



Qualitätsbericht 2020

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

31.05.2021
Monique Booij, Pflegedirektorin

Version 1

**Privatklinik Lindberg, Swiss Medical
Network**

www.lindberg.ch



Akutsomatik

Impressum

Dieser Qualitätsbericht wurde nach der Vorlage von H+ Die Spitäler der Schweiz erstellt. Die Vorlage des Qualitätsberichts dient der einheitlichen Berichterstattung für die Kategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation für das Berichtsjahr 2020.

Der Qualitätsbericht ermöglicht einen systematischen Überblick über die Qualitätsarbeiten eines Spitals oder einer Klinik in der Schweiz. Dieser Überblick zeigt den Aufbau des internen Qualitätsmanagements sowie die übergeordneten Qualitätsziele auf und beinhaltet Angaben zu Befragungen, Messbeteiligungen, Registerteilnahmen und Zertifikaten. Ferner werden Qualitätsindikatoren und Massnahmen, Programme sowie Projekte zur Qualitätssicherung abgefragt.

Um die Vergleichbarkeit von Qualitätsberichten zu erhöhen wurden das Inhaltsverzeichnis und die Kapitelnummerierung vereinheitlicht. Im Inhaltsverzeichnis sind alle Kapitel der Vorlage ersichtlich, unabhängig davon, ob diese das Spital betreffen oder nicht. Falls das Kapitel für das Spital nicht relevant ist, ist der Text in grauer Schrift gehalten und mit einer kurzen Begründung ergänzt. Diese Kapitel sind im weiteren Verlauf des Qualitätsberichts nicht mehr dargestellt.

Um die Ergebnisse der Qualitätsmessung richtig zu interpretieren und vergleichen zu können, dürfen die Angaben zum Angebot der einzelnen Kliniken nicht ausser Acht gelassen werden. Zudem muss den Unterschieden und Veränderungen in der Patientenstruktur und bei den Risikofaktoren Rechnung getragen werden. Ferner werden jeweils die aktuellsten, verfügbaren Ergebnisse pro Messung publiziert. Folglich sind die Ergebnisse in diesem Bericht nicht immer vom gleichen Jahr.

Zielpublikum

Der Qualitätsbericht richtet sich an Fachpersonen aus dem Gesundheitswesen (Spitalmanagement und Mitarbeiter aus dem Gesundheitswesen, der Gesundheitskommissionen und der Gesundheitspolitik sowie der Versicherer) und die interessierte Öffentlichkeit.

Kontaktperson Qualitätsbericht 2020

Frau
Monique Booijs
Pflegedirektorin
+41 52 266 11 06
mbooijs@lindberg.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken der Schweiz tragen mit gezielten Massnahmen zur Qualitätsentwicklung bei und bieten mit den Qualitätsberichten allen Interessierten einen Einblick in ihre Aktivitäten.

H+ ermöglicht seinen Mitgliedern mit der H+ Qualitätsberichtsvorlage seit mehr als zehn Jahren eine einheitliche und transparente Berichterstattung über die Qualitätsaktivitäten in den Schweizer Spitälern und Kliniken. Seit der Umstellung auf die elektronische Vorlage ist es zusätzlich möglich, Qualitätsdaten direkt in den spitaleigenen Profilen auf der Plattform spitalinfo.ch zu aktualisieren.

2020 war ein bewegtes Jahr: Covid-19 hielt die Welt in Atem. Dies hatte einen grossen Einfluss auf die Schweizer Spitäler und Kliniken. Besonders der schweizweite Lockdown im Frühling mit dem Behandlungsverbot für die Spitäler und die Einschränkungen der elektiven Behandlungen während der zweiten Welle, aber auch die personelle Belastung während der Pandemie, hat die Spitäler gezwungen ihren Fokus neu auszurichten und ihre Ressourcen anders einzusetzen. Die Ausrichtung der Spitalbetriebe auf den zu erwartenden Notstand beeinflusste auch die Qualitätsmessungen. Um die Institutionen zu entlasten, wurde unter anderem entschieden, die nationale Patientenbefragung in den Fachbereichen Psychiatrie und Rehabilitation wie auch die Prävalenzmessung Sturz und Dekubitus nicht durchzuführen. Es wurden zudem keine IQM Peer Reviews 2020 organisiert und durchgeführt. Ausserdem wurde die Wundinfektionsmessung von Swissnoso zeitweise unterbrochen.

Im Qualitätsumfeld der Spitäler tat sich trotzdem viel: Etwa die KVG-Revision «Stärkung von Qualität und Wirtschaftlichkeit», welche am 1. April 2021 in Kraft tritt. Hierzu erstellten die Vertragspartner H+ und die Verbände der Krankenversicherer, santésuisse und curafutura, ein Konzept zur Umsetzung der neuen Vorgaben. Anfang 2020 trat zudem das neue Krebsregistrierungsgesetz in Kraft, mit dem Ziel, erstmals ein flächendeckendes, bundesrechtlich koordiniertes Register zu erhalten.

Im Qualitätsbericht ersichtlich sind neben spitaleigenen Messungen auch die verpflichtenden, national einheitlichen Qualitätsmessungen des ANQ inklusive spital-/klinikspezifischen Ergebnissen. Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen dann möglich, wenn deren Ergebnisse pro Klinik und Spital bzw. Standort entsprechend adjustiert werden. Die detaillierten Erläuterungen zu den nationalen Messungen finden Sie auf www.anq.ch.

H+ bedankt sich bei allen teilnehmenden Spitälern und Kliniken für ihr grosses Engagement und dass sie mit ihren Aktivitäten die hohe Versorgungsqualität sicherstellen. Die vorliegende Berichterstattung zeigt die Qualitätsaktivitäten umfassend auf und trägt so dazu bei, dass ihnen die verdiente Aufmerksamkeit und Wertschätzung zukommt.

Freundliche Grüsse



Anne-Geneviève Bütikofer
Direktorin H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz	3
1 Einleitung	6
2 Organisation des Qualitätsmanagements	7
2.1 Organigramm	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	7
3 Qualitätsstrategie	8
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2020	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2020	9
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	10
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	11
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	11
4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen Unserem Betrieb wird keine Messung seitens des Kantons vorgegeben	
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	11
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	12
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	13
4.5 Registerübersicht	14
4.6 Zertifizierungsübersicht	14
QUALITÄTSMESSUNGEN	15
Befragungen	16
5 Patientenzufriedenheit	16
5.1 Eigene Befragung	16
5.1.1 Ihre Meinung ist uns wichtig	16
5.2 Beschwerdemanagement	16
6 Angehörigenzufriedenheit Wird nicht durchgeführt	
7 Mitarbeiterzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
8 Zuweiserzufriedenheit	17
8.1 Eigene Befragung	17
8.1.1 Belegarztumfrage	17
Behandlungsqualität	18
9 Wiedereintritte	18
9.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen	18
10 Operationen Klinik führt eine interne Überwachung durch und notwendige Analysen werden bei Bedarf durchgeführt	
11 Infektionen	19
11.1 Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte	19
12 Stürze	21
12.1 Eigene Messung	21
12.1.1 Interne Sturzprotokolle	21
13 Wundliegen In 2020 wegen neu-Organisation QM nicht nachvollziehbar gemessen worden.	
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
15 Psychische Symptombelastung Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
16 Zielerreichung und Gesundheitszustand Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
17 Weitere Qualitätsmessungen	

Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.

18	Projekte im Detail	22
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	22
18.1.1	Weiterentwicklung IMS.....	22
18.1.2	ISO 9001:2015 Re-Zertifizierung	22
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2020	23
18.2.1	ISO-Aufrechterhaltungsaudit 2020.....	23
18.2.2	Parametrisierung IMS	23
18.2.3	Meldeportal Swiss Medical Network	23
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	23
18.3.1	ISO Re-Zertifizierung	23
19	Schlusswort und Ausblick	24
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot		25
Akutsomatik		25
Herausgeber		26

1 Einleitung

Die Privatklinik Lindberg ist die führende Privatklinik in der Region Winterthur. Sie verfügt über 84 Betten. Mit rund 105 Belegärztinnen und Belegärzten sowie 115 Mitarbeitenden stellt die Privatklinik Lindberg ihren Patientinnen und Patienten ein breites Leistungsangebot zur Verfügung.

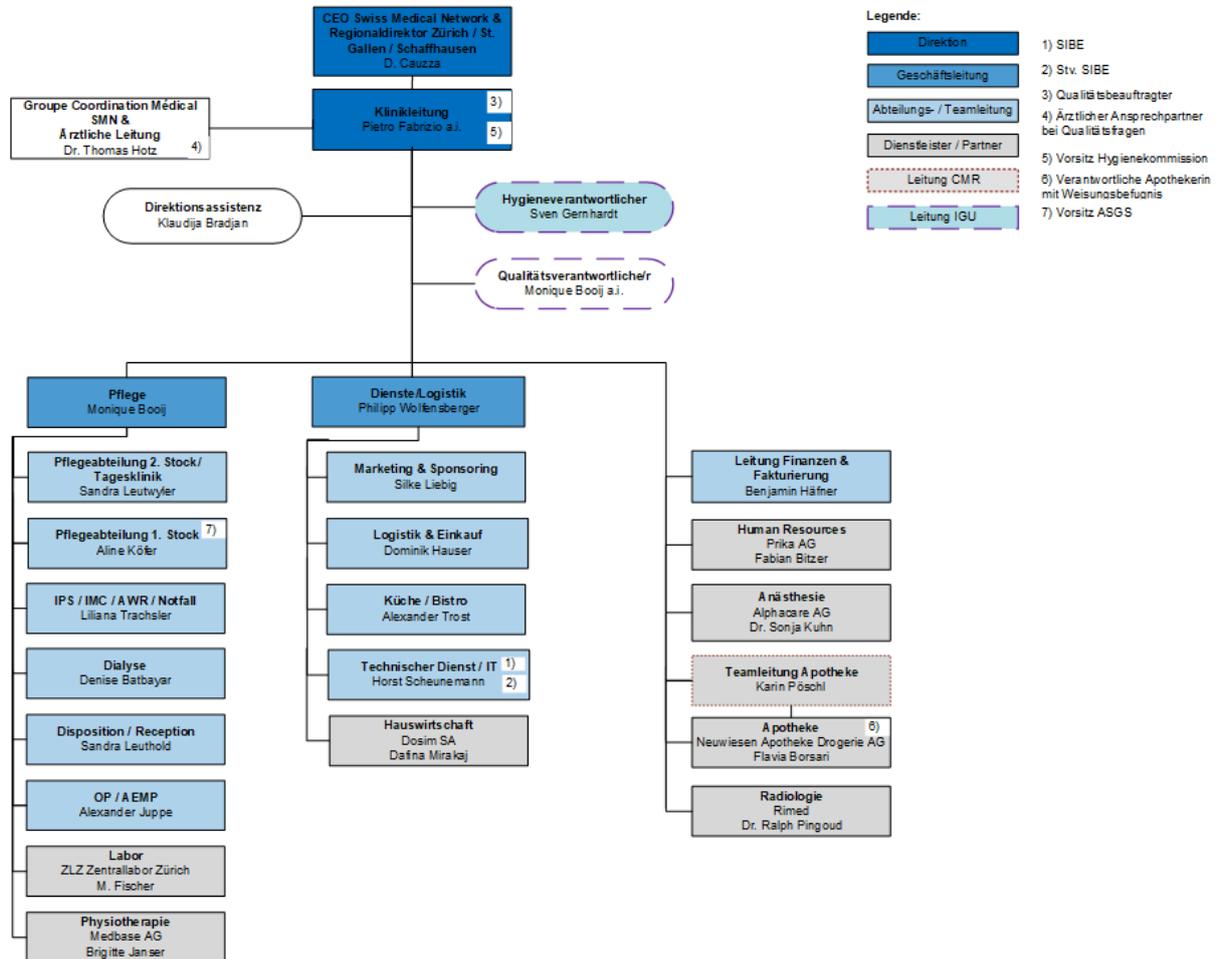
Zu den wichtigsten medizinischen Fachgebieten gehören Allgemeine Chirurgie, Gynäkologie, Orthopädische Chirurgie und Traumatologie des Bewegungsapparates, Urologie, Viszeralchirurgie, Wirbelsäulenchirurgie sowie Nephrologie. Die Klinik verfügt zudem über eine eigene Dialysestation mit acht Betten.

Die an schönster Aussichtslage über der Stadt Winterthur gelegene Privatklinik Lindberg ist sowohl mit dem Auto wie mit dem öffentlichen Verkehr bestens erreichbar. Die Klinik pflegt eine hochklassige Hotellerie sowie Gastronomie.

Detaillierte Informationen zum Leistungsangebot finden Sie im [Anhang 1](#).

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



Ab 2021 steht eine neue Ausrichtung in Bezug auf Qualitätsentwicklung zur Verfügung, die eine zentrale Steuerung und Koordination vorsieht. Es wird für alle Swiss Medical Network Kliniken in der Deutschschweiz zur Anwendung kommen. Das Thema Qualität ist ein Fixtraktandum in der Geschäftsleitung und so auf der obersten operativen Führungsebene angesiedelt. Das Traktandum wird durch die Pflegedirektorin in der Geschäftsleitung und ebenfalls in den Belegarztgremien und im Ärztevorstand vertreten.

Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Das Qualitätsmanagement ist wie folgt organisiert:

Das Qualitätsmanagement ist überregional in der Deutschschweiz zentral organisiert. In jeder Klinik ist eine Ansprechperson Qualitätsentwicklung definiert.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **50** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Monique Booj
 Pflegedirektorin
 052 266 11 06
mbooj@lindberg.ch

3 Qualitätsstrategie

Die wichtigsten Punkte unserer Qualitätsstrategie sind:

- Alle Massnahmen und Aktivitäten im Qualitätsmanagement sind auf die Erreichung unserer strategischen Ziele ausgerichtet.
- Die Privatklinik Lindberg verfügt über ein klinikübergreifendes Qualitätsmanagementsystem.
- Wir erbringen Leistungen mit höchster Qualität und Professionalität.
- Für die Privatklinik Lindberg steht die Kundenorientierung im Zentrum ihres Handelns.
- Die kontinuierliche Verbesserung und Optimierung unserer Leistung wird durch das Qualitätsmanagementsystem gewährleistet.
- Die Privatklinik Lindberg setzt ein umfassendes Risikomanagement um.
- Die Umsetzung der geforderten gesetzlichen Bestimmungen in der Arbeitssicherheit und im Gesundheitsschutz ist gewährleistet.
- Die hohe Fachkompetenz unserer Mitarbeitenden wird gezielt gefördert. Damit gewährleisten wir die hohe Qualität unserer Leistungen.

Unsere Qualitätsziele lauten wie folgt:

- Der Kunde steht im Zentrum unseres Handelns.
- Ein klinikübergreifendes Qualitätsmanagementsystem ist implementiert und wird gelebt.
- Unsere Prozesse werden systematisch und regelmässig auditiert.
- Der kontinuierliche Verbesserungsprozess ist Bestandteil unseres täglichen Handelns.
- Die gesamte Institution erfüllt die Anforderungen der ISO-Norm 9001:2015

Die Qualität ist in der Unternehmensstrategie resp. in den Unternehmenszielen explizit verankert.

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2020

ISO 9001:2015 Aufrechterhaltungsaudit

Nach der Erstzertifizierung im Jahr 2018 wurden in verschiedenen Bereichen Massnahmen definiert, um das im Audit erkannte Verbesserungspotential anzugehen. Das Aufrechterhaltungsaudit 2020 wurde dadurch ohne Abweichungen bestanden, worauf die Privatklinik Lindberg sehr stolz ist.

Projekt "Integratives Managementsystem"

Im Jahr 2019 wurde ein Projekt für eine neue Software, welche die bestehende Qualitätsmanagement-Software ersetzen und den Nutzen vereinfachen soll, ins Leben gerufen. Die neue Software IMS, welche als integratives Managementsystem positioniert wird, soll zusammen mit den anderen Privatkliniken Bethanien und Belair eingeführt werden, welche ebenfalls Teil der Region Zürich/St.Gallen/Schaffhausen von Swiss Medical Network sind. Im 2021 soll die Erweiterung auf die Kliniken in der Deutschschweiz angegangen werden.

Mit dem IMS wurde ein einheitliches Entwicklungs- und Führungsinstrument implementiert, welches die bisherigen Systeme in den Kliniken ablöst und vereinheitlicht. Dies ermöglicht weitere Verbesserungen in den Bereichen der Prozess- und Kundenorientierung, des Organisationsaufbaus und der Organisationsentwicklung sowie des Dokumentenmanagements. Durch die Komplementierung des Systems mit integriertem Risikomanagement und Kennzahlensystem entsteht ein vernetztes, ganzheitliches Managementsystem, welches stetig weiterentwickelt werden kann.

Patientenzufriedenheit

Wir legen grössten Wert auf die Zufriedenheit der Patienten. Stetiger Begleiter der Privatklinik Lindberg ist deshalb die laufende Messung der Patientenzufriedenheit mit internen und externen Instrumenten. Auf Grund der Messergebnisse finden wir regelmässig neue Handlungsfelder mit Spielraum für eine weitere Optimierung um das Erlebnis unseren Patienten noch angenehmer und sicherer zu gestalten.

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2020

ISO 9001:2015 Zertifizierung

Wie bereits im vorherigen Kapitel erwähnt, wurde mit der Aufrechterhaltung des ISO 9001:2015 Zertifikates eines der wichtigsten Ziele im Jahr 2020 erreicht.

SLH Assessment

Ein weiteres Ziel wurde mit der Aufrechterhaltung der SLH Zertifizierung im 2020 erreicht.

Patientenzufriedenheit

Das Feedback unserer Patienten ist für uns von zentraler Bedeutung. Wir geben ihnen darum mehrere Möglichkeiten, uns ihre Rückmeldungen abzugeben. Unter anderem erhalten alle Patienten einen klinikeigenen Fragebogen, welchen sie beim Austritt abgeben können. Neben den überwiegend sehr positiven Rückmeldungen erhalten wir auch wertvolle Informationen, wo wir uns verbessern können.

Um uns auch mit anderen Kliniken und Spitälern vergleichen zu können, misst die Privatklinik Lindberg die Patientenzufriedenheit mit unserem externen Partner mecon. Für die Befragung werden monatlich nach Zufallsprinzip 50 Patienten befragt.

Die **COVID-19 Pandemie** erforderte im 2020 die Sicherstellung zusätzlicher Qualitätsaspekte. Nebst der Behandlungsqualität galt es, auch folgende Themen zusätzlich zu gewährleisten:

- Gesundheitsschutz der Patientinnen und Patienten
- Gesundheitsschutz der Mitarbeitenden
- Pandemie- Konzept entwickeln und implementieren
- Logistik Schutzmaterial
- Besuchsregelungen für Besuchende aktuell halten

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Integratives Managementsystem

Das bereits beschriebene integrative Managementsystem IMS wird im Jahr 2020 implementiert und in den folgenden Jahren kontinuierlich ausgebaut und weiterentwickelt, so unter anderem auch die Planung von internen und externen Audits, das betriebliche Vorschlagswesen, Fort- und Weiterbildungen.

Wissensmanagement und automatisierte Prozesse sollen - unter Berücksichtigung der ISO-Norm - im IMS verwirklicht werden.

Vigilanzen und CIRS

Diese beiden Meldesysteme wurden in ein integriertes Swiss Medical Network Meldeportal eingebunden.

Digitalisierung

Die digitale Transformation verbessert nicht nur einzelne Prozesse, sie ermöglicht auch eine Veränderung von Strukturen, der Organisation sowie kulturellen Aspekten. Die Privatklinik Lindberg setzt aus diesen Gründen ebenfalls auf die Digitalisierung. Die Prozesse und die Kommunikation sollen effizienter und wo möglich automatisiert werden. Dadurch versuchen wir die Qualität weiter zu verbessern und Fehlerquellen zu minimieren. Die durch die Digitalisierung gewonnene Zeit im Klinik-Alltag möchten wir in unsere Patienten investieren.

Synergienutzung und gegenseitiges Lernen

Für die Kliniken der Swiss Medical Network Gruppe in der Deutschschweiz steht im zentralen Fokus der nächsten Jahre die Nutzung von Synergien sowie diverse Digitalisierungsprojekte. Dafür wurde ein Gesamtkonzept entworfen, welches sich aktuell in der Implementierungsphase befindet. Die Projektleitung, Koordination und Unterstützung für qualitätsrelevante Themen werden durch ein neu geschaffenes Team Qualitätsentwicklung Deutschschweiz in Zusammenarbeit mit den Kliniken sichergestellt.

Das Gesamtkonzept beinhaltet folgende Zielsetzungen:

- Umsetzung Gesamtkonzept Qualitätsentwicklung in den Kliniken Deutschschweiz
- Einheitlich für die Deutschschweiz anwendbare Qualitätspolitik
- Einführung bzw. Weiterentwicklung des webbasierten Prozess- & Dokumentenlenkungssystems IMS
- Qualitätslenkungsausschuss innerhalb der Klinik sowie regional übergreifend unter der Leitung des Teams Qualitätsentwicklung Deutschschweiz

4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

4.1 Teilnahme an nationalen Messungen

Im Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) sind der Spitalverband H+, die Kantone, die Gesundheitsdirektorenkonferenz GDK, der Verband der Krankenkassen santésuisse, curafutura und die eidgenössischen Sozialversicherer vertreten. Zweck des ANQ ist die Koordination der einheitlichen Umsetzung von Ergebnisqualitäts-Messungen in Spitälern und Kliniken, mit dem Ziel, die Qualität zu dokumentieren, weiterzuentwickeln und zu verbessern. Die Methoden der Durchführung und der Auswertung sind für alle Betriebe jeweils dieselben.

Weitere Informationen finden Sie pro Qualitätsmessung jeweils in den Unterkapiteln „Nationale Befragungen“ bzw. „Nationale Messungen“ und auf der Webseite des ANQ www.anq.ch.

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:
<i>Akutsomatik</i>
<ul style="list-style-type: none"> Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen SQLape Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfektionen Swisnoso

Bemerkungen

ANQ Sturz- und Dekubitus prävalenz Messungen sind aufgrund Covid-19 nicht durchgeführt worden. Die Patientenzufriedenheitsmessungen finden nur alle 2 Jahre statt. In Juni 2021 findet die nächste Patientenzufriedenheitsmessung statt.

4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

Neben den national und kantonale vorgegebenen Qualitätsmessungen hat unser Betrieb zusätzliche Qualitätsmessungen durchgeführt.

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:
<i>Patientenzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> Ihre Meinung ist uns wichtig
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> Belegarztumfrage

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

Die Aktivitäten sind nicht abschliessend aufgeführt.

Hier finden Sie eine Auflistung der laufenden Qualitätsprojekte zur Erweiterung der Qualitätsaktivitäten:

Zertifizierung ISO 9001:2015

Ziel	Aufrechterhaltungsaudit ohne Abweichungen bestehen.
Bereich, in dem das Projekt läuft	alle Bereiche
Projekt: Laufzeit (von...bis)	Herbst 2019 bis Herbst 2020
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Methodik	Durch einen erfolgreichen Aufrechterhaltungsaudit ohne Abweichungen wird aufgezeigt, dass sich die Privatklinik Lindberg stark mit dem Thema Qualität auseinandersetzt.
Involvierte Berufsgruppen	In das Projekt sind alle Mitarbeitenden der Klinik involviert.
Evaluation Aktivität / Projekt	externes Audit
Weiterführende Unterlagen	https://www.safetycenter.ch/zertifizierung/systeme-produkte/normen-standards/iso-9001

Weiterentwicklung des Integrativen Managementsystems (IMS)

Ziel	Förderung prozessorientierter Arbeitsweise & kontrollierte Dokumentenlenkung
Bereich, in dem das Projekt läuft	ganze Klinik
Projekt: Laufzeit (von...bis)	kontinuierlich
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Methodik	Installation, Parametrisierung, Erstellung eines Gesamtnutzungskonzeptes - Erarbeitung aller Grundlagen in der Software - Übergabe der Software an die Prozesseigner & Teilprojektleiter - Einführung & Schulung aller Mitarbeitenden - laufende Verbesserung
Involvierte Berufsgruppen	alle Berufsgruppen
Evaluation Aktivität / Projekt	ISO 9001:2015 Re-Zertifizierung 2021

Bemerkungen

In September 2021 findet die Re-Zertifizierung ISO 9001:2015 statt.

Hier finden Sie eine Auflistung der permanenten und etablierten Qualitätsaktivitäten:

Meldeportal Swiss Medical Network Gruppe

Ziel	einheitliches Meldeportal zwecks Benchmark innerhalb der Gruppe
Bereich, in dem die Aktivität läuft	CIRS / Vigilanzen / digitale Sturz- & Dekubitus Protokolle
Aktivität: Laufzeit (seit...)	Einführung per 1. März 2021 erfolgt
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Begründung	Entscheid durch die Generaldirektion Swiss Medical Network
Methodik	Basis bildet ein Gesamtnutzungskonzept Installation & Parametrisierung der webbasierten Lösung Aufschaltung des Meldeportals per 1. März 2021 Support der Bereiche in den Kliniken
Involvierte Berufsgruppen	ganze Klinik
Evaluation Aktivität / Projekt	laufende Verbesserungen am System in Zusammenarbeit mit dem Provider

4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen

CIRS ist ein Fehlermeldesystem, in welchem Mitarbeitende kritische Ereignisse oder Fehler, die im Arbeitsalltag beinahe zu Schäden geführt hätten, erfassen können. Auf diese Weise hilft CIRS, Risiken in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu identifizieren und die Sicherheitskultur zu verbessern. CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmassnahmen eingeleitet werden.

Unser Betrieb hat im Jahr 2016 ein CIRS eingeführt.

Das Vorgehen für die Einleitung und Umsetzung von Verbesserungsmassnahmen ist definiert.

Entsprechende Strukturen, Gremien und Verantwortlichkeiten sind eingerichtet, in denen CIRS-Meldungen bearbeitet werden.

Bemerkungen

Die Swiss Medical Network - Gruppe hat im Oktober 2016 ein neues CIRS-Tool eingeführt. Insgesamt sind 2020 61 CIRS-Fälle bearbeitet und abgeschlossen worden. Dabei handelte es sich bei allen Fällen um Fälle mit leichtem oder mittlerem Schweregrad. Alle CIRS-Fälle werden vom CIRS-Zirkel in einem festen Tournus besprochen, so dass allfällige Massnahmen getroffen werden können. Das Vorgehen für die Einleitung und Umsetzung von Verbesserungsmassnahmen ist definiert.

4.5 Registerübersicht

Register und Monitorings können einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung und längerfristigen Qualitätssicherung leisten. Anonymisierte Daten zu Diagnosen und Prozeduren (z.B. Operationen) von mehreren Betrieben werden über mehrere Jahre auf nationaler Ebene gesammelt und ausgewertet, um längerfristig und überregional Trends erkennen zu können.

Die aufgeführten Register sind der FMH offiziell gemeldet: www.fmh.ch/themen/qualitaet-saqm/register.cfm

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden Registern teilgenommen:			
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	Seit/Ab
AQC Arbeitsgemeinschaft für Qualitätssicherung in der Chirurgie	Chirurgie, Gynäkologie und Geburtshilfe, Kinderchirurgie, Neurochirurgie, Orthopädische Chirurgie, Plastische Chirurgie, Urologie, Herz- und thorak. Gefässchir., Gastroenterologie, Intensivmedizin, Handchirurgie, Traumatologie, Senologie, Bariatrie, Wundbehandlung	Adjumed Services AG www.aqc.ch	2015
SIRIS Schweizerisches Implantatregister	Orthopädische Chirurgie	Stiftung für Qualitätssicherung in der Implantationsmedizin www.siris-implant.ch/	2015
Swissnoso SSI Die nationale Surveillance der postoperativen Wundinfektionen	Anästhesiologie, Chirurgie, Gynäkologie und Geburtshilfe, Orthopädische Chirurgie, Prävention und Gesundheitsw., Herz- und thorak. Gefässchir., Infektiologie, Kardiologie, Intensivmedizin	Verein Swissnoso www.swissnoso.ch	2016

4.6 Zertifizierungsübersicht

Unser Betrieb ist wie folgt zertifiziert:				
Angewendete Norm	Bereich, der mit dem Standard / der Norm arbeitet	Jahr der ersten Zertifizierung / Assessment	Jahr der letzten Rezertifizierung / Assessment	Kommentare
Swiss Leading Hospitals (SLH)	ganze Klinik	2008	2020	
ISO 9001:2015	ganze Klinik	2018	2020	September 2021 ISO Re-Zertifizierung

Bemerkungen

Das ISO-Aufrechterhaltungsaudit wurde ohne Abweichungen bestanden.

QUALITÄTSMESSUNGEN

Befragungen

5 Patientenzufriedenheit

Umfassende Patientenbefragungen stellen ein wichtiges Element des Qualitätsmanagements dar, da sie Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Patienten und Anregungen für Verbesserungspotentiale geben.

5.1 Eigene Befragung

5.1.1 Ihre Meinung ist uns wichtig

Die Patientin bzw. der Patient steht bei uns an erster Stelle. Nach jedem Aufenthalt befragen wir und unser Partner mecon unsere Patienten, wie sie ihren Aufenthalt bei uns erlebt haben. Die erstklassige medizinische Betreuung durch unsere Belegärzte und die Pflege steht im Vordergrund. Nicht minder wichtig sind Wohlfühlaspekte wie der Limousinenservice, das Hotellerieangebot, die Kulinarik und einwandfreie Abläufe vom Eintritt bis zum Austritt. Die Rückmeldungen unserer Patienten sind wichtig und liefern wertvolle Informationen, wie wir das Patientenerlebnis stetig verbessern können. Wir sind stolz auf die Tatsache, dass sich nahezu 100% der Patienten wieder für einen Aufenthalt in der Privatklinik Lindberg entscheiden würden. Das reflektiert die konstant hohe Zufriedenheit unserer Patienten.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2020 durchgeführt.
Die Befragung hat in allen Bereichen stattgefunden.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die Zahlen und Auswertungen werden einmal im Monat an der Geschäftsleitungssitzung analysiert und wo notwendig Massnahmen definiert.

5.2 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Privatklinik Lindberg, Swiss Medical Network

Direktionsassistentenz

Klaudija Bradjan

Direktionsassistentin

052 266 17 55

kbradjan@lindberg.ch

Montag bis Donnerstag zu Bürozeiten

8 Zuweiserzufriedenheit

Bei der Spitalwahl spielen externe Zuweisende (Hausärzte, niedergelassene Spezialärzte) eine wichtige Rolle. Viele Patienten lassen sich in dem Spital behandeln, das ihnen ihr Arzt empfohlen hat. Die Messung der Zuweiserzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Zuweiser den Betrieb und die fachliche Betreuung der zugewiesenen Patienten empfunden haben.

8.1 Eigene Befragung

8.1.1 Belegarztumfrage

Nebst den Patienten wurden im Herbst 2020 auch unsere zuweisenden Ärzte durch ein externes Befragungsinstitut zu Themen wie Infrastruktur, Spitalleitung, Anmeldeprozess und Image befragt.

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Monat September durchgeführt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Rücklaufzahl ist sehr gering und lässt deshalb keine fundierte Analyse und Aussage zu.

Behandlungsqualität

9 Wiedereintritte

9.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen

Innerhalb der nationalen Messung des ANQ wird ein Wiedereintritt als potentiell vermeidbar eingestuft, wenn er innert 30 Tagen erfolgt und ungeplant ist und die damit verbundene Diagnose bereits beim vorangehenden Spitalaufenthalt vorlag. Dabei wird für den Bericht jeweils die vorjährige medizinische Statistik aus dem Spital herangezogen (Datenanalyse).

Geplante Nachversorgungstermine und geplante wiederholte Spitalaufenthalte, z.B. im Rahmen einer Krebsbehandlung, werden nicht gezählt.

Weiterführende Informationen: www.anq.ch und www.sqlape.com

Messergebnisse

Datenanalyse (BFS)	2015	2016	2017	2018
Privatklinik Lindberg, Swiss Medical Network				
Verhältnis der Raten*	0.71	0.85	0.81	0.9
Anzahl auswertbare Austritte 2018:				1147

* Das Verhältnis der Raten berechnet sich aus der beobachteten Rate/erwarteten Rate des Spitals oder der Klinik. Ein Verhältnis unter 1 bedeutet, dass es weniger beobachtete potentiell vermeidbare Fälle als erwartet gibt. Ein Verhältnis über 1 bedeutet, dass es mehr beobachtete potentiell vermeidbare Fälle als erwartet gibt.

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	SQLape GmbH
Methode / Instrument	SQLape®, wissenschaftlich entwickelte Methode, die entsprechende Werte aus statistischen Daten (BFS MedStat) der Spitäler berechnet.

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle stationären Patienten (einschliesslich Kinder).
	Ausschlusskriterien	Verstorbene Patienten, gesunde Neugeborene, in andere Spitäler verlegte Patienten und Patienten mit Wohnsitz im Ausland.

11 Infektionen

11.1 Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte

Bei einer Operation wird bewusst die schützende Hautbarriere bei den Patienten unterbrochen. Kommen dann Erreger in die Wunde, kann eine Wundinfektion entstehen. Postoperative Wundinfektionen sind unter Umständen mit schweren Beeinträchtigungen des Patientenwohls verbunden und können zu einer Verlängerung des Spitalaufenthaltes führen.

Swissnoso führt im Auftrag des ANQ Wundinfektionsmessungen nach bestimmten Operationen durch (siehe nachfolgende Tabellen). Die Spitäler und Kliniken können wählen, welche Operationsarten sie einbeziehen wollen. Es sind mindestens drei der genannten Operationsarten ungeachtet der Anzahl der Fälle pro Eingriffsart in das Messprogramm einzubeziehen. Betriebe, die Colonchirurgie (Dickdarm) in ihrem Leistungskatalog anbieten und Blinddarm-Entfernungen bei Kindern und Jugendlichen (<16 Jahre) durchführen, sind verpflichtet die Wundinfektionen nach diesen Operationen zu erfassen***.

Um eine zuverlässige Aussage zu den Infektionsraten zu erhalten, erfolgt nach Operationen eine Infektionserfassung auch nach Spitalentlassung. Nach Eingriffen ohne Implantation von Fremdmaterial werden zudem 30 Tage später mittels Telefoninterviews die Infektionssituation und die Wundheilung erfasst. Bei Eingriffen mit Implantation von Fremdmaterial (Hüft- und Kniegelenksprothesen, Wirbelsäulenchirurgie und herz-chirurgische Eingriffe) erfolgt zwölf Monate nach dem Eingriff ein weiteres Telefoninterview (sog. Follow-up).

Weiterführende Informationen: www.anq.ch und www.swissnoso.ch

Unser Betrieb beteiligte sich an den Wundinfektionsmessungen folgender Operationen:
▪ *** Dickdarmoperationen (Colon)
▪ Wirbelsäulenchirurgie (ohne Implantat)
▪ Wirbelsäulenchirurgie (mit Implantat)

Messergebnisse

Ergebnisse der Messperiode (ohne Implantate) 1. Oktober 2019 – 30. September 2020:
(Unterbruch der Messperiode, vom 1. März bis 31. Mai 2020, infolge der Covid-19-Pandemie)

Operationen	Anzahl beurteilte Operationen (Total)	Anzahl festgestellter Wundinfektionen (N)	Vorjahreswerte adjustierte Infektionsrate %			adjustierte Infektionsrate % (CI*)
			2017	2018	2019	
Privatklinik Lindberg, Swiss Medical Network						
*** Dickdarmoperationen (Colon)	3	0	19.20%	0.00%	25.90%	0.00% (0.00% - 0.00%)
Wirbelsäulenchirurgie (ohne Implantat)	11	0	0.00%	0.00%	2.10%	0.00% (0.00% - 0.00%)

Ergebnisse der Messperiode (mit Implantaten) 1. Oktober – 30. September :

Operationen	Anzahl beurteilte Operationen (Total)	Anzahl festgestellter Wundinfektionen (N)	Vorjahreswerte adjustierte Infektionsrate %			adjustierte Infektionsrate % (CI*)
			2016	2017	2018	
Privatklinik Lindberg, Swiss Medical Network						
Wirbelsäulenchirurgie (mit Implantat)	2	0	0.00%	6.40%	13.20%	0.00% (0.00% - 0.00%)

* CI steht für Confidence Interval (= Vertrauensintervall). Das 95%-Vertrauensintervall gibt die Bandbreite an, in welcher der wahre Wert mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 5% liegt. Das bedeutet grob betrachtet, dass Überschneidungen innerhalb der Vertrauensintervalle nur bedingt als wahre Unterschiede interpretiert werden können.

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Swissnoso

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien Erwachsene	Alle stationären Patienten (≥ 16 Jahre), bei denen die entsprechenden Operationen (siehe Tabellen mit den Messergebnissen) durchgeführt wurden.
	Einschlusskriterien Kinder und Jugendliche	Alle stationären Patienten (≤ 16 Jahre), bei denen eine Blinddarmoperation durchgeführt wurde.
	Ausschlusskriterien	Patienten, die die Einwilligung (mündlich) verweigern.

12 Stürze

12.1 Eigene Messung

12.1.1 Interne Sturzprotokolle

Die Privatklinik Lindberg hat ein eigenes Sturzprotokoll zur internen Erfassung der Stürze während des gesamten Jahres entwickelt. Dabei werden unter anderem folgende Kriterien erfasst:

- Zeitpunkt
- Ort und Art des Sturzes
- Situationsbeschreibung
- Sturzfolgen sowie die sturzauslösenden Faktoren.

Ab 2021 werden die Stürze in einem elektronisch hinterlegten System erfasst.

Diese Messung haben wir im Jahr 2020 durchgeführt.

Die Messung fand in der ganzen Klinik statt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die Anzahl der Stürze ist sehr tief, so dass eine detaillierte Aufstellung keine Aussage zulässt.

18 Projekte im Detail

In diesem Kapitel können Sie sich über die wichtigsten Qualitätsprojekte informieren.

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Weiterentwicklung IMS

Die Privatklinik Lindberg legt Wert auf reibungslose Abläufe aus Sicht der Patientinnen und Patienten. Der Patient steht im Zentrum und die Klinik richtet die Abläufe an dessen Bedürfnissen aus. Die Leistungen sollen zum richtigen Zeitpunkt in der richtigen Menge und gewünschten Qualität erfolgen. Doppelspurigkeiten, Fehler oder verschwendete Materialien werden zum Anlass genommen, die Prozesse kritisch zu hinterfragen. Daraus kann sich die Klinik zu einer lernenden Organisation entwickeln und die Abläufe stetig verbessern. Das Resultat ist ein unvergleichliches Patientenerlebnis auf höchstem Niveau.

Im Q1 2021 hat der Kick-Off für die Weiterentwicklung des Prozessmanagement- & Dokumentenlenkungssystems IMS stattgefunden. Dies soll im Rahmen eines Gesamtkonzepts für alle Kliniken der Swiss Medical Network Gruppe in der Deutschschweiz bis Ende 2021 umgesetzt werden. Ziel ist es, in und mit den Prozessen Synergien zu nutzen und/oder zu schaffen einerseits, andererseits die Qualität der Prozesse und Arbeitsabläufe durch prozessorientierte Arbeitsweise zu erhöhen und sicherzustellen. Dies ermöglicht unter anderem auch die Angleichung auszuwertender Daten/Kennzahlen sowie den systematischen Ansatz in der Auswertung und schlussendlich die Vergleichbarkeit innerhalb der Region Deutschschweiz.

18.1.2 ISO 9001:2015 Re-Zertifizierung

Des weiteren wurde ein Qualitätsentwicklungs-Konzept entwickelt, welches im Laufe 2021 für die Kliniken in der Deutschschweiz implementiert wird. Durch die Definition von einheitlichen Qualitätsstandards und die Schaffung bzw. Nutzung von Synergien einen pro-aktiven Wissenstransfer ermöglichen und durch gegenseitiges voneinander Lernen den kontinuierlichen Verbesserungsprozess stützen.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2020

18.2.1 ISO-Aufrechterhaltungsaudit 2020

Die Privatklinik Lindberg ist seit dem Jahr 2018 ISO 9001:2015 zertifiziert. Im Jahr 2020 konnte durch grossen Einsatz aller Mitarbeitenden das Aufrechterhaltungsaudit erfolgreich und mit keinen Abweichungen bestanden werden.

18.2.2 Parametrisierung IMS

Die Prozesslandkarte wurde definiert und im IMS hinterlegt.

Die Prozesse sind weitestgehend gezeichnet sowie die zugehörigen Prozessdokumente ins System geladen.

Die IMS Schulungen für die bestehenden Mitarbeitenden sind soweit abgeschlossen.

18.2.3 Meldeportal Swiss Medical Network

Für die gesamte SMN Gruppe wurde per 1. März 2021 schweizweit ein neues Meldeportal aufgeschaltet. Es ermöglicht Mitarbeitenden und Ärzten von innerhalb wie auch ausserhalb der Kliniken Meldungen zu erfassen:

- CIRS-Fälle
- Vigilanzen (Hämo/Pharmako/Materio)
- Sturz & Dekubitus Fälle

Im System sind einheitliche Abläufe zur Bearbeitung und Überwachung der Fälle hinterlegt, die einen systematischen Ansatz unterstützen sowie für die Auswertung gruppenweit einen Benchmark zulassen.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 ISO Re-Zertifizierung

Die Privatklinik Lindberg wurde im Dezember 2018 nach ISO 9001:2015 zertifiziert. Das nächste Re-Zertifizierungsaudit findet im Herbst 2021 statt.

19 Schlusswort und Ausblick

Die Privatklinik Lindberg blickt auf ein ereignisreiches Jahr 2020 zurück. Die positiven Patientenrückmeldungen und Neu-Akkreditierungen von Ärzten zeigen, dass die Privatklinik Lindberg auf dem richtigen Weg ist.

Die Privatklinik Lindberg ordnet dem Qualitätsmanagement eine tragende Rolle zu. Die Klinikleitung ist bestrebt, die Qualitätsentwicklung kontinuierlich voranzutreiben. Entsprechende Projekte, wie zum Beispiel die Einführung eines elektronischen Patientendokumentationssystems, sind für 2021 geplant.

Insgesamt wollen wir unseren Patientinnen und Patienten inskünftig mit allen zur Verfügung stehenden Qualitätsinstrumenten eine noch höhere Sicherheit und Zufriedenheit garantieren können.

Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

Die Angaben zur Struktur und zu den Leistungen des Spitals vermitteln einen **Überblick** über das betriebliche Angebot.

Für zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot kontaktieren Sie das Spital oder die Klinik oder konsultieren Sie den aktuellen Jahresbericht.

Akutsomatik

Angeborene Spitalplanungs-Leistungsgruppen
Basispaket
Basispaket Chirurgie und Innere Medizin
Hals-Nasen-Ohren
Hals-Nasen-Ohren (HNO-Chirurgie)
Hals- und Gesichtschirurgie
Nerven medizinisch (Neurologie)
Neurologie
Urologie
Urologie ohne Schwerpunktstitel 'Operative Urologie'
Urologie mit Schwerpunktstitel 'Operative Urologie'
Bewegungsapparat chirurgisch
Chirurgie Bewegungsapparat
Orthopädie
Handchirurgie
Arthroskopie der Schulter und des Ellbogens
Arthroskopie des Knies
Rekonstruktion obere Extremität
Rekonstruktion untere Extremität
Wirbelsäulenchirurgie
Rheumatologie
Rheumatologie
Interdisziplinäre Rheumatologie
Gynäkologie
Gynäkologie
Schwere Verletzungen
Unfallchirurgie (Polytrauma)

Herausgeber



Die Vorlage für diesen Qualitätsbericht wird von H+ herausgeben:
H+ Die Spitäler der Schweiz
Lorrainestrasse 4A, 3013 Bern

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/qualitaet/qualitaetsbericht/



Die im Bericht verwendeten Symbole für die Spitalkategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation stehen nur dort, wo Module einzelne Kategorien betreffen.

Beteiligte Gremien und Partner

Die Vorlage wird laufend in Zusammenarbeit mit der H+ Fachkommission Qualität (FKQ), einzelnen Kantonen und auf Anträge von Leistungserbringern hin weiterentwickelt.

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/ueber-uns/fachkommissionen/



Die Schweizerische Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und -direktoren (GDK) empfiehlt den Kantonen, die Spitäler zur Berichterstattung über die Behandlungsqualität zu verpflichten und ihnen die Verwendung der H+-Berichtsvorlage und die Publikation des Berichts auf der H+-Plattform www.spitalinfo.ch nahe zu legen.

Weitere Gremien



Der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) koordiniert und realisiert Qualitätsmessungen in der Akutsomatik, der Rehabilitation und der Psychiatrie.

Siehe auch: www.anq.ch



Die **Stiftung Patientensicherheit Schweiz** ist eine nationale Plattform zur Entwicklung und Förderung der Patientensicherheit. Sie arbeitet in Netzwerken und Kooperationen. Dabei geht es um das Lernen aus Fehlern und das Fördern der Sicherheitskultur in Gesundheitsinstitutionen. Dafür arbeitet die Stiftung partnerschaftlich und konstruktiv mit Akteuren im Gesundheitswesen zusammen.

Siehe auch: www.patientensicherheit.ch



Die Vorlage für den Qualitätsbericht stützt sich auf die Empfehlungen "Erhebung, Analyse und Veröffentlichung von Daten über die medizinische Behandlungsqualität" der Schweizerischen Akademie der Medizinischen Wissenschaft (SAMW):

www.samw.ch.