

KLINIK SGM LANGENTHAL

Weissensteinstrasse 30

CH-4900 Langenthal

T +41 62 919 22 11

F +41 62 919 22 00

info@klinik-sgm.ch

klinik-sgm.ch

Langenthal, 31. Januar 2019

Die Psychiatrie im Qualitätstest



Faktor Reputation in der Psychiatrie

Die Reputation in der Psychiatrie wird auch an der Zufriedenheit von Patienten und Mitarbeitenden gemessen. Deshalb verschreiben sich Kliniken und Spitäler selber Rezepte zur Qualitätssicherung.

Noch vor wenigen Jahrzehnten wurden psychiatrische Einrichtungen weit weg von den Zentren gebaut. Diese Zeiten sind glücklicherweise vorbei. Die Klinik SGM in Langenthal ist in ein Wohnquartier eingebettet. Dank des eigenen Schwimmbads und des Restaurants ist die Klinik zudem ein öffentlicher Treffpunkt. Die Klinik ist nahe bei den Menschen. Dennoch ist das Stigma gegenüber psychischen Beeinträchtigungen landauf, landab noch nicht überwunden. Auch deshalb ist die Reputation in der Psychiatrie zentral. Sie ist zudem ein Wirtschaftsfaktor. Zuweiser, Betroffene, Krankenversicherer oder politische Instanzen müssen einer Institution vertrauen. Aber wie lässt sich die Reputation definieren? «Sie äussert sich in einer guten Betreuungsqualität, professionellen Dienstleistungen, zufriedenen Mitarbeitenden und einer offenen Kommunikation», sagt Nathan Keiser, CEO der Klinik SGM Langenthal. Für ihn ist wichtig, sich auch bei schwierigen Themen einem kritischen Diskurs nicht zu verschliessen. «Das hilft uns, mögliche Schwachstellen zu erkennen».

Es ist die wichtige Aufgabe jeder Klinik, mit einem wirkungsvollen Risiko- und Qualitätsmanagement für aussagekräftige Grundlagen zu sorgen. Die Patientenzufriedenheit lässt sich etwa mit Gesprächen beim Ein- und Austritt messen. «Es liegt an uns, die richtigen Fragen zu stellen. Wenn der Patient sich vorstellen kann, unsere Klinik Familienangehörigen oder Freunden weiterzuempfehlen, stärkt das die Reputation einer Klinik enorm», sagt Keiser.

Mit heiklen Themen umgehen

Ebenso müssen alle Mitarbeitenden die strategischen und operativen Vorgaben der Klinikleitung mittragen. Dazu dienen ein Therapiekonzept, ein Leitbild sowie interne Schulungen. «Das Leitbild stellt die Basis unserer Arbeit dar und wird kontinuierlich weiterentwickelt. Im Mittelpunkt stehen unsere Patientinnen und Patienten und deren ganzheitliche Behandlung und Betreuung», erläutert der Klinikleiter. Zentral ist auch eine offene Kommunikationskultur innerhalb des Unternehmens. Heikle Themen sollen angesprochen und nicht verschwiegen werden. Das kann auch zu einer positiven Aussenwahrnehmung beitragen. Die SGM Langenthal pflegt die Werte von Patienten und Mitarbeitenden.

Qualitätsentwicklung messen

Lange bevor die Qualitätssicherung in der Psychiatrie ernsthaft thematisiert wurde, hat die Klinik SGM bereits ein internes Qualitätssicherungssystem entwickelt und aufgebaut. Dieses wird kontinuierlich weiterentwickelt.

Heute ist die Klinik dem Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) angeschlossen. Dieser misst die psychiatrischen Behandlungen bei Patienten anhand der Angaben der Kliniken. Die Qualitätsmessungen (Outcome) haben beispielsweise ergeben, dass im vergangenen Jahr die Symptombelastungen der Betroffenen zwischen Ein- und Austritt verbessert werden konnten. Der Outcome ist also ein wichtiges Instrument zur Qualitätssicherung. Der nationale Vergleich zeigt zudem Spitälern und Kliniken die eigene Reputation auf.

(Autor: D. Keiser, Marketing/ Kommunikation Klinik SGM)

