



Qualitätsbericht 2021

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

14.04.2022
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 2021.

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 2021

Frau
Monique Booijs
Pflegedirektorin
052 266 11 06
mbooijs@lindberg.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitatsgeschehen

Mit grossem Einsatz und gezielten Massnahmen tragen die Schweizer Spitäler und Kliniken zur Qualitätsentwicklung bei. H+ ermöglicht ihnen mit der H+ Qualitatsberichtsvorlage eine einheitliche und transparente Berichterstattung über ihre Qualitätsaktivitäten, die zudem direkt in die jeweiligen Spitalprofile auf spitalinfo.ch übertragen werden können.

2021 war aufgrund der andauernden Covid-19-Pandemie wiederum ein forderndes Jahr für die Schweizer Spitäler und Kliniken und ihr Personal. Zur Entlastung der Institutionen wurde die Messung der postoperativen Wundinfektionen von Swissnoso zeitweise erneut unterbrochen. Zum zweiten Mal in Folge wurde zudem entschieden, die Prävalenzmessung Sturz und Dekubitus nicht durchzuführen; auch fanden keine IQM Peer Reviews statt.

Im Qualitatsumfeld der Spitäler und Kliniken tat sich trotzdem viel: Etwa die KVG-Revision «Stärkung von Qualität und Wirtschaftlichkeit», welche am 1. April 2021 in Kraft trat. Hierzu erstellten die Vertragspartner H+, die Verbände der Krankenversicherer santsuisse und curafutura sowie die Medizinal-Tarifkommission MTK ein Konzept zur Umsetzung der neuen Vorgaben. Daraus resultierte ein Qualitätsvertrag, welcher dem Konzept die nötige Verbindlichkeit verleiht. Die Ergebnisse der neuen Vorgaben sollen zukünftig auf der Plattform spitalinfo.ch publiziert und in den H+ Qualitätsbericht integriert werden. Ein entsprechendes Publikationskonzept liegt vor.

Weiter wurde 2021 der Vorstoss von Ruth Humbel angenommen, welcher einen gesetzlichen Vertraulichkeitsschutz für Leistungserbringer und deren Mitarbeitenden bei Lernsystemen vorsieht. Der Vorstoss legt die gesetzliche Grundlage für eine offene Fehler- und Sicherheitskultur in den Spitälern.

Ein wichtiger Meilenstein wurde auch im nationalen Projekt «Interprofessionelle Reviews in der Psychiatrie» der Allianz Peer Review CH erreicht. Die in den letzten drei Jahren erarbeiteten Umsetzungsvorschläge konnten in einigen Kliniken erfolgreich erprobt werden. Die Bereitschaft der Fachpersonen und entsprechende Schutzmassnahmen in den Institutionen ermöglichten es, vier Pilot-Reviews in der Psychiatrie durchzuführen.

Im Qualitätsbericht ersichtlich sind neben spitaleigenen Messungen auch die verpflichtenden, national einheitlichen Qualitätsmessungen des ANQ inklusive spital-/klinikspezifische Ergebnisse. Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen dann möglich, wenn deren Ergebnisse pro Klinik und Spital bzw. Standort entsprechend adjustiert werden. Die detaillierten Erlauerungen 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 transparent und umfassend auf, damit ihnen die verdiente Aufmerksamkeit und Wertschätzung zukommt.

Freundliche Grsse



Anne-Geneviève Bütikofer
Direktorin H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitätsgeschehen	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 2021	9
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2021	10
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	11
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	12
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	12
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	13
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	14
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	16
4.5 Registerübersicht	17
4.6 Zertifizierungsübersicht	18
QUALITÄTSMESSUNGEN	19
Befragungen	20
5 Patientenzufriedenheit	20
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik	20
5.2 Eigene Befragung	22
5.2.1 Intern: Ihre Meinung ist uns wichtig!	22
5.3 Beschwerdemanagement	23
6 Angehörigenzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
7 Mitarbeiterzufriedenheit	24
7.1 Eigene Befragung	24
7.1.1 Mitarbeitzufriedenheitsbefragung mit Mecon	24
8 Zuweiserzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
Behandlungsqualität	25
9 Wiedereintritte	25
9.1 Nationale Auswertung der potenziell vermeidbaren Rehospitalisationen	25
10 Operationen	26
10.1 Hüft- und Knieprothetik	26
11 Infektionen	27
11.1 Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte	27
12 Stürze	30
12.1 Nationale Prävalenzmessung Sturz	30
12.2 Eigene Messung	31
12.2.1 Interne Sturzprotokolle	31
13 Dekubitus	32
13.1 Nationale Prävalenzmessung Dekubitus	32
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 Qualitätsmessung	33
17.1	Weitere eigene Messung	33
17.1.1	Vigilanzen (Hämo-/ Pharmako-/ Materio-Vigilanz)	33
18	Projekte im Detail	34
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	34
18.1.1	Weiterentwicklung IMS.....	34
18.1.2	ISO 9001:2015 Aufrechterhaltungsaudit	34
18.1.3	Einführung KIS	34
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2021	35
18.2.1	ISO-Rezertifizierung	35
18.2.2	Einführung IMS in der Privatklinik Lindberg	35
18.2.3	Meldeportal Swiss Medical Network	35
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	35
18.3.1	ISO 9001:2015 Aufrechterhaltungsaudit	35
19	Schlusswort und Ausblick	36
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot		37
Akutsomatik		37
Herausgeber		38

1 Einleitung

Bei uns sind Sie in guten Händen. Hochklassige medizinische Betreuung und Versorgung, kompetente Pflege in einer familiären, privaten Atmosphäre, exzellente Hotellerie, Gewissenhaftigkeit und absolute Diskretion sind für uns selbstverständlich.

Als einzige Privatklinik in Winterthur zeichnen wir uns insbesondere durch die Qualität unserer Dienstleistungen, die ausgezeichnete medizinische Infrastruktur und eine hochstehende Hotellerie in einer angenehmen Umgebung aus. Unsere Ärztinnen und Ärzte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sorgen mit ihrer Fachkompetenz für zuverlässige Behandlungen auf höchstem Niveau. Dabei steht das Wohlbefinden der Patientinnen und Patienten immer im Vordergrund. Gewissenhaftigkeit und absolute Diskretion sind für uns selbstverständlich.

Mit rund 110 akkreditierten Ärztinnen und Ärzten aus verschiedenen Fachrichtungen bietet die Privatklinik Lindberg ein breites Leistungsspektrum an. Pro Jahr behandeln wir gegen 1410 stationäre Patienten. 150 gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kümmern sich engagiert und einfühlsam um die Patienten.

Die Privatklinik Lindberg liegt an privilegierter und ruhiger Lage am Lindberg und bietet eine schöne Aussicht auf Winterthur und die Voralpen. Auf unsere Erfahrung und Kompetenz können Sie sich verlassen. Ihren Aufenthalt gestalten wir professionell und vertrauenswürdig nach Ihren Wünschen. Denn Ihre Gesundheit ist ein kostbares Gut, das uns am Herzen liegt.

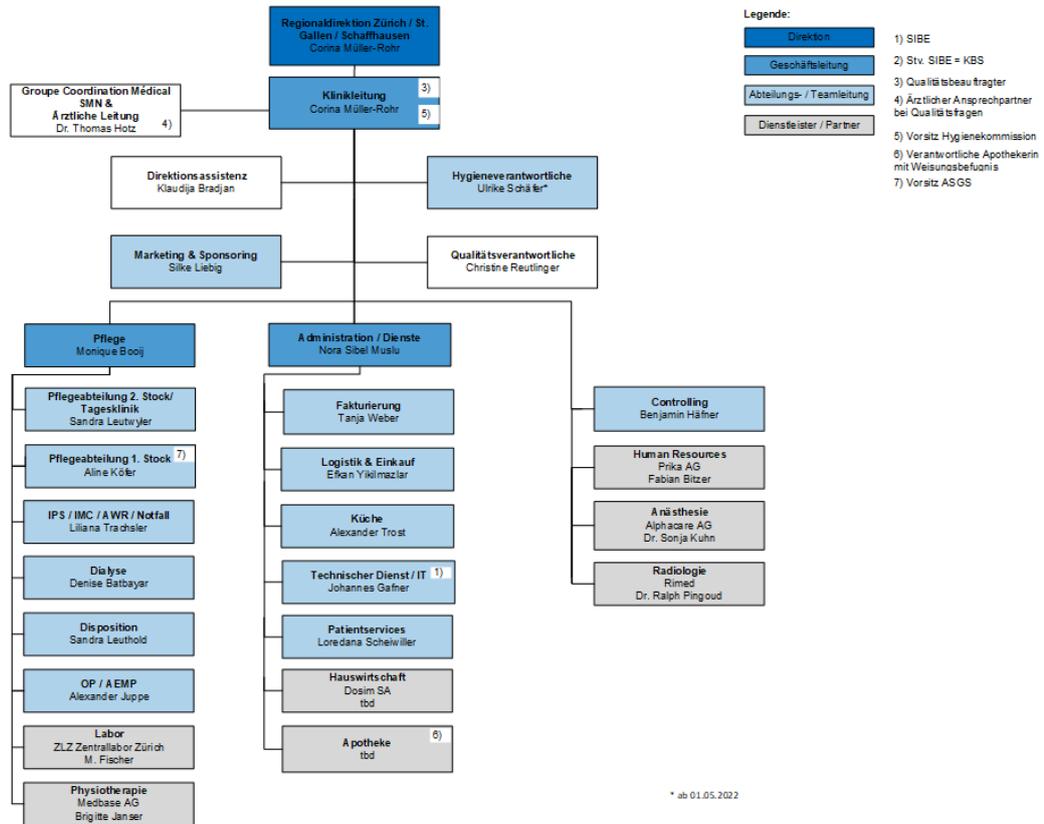
Corina Müller-Rohr
Direktorin Privatklinik Lindberg

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm

Per 1. Februar 2022



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

Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt 30 Stellenprozent zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Monique Booi
 Pflegedirektorin
 052 266 11 06
mbooi@lindberg.ch

Frau Caroline Steiner
 Qualitätsverantwortliche Privatklinik Lindberg
 052 266 12 99
csteiner@lindberg.ch

3 Qualitätsstrategie

Die Privatklinik Lindberg erfüllt höchste Qualitätsstandards und ist gleichzeitig bestrebt, sich ständig weiter zu verbessern. Unabhängige Dritte prüfen die Einhaltung der Standards und geben Anregungen für Verbesserungen. Unter anderem lassen wir uns von Swiss Leading Hospitals und der ISO-Zertifizierungsstelle regelmässig auf Herz und Nieren prüfen und erhalten im Gegenzug ein Zertifikat für Exzellenz, das die Erfüllung von überdurchschnittlich hohen Qualitätsstandards bestätigt.

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:

- Das Wohlbefinden und die individuellen Bedürfnisse der Patientinnen und Patienten stehen im Zentrum
- 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 Privatklinik Lindberg ist nach den SLH Kriterien "Best in Class"

Qualitätsschwerpunkte der Privatklinik Lindberg

ISO-Zertifizierung 9001:2015

Im Dezember 2018 hat die Privatklinik Lindberg die ISO-Erstzertifizierung 9001:2015 der Zertifizierungsstelle Swiss Safety Center AG erfolgreich abgeschlossen. Die Re-Zertifizierung haben wir in September 2021 ohne Abweichungen bestanden. Die Zertifizierung bildet die Basis für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess unseres unternehmensinternen Qualitätsmanagementsystems. Die Transparenz betrieblicher Abläufe kann dadurch erhöht werden. Ebenso legt sie die Anforderungen im Hinblick auf die Kundenbedürfnisse sowie die Produkt- und Dienstleistungsqualität fest. Durch die Zertifizierung entsprechen unsere Abläufe und Prozesse nun den nationalen sowie internationalen Standards.

The Swiss Leading Hospitals (SLH)

Die Privatklinik Lindberg trägt das Siegel von The Swiss Leading Hospitals (SLH). Dafür muss die Privatklinik Lindberg das Excellence Profil von SLH erfüllen. Dieses umfasst Qualitätskriterien, die über die Basiskriterien von EFQM und ISO 9001 hinausgehen. Als SLH-Mitglied stehen in der Privatklinik Lindberg das Wohlbefinden und die individuellen Bedürfnisse der Patientinnen und Patienten im Zentrum. Hier verbinden sich medizinische Spitzenleistungen mit persönlicher Betreuung in einer hochwertigen Umgebung. Das Resultat ist eine für unsere Patientinnen und Patienten greifbare Qualität, die das Attribut BEST IN CLASS tragen darf.

ANQ

Die Privatklinik Lindberg lässt durch ANQ die Indikatoren zu Sturz und Dekubitus, die Nationale Patientenzufriedenheit sowie die Rehospitalisationsraten erheben.

Schweizerisches Implantat-Register (SIRIS)

Basierend auf dem nationalen Qualitätsvertrag zwischen ANQ und den Mitgliederkliniken wurde SIRIS, das schweizerische Implantatregister für Hüft- und Knieprothesen, 2012 eingeführt. Die Privatklinik Lindberg meldet alle eingesetzten Knie- und Hüftimplantate. Ziel ist die bestmögliche Versorgung der Patienten hinsichtlich Qualität und Sicherheit. Die Privatklinik Lindberg verwendet die Ergebnisse für den Qualitätsvergleich mit anderen Spitälern und zur Sicherstellung der Qualität einzelner Produkte.

Nationales Zentrum für Infektionsprävention (Swissnoso)

Swissnoso widmet sich der Reduktion von multiresistenten Keimen und Infektionen, die im Zuge eines Aufenthalts oder einer Behandlung in einem Krankenhaus auftreten. Die Privatklinik Lindberg beobachtet die Anzahl Infektionsfälle laufend und meldet die Ergebnisse an Swissnoso.

Critical Incident Reporting System (CIRS)

Das Critical Incident Reporting System (CIRS) der Privatklinik Lindberg (deutsch Berichtssystem über kritische Vorkommnisse) erlaubt die anonymisierte Meldung von kritischen Ereignissen und beinahe eingetretenen Schäden. Alle Mitarbeitenden der Privatklinik Lindberg sind angehalten, drohende oder bereits eingetretene kritische Ereignisse unverzüglich zu melden. Ziel des CIRS-Systems ist es, solche zu verhindern oder zu beheben, bevor sie nicht mehr korrigierbar sind und langfristige Schäden verursachen. Fehler, die zu CIRS Meldungen führen, können bei verschiedenen Vorgängen auftreten:

- Medikamentenabgabe
- Kommunikation
- Dokumentation
- Einhaltung von Vorschriften (z.B. Hygiene)
- Befolgen von Standardprozeduren (z.B. Team Time Out im OP)
- Einsatz von technischen Geräten

CIRS Meldungen nimmt die Privatklinik Lindberg immer zum Anlass für nachhaltige Prozessverbesserungen.

Patientensicherheit

Die Patientensicherheit ist unser oberstes Gebot. Die Privatklinik Lindberg verwendet im OP deshalb die Safety Checkliste der WHO, die von der medizinischen Kommission von Swiss Medical Network leicht modifiziert wurde. Alle Eingriffe werden strikt nach dem Standardverfahren der Checkliste von den Ärzten und Mitarbeitern durchgeführt. Alle beteiligten Personen müssen mittels Visum diese Safety Checkliste bestätigen. Sie wird im Patientendossier abgelegt und archiviert.

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2021

ISO 9001:2015 Aufrechterhaltungsaudit

Nach der Erstzertifizierung im Jahr 2018 wurden in verschiedenen Bereichen Massnahmen definiert, um das im Audit erkannte Verbesserungspotential anzugehen. Das Re-Zertifizierungsaudit im September 2021 wurde 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, ist zusammen mit den anderen Privatkliniken Bethanien und Belair eingeführt worden, welche ebenfalls Teil der Region Zürich/ St.Gallen/ Schaffhausen von Swiss Medical Network sind. Im 2022 wird die Erweiterung auf alle Kliniken in der Deutschschweiz, Tessin und Westschweiz angegangen.

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. Seit dem 01. Januar 2022 wird die Patientenzufriedenheit über das Online Survio-Tool erfasst.

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2021

ISO 9001:2015 Zertifizierung

Wie bereits im vorherigen Kapitel erwähnt, wurde mit der Re-Zertifizierung des ISO 9001:2015 Zertifikates eines der wichtigsten Ziele im Jahr 2021 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 berücksichtigt.

Die **COVID-19 Pandemie** erforderte auch im 2021 die Sicherstellung zusätzlicher Qualitätsaspekte. Nebst der Behandlungsqualität galt es, auch folgende Themen zusätzlich und jederzeit zu gewährleisten:

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

Das **IMS**, integrative Management System, wurde implementiert und wird aktiv im Alltag eingesetzt. Auch Regionübergreifend wird von den Prozess-, Dokumenten- oder Konzeptvorlagen profitiert.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Integratives Managementsystem

Das bereits beschriebene integrative Managementsystem IMS wurde im Jahr 2021 implementiert und soll in den folgenden Jahren kontinuierlich ausgebaut und weiterentwickelt werden, 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.

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. Für 2022 steht die Implementierung eines Klinikinformations-Systems (KIS) an.

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 zur 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
- 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>
▪ Nationale Auswertung der potenziell vermeidbaren Rehospitalisationen SQLape
▪ Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfektionen Swisnoso
▪ Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik
▪ Nationale Prävalenzmessung Sturz
▪ Nationale Prävalenzmessung Dekubitus
▪ Implantatregister Hüfte und Knie (SIRIS)

Bemerkungen

Die Nationale Prävalenzmessung Sturz und Dekubitus wurde aufgrund der Covid-19-Pandemie auch in 2021 nicht durchgeführt. Die Erfassung von Stürzen und Dekubitus haben aber über das Interne Meldesystem stattgefunden.

4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

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

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:
<i>Patientenzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intern: Ihre Meinung ist uns wichtig!
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung mit Mecon
Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:
<i>Stürze</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interne Sturzprotokolle
<i>Weitere Qualitätsmessung</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vigilanzen (Hämo-/ Pharmako-/ Materio-Vigilanz)

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

Meldeportal Swiss Medical Network Gruppe

Ziel	einheitliches Meldeportal zwecks Benchmark innerhalb der Gruppe
Bereich, in dem das Projekt läuft	CIRS / Vigilanzen / digitale Sturz- & Dekubitus Protokolle
Projekt: Laufzeit (von...bis)	Seit 01.03.2021
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Entscheidung 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

Zertifizierung ISO 9001:2015

Ziel	Re-Zertifizierung ohne Abweichungen bestehen.
Bereich, in dem das Projekt läuft	alle Bereiche
Projekt: Laufzeit (von...bis)	Herbst 2021
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Qualitätsstandard nach Zertifizierung ISO 9001:2015
Methodik	Externes Audit anhand der ISO-Norm 9001:2015 durch die gewählte Zertifizierungsstelle
Involvierte Berufsgruppen	In das Projekt sind alle Mitarbeitenden der Klinik involviert.
Evaluation Aktivität / Projekt	Durch eine erfolgreiche Re-Zertifizierung wird aufgezeigt, dass sich die Privatklinik Lindberg stark mit dem Thema Qualität auseinandersetzt.
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 seit 2021
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

Im September 2021 hat die Re-Zertifizierung ISO 9001:2015 stattgefunden. Die Empfehlungen aus dem Bericht fliessen in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ein. Die bestmögliche Umsetzung wird durch das Qualitätsgremium geprüft.

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.

CIRS-Meldungen und Behandlungszwischenfälle werden durch eine systemische Fehleranalyse bearbeitet.

Bemerkungen

Die Swiss Medical Network - Gruppe hat im März 2021 ein neues CIRS-Tool eingeführt. Insgesamt sind seitdem 28 CIRS-Fälle bearbeitet und abgeschlossen worden. Dabei handelte es sich bei allen Fällen um Vorkommnisse leichten oder mittleren Schweregrads. Alle CIRS-Fälle werden vom CIRS-Zirkel in einem festen Tournus besprochen, so dass allfällige Massnahmen getroffen werden können. CIRS ist ein Fixtraktandum in der Geschäftsleitungssitzung.

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, Bariatric, Wundbehandlung	Adjumed Services AG www.aqc.ch	Seit 2015
SIRIS Schweizerisches Implantatregister	Orthopädische Chirurgie	Stiftung für Qualitätssicherung in der Implantationsmedizin www.siris-implant.ch/	Seit 2015
srrqap Schweizer Dialyseregister	Nephrologie	Stadtpital Zürich Waid, Institut für Nephrologie -- srrqap www.swissnephrology.ch	Seit 2018
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	Seit 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	2021	Zertifizierung ohne Abweichungen bestanden
ISO 9001:2015	ganze Klinik	2018	2021	Zertifizierung 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 Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität eines Spitals ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Den Kurzfragebogen für die nationale Patientenbefragung hat der ANQ in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe erarbeitet und weiterentwickelt. Er besteht aus einer asymmetrischen 5er Antwortskala.

Der Kurzfragebogen besteht aus sechs Kernfragen und kann gut an differenzierte Patientenbefragungen angebunden werden. Neben den sechs Fragen zum Spitalaufenthalt werden Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse und subjektive Gesundheitseinschätzung erhoben.

Messergebnisse

Fragen	Vorjahreswerte		Zufriedenheitswert, adjustierter Mittelwert 2021 (CI* = 95%)
	2018	2019	
Privatklinik Lindberg, Swiss Medical Network			
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	4.60	4.60	4.50 (0.00 - 0.00)
Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	4.80	4.90	4.90 (0.00 - 0.00)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.90	4.80	4.80 (0.00 - 0.00)
Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	4.70	4.80	4.80 (0.00 - 0.00)
Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	4.40	4.40	4.40 (0.00 - 0.00)
Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthalts?	100.00 %	100.00 %	100.00 %
Anzahl angeschriebene Patienten 2021			-1
Anzahl eingetreffener Fragebogen	59	Rücklauf in Prozent	-5900 %

Wertung der Ergebnisse: 1= negativste Antwort; 5 = positivste Antwort. Frage 6: Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen die mit «genau richtig» geantwortet haben.

* 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.

Infolge des neuen 2-Jahres-Rhythmus hat im Jahr 2020 für die Akutsomatik regulär keine Patientenbefragung (ANQ) stattgefunden.

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/.

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

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

Das Resultat der Nationalen Patientenbefragung 2021 deckt sich mit den Ergebnissen der internen Patientenbefragung, welche die Privatklinik Lindberg in den Bereichen Pflege stationär und ambulant sowie Notfallstation durchführt. Die Rückmeldungen werden wöchentlich in der Geschäftsleitung besprochen um zeitnah korrektive Massnahmen einzuleiten.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse. Dies aufgrund der komplexen Darstellungsform. Die Ergebnisse können jedoch auf Anfrage bei der Kontaktperson für den Qualitätsbericht 2021 eingesehen werden.

Im Januar 2022 wird gestartet mit einer Online Survio-Patientenbefragung stationär, ambulant und Notfallstation.

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	ESOPE, Unisanté, Lausanne
--------------------------------	---------------------------

Angaben zum untersuchten Kollektiv

Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten (≥ 16 Jahre) versendet, die im Juni 2021 das Spital verlassen haben.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Im Spital verstorbene Patienten. ▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. ▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.

5.2 Eigene Befragung

5.2.1 Intern: Ihre Meinung ist uns wichtig!

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

Patientenbefragung stationär

Befragung aller ambulanten Patientinnen und Patienten zu folgenden Themen:

- Wie beurteilen Sie die von uns vor der Operation nach Hause gesandten Informationen?
- Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?
- Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?
- Wie beurteilen Sie den Empfang durch das Personal der Klinik?
- Wurden Sie bei Eintritt zufriedenstellend über ihr Zimmer und die Klinik informiert?
- Mussten Sie während Ihres Spitalaufenthaltes häufig warten?
- Wie beurteilen Sie die allgemeine Stimmung/Atmosphäre in der Klinik?
- Wie beurteilen Sie die Qualität der Pflege?
- Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch die Pflegefachperson berücksichtigt?
- Wurden Sie vom Pflegepersonal regelmässig und zufriedenstellend über den Ablauf der Behandlungen informiert?
- Wurden Sie von Ihrem behandelnden Arzt während dem Aufenthalt umfassend über den Fortschritt Ihrer Behandlung informiert?
- Hat die Frequenz der Besuche des behandelnden Arztes oder der behandelnden Ärztin Ihren Erwartungen entsprochen?
- Wie beurteilen Sie die Behandlung des OP-Personals?
- Wie zufrieden waren Sie mit der Behandlung durch die Physiotherapie?
- Hat das Pflegepersonal rasch auf Ihr Rufsignal reagiert?
- Wurden Sie durch die Anästhesie vollumfänglich über Ihre Narkose informiert?
- Wurden Sie durch die Anästhesie vor, während und nach Ihrer Operation gut betreut?
- Wie beurteilen Sie die Qualität der Mahlzeiten?
- Wie bewerten Sie die Qualität des Hotellerie-Services?
- Wie beurteilen Sie die Reinigung des Zimmers?
- Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?
- Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?
- Wurden Sie vor dem Austritt über die Fortsetzung Ihrer Behandlung informiert?
- Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?
- Was ist Ihnen besonders positiv aufgefallen?
- Wo haben Sie allenfalls Verbesserungspotential gesehen?

Die Fragen konnten auf einer Skala von 1 (ungenügend) bis 5 (sehr gut), mit Ja/Nein oder mit Freitext beurteilt werden.

Patientenbefragung ambulant

Befragung aller ambulanten Patientinnen und Patienten zu folgenden Themen:

- Waren die Informationen, die Sie vor Ihrem Eintritt erhalten haben, ausreichend?
- Wie bewerten Sie den Inhalt der Informationsunterlagen?
- Wie wurden Sie an der Reception empfangen?
- Fühlten Sie sich von den Mitarbeitenden der Tagesklinik gut betreut?
- Haben Sie fortlaufend Informationen von der Pflege erhalten?
- Hat das Pflegepersonal rasch auf Ihr Rufsignal reagiert?
- Hat das Pflegepersonal mit Ihnen den Austritt besprochen?
- Entsprach die medizinische Behandlung Ihren Bedürfnissen und Vorstellungen?
- Wurden Sie über den Ablauf Ihres Eingriffs umfassend informiert?
- Wurden Sie vor dem Austritt über die Fortsetzung Ihrer Behandlung informiert?

- Haben Sie alle notwendigen Dokumente (Rezepte etc.) erhalten?
- Wie beurteilen Sie die allgemeine Atmosphäre in der Klinik?
- Wie beurteilen Sie die Infrastruktur der Tagesklinik?
- Würden Sie sich wieder für die Privatklinik Belair entscheiden?
- Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?
- Wie könnten wir Ihren nächsten Aufenthalt noch angenehmer gestalten?

Die Fragen konnten auf einer Skala von 1 (ungenügend), 2 (genügend), 3 (gut) bis 4 (sehr gut), mit Ja/ Nein oder mit Freitext beurteilt werden.

Die Rückmeldungen werden wöchentlich in der Geschäftsleitung besprochen um zeitnah korrektive Massnahmen einzuleiten.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2021 durchgeführt.
Die Befragungen haben auf den Pflegestationen im stationären und ambulanten Bereich stattgefunden, sowie auf der Notfallstation

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Dies aufgrund der komplexen Darstellungsform. Die Ergebnisse können jedoch auf Anfrage bei der Kontaktperson für den Qualitätsbericht 2021 eingesehen werden.

5.3 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

7 Mitarbeiterzufriedenheit

Die Messung der Mitarbeiterzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Mitarbeiter das Spital als Arbeitgeber und ihre Arbeitssituation empfunden haben.

7.1 Eigene Befragung

7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung mit Mecon

Ziel der Befragung war, den Puls der Mitarbeitenden zu fühlen und ihre Inputs abzuholen, wo die Privatlinik Lindberg ihre Attraktivität als Arbeitgeber steigern kann. Die Messergebnisse sind den Mitarbeitern der Privatlinik Lindberg vorgestellt worden und Massnahmen sind durch die Geschäftsleitung definiert worden.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Monat Mai durchgeführt.

Es wurden alle 133 Mitarbeitenden befragt. 83 Mitarbeitende haben den Fragebogen retourniert. Das entspricht einer Rücklaufquote von 62.4%

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die Ergebnisse wurden intern über mehrere Kanäle an die Mitarbeitenden kommuniziert. Am so genannten "heissen Stuhl" konnten die Mitarbeitenden ihre tiefer gehenden Fragen stellen und bei der Definition von Verbesserungsmassnahmen Einfluss nehmen. Ausserdem hat sich die Geschäftsleitung mit den Ergebnissen auseinandergesetzt und weitere Massnahmen festgelegt.

Behandlungsqualität

9 Wiedereintritte

9.1 Nationale Auswertung der potenziell vermeidbaren Rehospitalisationen

Innerhalb der nationalen Messung des ANQ wird ein Wiedereintritt als potenziell 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)	2016	2017	2018	2019
Privatklinik Lindberg, Swiss Medical Network				
Verhältnis der Raten*	0.85	0.81	0.9	0.9
Anzahl auswertbare Austritte 2019:				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 potenziell vermeidbare Fälle als erwartet gibt. Ein Verhältnis über 1 bedeutet, dass es mehr beobachtete potenziell 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.

10 Operationen

10.1 Hüft- und Knieprothetik

Spitäler und Kliniken erfassen im Rahmen der nationalen Messungen des ANQ implantierte Hüft- und Knieprothesen im Schweizerischen Implantatregister SIRIS Hüfte und Knie. Das Register ermöglicht eine grosse Anzahl von Implantationen über einen langen Zeitraum zu beobachten sowie regelmässige Auswertungen und Vergleiche auf Ebene der Spitäler und Kliniken, als auch der Implantate zu machen. Ein besonderes Augenmerk gilt den 2-Jahres-Revisionsraten, d.h. der Revision innerhalb von zwei Jahren nach dem Primäreingriff. Das Register wird von der SIRIS Stiftung geführt.

Weiterführende Informationen: www.anq.ch und www.siris-implant.ch

Unser Betrieb beteiligte sich an den Messungen folgender Eingriffe:

- Primäre Hüfttotalprothesen
- Primäre Knieprothesen

Messergebnisse

Ergebnisse der Berichtsperiode: Juli 2014 bis Juni 2018

	Anzahl eingeschlossen Primär-Implantate (Total) 2014 - 2018	Rohe 2-Jahres-Revisionsrate % (n/N) 2014 - 2018	Adjustierte Revisionsrate % 2014 - 2018
Privatklinik Lindberg, Swiss Medical Network			
Primäre Hüfttotalprothesen	84	2.40%	2.70%
Primäre Knieprothesen	119	2.60%	2.60%

Die 2-Jahres-Revisionsrate bezieht sich auf kumulierte Daten über einen Zeitraum von vier Jahren, was bedeutet: Die Berichtsperiode der Publikation von 2021 beinhaltet die Anzahl der beobachteten Eingriffe vom Juli 2014 bis Juni 2018. Damit alle Implantate zwei Jahre beobachtet werden, geht die Nachverfolgung bis Juni 2020.

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	Swiss RDL
Methode / Instrument	Implantatregister SIRIS Hüft und Knie

Angaben zum untersuchten Kollektiv

Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle Patienten mit primären Hüft- und bzw. Knieimplantationen, die eine Patienten-Registrierungseinwilligung unterzeichnet haben.
	Ausschlusskriterien	Patienten, die ihre schriftliche Einwilligung zur Registrierung ihrer Daten nicht gegeben haben.

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:
▪ Wirbelsäulenchirurgie (ohne Implantat)
▪ Wirbelsäulenchirurgie (mit Implantat)

Messergebnisse

Ergebnisse der Messperiode (ohne Implantate) 1. Oktober 2020 – 30. September 2021

Unterbruch der Messperiode infolge Covid-19, vom 1. November 2020 bis 1. April 2021

Aufgrund der hohen Belastung der Infektiologie/Spitalhygiene, infolge der Covid-19-Pandemie, war die Datenerfassung ab dem 1. November 2020 erneut unterbrochen worden. Spitäler und Kliniken konnten die Messung auf freiwilliger Basis weiterführen. Validierungsbesuche wurden in Absprache mit den Spitalern/Kliniken fortgesetzt. Aufgrund der sich entspannenden Situation in den Institutionen, wurde die (verpflichtende) Messung zum 1. April 2021 wieder aufgenommen.

Operationen	Anzahl beurteilte Operationen (Total)	Anzahl festgestellter Wundinfektionen (N)	Vorjahreswerte adjustierte Infektionsrate %			adjustierte Infektionsrate % (CI*)
			2020/2021	2020/2021	2017/2018	
Privatklinik Lindberg, Swiss Medical Network						
Wirbelsäulenchirurgie (ohne Implantat)	14	0	0.00%	2.10%	1.30%	0.00% (0.80% - 1.80%)

Ergebnisse der Messperiode (mit Implantaten) 1. Oktober 2019 – 30. September 2020

Unterbruch der Messperiode infolge Covid-19, vom 1. März bis 31. Mai 2020

Operationen	Anzahl beurteilte Operationen (Total)	Anzahl festgestellter Wundinfektionen (N)	Vorjahreswerte adjustierte Infektionsrate %			adjustierte Infektionsrate % (CI*)
			2019/2020	2019/2020	2016/2017	
Privatklinik Lindberg, Swiss Medical Network						
Wirbelsäulenchirurgie (mit Implantat)	7	0	6.40%	13.20%	0.50%	0.00% (0.20% - 3.30%)

* 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 Nationale Prävalenzmessung Sturz

Die nationale Prävalenzmessung bietet einen Einblick in die Häufigkeit, Prävention und Behandlung verschiedener Pflegephänomene. Sie findet an einem im Voraus definierten Stichtag statt. Innerhalb der Messung wurde untersucht, ob die Patienten in den letzten 30 Tagen vor dem Stichtag gestürzt sind. Demzufolge handelt es sich um eine Periodenprävalenzmessung und um keine Vollerhebung.

Weitere Informationen:

www.anq.ch und www.lpz-um.eu

Infolge der Covid-19-Pandemie und deren Auswirkungen, konnten in den Jahren 2020 und 2021 keine nationalen Prävalenzmessungen Sturz und Dekubitus stattfinden.

Messergebnisse

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/.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Messergebnisse in diesem Qualitätsbericht.

Begründung

Wegen Umstellung Erfassungssystem keine vollständige Daten lieferbar.

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Alle Stürze werden in der Klinik erfasst um aus den Situationen zu lernen und weitere, präventive Massnahmen zu ergreifen.

Diese Messung hat die Privatklinik Lindberg auch im Jahr 2021 durchgeführt. Die Nationale Sturzmessung hat Covid-bedingt nicht stattgefunden.

Die Sturzerfassung findet statt in allen Bereichen wo Patienten unterwegs sind.

Ein Sturz ist ein Ereignis, in dessen Folge die Patientin/der Patient unbeabsichtigt und unabhängig von der Ursache auf den Boden oder auf einer tieferen Ebene zu liegen kommt (Kellogg International Work Group on the Prevention of Falls by the Elderly, 1987).

Es fanden insgesamt 21 Sturzereignisse statt, 6 mit leichten Verletzungsfolgen, die restlichen ohne Folgen.

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	Berner Fachhochschule
Methode / Instrument	LPZ 2.0

12.2 Eigene Messung

12.2.1 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 sind die Stürze in einem elektronisch hinterlegten System erfasst.

Diese Messung haben wir im Jahr 2021 durchgeführt.

Die Messung fand in der ganzen Klinik statt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Wegen Umstellung Erfassungssystem keine vollständige Daten lieferbar.

13 Dekubitus

Ein Dekubitus (sog. Wundliegen/Druckgeschwür) ist eine lokal begrenzte Schädigung der Haut und / oder des darunterliegenden Gewebes, in der Regel über knöchernen Vorsprüngen, infolge von Druck oder von Druck in Kombination mit Scherkräften.

13.1 Nationale Prävalenzmessung Dekubitus

Die nationale Prävalenzmessung bietet einen Einblick in die Häufigkeit, Prävention und Behandlung verschiedener Pflegephänomene. Sie findet an einem im Voraus definierten Stichtag statt. Innerhalb der Messung wurde untersucht, ob die Patienten an einer oder mehreren Druckstellen leiden infolge von Dekubitus. Die Messung findet jeweils an einem bestimmten Messtag statt (Punktprävalenz) und ist keine Vollerhebung.

Weiterführende Informationen: www.anq.ch und www.lpz-um.eu

Infolge der Covid-19-Pandemie und deren Auswirkungen, konnten in den Jahren 2020 und 2021 keine nationalen Prävalenzmessungen Sturz und Dekubitus stattfinden.

Messergebnisse

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/.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Messergebnisse in diesem Qualitätsbericht.

Begründung

Wegen Umstellung Erfassungssystem keine vollständige Daten lieferbar.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Berner Fachhochschule
Methode / Instrument	LPZ 2.0

17 Weitere Qualitätsmessung

17.1 Weitere eigene Messung

17.1.1 Vigilanz (Hämo-/ Pharmako-/ Materio-Vigilanz)

Das Ziel der Hämovigilanz ist es, dass die Sicherheit der Transfusionstherapie zu verbessern.

Das Ziel der Pharmakovigilanz ist es das unerwünschte, in der täglichen Praxis beobachtete Wirkungen einer Arzneimitteltherapie rasch erkannt und gemeldet werden. Bisher unerkannte Risiken werden aufgedeckt und angegangen. Aus diesen Fällen gilt es zu lernen, um zukünftig potentielle Schäden zu verhindern.

Materiovigilanz trägt zu einer höheren Sicherheit und somit zu einer Verbesserung der Medizinprodukte bei.

Swissmedic sammelt die Meldungen zu schwerwiegenden Vorkommnissen im Zusammenhang mit Medizinprodukten systematisch und wertet sie aus.

Ziel dieses Meldewesens ist es, die Gesundheit der Patienten und Anwender zu schützen.

Insbesondere sollen Wiederholungen von Zwischenfällen vermieden werden, die auf Problemen mit der Auslegung, Herstellung oder Anwendung von Medizinprodukten beruhen. Die Wirksamkeit getroffener Sicherheitsmaßnahmen wird evaluiert und die Risiken im Einsatz der Medizinprodukte sollen eingeschränkt werden.

Diese Messung haben wir im Jahr 2021 durchgeführt.

Diese Messungen werden durchgeführt im Bereich des Patientenpfads.

Die Messung ist noch nicht abgeschlossen, es liegen noch keine Ergebnisse vor.

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	SMN Meldeportal
---	-----------------

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 ein Kick-Off für die Weiterentwicklung des Prozessmanagement- & Dokumentenlenkungssystems IMS stattgefunden. Dies ist im Rahmen eines Gesamtkonzepts für alle Kliniken der Swiss Medical Network Gruppe in der Deutschschweiz bis Ende 2021 umgesetzt worden. Ziel ist es, in und mit den Prozessen Synergien zu nutzen und/oder zu schaffen einerseits, andererseits die Qualität der Prozesse und Arbeitsabläufe durch eine 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.

In 2022 stehen jetzt die Optimierungsarbeiten an, die das IMS noch zugänglicher und übersichtlicher machen. Alle Prozesse und Teilprozesse werden nochmals überprüft und gegebenenfalls angepasst. Auch in der Dokumentenlenkung wird eine Überprüfung der vorhandenen Dokumente stattfinden.

18.1.2 ISO 9001:2015 Aufrechterhaltungsaudit

Im September wird das nächste Aufrechterhaltungsaudit nach ISO 9001:2015 stattfinden. Hier werden die vorhandenen Prozesse auf ihre Wirksamkeit überprüft.

18.1.3 Einführung KIS

In 2022 wird das KIS System von der Firma Kheops in der Privatklinik Lindberg eingeführt.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2021

18.2.1 ISO-Rezertifizierung

Die Privatklinik Lindberg ist seit dem Jahr 2018 ISO 9001:2015 zertifiziert.

Im Jahr 2021 konnte durch grossen Einsatz aller Mitarbeitenden das Rezertifizierungsaudit erfolgreich und mit keinen Abweichungen bestanden werden.

18.2.2 Einführung IMS in der Privatklinik Lindberg

Die Prozesslandkarte wurde definiert und im IMS hinterlegt. Die Prozesse sind gezeichnet worden, sowie die zugehörigen Prozessdokumente ins System hochgeladen.

Die IMS Schulungen für die bestehenden Mitarbeitenden sind soweit abgeschlossen. Neue Mitarbeiter werden laufend geschult.

IMS ist seit Sommer 2021 ein fester Bestandteil des Arbeitsalltages.

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 9001:2015 Aufrechterhaltungsaudit

Die Privatklinik Lindberg wurde im Dezember 2018 nach ISO 9001:2015 zertifiziert. Das nächste Aufrechterhaltungsaudit findet im September 2022 statt.

19 Schlusswort und Ausblick

Die Privatklinik Lindberg blickt auf ein ereignisreiches Jahr 2021 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 2022 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.

Zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot finden Sie im Spital- und Klinik-Portal spitalinfo.ch und im aktuellen Jahresbericht.

Sie können diesen unter folgendem Link herunterladen: [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.