

# Qualitätsbericht 2021

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:  
Durch:

24.5.22  
Eva Bötschi, COO

Version 1



## 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  
Monika Werdenberg  
Qualitätsbeauftragte  
061 551 40 25  
[monika.werdenberg@vista.ch](mailto:monika.werdenberg@vista.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+ Qualitätsberichts-vorlage eine einheitliche und transparente Berichterstattung über ihre Qualitätsaktivitäten, die zudem direkt in die jeweiligen Spitalprofile auf [spitalinfo.ch](https://spitalinfo.ch) bertragen 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 Qualitatsvertrag, welcher dem Konzept die nötige Verbindlichkeit verleiht. Die Ergebnisse der neuen Vorgaben sollen zukünftig auf der Plattform [spitalinfo.ch](https://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](https://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

<b>Impressum</b> .....	<b>2</b>
<b>Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitätsgeschehen</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Organisation des Qualitätsmanagements</b> .....	<b>7</b>
2.1 Organigramm .....	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement .....	7
<b>3 Qualitätsstrategie</b> .....	<b>8</b>
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2021 .....	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2021 .....	8
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren .....	8
<b>4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten</b> .....	<b>9</b>
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen .....	9
4.2 Durchführung von kantonale vorgegebenen Messungen .....	10
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen .....	11
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte .....	12
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen .....	12
4.5 Registerübersicht .....	13
4.6 Zertifizierungsübersicht .....	13
<b>QUALITÄTSMESSUNGEN</b> .....	<b>14</b>
<b>Befragungen</b> .....	<b>15</b>
<b>5 Patientenzufriedenheit</b> .....	<b>15</b>
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik .....	15
5.2 Eigene Befragung .....	16
5.2.1 Befragung der Patienten-Zufriedenheit .....	16
5.3 Beschwerdemanagement .....	16
<b>6 Angehörigenzufriedenheit</b> ist für Vista Gruppe nicht relevant	
<b>7 Mitarbeiterzufriedenheit</b> Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
<b>8 Zuweiserzufriedenheit</b> Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
<b>Behandlungsqualität</b> .....	<b>17</b>
<b>9 Wiedereintritte</b> .....	<b>17</b>
9.1 Nationale Auswertung der potenziell vermeidbaren Rehospitalisationen .....	17
<b>10 Operationen</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
<b>11 Infektionen</b> .....	<b>18</b>
11.1 Eigene Messung .....	18
11.1.1 Endophthalmitis .....	18
<b>12 Stürze</b> ANQ Messung Sturz wurde 2021 wegen CoViD-19 nicht durchgeführt.	
<b>13 Dekubitus</b> ANQ Messung Dekubitus wurde wegen CoViD-19 nicht durchgeführt	
<b>14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
<b>15 Psychische Symptombelastung</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
<b>16 Zielerreichung und Gesundheitszustand</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
<b>17 Weitere Qualitätsmessungen</b> Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	
<b>18 Projekte im Detail</b> .....	<b>19</b>
18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte .....	19

18.1.1	PROM .....	19
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2021 .....	20
18.2.1	Neues QM-System.....	20
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte .....	20
18.3.1	Überwachungsaudit .....	20
<b>19</b>	<b>Schlusswort und Ausblick .....</b>	<b>21</b>
<b>Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....</b>		<b>22</b>
Akutsomatik .....		22
<b>Herausgeber .....</b>		<b>23</b>

## 1 Einleitung

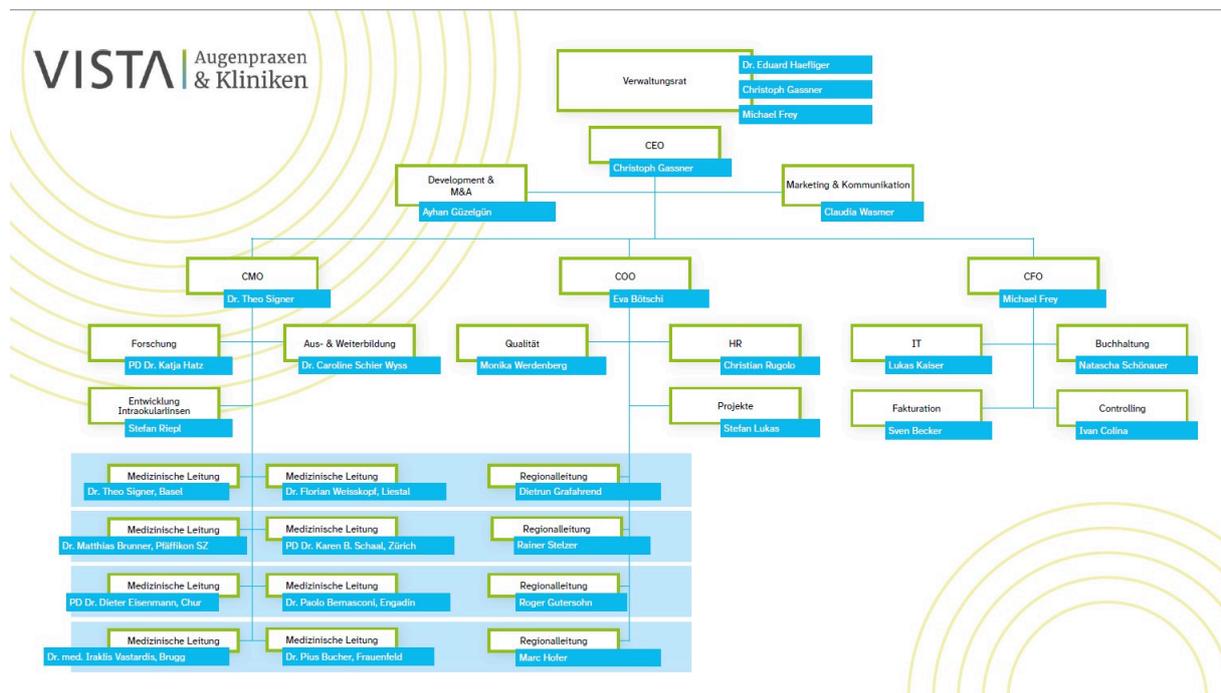
Die Vista Augenkliniken in Binningen und Pfäffikon sind führende Kompetenzzentren für Augenheilkunde in der Schweiz. Im Zentrum allen Handelns der Vista steht eine individuelle und umfassende Behandlung der Patientinnen und Patienten. Durch unser Fachwissen, unseren Qualitätsanspruch sowie einen respektvollen Umgang erreichen wir höchste Patientenzufriedenheit. Die Gesundheit unserer Patienten treibt uns an, in der wissenschaftlichen Weiterentwicklung der Augenheilkunde eine aktive Rolle zu übernehmen und Massstäbe zu setzen. Mit unserer eigenen Forschungsabteilung suchen wir nach neuen Lösungsansätzen und Behandlungsmöglichkeiten, um die Lebensqualität unserer Patienten zu steigern. Ethisches Handeln und Integrität sind bei unserer wissenschaftlichen Arbeit zentral.

Die Weiterentwicklung und Förderung der Mitarbeitenden haben einen hohen Stellenwert in der Vista. Als anerkannte Ausbildungsklinik gestalten wir die ophthalmologische Zukunft der Schweiz mit. Unser Ausbildungsangebot ist breit gefächert und beinhaltet fundierte Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten für ärztliches sowie nicht-ärztliches Personal.

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

## 2 Organisation des Qualitätsmanagements

### 2.1 Organigramm



Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **80** Stellenprozente zur Verfügung.

### 2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Monika Werdenberg  
 Qualitätsbeauftragte  
 061 551 40 25  
[monika.werdenberg@vista.ch](mailto:monika.werdenberg@vista.ch)

### 3 Qualitätsstrategie

Optimale Arbeitsbedingungen gewährleistet die Vista durch stetige Modernisierung der Infrastruktur. Der Einsatz neuester Technologien in der Diagnostik und Behandlung ist selbstverständlich und ein zentraler Pfeiler des Erfolgs in dieser hochtechnischen medizinischen Disziplin.

Nationale und internationale Entwicklungen im Bereich der Augenheilkunde werden aufmerksam beobachtet und, sofern sinnvoll, aufgenommen und implementiert. Damit stellt die Vista Gruppe für ihre zuweisenden Ärzte und Patienten höchste Qualität in der medizinischen Behandlung sicher.

Ziel ist es, einen wesentlichen Beitrag zur medizinischen Versorgung der Schweizer Bevölkerung im Bereich der Augenheilkunde zu leisten und der wachsenden Nachfrage Rechnung zu tragen.

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

#### 3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2021

Erstellung und Implementierung eines neuen Qualitätsmanagementsystems mit Erfassung von SOPs für Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse.

Fachlicher Austausch zwischen den Qualitätsfachgruppen der verschiedenen Regionen.

Erkennen von Potential zur Steigerung der Patienten- und Mitarbeitendenzufriedenheit; Massnahmen definieren und umsetzen.

#### 3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2021

Gruppenweites Roll-out des neuen Qualitätsmanagementsystems mit Informationsschulungen und Ablösung des bisherigen Qualitätsmanagementsystems.

Fachlicher Austausch zwischen den Qualitätsfachgruppen der verschiedenen Regionen haben stattgefunden. Mit dem Einfließen dieser Ideen und "best practices" in die Weiterentwicklung und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess stärken wir die Vista Gruppe.

#### 3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Gruppen- und standortübergreifende Qualitätszirkel sind ein effektives Instrument zur Innovationsförderung. Ein wesentlicher Faktor für die Standardisierung von Prozessen und für ein internes «learning from the best» und Benchmarking stellen die Qualitätsfachgruppen dar, die regionenübergreifend die Aufgabe haben, die jeweiligen Themen und Prozesse weiterzuentwickeln. In den Fachgruppen werden bestehende Prozesse analysiert, optimiert und sofern sinnvoll gruppenübergreifend vereinheitlicht. Gleichzeitig stellen diese Zirkel sicher, dass Ideen der einzelnen Standorte aufgenommen werden und Eingang in die strategische Weiterentwicklung der gesamten Gruppe finden.

Verbesserungsvorschläge seitens der Patienten sammelt die Vista laufend mittels Patientenbefragungen, analysiert und überprüft diese im Rahmen des Qualitätsmanagements und setzt diese – falls sinnvoll – um.

Ebenso werden Verbesserungsvorschläge, Impulse und Ideen der Mitarbeitenden auf Plausibilität und Umsetzbarkeit geprüft und zur Umsetzung an die entsprechenden Bereiche weitergeleitet.

Wichtige Impulse von aussen erhält die Vista über ihre europaweiten medizinischen Netzwerke, welche sie aktiv pflegt.

## 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](http://www.anq.ch).

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:		Vista Augenklinik Binningen, Vista Gruppe	Vista Augenklinik Pfäffikon, Vista Gruppe
<i>Akutsomatik</i>			
▪ Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik		√	√
▪ Nationale Auswertung der potenziell vermeidbaren Rehospitalisationen SQLape		√	√

## 4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen

Vista Augenklinik Binningen, Vista Gruppe Vista Augenklinik Pfäffikon, Vista Gruppe	
Unser Betrieb hat im Berichtsjahr folgende kantonalen Vorgaben umgesetzt und folgende kantonal vorgegebenen Messungen durchgeführt:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Krebserkrankungen nach Krebsregistrierungsgesetz</li> </ul>	✓

### 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:		Vista Augenklinik Binningen, Vista Gruppe	Vista Augenklinik Pfäffikon, Vista Gruppe
<i>Patientenzufriedenheit</i>			
▪ Befragung der Patienten-Zufriedenheit		√	√

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:		Vista Augenklinik Binningen, Vista Gruppe
Infektionen		
▪ Endophthalmitis	√	√

## 4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

### 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 2011 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.

## 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.

Seit dem 1. Januar 2020 sind Spitäler und Kliniken sowie andere private oder öffentliche Institutionen des Gesundheitswesens gemäss dem neuen Bundesgesetz zur Krebsregistrierung verpflichtet, diagnostizierte Krebserkrankungen an das zuständige Krebsregister zu melden.

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden, obligatorischen Krebsregistern teilgenommen::			
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	Standorte
<b>KRBB</b> Krebsregister beider Basel (Basel-Stadt und Basel-Landschaft)	Alle	<a href="http://www.gesundheit.bs.ch/ueber-uns/organisation/bewilligungen-und-support/krebsregister.html">www.gesundheit.bs.ch/ueber-uns/organisation/bewilligungen-und-support/krebsregister.html</a>	Vista Augenklinik Binningen, Vista Gruppe
<b>KR Zürich/Zug/Schaffhausen/Schwyz</b> Krebsregister der Kantone Zürich, Zug, Schaffhausen und Schwyz	Alle	<a href="http://www.krebsregister.usz.ch">www.krebsregister.usz.ch</a> <a href="http://www.usz.ch/fachbereich/krebsregister/">www.usz.ch/fachbereich/krebsregister/</a>	Vista Augenklinik Pfäffikon, Vista Gruppe

## 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	Standorte	Kommentare
9001:2015	Vista Klinik Binningen	2011	2020	Vista Augenklinik Binningen, Vista Gruppe	

# **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 2019	Zufriedenheitswert, adjustierter Mittelwert 2021 (CI* = 95%)
<b>Vista Augenklinik Binningen, Vista Gruppe</b>		
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	4.49	4.68 (4.67 - 0.00)
Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	4.76	4.65 (4.37 - 4.99)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.78	4.83 (4.47 - 5.04)
Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	4.42	4.91 (4.48 - 5.23)
Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	4.41	4.48 (4.16 - 4.90)
Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthalts?	92.30 %	100.00 %
Anzahl angeschriebene Patienten 2021		44
Anzahl eingetreffener Fragebogen	23	Rücklauf in Prozent 52 %
<b>Vista Augenklinik Pfäffikon, Vista Gruppe</b>		
<i>Aufgrund der geringen Rücklaufquote ist die Auswertung der Ergebnisse statistisch nicht verlässlich und wird deshalb nicht ausgewiesen.</i>		
Anzahl angeschriebene Patienten 2021		0
Anzahl eingetreffener Fragebogen	0	Rücklauf in Prozent 0 %

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/](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/).

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"> <li>▪ Im Spital verstorbene Patienten.</li> <li>▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.</li> <li>▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.</li> </ul>

## 5.2 Eigene Befragung

### 5.2.1 Befragung der Patienten-Zufriedenheit

Erfragt wird die Patienten-Zufriedenheit über die ärztliche Betreuung, Kompetenz und Freundlichkeit des Teams, Zufriedenheit mit der Dienstleistung sowie der Infrastruktur. Zusätzlich auch noch, ob der PatientIn uns weiterempfehlen würde.

Anhand der Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge auf den Patientenfragebogen klären wir Machbarkeit von Massnahmen zur Erhöhung der Patientenzufriedenheit ab und setzen diese, wo möglich, um.

Die Patientenbefragung ist ein wichtiger Punkt im kontinuierlichen Verbesserungsprozess des Betriebes.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2021 an allen Standorten durchgeführt. Die Patientenbefragungen finden im stationären Bereich statt sowie in den Wartebereichen der Sprechstunden.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Auswertung nur intern kommuniziert.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

## 5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

### Vista Augenpraxen & Kliniken

Qualitätsmanagement

Monika Werdenberg

Qualitätsbeauftragte

061 551 40 25

[monika.werdenberg@vista.ch](mailto:monika.werdenberg@vista.ch)

## 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](http://www.anq.ch) und [www.sqlape.com](http://www.sqlape.com)

#### Messergebnisse

Datenanalyse (BFS)	2019
<b>Vista Augenpraxen &amp; Kliniken</b>	
Verhältnis der Raten*	0.52
Anzahl auswertbare Austritte 2019:	

\* 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/](http://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 Eigene Messung

#### 11.1.1 Endophthalmitis

Auftretende Infektionen (Endophthalmitiden) müssen durch die Ärzte in der elektronischen Krankengeschichte erfasst werden. Diese elektronischen Daten können jederzeit aus den elektronischen Krankheitsakten herausgefiltert und ausgewertet werden.

Das Ziel dieser Messungen ist die Infektions-Ursachenerkennung und Abklärungen sowie Umsetzung von möglichen Massnahmen zur Prophylaxe von Infektionen.

Diese Messung haben wir im Jahr 2021 an allen Standorten durchgeführt.  
Sprechstundenbereich

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Nur für interne Kommunikation

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

## 18 Projekte im Detail

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

### 18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

#### 18.1.1 PROM

Das Projekt wird am Standort Vista Augenklinik Binningen, Vista Gruppe durchgeführt.

Die Kantone Basel-Stadt, Basel-Landschaft und Solothurn verpflichten seit 2021 alle Spitäler und Kliniken Fragebögen (Patient Reported Outcome Measurement, kurz PROM) zur gesundheitsbezogenen Lebensqualität einzusetzen. Die Behandlungs- und Genesungsfortschritte aus Sicht der Patientinnen und Patienten werden gemessen und dienen den Gesundheitsfachpersonen als wichtige Überwachungs- und Entscheidungsgrundlage im Versorgungsalltag.

Die Aufnahme der bindenden Umsetzung von PROMs in die Leistungsvereinbarungen hat kurz- und mittelfristige Ziele. Kurzfristig steht die individuelle Ergebnisverbesserung für den Patienten im Vordergrund. Mittelfristig, indem Schwachstellen im Behandlungsprozess aufgedeckt werden, wird die Qualitätsentwicklung in den Spitälern und Kliniken der Nordwestschweiz zusätzlich angeregt. Die Leistungserbringer erstellen einen jährlichen Rapport. Der fachbereichsspezifische Nutzen liegt im Analysieren und im internen Vergleichen der Jahresverläufe.

Die Befragungen bei Vista Patienten werden im Zusammenhang mit Katarakt-Operationen vorgenommen. Dazu wird ein validierter, digitaler Fragebogen benutzt, der die Schwierigkeiten ermittelt, die die Patienten aufgrund ihrer Sehschwäche im täglichen Leben aufweisen. Die Erstbefragung findet bei der präoperativen Untersuchung und OP-Besprechung statt. Die Zweitbefragung wird nach rund einem Monat anlässlich einer post-operativen Kontrolle vorgenommen. Die ausgefüllten Fragebogen werden in die elektronische Krankengeschichte importiert, sodass der Arzt im Patientengespräch Bezug auf die Behandlungsergebnisse nehmen kann. Die Auswertung der Befragungen wird über einen Rahmenvertrag bei der Plattform der Firma "Heartbeat Medical" vorgenommen, die führender PROM-Anbieter für die digitale Erfassung in klinischen Bereichen ist.

Involvierte Berufsgruppen sind Ärzte, Optometristen, IT, QM.

Die Vorbereitungen sind grösstenteils abgeschlossen und die Befragungen an den Patienten können bis Ende Mai '22 im Klinikbereich starten.

Weiterführende Informationen zur Firma Heartbeat: [www.heartbeat-med.com](http://www.heartbeat-med.com)

## 18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2021

### 18.2.1 Neues QM-System

Das Projekt wurde an den Standorten „Vista Augenklinik Binningen, Vista Gruppe“, „Vista Augenklinik Pfäffikon, Vista Gruppe“ durchgeführt.

Aufgrund des stetig wachsenden Vista Betriebes wurde die Ablösung des bisher genutzten Qualitätsmanagementsystems notwendig. Mit der Software "IMS Premium" wurde ein geeignetes, professionelles QM-System gefunden, das gruppenweit genutzt werden kann.

Im neuen QM-System werden Führungs- und Unterstützungsprozesse der Vista abgebildet. Zusätzlich werden gruppenweite SOPs der Kernprozesse aufgenommen, die für die ganze Vista Gruppe verbindlich sind.

In standortübergreifenden Qualitätsfachgruppen wurden die Kernprozesse vorbesprochen, verglichen und ein gruppenweiter Standard festgelegt. Die Mitglieder der Qualitätsfachgruppen sorgen dafür, dass die Informationen über diese SOPs innerhalb der Region weitergeleitet und bei Bedarf geschult werden.

Bei der Erstellung des neuen QM-Systems waren alle Berufsgruppen und Funktionen der Vista Gruppe involviert.

Die Informationen / Einführungen über das neue QM-System fanden gruppenweit im ersten Quartal '22 statt. Im Anschluss fand das Roll-out vom neuen QM-System sowie zeitgleich die Eliminierung des alten QM-Systems statt.

Alle Mitarbeitenden der Vista Gruppe haben Zugriff auf das neue QM-System und können sich bei Fragen an die QM-Beauftragte wenden.

## 18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

### 18.3.1 Überwachungsaudit

Die Zertifizierung wird am Standort Vista Augenklinik Binningen, Vista Gruppe durchgeführt.

Ein externes Überwachungsaudit ISO Norm 9001:2015 fand am 26.4.22 in der Vista Klinik Binningen statt.

Das Audit konnte erfolgreich abgeschlossen werden. Es wurden weder Neben- noch Hauptabweichungen festgehalten.

## 19 Schlusswort und Ausblick

Die Vista strebt eine schweizweit führende Rolle im Bereich der augenärztlichen Behandlung an. Aufgrund der Durchdringung des Einzugsraumes mit Augenpraxen und spezialisierten Kliniken, gewährleistet die Vista die umfassende und lebenslange Betreuung in allen ophthalmologischen Belangen. Alle Behandlungen können innerhalb der Gruppe abgebildet werden.

Die Vista ist ein etablierter Weiterbildungsverbund und seit über 10 Jahren eine anerkannte Ausbildungsklinik. Dadurch kann sie eine hochkarätige Ausbildung gewährleisten und strategische Vorteile nutzen: Der Nachwuchs kann gezielt ausgesucht und den hohen Qualitätsansprüchen der Vista entsprechend ausgebildet werden. Zudem kann das Fachpersonal dank der einheitlichen Ausbildung gruppenweit eingesetzt werden.

## 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

Das Leistungsangebot der Vista Augenkliniken Binningen und Pfäffikon umfasst sowohl die allgemeine, konservative Augenmedizin und Augenchirurgie als auch unterschiedliche Subspezialitäten. Zu den Spezialgebieten gehören beispielsweise die Diagnostik und Behandlung von Makula- und Netzhauterkrankungen sowie die Glaskörper-, Netzhaut- und Makulachirurgie. Weitere Schwerpunkte liegen auf dem Gebiet der Operation des Grauen Stars (Katarakt) sowie im Bereich der plastischen Chirurgie.

Das Behandlungsspektrum im Überblick

Augenchirurgie:

Kataraktchirurgie (Grauer Star) und Linsenchirurgie

Glaukomchirurgie (Grüner Star)

Glaskörperchirurgie

Makulachirurgie

Netzhautchirurgie

Hornhautchirurgie

Augenliderchirurgie

Tränenwegschirurgie

Spezielle Diagnostik:

Fluorescein und Indocyaningrünangiographie

Optische Kohärenztomographie (OCT)

Digitale Fotografie

Echographie

Biometrie

Hornhauttopographie (Pentacam)

Perimetrie (Octopus, Goldmann)

Papillenmorphometrie: HRT, OCT

Spezielle Behandlungen von Netzhaut- und Makulaerkrankungen sowie Glaukom:

Laserbehandlungen (konventioneller Laser, Pascal-, YAG- und SLT-Laser)

Photodynamische Therapie (PDT)

Intravitreale Injektionen (Lucentis, Eylea, Ozurdex und Avastin)

## Herausgeber



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

Siehe auch:

[www.hplus.ch/de/qualitaet/qualitaetsbericht/](http://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/](http://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](http://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](http://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](http://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](http://www.samw.ch).