

HIRSLANDEN



KLINIK IM PARK

Qualitätsbericht 2020

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

31.05.2021
Dominique Jäggi, Direktorin Klinik Im Park

Version 1



Hirslanden, Klinik Im Park

www.hirslanden.ch/impark



Akutsomatik

Impressum

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

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

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

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

Zielpublikum

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

Kontaktperson Qualitätsbericht 2020

Frau
Jessica Leichter
Leiterin Qualitätsmanagement
044 387 23 39
jessica.leichter@hirslanden.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

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

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

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

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

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

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

Freundliche Grüsse



Anne-Geneviève Bütikofer
Direktorin H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz	3
1 Einleitung	6
2 Organisation des Qualitätsmanagements	7
2.1 Organigramm	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	7
3 Qualitätsstrategie	8
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2020	9
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2020	10
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	10
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	11
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	11
4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen Unserem Betrieb wird keine Messung seitens des Kantons vorgegeben	
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	12
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	13
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	17
4.4.2 IQM Peer Review Verfahren	18
4.5 Registerübersicht	19
4.6 Zertifizierungsübersicht	20
QUALITÄTSMESSUNGEN	21
Befragungen	22
5 Patientenzufriedenheit	22
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik	22
5.2 Eigene Befragung	23
5.2.1 Patientenzufriedenheit mit Press Ganey	23
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 Messung der emotionalen Bindung der Mitarbeitenden	24
8 Zuweiserzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
Behandlungsqualität	26
9 Wiedereintritte	26
9.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen	26
10 Operationen	27
10.1 Eigene Messung	27
10.1.1 Erhebung potentiell vermeidbarer Re-Operationen	27
11 Infektionen	28
11.1 Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte	28
12 Stürze	31
12.1 Nationale Prävalenzmessung Sturz	31
13 Wundliegen	33
13.1 Nationale Prävalenzmessung Dekubitus	33
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
15 Psychische Symptombelastung Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
16 Zielerreichung und Gesundheitszustand	

Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.

17 **Weitere Qualitätsmessungen**
 Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.

18 Projekte im Detail 35

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte 35

18.1.1 Aufbau Herzmedizin 35

18.1.2 MAX Rollout Platz Zürich 35

18.1.3 Kooperation mit Spital Lachen in der Herzmedizin 35

18.1.4 Ambulante Herzrehabilitation 36

18.1.5 Starke Urologie Klinik Im Park 36

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2020 37

18.2.1 Private Health Center @IP 37

18.2.2 Herzmedizin Hirslanden Zürich 37

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte 38

18.3.1 Q-Label Zertifizierung Brustzentrum Zürichsee 38

19 Schlusswort und Ausblick 39

Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot 40

Akutsomatik 40

Herausgeber 43

1 Einleitung

Die Klinik Im Park ist eine familiäre Privatklinik auf höchstem Standard an idyllischer Lage am linken Zürichseeufer. Sie bietet spezialisierte und hochspezialisierte Medizin in einer modernen Infrastruktur auf dem aktuellen Stand der Entwicklung. Ihre rund 30 Kompetenzzentren mit über 280 ausgewiesenen Fachärzten und ihre professionelle und aufmerksame Pflege sind Garanten für bestmögliche Sicherheit und eine hervorragende Qualität. Genauso selbstverständlich sind eine erstklassige Hotellerie und Gastronomie.

Die Privatklinikgruppe Hirslanden erhebt seit mehr als zehn Jahren eine Vielzahl von Qualitätsdaten und betreibt ein systematisches Qualitätsmanagement. Die umfassende Veröffentlichung von Qualitätsdaten unterstreicht den Anspruch der Gruppe, die Qualität der medizinischen Leistungserbringung und die Patientensicherheit fortlaufend zu erhöhen und transparent auszuweisen. Die Klinik Im Park ist als Mitglied der Hirslanden-Gruppe davon überzeugt, dass durch die Erhebung und die Publikation dieser Daten der Patientennutzen erhöht und der Qualitätswettbewerb unter Schweizer Spitälern gefördert wird.

Die Klinik Im Park umfasst 114 Betten und hält ihre medizinische Infrastruktur laufend auf dem aktuellsten Stand der Medizintechnik, so dass eine optimale Behandlung der Patienten gewährleistet ist. Mit der Eröffnung eines Hybrid-Operationssaals im November 2014 gehört die Klinik Im Park zu den schweizweit führenden Kliniken, die über den modernsten Stand der medizinischen OP-Entwicklung verfügen. Neben dem Hybrid-Operationssaal verfügt die Klinik Im Park über sechs weitere Operationssäle, davon ein Sectio-Saal sowie zwei OPs in der Tagesklinik. Die hochwertig ausgestatteten Operationsbereiche ermöglichen eine effiziente und sichere Behandlung der Patienten. Jährlich führt die Klinik Im Park rund 8'200 Operationen durch.

Dem Thema Qualität kommt in der Klinik Im Park eine zentrale Rolle zu. "Qualität ist optimale Kundenzufriedenheit, bei optimalem Ressourceneinsatz." Das Qualitätsmanagement umfasst die Gesamtheit aller Aktivitäten und Anstrengungen, die das Erbringen von qualitativ guten Dienstleistungen am Patienten fördern. Qualität hat eine Struktur-, eine Prozess- und eine Ergebnisdimension.

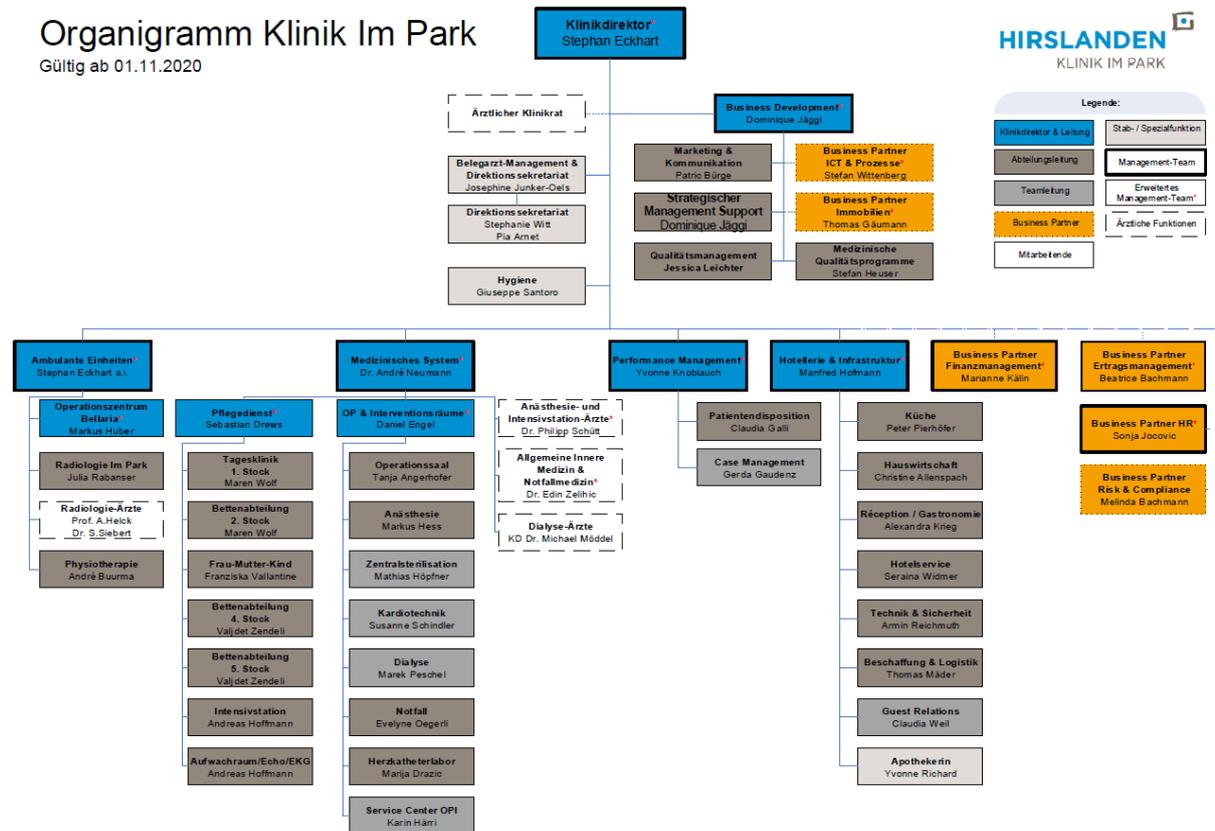
Das bedeutet zusammenfassend: Gute strukturelle Voraussetzungen (Personal, Einrichtungen, Material und Organisation) führen mit Hilfe definierter, beherrschter Arbeitsabläufe/Prozessen zu guten Ergebnissen, die gemessen werden können und müssen.

Letztlich zählen nur die guten Ergebnisse. Sei es die Zufriedenheit der Patienten, das medizinische Ergebnis oder die positiven finanziellen Resultate. Diese Ergebnisse entstehen jedoch nicht zufällig, sondern aufgrund der Qualität von Strukturen und Prozessen und des Engagements vieler motivierter und kundenorientierter Mitarbeitenden.

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



Per 01. Dezember 2019 wurde das Business Development der Kliniken Im Park und Hirslanden, zu welchem auch das Qualitätsmanagement gehört, zusammengelegt. Ziel ist es Synergien möglichst optimal zu nutzen. Die unten angegebenen Stellenprozente beziehen sich auf beide Kliniken.

Link zum aktuellen Klinikportrait:

<https://www.hirslanden.ch/de/klinik-im-park/klinikportrait.html>

Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **370** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Jessica Leichter
Leiterin Qualitätsmanagement
044 387 23 39
jessica.leichter@hirslanden.ch

Frau Ramona Wismer
Qualitätsmanagerin
044 387 23 89
ramona.wismer@hirslanden.ch

Frau Lisa Meyer zu Hücker
Junior Qualitätsmanagerin
044 387 23 38
Lisa.MeyerzuHuecker@hirslanden.ch

3 Qualitätsstrategie

Strategie der Privatklinikgruppe Hirslanden

Mit ihrer Strategie "Together We Care" will die Privatklinikgruppe Hirslanden sich optimal für die Zukunft aufstellen und trägt den veränderten Bedürfnissen des Einzelnen sowie den Herausforderungen der Gesellschaft Rechnung.

Hirslanden tut dies, indem sie zu einer besseren Lebensqualität aller Menschen beiträgt und der Partner der Wahl ist, dem Menschen vertrauen, wenn es um ihre Gesundheit und ihr Wohlergehen geht. Dabei rückt Hirslanden konsequent den Menschen ins Zentrum und fokussiert sich darauf, einen klaren und nachhaltigen Mehrwert für jeden Einzelnen und die Gesellschaft zu schaffen. Dadurch kann Hirslanden die Menschen – ob gesund oder krank – mit ihrem physischen und digitalen Angebot in jeder Lebenssituation entlang ihres Lebensweges in Bezug auf ihre Gesundheit und ihr Wohlergehen behandeln, beraten und unterstützen.

Für Hirslanden stehen die Gesundheit und die individuellen Bedürfnisse rund um das Wohlergehen der Menschen – als Patient und Kunde – in jeder Lebenssituation entlang ihres Lebensweges ("continuum of care") im Zentrum – unabhängig davon, wo sie sich geographisch befinden.

Vision der Klinik Im Park

Die Privatklinik am linken Seeufer

Hirslanden Leistungsdifferenzierung ist nicht einfach ein Standard, sondern eine Haltung. Unsere diskret inszenierten Dienstleistungen erfüllen die Erwartungen anspruchsvoller, zusatzversicherter und internationaler Gäste.

Vertragsspital

Als Vertragsspital mit spezialisierter Medizin streben wir danach, alle Anforderungen an ein Listenspital zu erfüllen, um unsere Qualität und Leistungsfähigkeit nach aussen zu dokumentieren.

Spezialisierte Medizin

Wir bieten unseren Patienten herausragende Expertise der Fachärzte, medizinische Netzwerke, modernste Technologie und multidisziplinäre Behandlungskonzepte. Damit erfüllen wir die Bedingungen für Zertifizierungen.

Ambulant vor stationär

Unsere ambulanten Patienten von heute sind die potenziellen stationären Patienten von morgen.

Qualitätspolitik Hirslanden

Die Qualitätspolitik wird zusammen mit den Kliniken erarbeitet. Sie zeigt die Werte und Ziele des Unternehmens im Zusammenhang mit der Qualität auf:

Patienten, Ärzte, Mitarbeiter und Partner wählen Hirslanden, weil sie vom umfassenden Qualitätsmanagement der Gruppe profitieren wollen.

Alle Massnahmen und Aktivitäten im Qualitätsmanagement sind auf die Erreichung des strategischen Ziels „Hirslanden positioniert sich als führender Leistungsanbieter im Zusatzversicherungssegment und differenziert sich im Markt über Qualitätsführerschaft“ ausgerichtet.

Hirslanden stellt den Patientennutzen durch eine qualitativ hochwertige, effektive und effiziente Leistungserbringung sicher.

Hirslanden setzt ein umfassendes Risikomanagement um, dabei bildet die Patientensicherheit ein wesentliches Kernelement.

Hirslanden verpflichtet sich der kontinuierlichen Verbesserung (KVP), unterstützt durch Transparenz und Benchmarking und stellt sich den nach dem KVG vorgegebenen Qualitätsvergleichen.

Durch die konsequente Nutzung der Synergien und der Etablierung des Wissensmanagements setzt Hirslanden Standards im Qualitätsmanagement in der Schweizer Spitallandschaft.

Die Umsetzung der gesetzlich geforderten Bestimmungen in der Arbeitssicherheit und im Gesundheitsschutz genießt einen hohen Stellenwert.

Die Umsetzung der Qualitätspolitik wird durch den bestehenden Hirslanden Qualitätsentwicklungsplan unterstützt.

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2020

Das Jahr 2020 war vor allem stark durch die COVID-19 Pandemie geprägt. Die Klinik Im Park konnte hier, als COVID-B Spital, einen wichtigen Beitrag dazu leisten, dass auch in dieser schwierigen Situation eine möglichst optimale Gesundheitsversorgung für die Bevölkerung sichergestellt werden konnte. Dies bedeutete aber auch, dass die Klinik teilweise die elektiven Kapazitäten beschränken musste.

Trotz dieser herausfordernden Situation wurde wie geplant die Einführung des elektronischen Klinikinformationssystems am Platz Zürich weiter vorangetrieben. Nachdem im Jahr 2019 bereits erfolgreich die ersten Grundsteine für die Einführung des elektronischen Klinikinformationssystems gelegt werden konnten, wurde die Nutzung 2020 weiter ausgebaut. Zusätzlich zu der Dokumentation der pflegerischen Prozesse (ausgenommen Medikation und Kurve) sind Mitte 2020 auch die angestellten Ärzte (Allgemeine Innere Medizin und Notfall) inkl. Notfallpflege der Klinik Hirslanden auf die Maximalausprägung und somit vollumfänglich auf elektronische Dokumentation umgestiegen. Ein weiterer Rollout auch in der Klinik Im Park ist 2021 geplant. Ziel ist es, die ICT-Systeme und Supportprozesse zu optimieren und soweit wie möglich zu standardisieren und automatisieren. Weitere Informationen hierzu folgen im Kapitel 18. Qualitätsprojekte. Somit ist die technische Basis gelegt, um die Digitalisierung der Hirslanden-Gruppe weiter voranzutreiben.

Die Patientensicherheit gehört wie die Patientenzufriedenheit zu den Kernfaktoren des Patientennutzens. Die Sicherheit der Patienten ist das höchste Anliegen der Klinik Im Park. Um diese auf konstant hohem Niveau zu halten, wurde auch im Jahr 2020 verschiedene Anstrengungen unternommen. Es wurde z.B. ein Instrument entwickelt, mit welchem es nun möglich ist die Nutzung der Surgical Safety Checkliste ganzheitlich und systematisch zu überprüfen und bei Abweichungen gezielte Massnahmen festzulegen. Die Überprüfungen werden periodisch durchgeführt und konzentrieren sich nicht nur auf das Team Time Out im OP, sondern decken den gesamten Prozess von der Vorbereitung des Patienten auf der Pflegeabteilung bis hin zum Sign Out nach der Operation ab. Zudem wurden alle Vorbereitungen getroffen, um 2021 eine neue gruppenweite Software zur Meldung und Bearbeitung von CIRS und Ereignismeldungen einführen zu können. Ziel ist, dass alle Beinaheereignisse (CIRS), Ereignisse ohne Schaden, aber auch kritische Vorfälle von den Mitarbeitenden möglichst einfach an einem zentralen Ort gemeldet und dort auch bearbeitet und analysiert werden können. Dies soll die Einzelfallbearbeitung, aber auch den kontinuierlichen Verbesserungsprozess der Klinik unterstützen, sowie eine positive Patientensicherheitskultur fördern.

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2020

Der Qualitätsfokus und die konsequente Patientenorientierung sind bereits in der Strategie der Klinik Im Park verankert. Eines der Hauptanliegen der Klinik ist die stetige Weiterentwicklung der Patientenzufriedenheit und -sicherheit.

Durch die Etablierung verschiedener Tools und Gremien, welche alle einer stetigen Überprüfung und Optimierung unterliegen, kann die Patientensicherheit in der Klinik optimal unterstützt werden. Regelmässig durchgeführte interne Audits sorgen zudem dafür, dass die Prozesse innerhalb der Klinik optimal ablaufen und aktiv gesteuert werden.

Im Herbst 2020 fanden ausserdem während drei Tagen auf dem Platz Zürich rund 30 Auditsequenzen für die erfolgreiche Aufrechterhaltung der gemeinsamen Platz Zürich Zertifizierung nach der ISO-Norm 9001:2015 statt. Zum dritten Mal gleichzeitig in den Kliniken Im Park und Hirslanden sowie im Corporate Office. Die Auditoren der SQS durchleuchteten dabei unterschiedliche Bereiche und deren Prozesse.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Für Hirslanden stehen die Gesundheit und die individuellen Bedürfnisse rund um das Wohlergehen der Menschen – als Patient und Kunde – in jeder Lebenssituation entlang ihres Lebensweges ("Continuum of Care") im Zentrum – unabhängig davon, wo sie sich geographisch befinden.

Hirslanden hat dafür sieben strategische Stossrichtungen definiert, an denen sie ihr Handeln in den kommenden Jahren ausrichten wird.

1. Versorgung der Menschen entlang ihres Lebensweges ("Continuum of Care")
2. Schaffen von Mehrwert für den Einzelnen und die Gesellschaft
3. Digitale Transformation
4. Analytische und datenbasierte Ausrichtung
5. Partnerschaftliche Zusammenarbeit (Mitarbeitende, Pflege & Ärzte) - basierend auf unseren Unternehmenswerten
6. Wachstum - in der Schweiz und Europa
7. Innovationsfähigkeit - durch finanzielle und nachhaltige Performance

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 Patientenbefragung in der Akutsomatik
▪ Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen SQLape
▪ Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfektionen Swisnoso
▪ Nationale Prävalenzmessung Sturz
▪ Nationale Prävalenzmessung Dekubitus

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">▪ Patientenzufriedenheit mit Press Ganey
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none">▪ Messung der emotionalen Bindung der Mitarbeitenden
Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:
<i>Operationen</i>
<ul style="list-style-type: none">▪ Erhebung potentiell vermeidbarer Re-Operationen

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

Die Aktivitäten sind nicht abschliessend aufgeführt.

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

Q-Label Zertifizierung Brustzentrum Zürichsee

Ziel	Die Klinik Im Park und das See-Spital arbeiten im Leistungsbereich Brust (Brustzentrum, GYN2) eng zusammen. Ziel ist der Betrieb eines gemeinsamen zertifizierten Brustzentrums an den Standorten See-Spital (Kilchberg) & Klinik Im Park (Zürich-Enge).
Bereich, in dem das Projekt läuft	Brustmedizin, Medizinische Qualitätsprogramme
Projekt: Laufzeit (von...bis)	01.09.2019 - 31.12.2021
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Die Klinik Im Park und das See-Spital arbeiten im Leistungsbereich Brust (Brustzentrum, GYN2) eng zusammen. Beide Spitäler haben sich daher zu einer Kooperation zusammengeschlossen mit dem Ziel des Betriebs eines gemeinsamen zertifizierten Brustzentrums.
Methodik	Strukturen definieren und Funktionen besetzen. Gemeinsame Prozesse festlegen und die interdisziplinäre Zusammenarbeit sowie das Controlling aufbauen.
Involvierte Berufsgruppen	Ärzeschaft, Pflege, BCN, Strategischer Management Support, Bereich Medizinische Qualitätsprogramme
Evaluation Aktivität / Projekt	Die Herausforderung im Projekt ist, die verschiedenen Prozesse und Strukturen der beiden Spitäler zu einem gemeinsamen Zentrum zusammenwachsen zu lassen. Durch die enge Zusammenarbeit des Projektmanagements der beiden Spitäler, regelmässige Sitzungen und Kommunikationen wird dieser Herausforderung begegnet.

Herzmedizin Hirslanden Zürich

Ziel	Etablierung einer Qualitäts-Dachstruktur (analog Tumorzentrum Hirslanden Zürich) für die Herzmedizin beider Zürcher Hirslanden-Kliniken.
Bereich, in dem das Projekt läuft	Herzmedizin
Projekt: Laufzeit (von...bis)	01.04.2018 - 31.12.2020
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Die Herzmedizin ist - historisch wie auch aktuell - einer der bedeutendsten Fachbereiche der Kliniken Hirslanden und Im Park. Gleichzeitig legt die Privatklinikgruppe Hirslanden einen strategischen Fokus auf die Qualitätsführerschaft in der medizinischen Leistungserbringung. Die Etablierung der Fachgebietsstruktur Herzmedizin Hirslanden Zürich stärkt die Herzmedizin weiter und schafft die grundlegenden Rahmenbedingungen (Standards) für eine gezielte Qualitätsoffensive.
Methodik	Strukturen definieren und Funktionen besetzen. Gemeinsame Standards festlegen und die interdisziplinäre Zusammenarbeit sowie das Controlling aufbauen
Involvierte Berufsgruppen	Herzchirurgen, Kardiologen, Herzanästhesie, Projektmanagement, Direktoren, Boardkoordination
Evaluation Aktivität / Projekt	Die im Rahmen des Projektes erarbeiteten Organisationsstrukturen konnten in die Linie überführt und Qualitätsinitiativen weiter vorangetrieben werden.
Weiterführende Unterlagen	keine

MAX Rollout Platz Zürich

Ziel	Maximalausprägung M-KIS: vollumfängliche, einheitliche elektronische Dokumentation der pflegerischen und ärztlichen Prozesse im M-KIS (Klinikinformationssystem). Schrittweiser Rollout von MAX am Platz Zürich.
Bereich, in dem das Projekt läuft	Medizinisches System, Ärzteschaft
Projekt: Laufzeit (von...bis)	01.05.2020 - 30.08.2021
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Aktuell noch keine einheitliche, elektronische Dokumentation über alle Prozesse hinweg.
Methodik	Festlegen der erforderlichen Prozesse, Systemanforderungen aufnehmen, umsetzen und testen, Schulen, Pilotabteilung und schrittweiser Rollout.
Involvierte Berufsgruppen	Strategischer Management Support, Kommunikation, Ärzteschaft, Pflege, Apotheke, ICT, Medizinisches System
Evaluation Aktivität / Projekt	Seit Mai 2020 haben die angestellten Ärzte der Klinik Hirslanden umgestellt, um erste Erfahrungswerte zu sammeln. Danach wurden in Arbeitsgruppen in den Klinik Hirslanden und Im Park die Pflegeprozesse definiert und eine Pilotabteilung in der Klinik Hirslanden evaluiert, um diese Prozesse vor dem schrittweisen Rollout zu testen.

Private Health Center @IP

Ziel	Aufbau eines ambulanten Zentrums für die Betreuung von internationalen Patienten
Bereich, in dem das Projekt läuft	Direktion, Performance Management und Hirslanden International
Projekt: Laufzeit (von...bis)	01.09.2020 bis 31.12.2020
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Ziel der Klinik Im Park ist es, sich als die Privatklinik für ein anspruchsvolles Klientel sowie als Hub für Internationals in Zürich zu positionieren. Das Projekt ist als Umsetzung dieser strategischen Ausrichtung einzuordnen.
Methodik	Strukturen und Abläufe definieren, Räumlichkeiten/ Umzug planen sowie Organisation und Standards festlegen.
Involvierte Berufsgruppen	Direktion, Performance Management, Finanzmanagement, Hirslanden International, Facility Management, Marketing, Beschaffung & Logistik, Strategischer Management Support
Evaluation Aktivität / Projekt	Das Zentrum «Private Health Center» ist in die Abläufe und Struktur der Klinik Im Park sowie im Bereich Hirslanden International eingebettet und bietet eine individuelle und qualitativhochstehende Betreuung und Behandlung im Bereich Präventivmedizin und Diagnostik an.

Ambulante Herzreha

Ziel	Aufbau einer ambulanten Herzrehabilitation an der Klinik Im Park
Bereich, in dem das Projekt läuft	Ambulante Bereiche
Projekt: Laufzeit (von...bis)	15.8.2020 - 31.5.2021
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Die Erweiterung des Angebotes im Rahmen der Herzmedizin Hirslanden Zürich verbessert die Betreuung des Patienten, da auch die nachgelagerte Rehabilitation durch Spezialisten der Klinik Im Park begleitet werden kann. Damit werden Schnittstellen reduziert und der enge Austausch zwischen Fachärzten und Herztherapeuten ist jederzeit sichergestellt.
Methodik	Infrastrukturausbau sowie Definition und Etablierung der erforderlichen Prozesse.
Involvierte Berufsgruppen	Fachärzte, Physiotherapie, Ernährungstherapie
Evaluation Aktivität / Projekt	Auf Grund von Corona musste der geplante Start der ambulanten Herz-Rehabilitation mehrfach verschoben werden. Gleichzeitig konnte die Zeit genutzt werden um die erforderlichen Voraussetzungen für einen erfolgreichen Start zu schaffen. Ein Raum wurde für die Bedürfnisse der Reha umgebaut und Geräte wurden angeschafft. Die Prozesse konnten Disziplinen übergreifend definiert werden.

Kooperation mit Spital Lachen in der Herzmedizin

Ziel	Sicherstellen einer wohnortnahen herzmedizinischen Versorgung für Patientinnen und Patienten des Kanton Schwyz.
Bereich, in dem das Projekt läuft	Herzmedizin
Projekt: Laufzeit (von...bis)	1.10.2020 - 30.4.2021
Begründung	Das Spital Lachen ist an einer qualitativ hochstehenden Besetzung des Fachbereichs „Interventionelle Kardiologie“ an ihrem Standort und an einer Guidelines-konformen wohnortsnahen Versorgung der Bevölkerung interessiert, es bedarf dazu im Fachbereich einer Zusammenarbeit mit einem tertiären Zentrum. Die interventionellen Kardiologen der Klinik Im Park bringen diese Expertise mit.
Methodik	Aufbau der fachbereichsübergreifenden Zusammenarbeit in der Herzmedizin zwischen den beiden Spitälern.
Involvierte Berufsgruppen	Kardiologie, Personal Herzkatheterlabor, Herzchirurgie
Evaluation Aktivität / Projekt	Die operative Zusammenarbeit ist im Januar 2021 gut angelaufen. Interventionelle Kardiologen der Klinik Im Park führen seither wöchentlich Interventionen im Spital Lachen durch. Die Zusammenarbeit konnte auch in den Schnittstellenbereichen (Notfall, IPS etc.) intensiviert werden.

Starke Urologie Klinik Im Park

Ziel	Beide Hirslanden Kliniken in Zürich haben sich zum Ziel gesetzt, im Leistungsbereich Urologie in allen Spitalplanungs- und Leistungsgruppen (SPLG) stark aufgestellt zu sein. In einem ersten Schritt wurde die Grundversorgung gefestigt.
Bereich, in dem das Projekt läuft	Leistungsbereich Urologie
Projekt: Laufzeit (von...bis)	01.06.2020 bis 31.12.2020
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Die Klinik Im Park ist sowohl kantonale als auch ausserkantonale tätig. Die Stärkung des urologischen Angebots hat die Optimierung der Gesundheitsversorgung zum Ziel. Es soll der Eigenversorgungsgrad des linken Seeufers und somit die wohnortnahe Grundversorgung gesichert werden.
Methodik	Meilensteine: Prüfung Infrastruktur und Medizintechnik, Akkreditierungen von Fachärzten, Marketing und Kommunikation sowie frühzeitig Einbindung des Doctor Relationship Managements, Erweiterung des bestehenden Notfalldienstes.
Involvierte Berufsgruppen	Management-Team, Fachärzte sowie die Abteilung Operations- und Interventionsräume, Marketing & Kommunikation und Doctor Relationship Management
Evaluation Aktivität / Projekt	Das Zentrum für Urologie am See wurde am 5. November 2020 eröffnet, bis zu den Festtagen fanden bereits Eingriffe sowie ein hochfrequentiertes Webinar des Zentrums für Urologie an der Klinik Im Park statt.

Hier finden Sie eine Auflistung der permanenten und etablierten Qualitätsaktivitäten:

Stärkung Geburtshilfe Platz Zürich

Ziel	Geburtshilfe auf dem Platz Zürich (Klinik HI und IP) stärken, in dem die Aktivitäten seeübergreifend koordiniert, Synergien genutzt und mögliche Prozessoptimierungen vorgenommen werden.
Bereich, in dem die Aktivität läuft	Geburtshilfe
Aktivität: Laufzeit (seit...)	seit September 2020, fortlaufend
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Begründung	Gesamtheitliche Betrachtung für den Platz Zürich, um die Frauen bereits frühzeitig zu begleiten und das Ereignis Geburt anhand deren Bedürfnisse zu optimieren, wobei je Klinik laufend verschiedene Massnahmen bearbeitet werden.
Methodik	Je nach Massnahme/ Aktivität unterschiedlich.
Involvierte Berufsgruppen	Hebammen, Pflegefachpersonen, Marketing, Strategischer Management Support

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 2006 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.

4.4.2 IQM Peer Review Verfahren

Unser Betrieb ist seit 2012 Mitglied der Initiative Qualitätsmedizin (IQM) und nutzt das IQM-Verfahren für das aktive Qualitätsmanagement, das durch die Optimierung der Behandlungsprozesse und -ergebnisse zu besserer Behandlungsqualität und mehr Patientensicherheit führt.

IQM ist eine trägerübergreifende Initiative, offen für alle Spitäler und Kliniken aus Deutschland und der Schweiz. Ziel ist die medizinische Behandlungsqualität im Krankenhaus für alle Patienten zu verbessern. Der gemeinsame Handlungskonsens der Mitglieder besteht aus folgenden drei Grundsätzen:

- Qualitätsmessung mit Indikatoren auf Basis von Routinedaten
- Transparenz der Ergebnisse durch deren Veröffentlichung
- Qualitätsverbesserung durch Peer Review Verfahren

Die Ergebnisse unseres Betriebes sind unter der Webadresse <https://www.initiative-qualitaetsmedizin.de/mitglieder/report/krankenhaeuser/hirslanden-klinik-im-park-zuerich> abrufbar. Diese wurde basierend auf Routinedaten berechnet und stammen aus der Gruppenauswertung der IQM Mitgliedskliniken in Deutschland und der Schweiz.

Unser Betrieb hat im Jahr 2017 das letzte Peer Review Verfahren durchgeführt.

2020 organisierte IQM aufgrund der Covid-19-Pandemie keine klinikübergreifenden Peer Reviews.

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
AMIS Plus Acute Myocardial Infarction in Switzerland	Allgemeine Innere Medizin, Kardiologie, Intensivmedizin	AMIS Plus Data Center www.amis-plus.ch	2007
AQC Arbeitsgemeinschaft für Qualitätssicherung in der Chirurgie	Chirurgie, Gynäkologie und Geburtshilfe, Kinderchirurgie, Neurochirurgie, Orthopädische Chirurgie, Plastische Chirurgie, Urologie, Herz- und thorak. Gefässchir., Gastroenterologie, Intensivmedizin, Handchirurgie, Traumatologie, Senologie, Bariatrie, Wundbehandlung	Adjumed Services AG www.aqc.ch	2014
MDSi Minimaler Datensatz der Schweiz. Gesellschaft für Intensivmedizin SGI	Intensivmedizin	SGI Schweizer Gesellschaft für Intensivmedizin www.sgi-ssmi.ch/	2008
SGHC Register der Schweizerischen Gesellschaft für Herz- und thorakale Gefässchirurgie	Herz- und thorak. Gefässchirurgie	SCHWEIZERISCHE GESELLSCHAFT FÜR HERZ- UND THORAKALE GEFÄSSCHIRURGIE www.sghe-sscc.ch/	2016
SIRIS Schweizerisches Implantatregister	Orthopädische Chirurgie	Stiftung für Qualitätssicherung in der Implantationsmedizin www.siris-implant.ch/	2012

Bemerkungen

Zusätzliche Register ab 2021:
Q-Label (Zertifizierung Krebsliga)
Implant Registry SIRIS Spine

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
ISO DIN 9001:2015	Gesamte Klinik	2018	2018	zuvor zertifiziert nach ISO DIN 9001:2008

Bemerkungen

Neben dem oben erwähnten Zertifikat des Qualitätsmanagementsystems verfügt die Klinik selbstverständlich noch über weitere Zertifikate. Auf eine vollständige Aufzählung aller Zertifikate wird in diesem Rahmen verzichtet.

Eine Übersicht aller Zertifizierungen der Hirslanden Kliniken ist unter folgendem Link publiziert:

www.hirslanden.ch/de/corporate/qualitaet/qualitaetsmanagementsysteme/zertifikate-im-ueberblick.html

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. Im Jahr 2016 kam der überarbeitete Kurzfragebogen zum ersten Mal zum Einsatz.

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 2019 (CI* = 95%)
	2016	2017	2018	
Hirslanden, Klinik Im Park				
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	4.34	4.10	4.33	4.28 (4.16 - 4.39)
Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	4.63	4.56	4.63	4.64 (4.52 - 4.75)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.56	4.51	4.64	4.64 (4.53 - 4.74)
Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	4.59	4.44	4.53	4.53 (4.39 - 4.67)
Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	4.08	4.00	4.07	4.07 (3.93 - 4.20)
Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthalts?	94.23 %	84.68 %	93.07 %	94.60 %
Anzahl angeschriebene Patienten 2019				480
Anzahl eingetreffener Fragebogen	185	Rücklauf in Prozent		39 %

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.

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	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 September 2019 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 Patientenzufriedenheit mit Press Ganey

Seit Frühling 2017 erhebt die Privatklinikgruppe Hirslanden mit Press Ganey die Patientenzufriedenheit. Die Erhebung erfolgt ganzjährig, indem jede Patientin und jeder Patient, welche/welcher seine E-Mailadresse angibt, nach einem stationären Austritt den Fragebogen erhält. Die Resultate sind durch die kontinuierliche Messung sehr aussagekräftig und es kann bei Bedarf schnell auf Verbesserungspotentiale eingegangen werden.

Mit Hilfe eines Sets von rund 70 Fragen fragt Hirslanden von der Pflegequalität, über die Betreuung durch die Ärzte bis hin zu Küche und Raumpflege eine Vielzahl an Faktoren ab, die von Patientinnen und Patienten während ihres Aufenthalts beobachtet und bewertet werden können.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2020 durchgeführt. Alle stationär in der Klinik Im Park behandelten Patienten erhalten nach Austritt den Fragebogen per E-Mail.

Die aktuellsten Ergebnisse können über untenstehenden Link auf der Homepage der Klinik eingesehen werden.

<https://www.hirslanden.ch/de/klinik-im-park/klinikportrait/qualitaet/patientenzufriedenheit.html>

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Press Ganey
Methode / Instrument	Press Ganey

5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Hirslanden, Klinik Im Park

Guest Relations

Claudia Weil

Leiterin Guest Relations

044 / 209 21 41

GuestRelations.Impark@hirslanden.ch

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 Messung der emotionalen Bindung der Mitarbeitenden

Ende 2020 fand zum sechsten Mal die gruppenweite Your Voice-Mitarbeiterbefragung in Zusammenarbeit mit der Firma Gallup statt. Gallup ist eine der international führenden Firmen im Bereich des Employee Engagements. Die sog. „Q12“, d.h. die von Gallup vorgegebenen 12 Fragen, anhand derer die Mitarbeitenden u.a. befragt werden, sind empirisch überprüft, werden weltweiteingesetzt und können mit verschiedenen anderen Daten (z.B. der Patientensicherheit) in Beziehung gesetzt werden. Ziel des Programms ist es, aus der Befragung Massnahmen zu entwickeln, welche sowohl die Arbeitszufriedenheit, als auch die Bindung der Mitarbeitenden zu Hirslanden stärken. Die Befragung erfolgt vertraulich und ist gegenüber Hirslanden anonym. Die Befragung umfasst insgesamt 26 Fragen, welche auf einer 5-stufigen Skala entsprechend dem Grad der Zustimmung eingeschätzt werden. Zusätzlich zu den zwölf Q-Fragen von Gallup haben Hirslanden und Mediclinic weitere Fragen definiert, die auf allen drei Plattformen eingesetzt werden. Die gesamte Mitarbeiterbefragung wird mittels eines Kommunikationskonzepts auf Gruppen- und Klinik-Ebene begleitet.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir vom 20.10.2020 bis 10.11.2020 durchgeführt. Es wurden alle von der Klinik Im Park angestellten Mitarbeitenden befragt.

Beteiligung

76% der Mitarbeitenden der Klinik Im Park haben an der Umfrage 2020 teilgenommen. Dies entspricht 414 ausgefüllten Fragebogen. Diese Beteiligungsquote liegt unter dem Vorjahr mit 84%, aber deutlich über dem Gruppendurchschnitt von 65%.

Aktueller Mittelwert

Trotz der grossen Herausforderungen (COVID19), denen sich das Gesundheitswesen im letzten Jahr stellen musste, sind die Umfrage-Ergebnisse der Klinik Im Park stabil geblieben. Der aktuelle Mittelwert über alle Q12-Fragen liegt praktisch unverändert gegenüber dem Vorjahr bei 4.10. Generell entsprechen die Ergebnisse der einzelnen Q12-Fragen mehrheitlich jenen des Vorjahrs.

Mitarbeiter-Bindung

An der Klinik Im Park weisen weiterhin 50% der Mitarbeitenden eine hohe emotionale Bindung auf. Gebundene Mitarbeiter sind Menschen, die gerne zur Arbeit kommen, die ihre Arbeit positiv erleben und die zur Entwicklung der Klinik beitragen.

Stärken der Klinik Im Park

Besondere Stärken hat die Klinik Im Park bei den Fragen Q01 «Wissen, was erwartet wird» sowie bei Q10 «Guter Freund». Die Antworten auf diese Fragen zeigen, dass die meisten Mitarbeitenden wissen, welche Anforderungen an sie und ihre Arbeit gestellt werden und sie innerhalb von Hirslanden Kolleginnen und Kollegen haben, mit denen sie sich sehr gut verstehen.

Wirksam umgesetzte Verbesserungs-Massnahmen

Positive Entwicklungen zeigen sich bei den Fragen Q05 «Mein Vorgesetzter, meine Vorgesetzte oder eine andere Person bei der Arbeit interessiert sich für mich als Mensch» (+0.08 auf 4.39) und bei der Zusatzfrage «Mein Vorgesetzter, meine Vorgesetzte sorgt für eine vertrauensvolle und offene Atmosphäre» (+0.07 auf 4.38).

Möglichkeiten zur Weiterentwicklung

Potenzial zur Weiterentwicklung ergab die Umfrage bei den Punkten Q02 «Ich habe die Materialien und die Arbeitsmittel, um meine Arbeit richtig zu machen» und Q06 «Bei der Arbeit gibt es jemanden, der mich in meiner Entwicklung fördert.».

Massnahmen

Es ist vorgesehen, dass alle Führungskräfte ihre Umfrage-Ergebnisse auch dieses Jahr mit ihren Teams diskutieren und gemeinsam wirksame Verbesserungsmassnahmen erarbeiten und umsetzen. Dabei ist klar, dass die Möglichkeiten für Teammeetings aktuell aufgrund COVID19 beschränkt sind und von der weiteren Entwicklung der allgemeinen Situation abhängig sind.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Firma Gallup
Methode / Instrument	Your Voice Befragung

Behandlungsqualität

9 Wiedereintritte

9.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen

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

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

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

Messergebnisse

Datenanalyse (BFS)	2015	2016	2017	2018
Hirslanden, Klinik Im Park				
Verhältnis der Raten*	0.37	0.92	0.97	0.96
Anzahl auswertbare Austritte 2018:				5000

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

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

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Die Rehospitalisationsrate ist über das Berichtsjahr im zu erwartendem Bereich. Einzelne auffällige Ausreiser werden monatlich individuell analysiert.

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 Eigene Messung

10.1.1 Erhebung potentiell vermeidbarer Re-Operationen

Ziel der Messung ist, potentiell vermeidbare Re-Operationen zu identifizieren und anschliessend zu analysieren, ob Verbesserungen z.B. betreffend des vorherigen chirurgischen Eingriffes oder der Nachbehandlung initiiert werden können, um zukünftig die Anzahl von Re-Operationen zu reduzieren. Eine Operation wird als potentiell vermeidbare Re-Operation angesehen, wenn sie innerhalb des gleichen Aufenthaltes stattfindet, zum Zeitpunkt der ersten Operation nicht geplant war, sich die Operation auf den anatomischen Situs der vorhergehenden Operation bezieht und / oder eine Folge bzw. Komplikation des ersten Eingriffes darstellt.

Diese Messung haben wir im Jahr 2020 durchgeführt.

Die Erhebung umfasste alle in der Klinik Im Park durchgeführten Operationen.

Die Rate der potentiell vermeidbaren Re-Operationen der Klinik Im Park befindet sich seit Jahren auf einem gleichbleibend niedrigen Niveau. Für das Jahr 2020 beträgt sie 1.3%.

Die detaillierten Ergebnisse werden unter dem untenstehenden Link auf der Hirslanden Homepage dargestellt.

<https://www.hirslanden.ch/de/corporate/qualitaet/patientensicherheit/iqip.html>

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Die Reoperationsrate liegt im aktuellen Berichtsjahr im zu erwartendem Bereich. Einzelne auffällige Ausreiser werden monatlich individuell analysiert.

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	Intern
Methode / Instrument	IQIP

11 Infektionen

11.1 Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte

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

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

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

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

Unser Betrieb beteiligte sich an den Wundinfektionsmessungen folgender Operationen:
▪ *** Dickdarmoperationen (Colon)
▪ Erstimplantation von Hüftgelenksprothesen
▪ Erstimplantationen von Kniegelenksprothesen

Messergebnisse

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

Operationen	Anzahl beurteilte Operationen 2020 (Total)	Anzahl festgestellter Wundinfektionen 2020 (N)	Vorjahreswerte adjustierte Infektionsrate %			adjustierte Infektionsrate % 2020 (CI*)
			2017	2018	2019	
Hirslanden, Klinik Im Park						
*** Dickdarmoperationen (Colon)	19	2	7.90%	3.60%	13.60%	10.50% (1.30% - 33.10%)

Ergebnisse der Messperiode (mit Implantaten) 1. Oktober 2018 – 30. September 2019:

Operationen	Anzahl beurteilte Operationen 2019 (Total)	Anzahl festgestellter Wundinfektionen 2019 (N)	Vorjahreswerte adjustierte Infektionsrate %			adjustierte Infektionsrate % 2019 (CI*)
			2016	2017	2018	
Hirslanden, Klinik Im Park						
Erstimplantation von Hüftgelenksprothesen	80	3	0.00%	1.10%	0.00%	3.80% (0.80% - 10.60%)
Erstimplantationen von Kniegelenksprothesen	68	1	0.00%	1.30%	0.00%	1.50% (0.00% - 7.90%)

* 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/.

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Die Aussage der Messung der postoperativen Wundinfektionen in der Klinik ist limitiert, weil die Fallzahlen sehr niedrig sind. Bei den erfassten Wundinfektionen handelt es sich oft um irrelevante oberflächliche Wundinfektionen. Für den Patienten stellt eine oberflächliche Infektion eine Beeinträchtigung des Heilungsprozesses dar, welche es zu verhindern gilt. Dennoch wird, basierend auf der medizinisch-klinischen Erfahrung, dadurch der Erfolg eines grossen Eingriffes nicht grundsätzlich in Frage gestellt. Im Gegensatz dazu werden tiefe- oder Organinfektionen als gravierende Einschränkungen des Operationserfolges wahrgenommen.

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.

Wichtiger Hinweis *:** Die Nationale Prävalenzmessung Sturz konnte im Jahre 2020, infolge der Covid-19-Pandemie, nicht durchgeführt werden. Weshalb im Qualitätsbericht 2020 keine aktuellen Daten publiziert werden können. Entsprechend werden nur die Vorjahreswerte aufgeführt. Weitere Angaben zu den Vorjahreswerten, entnehmen Sie bitte den Qualitätsberichten aus den Jahren 2018 und 2019.

Weitere Informationen:

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

Messergebnisse

	2017	2018	2019	2020 ***
Hirslanden, Klinik Im Park				
Anzahl im Spital erfolgte Stürze	2	1	3	–
In Prozent	3.30%	1.80%	5.20%	–
Residuum* (CI** = 95%)	0.05 (-0.36 - 0.46)	-0.01 (-0.44 - 0.42)	0.12 (-0.40 - 0.63)	–
Anzahl tatsächlich untersuchter Patienten 2020 ***	–	Anteil in Prozent (Antwortrate)		–

* Ein Residuum von Null zeigt ein erwartetes Auftreten von Stürzen auf. Positive Werte weisen auf ein erhöhtes Auftreten von Sturzereignissen hin. Negative Werte lassen eine geringere Anzahl Sturzereignisse gegenüber dem Durchschnitt aller Spitäler erkennen.

** 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.

Bei der Anzahl und der Prozentangabe der publizierten Ergebnisse handelt es sich um deskriptive und nicht-risikoadjustierte Ergebnisse.

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	Berner Fachhochschule
Methode / Instrument	LPZ 2.0

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alle stationären Patienten ≥ 18 Jahre (inkl. Intensivpflege, intermediate care), Patienten zwischen 16 und 18 Jahren konnten auf freiwilliger Basis in die Messung eingeschlossen werden. ▪ Vorhandene mündliche Einverständniserklärung des Patienten, der Angehörigen oder der gesetzlichen Vertretung.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stationäre Patienten, bei denen kein Einverständnis vorliegt. ▪ Wöchnerinnen und gesunde Säuglinge der Wochenbettstation. ▪ Wochenbettstationen, Notfallbereich, Tageskliniken und ambulanter Bereich, Aufwachraum.

13 Wundliegen

Ein Wundliegen (sog. Dekubitus) 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 Wundliegen. Die Messung findet jeweils an einem bestimmten Messtag statt (Punktprävalenz) und ist keine Vollerhebung.

Wichtiger Hinweis *:** Die Nationale Prävalenzmessung Dekubitus konnte im Jahre 2020, infolge der Covid-19-Pandemie, nicht durchgeführt werden. Weshalb im Qualitätsbericht 2020 keine aktuellen Daten publiziert werden können. Entsprechend werden nur die Vorjahreswerte aufgeführt. Weitere Angaben zu den Vorjahreswerten, entnehmen Sie bitte den Qualitätsberichten aus den Jahren 2018 und 2019.

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

Messergebnisse

		Vorjahreswerte			2020 ***	In Prozent ***
		2017	2018	2019		
Hirslanden, Klinik Im Park						
Nosokomiale Dekubitusprävalenz	Im eigenen Spital entstanden, Kategorie 2-4	0	0	1	–	–
	Residuum*, Kategorie 2-4 (CI** = 95%)	-0.15 (-1.18 - 0.88)	-0.01 (-0.31 - 0.30)	0.05 (-0.70 - 0.81)	–	–
Anzahl tatsächlich untersuchter Patienten 2020 ***		–	Anteil in Prozent (zu allen am Stichtag hospitalisierten Patienten)		–	

* Ein Residuum von Null zeigt ein erwartetes Auftreten von Dekubitus auf. Positive Werte weisen auf ein erhöhtes Auftreten von Dekubitus hin. Negative Werte lassen eine geringere Dekubitushäufigkeit gegenüber dem Durchschnitt aller Spitäler erkennen.

** 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	Berner Fachhochschule
Methode / Instrument	LPZ 2.0

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alle stationären Patienten ≥ 18 Jahren (inkl. Intensivpflege, intermediate care), Patienten zwischen 16 und 18 Jahren konnten auf freiwilliger Basis in die Erwachsenenmessung eingeschlossen werden (bei Erwachsenen). ▪ Vorhandene mündliche Einverständniserklärung des Patienten, der Angehörigen oder der gesetzlichen Vertretung.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stationäre Patienten, bei denen kein Einverständnis vorliegt. ▪ Notfallbereich, Tageskliniken und ambulanter Bereich, Aufwachraum.

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Aufbau Herzmedizin

Ziel des Projektes ist die Etablierung einer Qualitäts-Dachstruktur (analog Tumorzentrum Hirslanden Zürich) für die Herzmedizin beider Zürcher Hirslanden-Kliniken.

Eine Fachgebietsstruktur umfasst unterschiedliche Basis-Elemente:

- Definition und Besetzung von zentrumsunabhängigen Gremien und Funktionen.
- Erarbeitung von in der Fachgebietsstruktur gültigen Qualitätskonzepten bzw. Patientenpfaden.
- Etablierung der standardisierten interdisziplinären Zusammenarbeit (inkl. Indikationsboards).
- Standardisierte Datenerhebung und Registerführung und regelmässiges Kennzahlen-Controlling.

Primär ist die die Ärzteschaft in das Projekt involviert. Schnittstellenbereiche werden aber dank einer gesamtheitlichen Betrachtung ebenfalls berücksichtigt.

18.1.2 MAX Rollout Platz Zürich

Seit Frühling 2019 sind die pflegerischen Prozesse elektronisch im M-KIS (Klinikinformationssystem), mit Ausnahme der Medikation und der Kurve. Die ärztlichen Prozesse bleiben in einer Übergangsphase auf Papier. Die Umstellung der ganzheitlichen, elektronischen Dokumentation im M-KIS für die Pflege und die Ärzteschaft erfolgt nun schrittweise. Im Mai und Juni 2020 sind die angestellten Ärzte (AIM und Notfall) inkl. Notfallpflege der Klinik Hirslanden auf die Maximalausprägung und somit vollumfänglich auf eine elektronische Dokumentation umgestiegen. Nach diesen erfolgreichen, ersten Erfahrungswerten wurden in Arbeitsgruppen in den Kliniken Hirslanden und Im Park die Pflegeprozesse definiert und eine Pilotabteilung in der Klinik Hirslanden evaluiert, um diese Prozesse vor dem schrittweisen Rollout zu testen. Geplant ist der Pilot für Anfang 2021 und anschliessend der schrittweise Rollout ab Frühling 2021.

18.1.3 Kooperation mit Spital Lachen in der Herzmedizin

Das Spital Lachen ist an einer qualitativ hochstehenden Besetzung des Fachbereichs „Interventionelle Kardiologie“ an ihrem Standort und an einer Guidelines-konformen wohnortsnahen Versorgung der Bevölkerung interessiert, es bedarf dazu im Fachbereich einer Zusammenarbeit mit einem tertiären Zentrum. Die Klinik Im Park ist als Listenspital des Kantons Schwyz hierfür ein idealer Kooperationspartner. Die Herzmedizin ist für beide Spitäler ein strategischer Schwerpunkt, sie ergänzen sich hierzu optimal im Leistungsangebot. Belegärzte der Klinik Im Park haben schon langjährig gute Kontakte zum Spital Lachen und den Zuweisern im Kanton Schwyz.

Konkret führen seit dem 1.1.2021 interventionelle Kardiologen der Klinik Im Park im Spital Lachen Interventionen durch. Herzmedizinische Fälle, die nicht im Spital Lachen diagnostiziert oder therapiert werden können, werden der IP zugewiesen. Dafür stehen dem Spital Lachen alle Herzchirurgen und Kardiologen zur Verfügung.

18.1.4 Ambulante Herzrehabilitation

Mit dieser Erweiterung des Angebots kann die Hirslanden Marke auf dem Platz Zürich und entlang dem Versorgungsspektrum der Herzmedizin wachsen. Die Begleitung unserer Patientinnen und Patienten entlang ihrem Lebensweg wird um eine weitere Station ausgebaut. Ebenfalls entsprechen wir mit diesem Projekt einem Bedürfnis unserer Partnerärzte und steigern für Patienten und Patientinnen die Attraktivität unseres medizinischen Portfolios. Den Ärzten bleibt es möglich, ihre Patienten auch noch während der Reha zu begleiten. Durch die kontinuierliche Begleitung durch ihren Vertrauensarzt wird auch für die Patienten ein Mehrwert geschaffen. Schliesslich wird mit dem Projekt auch die Auslastung der Physiotherapie optimiert und die Klinik Im Park bei der Erreichung ihrer ROIC Ziele unterstützt.

Es wurden dazu acht Plätze für die ambulante Herzreha bereitgestellt: Räumlichkeiten der Physiotherapie in der Seestrasse 315 wurden aufgerüstet und ergänzt. Zum Angebot gehören indoor und outdoor Kardio- und Krafttraining, sowie Informationsveranstaltungen über Krankheit, kardiovaskuläre Risikofaktoren und deren Bekämpfung. Ergänzend sind jederzeit zusätzliche Abklärungen und fachliche Beratung durch Hirslanden Spezialisten möglich.

18.1.5 Starke Urologie Klinik Im Park

Die Klinik Im Park ist Grundversorger sowie Fachklinik in fünf Schwerpunkten (Herz, Gefässe, komplexe Orthopädie, komplexe Urologie und Brustkrebsbehandlungen). Sie ist im Vertragsspitalstatus im Kanton Zürich und als Listenspital für die ausserkantonale Versorgung in den Kantonen Schwyz, Glarus und Graubünden tätig. Die Stärkung des urologischen Angebots verfolgt im Wesentlichen das Ziel der Optimierung der Gesundheitsversorgung im Leistungsbereich sowie der Optimierung der Versorgungsrelevanz im Standortkanton. Insbesondere soll damit einerseits der Eigenversorgungsgrad des linken Seeufers, andererseits die wohnortnahe Grundversorgung und die Behandlung von komplexen Krankheitsbildern – die spezialisierte Versorgung – sichergestellt werden. Die Ärzteschaft besteht aus einem grossen Netzwerk von ausgewiesenen Fachärzten für Urologie, das sich über die gesamte Deutschschweiz erstreckt.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2020

18.2.1 Private Health Center @IP

Im September 2020 wurde mit der Integration der Swiss Prevention Clinic in die Klinik Im Park gestartet. Per Dezember 2020 konnte dies sowohl räumlich als auch prozessual umgesetzt und als ambulantes Zentrum unter dem Namen Private Health Center (PHC) für internationale Patienten eröffnet werden. Das Private Health Center bietet ambulante Diagnostik und Behandlung durch ausgewählte Spezialisten und enge individuelle Betreuung und Begleitung jeder Patientin und jedes Patienten. Aufgrund der aktuellen Corona-Situation ist die Anzahl an behandelten Patienten reduziert.

18.2.2 Herzmedizin Hirslanden Zürich

Ziel des Organisationsprojektes war es, den Fachbereich der Herzmedizin Hirslanden am Platz Zürich weiterhin zu stärken und die Marktanteile weiter auszubauen. Zudem sollten fachbereichsübergreifende Qualitätsinitiativen umgesetzt und die Nutzung von allgemeinen Qualitätsinstrumenten wie z.B. Indikationsboards vorangetrieben werden. Dazu wurde das Programm Herzmedizin Hirslanden Zürich zur Etablierung einer Qualität- und Fachgebietsstruktur lanciert.

In die Projektarbeit involviert waren alle relevanten Fachbereiche der Herzmedizin, darunter neben Kardiologen und Herzchirurgen auch Anästhesisten, Kardiotechniker etc.

Zum Projektabschluss wurden jene Elemente, die sowohl durch die Ärzte als auch die Direktoren als gewinnbringend erachtet wurden in eine nachhaltige Struktur ausserhalb der Projektorganisation überführt. Dazu zählen:

- Legitimierte Ansprechpersonen für fachliche Fragestellungen. Es wurden Fachvertreter pro Leistungsschwerpunkt definiert.
- Ausschuss der Herzmedizin Hirslanden Zürich für Fachgespräch zu seeübergreifenden Themen der Herzmedizin. Dadurch bleibt Themensetzung und -bearbeitung unabhängig von Organisations- und Klinikstruktur möglich (im Leistungsbereich aber auch für Herzmedizin Platz Zürich).
- Gemeinsamer Aussenauftritt.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 Q-Label Zertifizierung Brustzentrum Zürichsee

Die Klinik Im Park und das See-Spital arbeiten im Leistungsbereich Brust (Brustzentrum, GYN2) eng zusammen. Um den befristeten Leistungsauftrag GYN2 zu erfüllen, muss das See-Spital bis Ende 2021 eine der drei vorgegebenen Zertifizierungen (DKG, Q-Label, EUSOMA) vorweisen. Beide Spitäler haben sich daher zu einer Kooperation zusammengeschlossen mit dem Ziel des Betriebs eines gemeinsamen zertifizierten Brustzentrums an den Standorten See-Spital (Kilchberg) und Klinik Im Park (Zürich Enge / Wollishofen). Durch das gemeinsame Brustzentrum möchten sich beide Spitäler auf dem Markt im Bereich GYN2 weiter stark positionieren und wachsen.

Beide Brustzentren sind interdisziplinäre Kompetenzzentren, in welchen Patientinnen u.a. mit bösartigen Erkrankungen (Tumorkrankheiten) von spezialisierten Fachärzten und fachkundigem Personal umfassend betreut und behandelt werden. Durch Erfüllung aller fachlichen Anforderungen kann den Patientinnen eine qualitativ hochstehende Versorgung garantiert werden.

Die Herausforderung im Projekt ist, die verschiedenen Prozesse und Strukturen der beiden Spitäler zu einem gemeinsamen Zentrum zusammenwachsen zu lassen. Durch die enge Zusammenarbeit des Projektmanagements der beiden Spitäler, regelmässige Sitzungen und Kommunikationen wird dieser Herausforderung begegnet.

Der Start des Zertifizierungsprozesses erfolgte im Februar 2020. Die Auditanmeldung wird u.a. aufgrund von Corona erst auf Anfang Februar 2021 geplant. Das Audit für die Zertifizierung wird voraussichtlich im Herbst 2021 erfolgen.

19 Schlusswort und Ausblick

Auch in dem vergangenen Jahr ist es der Klinik Im Park gelungen, medizinische Leistungen auf höchstem Niveau zu erbringen, welche im Einklang mit dem Businessmodell und der Klinik Vision stehen. Hochstehende, spezialisierte Medizin wird durch die belegärztlichen Kompetenzzentren erbracht, während eine breite Basisedizin mit Fokus auf Patientensicherheit durch die Klinik-Bereiche des Medizinischen Systems sichergestellt wird. Das Ganze wird verbunden mit erstklassigen Serviceleistungen.

Durch die Kombination von erfahrenen Fachärzten, zukunftsorientierten Technologien, sowie dem ausgezeichneten Service mit individueller Betreuung und privatem Ambiente, setzt die Klinik Im Park weiterhin höchste Qualitätsstandards und bietet ihren Patienten raschen Zugang zu spitzenmedizinischen Leistungen.

Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

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

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

Akutsomatik

Angeborene Spitalplanungs-Leistungsgruppen
Basispaket
Basispaket Chirurgie und Innere Medizin
Haut (Dermatologie)
Dermatologie (inkl. Geschlechtskrankheiten)
Wundpatienten
Hals-Nasen-Ohren
Hals-Nasen-Ohren (HNO-Chirurgie)
Hals- und Gesichtschirurgie
Schild- und Nebenschilddrüsenchirurgie
Kieferchirurgie
Nerven medizinisch (Neurologie)
Neurologie
Sekundäre bösartige Neubildung des Nervensystems
Primäre Neubildung des Zentralnervensystems (ohne Palliativpatienten)
Zerebrovaskuläre Störungen
Augen (Ophthalmologie)
Ophthalmologie
Spezialisierte Vordersegmentchirurgie
Glaskörper/Netzhautprobleme
Magen-Darm (Gastroenterologie)
Gastroenterologie
Spezialisierte Gastroenterologie
Bauch (Viszeralchirurgie)
Viszeralchirurgie
Grosse Pankreaseingriffe (IVHSM)
Grosse Lebereingriffe (IVHSM)
Tiefe Rektumeingriffe (IVHSM)
Blut (Hämatologie)
Aggressive Lymphome und akute Leukämien
Indolente Lymphome und chronische Leukämien
Myeloproliferative Erkrankungen und Myelodysplastische Syndrome
Allogene Blutstammzelltransplantation (IVHSM)
Gefässe
Gefässchirurgie periphere Gefässe (arteriell)
Interventionen periphere Gefässe (arteriell)
Gefässchirurgie Carotis
Interventionen Carotis und extrakranielle Gefässe
Interventionelle Radiologie (bei Gefässen nur Diagnostik)
Herz

Einfache Herzchirurgie
Herzchirurgie und Gefäßeingriffe mit Herzlungenmaschine (ohne Koronarchirurgie)
Koronarchirurgie (CABG)
Kardiologie (inkl. Schrittmacher)
Interventionelle Kardiologie (Koronareingriffe)
Interventionelle Kardiologie (Spezialeingriffe)
Elektrophysiologie (Ablationen)
Implantierbarer Cardioverter Defibrillator / Biventrikuläre Schrittmacher (CRT)
Nieren (Nephrologie)
Nephrologie (akute Nierenversagen wie auch chronisch terminales Nierenversagen)
Urologie
Urologie ohne Schwerpunktstitel 'Operative Urologie'
Urologie mit Schwerpunktstitel 'Operative Urologie'
Radikale Prostatektomie
Radikale Zystektomie
Komplexe Chirurgie der Niere (Tumornephrektomie und Nierenteilsektion)
Lunge medizinisch (Pneumologie)
Pneumologie
Lunge chirurgisch (Thoraxchirurgie)
Thoraxchirurgie
Maligne Neoplasien des Atmungssystems (kurative Resektion durch Lobektomie / Pneumonektomie)
Mediastinaleingriffe
Bewegungsapparat chirurgisch
Chirurgie Bewegungsapparat
Orthopädie
Handchirurgie
Arthroskopie der Schulter und des Ellbogens
Arthroskopie des Knies
Rekonstruktion obere Extremität
Rekonstruktion untere Extremität
Wirbelsäulenchirurgie
Spezialisierte Wirbelsäulenchirurgie
Knochentumore
Plexuschirurgie
Rheumatologie
Rheumatologie
Interdisziplinäre Rheumatologie
Gynäkologie
Gynäkologie
Anerkanntes zertifiziertes Brustzentrum
Geburtshilfe
Grundversorgung Geburtshilfe (ab 35. Woche und \geq 2000g)
Geburtshilfe (ab 32. Woche und \geq 1250g)
Neugeborene
Grundversorgung Neugeborene (ab 35. Woche und \geq 2000g)
Neonatalogie (ab 32. Woche und \geq 1250g)
Strahlentherapie (Radio-Onkologie)
Onkologie

Bemerkungen

Bei allgemeinen Fragen zu der Klinik Im Park oder den angebotenen Leistungen wenden Sie sich bitte an:

Hirslanden Klinik Im Park
Seestrasse 220
8027 Zürich

Tel.: +41 44 209 21 11
E-Mail: linik-impark@hirslanden.ch

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/



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.