschen bringt.
- ➔ Das prozessorientierte Modell stellt die Leistungserbringung zugunsten der Patientinnen und Patienten in den Mittelpunkt und orientiert sich direkt an deren Bedürfnissen und den innerbetrieblichen Fachkompetenzen.
- ➔ Das Qualitätsmanagementsystem ist Basis für eine dokumentierte, transparente und vor allem strukturierte Organisationsentwicklung und führt zu einer Verbesserung der Effizienz und Effektivität der Leistungserbringung.



KANTONALE PSYCHIATRISCHE DIENSTE

Fehlermanagement

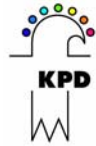
CIRS (Critical Incident Reporting System) in den Kantonalen Psychiatrischen Diensten

Mit Fehlern umgehen und Fehleranalyse sind zentrale Aspekte des Qualitätsmanagements.

CIRS ist ein Element des Qualitätsmanagements der KPD mit dem Schwerpunkt, geeignete Massnahmen zu finden, um Fehlerquellen aufzuheben oder zu minimieren.

CIRS dient dazu, kritische Vorkommnisse, Fehler, Fehlleistungen usw. die unter Umständen zu Schädigungen von Personen hätten führen können, zu melden, systematisch auszuwerten und daraus Verbesserungsmassnahmen abzuleiten.

Anonymität, Vertraulichkeit und Freiwilligkeit sind zentrale Elemente des CIRS-Konzeptes.



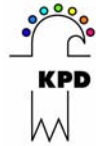
KANTONALE PSYCHIATRISCHE DIENSTE

Fehlermanagement

CIRS-Zusammenarbeit in den KPD

Seit August 2007 wird das CIRS-Konzept in allen stationären, teilstationären und ambulanten Bereichen der KPD produktiv umgesetzt.

In den einzelnen Bereichen werden jeweils die gleichen Erfassungsmethoden für die Erfassung kritischer Vorkommnisse verwendet.



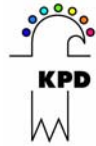
KANTONALE PSYCHIATRISCHE DIENSTE

Fehlermanagement

Was sind kritische Vorkommnisse in den KPD

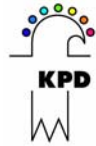
Einige mögliche Beispiele:

- ➔ Missverständnisse oder Kommunikationsprobleme bezüglich Abmachungen, Verordnungen, Entscheidungen
- ➔ Nicht vorgenommene oder unklare Einschätzung von Selbst-/ Fremdgefährdung
- ➔ Verwechslung von Medikamenten beim Verordnen, Richten, Kontrollieren oder Verabreichen
- ➔ Fehler bei Abläufen den Schutz von Patientinnen und Patienten betreffend
- ➔ usw.



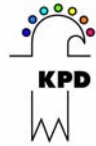
Wiedereintritte

Es liegt in der Natur einer psychiatrischen Klinik, dass die Wiedereintrittsrate relativ hoch ist. Nur eine sehr geringe Zahl von Wiedereintritten ist auf die vorangegangene Behandlung in der Klinik zurückzuführen. Die Gründe liegen vielmehr darin, dass psychiatrische Erkrankungen komplex und oftmals chronifiziert sind. Heute werden chronisch psychisch Kranke nicht mehr in Langzeitabteilungen der Klinik hospitalisiert, sondern sie leben im Rahmen von begleitetem Wohnen in dazu vorgesehenen Wohngemeinschaften, in Heimen oder eigenen Wohnungen. Die Klinik steht diesen Menschen jedoch in akuten Krisensituationen für einen stationären Aufenthalt zur Verfügung. Auch um eine eventuelle Langzeithospitalisation zu verhindern.



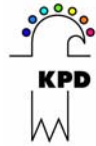
Messinstrument, McLean PoC-18®

- ➔ Der PoC-18 ist ein patientenzentriertes Instrument zur Erfassung der subjektiven, interpersonellen Erfahrungen während der Behandlung in stationären Einrichtungen der psychiatrischen Versorgung, welches die zentralen Inhalte der Patientenzufriedenheit abbildet.
- ➔ **Es ist ein standardisiertes Instrument, welches zu vorgegebenen Zeitpunkten eingesetzt wird.**
- ➔ Entwickelt wurde es in Amerika an der Harvard Medical School, Boston und dem McLean Hospital in Belmont, Massachusetts.
- ➔ Es erfüllt den Kriterienkatalog der Rahmenvertragsparteien der Verbände KSK (Konkordat der Schweizerischen Krankenversicherer) und H+



Patientenbefragung

- ➔ Die Kantonale Psychiatrische Klinik (KPK) führt **seit 2004** gemäss Rahmenvertrag H+/santésuisse regelmässige Zufriedenheitserhebungen mittels des standardisierten Fragebogens PoC-18 (McLean, Perception of Care), ergänzt mit zusätzlichen Fragen zur Zufriedenheit mit den Leistungen der Hotellerie und Infrastruktur durch, welche durch die Firma Care metrics semesterweise ausgewertet werden. Es werden kontinuierliche Befragungen aller aus- und übertretenden Patientinnen und Patienten vorgenommen.
- ➔ Die Fragen nach PoC-18 reichen vom Erleben der Abläufe, der Verfügbarkeit der Ärzte über die Menschlichkeit und den Respekt des Umgangs bis zu Themenkreisen der Informationsvermittlung und der Beherbergung und werden in Zufriedenheitsprozenten ausgewertet.
- ➔ Die Ergebnisse der PoC-18-Befragung werden von der KPK systematisch analysiert und **entsprechende Qualitätsmassnahmen zur Verbesserung** abgeleitet.



➔ Transparenz und Offenlegung von erhobenen Daten und Qualitätsmessungen erachten die Kantonalen Psychiatrischen Dienste Basellandschaft als sehr wichtig. Transparenz und damit Vergleichbarkeit bietet die Chance der kontinuierlichen Verbesserung. Durch die konsequente Anwendung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagement-Systems, die Überprüfung und Verbesserung der Prozesse und die Optimierung des Ressourceneinsatzes, werden Ressourcen für die Kernaufgaben der KPD frei: kranke oder behinderte Menschen professionell zu behandeln, in ihrem Dasein zu begleiten und zu unterstützen.