

# The Swiss Leading Hospitals Qualitätsbericht 2018/19

THE SWISS  
LEADING   
HOSPITALS

approved by SQS

BEST  
IN  
CLASS

19

# 180

**BEST  
IN  
CLASS**

190

# Inhalt

---

EDITORIAL	4
CHARTA	5
DAS NEUE QUALITÄTSKONZEPT VON SLH HAT DIE «FEUERTAUFE» BESTANDEN: VERBINDLICH, VERPFLICHTEND UND NEUTRAL GEPRÜFT	6
ZAHLEN UND FAKTEN 2018	8
MEHRWERT DURCH EXZELLENZ IN DER QUALITÄT	10
PATIENTENBEFRAGUNGEN DURCH MECON – QUALITÄT UND KUNDENORIENTIERUNG ZAHLEN SICH AUS	12
SLH KOMMUNIKATION 2018/2019 – SCHRITT UM SCHRITT ZU EINER MODERNEN MARKTPRÄSENZ	13
SYSTEMENTWICKLUNG UND GESUNDHEITSPOLITIK: ES BLEIBT NOCH EINIGES ZU TUN!	14
MITGLIEDERKLINIEN	16

## approved by SQS

Die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) überprüft alle SLH-Mitglieder bei ihrer Aufnahme und in der Folge alle zwei Jahre im Rahmen von Audits auf die Erfüllung respektive Einhaltung der SLH-Qualitätskriterien in den Bereichen medizinische Leistungen und Hotellerie. Nur Spitäler, welche diese Qualifikation und Re-Qualifikationen erfolgreich absolvieren, dürfen das SLH-Qualitätslabel führen.

**Anmerkung:** Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wurde im Text meist die männliche Form gewählt, selbstverständlich sind jeweils Angehörige beider Geschlechter gleichermassen eingeschlossen.

## Impressum

Konzept|Layout: designersfactory.com

Druck: Druckerei Bloch, Arlesheim

Papier: Superset + Offset-Preprint, matt, superweiss, holzfrei

# Editorial

---



► SLH YouTube  
CHANNEL



## QUALITÄT ALS ENTSCHEIDENDER ERFOLGSFAKTOR IM WETTBEWERB DER LEISTUNGSERBRINGER: DAS NEUE SLH-QUALITÄTSSICHERUNGSSYSTEM SCHAFFT EINEN VORSPRUNG GEGENÜBER DEN MITBEWERBERN.

Die Zukunft des schweizerischen Gesundheitswesens liegt im Qualitätswettbewerb. In diesem Wettbewerb werden sich diejenigen Leistungserbringer durchsetzen, die mehr als das Mindestnotwendige für die Qualitätssicherung tun und mehr als die Konkurrenz.

Die Mitglieder von The Swiss Leading Hospitals wollen diesen Mehrwert leisten.

2018, als erstes Jahr der Umsetzung des neuen Qualitätssicherungssystems von SLH, hat gezeigt, dass der Verband auf dem richtigen Weg ist. Die durch SQS durchgeführten acht unabhängige Audits haben es bestätigt: Ohne Redundanzen und Doppelspurigkeiten zu anderen Systemen wird eine echte Mehrwertleistung in der Qualitätssicherung geschaffen, Effizienz und Patientensicherheit werden erhöht. Und dies sowohl bezüglich medizinischer Leistungen als auch bezüglich Hotellerie.

SLH setzt sich für einen funktionierenden Qualitätswettbewerb im schweizerischen Gesundheitswesen, Transparenz in der Qualitätssicherung und die unbedingte Respektierung des Patientenwillens ein.

Im Zuge der Umsetzung der neuen Strategie von SLH wurde der Verband als bedeutendes Qualitätsnetzwerk in der schweizerischen Spitallandschaft weiterentwickelt. Gleichzeitig wurde ein neues Q-System geschaffen, welches den modernsten Anforderungen im Gesundheitswesen entspricht und sowohl die medizinische Qualität als auch die Qualität der Hotellerie erfasst.

Der Handlungsbedarf in der Qualitätssicherung für Grund- und Zusatzversicherung ist erkannt und definiert – SLH hat die Lösungen dazu.

**RAYMOND LORETAN, PRÄSIDENT SLH**

Exzellenz in der Qualität.

# CHARTA



Die Marke «The Swiss Leading Hospitals» steht für Exzellenz in der Qualität bei medizinischen Leistungen und bei der Betreuung der Patientinnen und Patienten unserer Mitglieder. Als unabhängige Organisation stellen wir uns einem fairen Wettbewerb im Gesundheitswesen und stehen kompromisslos für das Patientenwohl ein.

#### Wir verpflichten uns deshalb zu einer ...

- ... den individuellen Erfordernissen angepassten medizinischen Qualität mit klaren Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten.
- ... nachhaltigen und konstanten Weiterentwicklung der Qualitätssicherung und einem verbindlichen Komplikationsmanagement.
- ... einwandfreien Strukturqualität.
- ... garantierten Effizienz, indem optimale Abläufe und angemessener Ressourceneinsatz das Fehlerrisiko auf ein Minimum reduzieren und die Qualität / Patientensicherheit weiter erhöhen.
- ... zielgerichteten Optimierung des Risikomanagements.
- ... erstklassigen Dienstleistung und Hotellerie.
- ... vollständigen und transparenten Aufklärung und Orientierung der Patientinnen und Patienten, aber auch deren Angehörigen.
- ... unbedingten Respektierung des Patientenwillens und der Vermeidung von Behandlungen und Eingriffen, die nach medizinischen und ethischen Grundsätzen nicht vertretbar wären.
- ... Förderung von Forschungsprojekten und medizinischen Innovationen.

Diese gemeinsam formulierten Vorgaben erreichen unsere Mitglieder durch die Erfüllung unserer messbaren Qualitätskriterien, die regelmässig in Assessments durch Dritte überprüft werden.

# Das neue Qualitätskonzept von SLH hat die «Feuertaufe» bestanden: Verbindlich, verpflichtend und neutral geprüft



Julia Pappacena

**IM JAHR 2017 FAND DIE VOLLSTÄNDIGE ÜBERARBEITUNG DES Q-SYSTEMS VON SLH STATT. DABEI WURDEN ANPASSUNGEN AN DIE VERÄNDERTEN RAHMENBEDINGUNGEN IM SYSTEM VORGENOMMEN UND SÄMTLICHE DOPPELSPURIGKEITEN UND REDUNDANZEN ZU ANDEREN QUALITÄTSLABELS WIE ISO UND EFQM ELIMINIERT. DAFÜR MÜSSEN NEU ALLE SLH-MITGLIEDER ÜBER EINE ZERTIFIZIERUNG ISO ODER EFQM R4E VERFÜGEN.**

Dabei wurden die bisherigen 117 Qualitätskriterien auf 48 reduziert beziehungsweise zum Teil ersetzt, wodurch eine massive Reduktion der Komplexität stattfand. Von den 48 neuen Kriterien sind 33 Erfüllungskriterien, die zwingend zu erfüllen sind. Die weiteren 15 Kriterien sind als Entwicklungskriterien definiert. Hier wird jeweils der Entwicklungsgrad beurteilt und ab dem zweiten Audit (Re-Qualifikation) nach dem neuen Qualitätskonzept muss eine messbare Verbesserung erkennbar sein.

Im Auditbericht wird bei den Erfüllungskriterien im Fall von Abweichungen ein Termin zur Nachbesserung definiert. Bei den Entwicklungskriterien werden Tendenzen aufgezeigt und Empfehlungen zur weiteren Entwicklung im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP)

abgegeben. Die Audits werden seit Einführung des neuen Systems auf Anfang des Jahres 2018 durch die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) vorgenommen. Die neutrale Zertifizierungsstelle überprüft die Einhaltung der Erfüllungskriterien und definiert gemeinsam mit den auditierten Kliniken Verbesserungspotentiale zur Weiterentwicklung im Bereich der Entwicklungskriterien.

Im Jahr 2018 fanden nun die ersten acht Audits gemäss dem neuen Q-System von SLH statt. Die Rückmeldungen von SQS waren sehr positiv: Es waren nur sehr wenige Abweichungen bei Hauptkriterien zu verzeichnen, bei den Hotellerie-Kriterien lag die Erfüllungsquote mit 82 % -100 % sehr hoch. Es war ein starkes Bekenntnis der Mitglieder zum neuen System SLH festzustellen. Die Rückmeldungen der Mitglieder zum Ablauf der Audits im Rahmen der Zufriedenheitsbefragung fielen ebenfalls gut aus: Es war hohe Zufriedenheit mit Inhalt und administrativem Ablauf der Audits zu verzeichnen, die Zusammenarbeit wurde als effizient und gut organisiert eingestuft, die Auditoren wurden als sehr kompetent wahrgenommen und die Inputs seitens SQS wurden durchwegs als konstruktiv, klar, übersichtlich und nützlich qualifiziert.

Im Rahmen der Audits wurde die Möglichkeit geboten, dass Q-Verantwortliche anderer SLH-Mitglieder als «stille Beobachter» teilnehmen können. Diese Möglichkeit wurde als äusserst positiv beurteilt, fördert den Wissens- und Erfahrungsaustausch innerhalb von SLH und erhöht den Netzwerkeffekt des Verbandes.

Der Verband unterstützt den Aspekt der Weiterentwicklung und des Wissenstransfers, zum Beispiel mit den regelmässigen Workshops der Qualitätsverantwortlichen, die dem Austausch und der gemeinsamen Bearbeitung von Qualitätsthemen, z. B. auch mit externen Partnern, dienen. Damit schafft der Verband einen Rahmen für die Vernetzung der Mitglieder untereinander. Die Konvergenzphase des neuen Qualitätskonzeptes läuft bis Ende 2019. Dann wird erneut Bilanz gezogen mit dem Ziel, das Qualitätssystem mit den gesammelten Erfahrungen in 2018 und 2019 zu optimieren und als lernendes System laufend weiterzuentwickeln.



# Zahlen und Fakten 2018

---

**119 520**  
PATIENTEN

**81 131**  
PATIENTEN  
AMBULANT/  
TAGESKLINIK

**1691**  
BETTEN  
STATIONÄRE  
ABTEILUNG

**38 389**  
PATIENTEN  
STATIONÄR

16

MITGLIEDER  
SCHWEIZ

1830

BELEGÄRZTE

274

ANGESTELLTE  
ÄRZTE

3893

VOLLZEITSTELLEN

333

AUSBILDUNGS-  
PLÄTZE

5125

MITARBEITENDE

# Mehrwert durch Exzellenz in der Qualität

THE SWISS LEADING HOSPITALS UND DEREN MITGLIEDER VERPFLICHTEN SICH GEMÄSS IHRER WERTEHALTUNG ZU EINER EXZELLENTEN QUALITÄTSARBEIT. ALS FÜHRENDE ZERTIFIZIERUNGSGESELLSCHAFT UND NEUTRALE DRITTPARTEI WURDE DIE SCHWEIZERISCHE VEREINIGUNG FÜR QUALITÄTS- UND MANAGEMENTSYSTEME SQS ENGAGIERT, UM DIESES QUALITÄTSVERSprechen IM RAHMEN DER BEGUTACHTUNG DER EXCELLENCE PROFILE (JAHRESTHEMEN) UND MITTELS DURCHFÜHRUNG VON AUDITS AUF HERZ UND NIEREN ZU PRÜFEN.

## AUDITS

Die Audits zur Re-Qualifizierung konnten gemäss den schriftlichen Auditplänen mit jeweils zwei Auditoren vor Ort an einem Kalendertag durchgeführt werden. Die mit den Qualitätsverantwortlichen der Kliniken im Vorfeld gegenseitig abgesprochene Pläne wurden vollständig eingehalten.

Normative Grundlage bildeten die SLH-Qualitätskriterien in der revidierten und aktuellen Ausgabe 2017. Darin sind zu beurteilende Erfüllungskriterien (33 Elemente) und zu bewertende Entwicklungskriterien (15 Elemente) sowie separate Hotellerie-Kriterien abgebildet. Seitens SQS als Auftragnehmerin standen Lead-Auditoren mit fachärztlicher Aus- und Weiterbildung im Einsatz. Im Kalenderjahr 2018 konnten acht Audits plangemäss durchgeführt werden. Für das Folgejahr sind weitere zehn Audits vorgesehen.

## Die Ergebnisse präsentieren sich wie folgt:

Von den bisher acht auditierten Kliniken konnten anlässlich der Audits bei fünf Standorten die Erfüllungskriterien als vollständig gegeben eingestuft werden. Für drei Standorte ergaben sich Haupt- und /oder Nebenabweichungen. Nach deren nachweislichen Behebung durch entsprechende Korrekturmassnahmen und einer positiven Beurteilung, durch die Zertifizierungsstelle, konnte für alle auditierten Standorte der Antrag auf Labelerteilung gestellt werden. Die fünfzehn Entwicklungskriterien wiesen grossmehrheitlich einen positiven oder stabilen Trend auf. Die Hotellerie-Kriterien wurden nachweislich und in hohem Masse (Erfüllungsgrade von 82 Prozent bis 100 Prozent – bei geforderten 80 Prozent) erfüllt.

## JAHRESTHEMEN

Kommunikation und Fehlerkultur stellen zentrale Pfeiler im Behandlungspfad von Patientinnen und Patienten dar. Und genau diesen beiden Themenfeldern stellten sich alle SLH-Mitgliederkliniken durch die Bearbeitung der Jahresthemen «Kommunikation mit Patienten und Angehörigen» (Erstjahresthema 2018) und «Fehlerkultur als Entwicklungschance» (Zweitjahresthema 2017).

Für die Begutachtung der als «Excellence Profile» verfassten Berichte zu den obgenannten beiden Jahresthemen, wurde die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-systeme SQS, als unabhängiger neutraler Partner mandatiert. Die Berichterstattung seitens SQS orientierte sich konsequent an der RADAR-Logik nach EFQM, welche nachfolgend kurz dargelegt wird:

Die RADAR-Logik ist ein dynamisches Bewertungsinstrument und leistungsfähiges Managementinstrument. Es stellt einen strukturierten Ansatz dar, um die Leistungen einer Organisation zu hinterfragen.





**Die RADAR-Logik legt allgemein dar, dass eine Organisation:**

- die angestrebten Ergebnisse in der Strategie der Organisation verankert.
- integrierte Ansätze für fundiertes Vorgehen plant und entwickelt, um die angestrebten Ergebnisse jetzt und in Zukunft zu erzielen.
- ihre Vorgehensweise systematisch umsetzt und anwendet.
- die umgesetzten Vorgehensweisen durch kontinuierliche Überprüfung und Analyse der erzielten Ergebnisse bewertet und verbessert, sowie Lernprozesse aufrechterhält.

Der Bewertungsraster orientierte sich an folgenden Vorgaben für die Befähigerseite und die Elemente auf der Ergebnisseite:

**Befähiger**

Basierend auf den verfügbaren Nachweisen wird die RADAR-Logik für Befähiger auf das Set von festgelegten Vorgehensweisen angewendet

- Vorgehen (fundiert / integriert)
- Umsetzung (eingeführt / angemessen)
- Bewertung & Verbesserung (Messung / Lernen & Kreativität / Verbesserung & Innovation)

**Ergebnisse**

Basierend auf den verfügbaren Nachweisen wird die RADAR-Logik für Ergebnisse auf das Set der gezeigten Ergebnisse angewendet

- Relevanz & Nutzen (Umfang & Relevanz / Integrität / Segmentierung)
- Leistung (Trends / Ziele / Vergleiche / Tragfähigkeit)

Die Berichtsstruktur der Excellence Profile für die Mitglieder wurde betreffend Umfang durch die SLH auf sieben Seiten limitiert, was von den Verfassern klinikseitig vollständig eingehalten werden konnte. Die adressierten Themenfelder wichen teilweise von der durch die SLH für die Excellence

Profile vorgeschlagene Kapitelstruktur mit vier Hauptthemen (Ausgangslage, Beschreibung Ergebnis, Erkannter Nachholbedarf, Hinweise) ab.

Gemäss den SLH-internen Vorgaben hat das Erstjahresthema «Kommunikation» einen Mindesterfüllungsgrad von 25 Prozent aufzuweisen und das Zweitjahresthema «Fehlerkultur» einen solchen von 50 Prozent.

Das Jahresthema «Kommunikation mit Patienten und Angehörigen» wurde für die ersten beiden Themenfelder (Ausgangslage; Beschreibung Ergebnisse) in allen Excellence Profilen inhaltlich präzise und nachvollziehbar aufgezeigt.

Das Jahresthema «Fehlerkultur als Entwicklungschance» wurde für die ersten beiden Themenfelder (Ausgangslage; Beschreibung Ergebnisse) in allen Excellence Profilen inhaltlich kompakt und übersichtlich dargelegt. Wenn vorhanden, ergab der Vergleich mit der Berichterstattung 2017 einen guten Eindruck zu der inhaltlichen Weiterentwicklung innerhalb der Berichtsperiode.

**ZUSAMMENFASSEND DARF FÜR DAS JAHR 2018 VON HERVORRAGENDEN RESULTATEN UND DEM NACHWEISLICHEN BEKENNTNIS ZU EXZELLENTER QUALITÄTSARBEIT GESPROCHEN WERDEN!**

*Dr. med. Rafael E. Sinniger MBA HSG*  
MITGLIED DER GESCHÄFTSLEITUNG  
SCHWEIZERISCHE VEREINIGUNG FÜR QUALITÄTS-  
UND MANAGEMENT-SYSTEME (SQS)

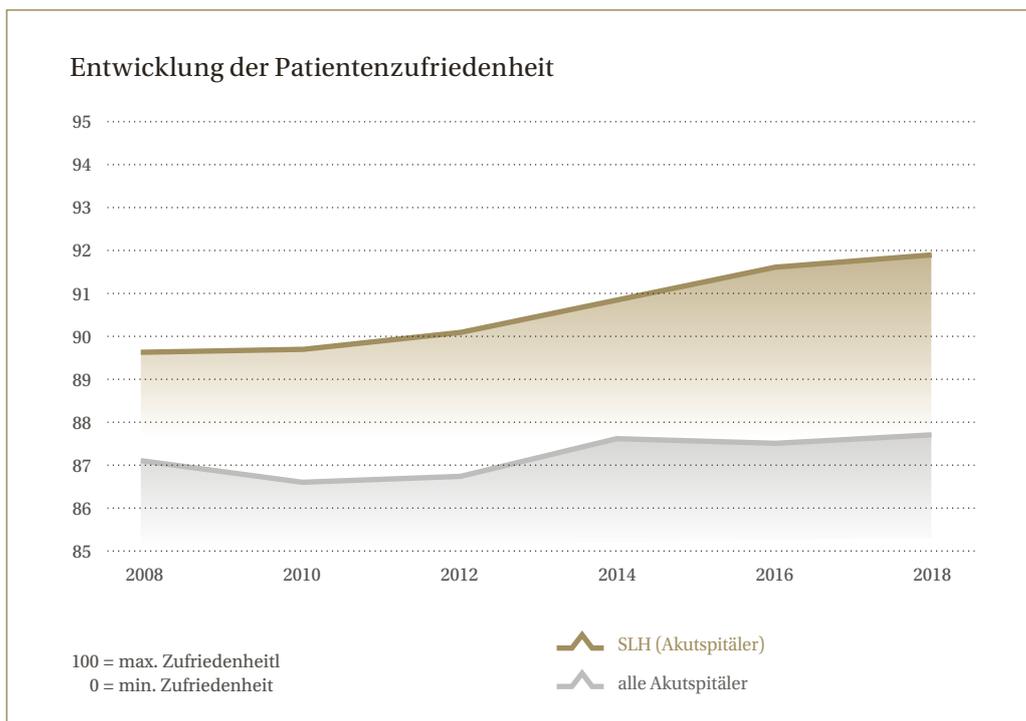
# Patientenbefragungen durch MECON – Qualität und Kundenorientierung zahlen sich aus

MECON measure & consult GmbH ist Marktleader für Zufriedenheitsbefragungen im Schweizer Gesundheitswesen. Über 80 Spitäler und Kliniken erfassen mit MECON die Zufriedenheit ihrer Patientinnen und Patienten. Auch für die meisten SLH-Mitglieder ist MECON seit vielen Jahren ihr Befragungspartner, worauf wir sehr stolz sind.

Betrachtet man die Entwicklung der Patientenzufriedenheit über die letzten 10 Jahre, so fällt als erstes die deutlich höhere Zufriedenheit der Patienten mit den SLH-Kliniken im Vergleich zu allen Akutspitälern auf. Schaut man sich die Entwicklung genauer an, dann sieht man, dass sich der Vorsprung über die Jahre sogar noch vergrössert hat. Wenn man berücksichtigt, dass die Anspruchshaltung der Patientinnen und Patienten im gleichen Zeitraum kontinuierlich zugenommen hat, so sind das ausserordentlich erfreuliche Ergebnisse. Eine solche Entwicklung ist nur dank grossen Anstrengungen der SLH-Kliniken im Bereich Qualität und Kundenorientierung möglich.

MECON unterstützt die SLH-Kliniken bei dieser anspruchsvollen Aufgabe. So zeigen ihnen zum Beispiel die Quartalsauswertungen zeitnah die aktuelle Patientenzufriedenheit. In einem noch schnelleren Rhythmus erhalten die Kliniken die Patientenbemerkungen und allfällige Kontaktwünsche. Das alles ermöglicht es dem Qualitätsmanagement, sich konsequent auf die Bedürfnisse der Patientinnen und Patienten zu fokussieren. Wie die Zahlen zeigen, gelingt das den SLH-Kliniken hervorragend.

*Michael Schwitter*  
GESCHÄFTSFÜHRER MECON MEASURE &  
CONSULT GMBH



# SLH Kommunikation 2018/2019 – Schritt um Schritt zu einer modernen Marktpräsenz

DIE SLH, UND DAS IST UNBESTRITTEN, HABEN IN DER SCHWEIZERISCHEN GESUNDHEITSPOLITIK GESCHICHTE GESCHRIEBEN. ALS ERSTE NICHT STAATLICHE INSTITUTION HABEN DIE GRÜNDER DER «SWISS LEADING HOSPITALS» ERKANNT, DASS KLINIKEN MIT IHRER GROSSEN VERANTWORTUNG GEGENÜBER DEN PATIENTEN EINEN EINHEITLICHEN QUALITÄTSSTANDARD HABEN MÜSSEN. DIESEN PIONIERGEIST GILT ES ZU BEWAHREN UND WEITER ZU ENTWICKELN.

Die von den SLH immer wieder angepassten Qualitätsstandards und Audit-Methoden sind heute der Benchmark aller anerkannten Kontrollmechanismen. Um als Vereinigung bestehen zu können, muss der Service gegenüber den heutigen Mitgliedern weiter ausgebaut werden und das Thema neuer Mitgliedschaften aktiv intensiviert werden. Das Schlüsselwort heisst Kommunikation. Sie ist der Dreh- und Angelpunkt aller Aktivitäten.

## 1. INTERNET

Im vergangen Jahr wurde die SLH-Internetplattform optimiert und für den Zugriff mit den verschiedensten mobilen Geräten angepasst. Immerhin 24% aller Zugriffe erfolgen heute via Smartphone.

Die präzise Auswertung der Zugriffszahlen hat zudem klar aufgezeigt, je mehr Informationen eine Klinik auf der Internetseite platziert hat, desto besser sind die Zugriffsraten des entsprechende Instituts.

## 2. LINKEDIN UND SOZIALE MEDIEN

Der Verzicht auf eine aktiv und konstant zu unterhaltende Facebook-Seite und die Konzentration auf LinkedIn war zwar sinnvoll, die einzelnen Mitglieder müssen aber noch einen besseren Online-Zugang erhalten, um ihre individualisierten Inhalte aufschalten zu können. Zudem soll die Verlinkung der Inhalte noch verbessert werden.

## 3. KLINIK-FLYER

Im Rahmen einer neuen Image-Offensive wurden spezielle SLH-Flyer entwickelt, die auf Wunsch der einzelnen Kliniken neu individualisiert werden können. Somit kann jedes Unternehmen sich ins Zentrum der von den SLH geprüften Qualitätsstandards stellen. Ein Profit für alle Beteiligten. Dieser Flyer wird jeder Klinik in der gewünschten Menge zur Verfügung gestellt.

## 4. QUALITÄTS- UND JAHRESBERICHT 2018/19

Die sehr erfolgreiche erste Version des neuen Qualitäts- und Jahresberichts 2017/18, in dem zum ersten Mal auch direkte Links zu gefilmten Botschaften der einzelnen Exponenten der SLH möglich wurden, soll in diesem Sinne weitergeführt werden.

Neu erhält auch hier jede Klinik ihr eigenes Titelblatt und noch mehr individuelle Präsenz. Mit einem Klinik-Titelblatt sowie zusätzlichen Inhalten kann der Jahresbericht 2018/19 so für die einzelnen Mitglieder im Sinne eines eigenen Q-Berichts verwendet werden.

## 5. ROLL-UPS

Auf die Frage «haben Sie gewusst, dass wir Mitglied der SLH sind und was sind die Vorteile für die Patienten?» konnten viele Patientinnen und Patienten, aber auch die befragten Mitarbeitenden der jeweiligen Unternehmen, meist keine Antwort geben. Deshalb möchten die SLH den Mitgliedern zusätzliches Informationsmaterial zur Verfügung stellen. Ab Sommer 2019 werden Klinik-Roll-ups zur Verfügung gestellt. Diese sind einfach zu handhaben und ein ideales Medium bei Kongressen, Schulungen oder öffentlichen Anlässen.

## FAZIT

Im Rahmen der verfügbaren Mittel für Marketing und Werbung haben die SLH versucht, die Schnittstelle zu den Kliniken und somit auch den Patientinnen und Patienten zu vergrössern. Auch wenn die Kernaufgaben, neue Mitglieder anzuwerben oder neue Produkte zu schaffen, noch nicht erreicht worden sind, hat sich gezeigt, dass die Zielrichtung stimmt.

Jean Jacques Schaffner  
STRATEGIE, DESIGN,  
FILM UND FOTO

  
schaffner & conzelmann

# Systementwicklung und Gesundheitspolitik: Es bleibt noch einiges zu tun!



Andreas Faller

**AUF DER GESUNDHEITSPOLITISCHEN EBENE IST DIE GROSSE BEDEUTUNG DER QUALITÄTSSICHERUNG UND DER FÖRDERUNG DES QUALITÄTSWETTBEWERBS MITTLERWEILE ERKANNT WORDEN: DAS PARLAMENT IN BERN HAT EINE VORLAGE ZUR STÄRKUNG DER QUALITÄT UND WIRTSCHAFTLICHKEIT IM KRANKENVERSICHERUNGSGESETZ (KVG) FINALISIERT.**

Nach der gescheiterten Vernehmlassung einer ersten Vorlage und dem Nichteintretensentscheid des Ständerates im Juni 2016 zur zweiten Vorlage hat sich die nationalrätliche Gesundheitskommission (SGK-N) intensiv mit dem Thema befasst und die Vorlage des Bundesrates für eine Revision von Artikel 58 KVG überarbeitet. Daraus resultierte ein Revisionsentwurf, dem beide Kammern zugestimmt haben.

Neu soll der Bundesrat nach Anhörung der interessierten Organisationen jeweils für vier Jahre Ziele im Hinblick auf die Sicherung und Förderung der Qualität der Leistungen (Qualitätsentwicklung) festlegen. Die Ziele können bei veränderten Umständen auch während der Vierjahresperiode angepasst werden. Zur Realisierung seiner Ziele im Bereich der Qualitätsentwicklung kann der Bundesrat eine Eidgenössische Qualitätskommission einsetzen, in welcher Kantone, Leistungserbringer, Versicherer, Versicherte und Fachleute angemessen vertreten sein sollen. Die Aufgaben dieser Kommission werden ebenfalls im KVG selbst definiert. Das

Gesetz regelt ausserdem neu den Mindestinhalt der Qualitätsverträge zwischen den Tarifpartnern und sieht die Veröffentlichung der Resultate der Qualitätsmessungen vor. Insbesondere der letzte Punkt, welchen der Ständerat in die Vorlage eingebracht hat, wird grosse Bedeutung haben: Die Publikation von Qualitätsdaten kann einen starken Einfluss auf die Entwicklung des Systems hin zu Qualitätstransparenz und Qualitätswettbewerb haben. Dies wird allerdings nur funktionieren, wenn die entsprechenden Daten aussagekräftig und vergleichbar sind. Um das sicherzustellen, wird der Bund gefordert sein, welcher die Rahmenbedingungen des Systems definiert, aber ebenso die Tarifpartner, welche die Qualitätsdaten liefern müssen.

Diese Entwicklung ist grundsätzlich erfreulich, allerdings bezieht sich die Vorlage nur auf den Anwendungsbereich des Krankenversicherungsgesetzes, also auf die Grundversicherung, nicht aber auf den Zusatzversicherungsbereich und den Bereich der Selbstzahlung.

Ausserdem setzt die Revision stark auf staatliches Handeln im politischen Umfeld. Deshalb wird es wohl noch einige Zeit dauern, bis konkrete und umsetzbare Lösungen vorliegen.





► SLH YouTube  
CHANNEL

Was ist somit darüber hinaus zu tun? Um die Qualitätssicherung in der ganzen Gesundheitsversorgung, also auch im Zusatzversicherungs- und Selbstzahlerbereich zu verbessern, müssen zwei Wege verfolgt werden: Einerseits müssen die Kantone ihren gesundheitspolizeilichen Auftrag vollständig erfüllen und zur Sicherstellung der öffentlichen Gesundheit respektive Patientensicherheit die Behandlungsqualität bei allen Leistungserbringern mit kantonaler Bewilligung sicherstellen. Hierzu wären eine interkantonale Abstimmung und die Schaffung eines transparenten Systems mit klaren Regelungen von grosser Wichtigkeit.

Zum anderen müssen die Leistungserbringer von sich aus dafür sorgen, dass die Qualität ihrer Arbeit nicht nur für den Grundversicherungsbereich, sondern für ihre ganze Tätigkeit geprüft und nach transparenten Kriterien sichergestellt ist.

Und genau hier setzt die Arbeit von SLH an.

Dabei berücksichtigt SLH die sich abzeichnenden Veränderungen bezüglich Zusatzversicherungs-Modelle. Auch hier gibt es grossen Handlungsbedarf, wobei eine Verbindung zur Qualitätssicherung besteht: Neue Zusatzversicherungs-Modelle werden mit grosser Wahrscheinlichkeit eng mit verstärkten Aktivitäten in der Qualitätssicherung verbunden sein, dies sowohl im ambulanten als auch im stationären Bereich.

The Swiss Leading Hospitals leistet einen wichtigen Beitrag zu diesen Weiterentwicklungen im System und zu einer umfassenden Verbesserung der Qualitätssicherung. Die Mitglieder von SLH warten nicht auf Veränderungen im System, sondern gehen das Thema aktiv an, um sich im beginnenden Qualitätswettbewerb und im Prozess um die neue Ausgestaltung des Zusatzversicherungsbereiches zu positionieren.

*Andreas Faller*  
GENERALSEKRETÄR SLH





**BEST  
IN  
CLASS**

**The Swiss Leading Hospitals**  
Qualität als entscheidender  
Erfolgsfaktor

# KLINIKEN

---

IM DIENST DER GESUNDHEIT



THE SWISS  
LEADING   
HOSPITALS

approved by SQS

# The Swiss Leading Hospitals Mitgliederkliniken

## Akutsomatik

BETHESDA SPITAL AG, BASEL	<a href="http://www.bethesda-spital.ch">www.bethesda-spital.ch</a>
CLINIQUE GÉNÉRALE-BEAULIEU, GENÈVE	<a href="http://www.beaulieu.ch">www.beaulieu.ch</a>
CLINIQUE DE LA SOURCE, LAUSANNE	<a href="http://www.lasource.ch">www.lasource.ch</a>
KLINIK GUT, ST. MORITZ/FLÄSCH	<a href="http://www.klinik-gut.ch">www.klinik-gut.ch</a>
KLINIK PYRAMIDE AM SEE, ZÜRICH	<a href="http://www.pyramide.ch">www.pyramide.ch</a>
KLINIK SEESCHAU AM BODENSEE, KREUZLINGEN	<a href="http://www.klinik-seeschau.ch">www.klinik-seeschau.ch</a>
PRIVATKLINIK BETHANIEN, ZÜRICH	<a href="http://www.klinikbethanien.ch">www.klinikbethanien.ch</a>
PRIVATKLINIK LINDBERG, WINTERTHUR	<a href="http://www.lindberg.ch">www.lindberg.ch</a>
PRIVATKLINIK VILLA IM PARK, ROTHRIST	<a href="http://www.villaimpark.ch">www.villaimpark.ch</a>

## Rehabilitation

KLINIK SCHLOSS MAMMERN, MAMMERN	<a href="http://www.klinik-schloss-mammern.ch">www.klinik-schloss-mammern.ch</a>
REHA CLINIC AG, BAD ZÜRZACH	<a href="http://www.rehaclinic.ch">www.rehaclinic.ch</a>
REHA RHEINFELDEN, RHEINFELDEN	<a href="http://www.reha-rheinfelden.ch">www.reha-rheinfelden.ch</a>

## Psychiatrie

KLINIK SCHÜTZEN RHEINFELDEN, RHEINFELDEN	<a href="http://www.klinikschoetzen.ch">www.klinikschoetzen.ch</a>
PRIVATKLINIK HOHENEGG AG, MEILEN AM ZÜRICHSEE	<a href="http://www.hohenegg.ch">www.hohenegg.ch</a>
PRIVATKLINIK MEIRINGEN, MEIRINGEN	<a href="http://www.privatklinik-meiringen.ch">www.privatklinik-meiringen.ch</a>
PRIVATKLINIK WYSS AG, MÜNCHENBUCHSEE	<a href="http://www.privatklinik-wyss.ch">www.privatklinik-wyss.ch</a>





BETHANIE  
*Privatklinik*

HOCHKLASSIGE MEDIZINISCHE BETREUUNG UND VERSORGUNG, KOMPETENTE PFLEGE IN EINER FAMILIÄREN, PRIVATEN ATMOSPHÄRE, EXZELLENTER HOTELLERIE, GEWISSENHAFTIGKEIT, ABSOLUTE DISKRETION UND HÖCHSTE QUALITÄTSSTANDARDS BIETET DIE PRIVATKLINIK BETHANIE IHREN PATIENTINNEN UND PATIENTEN.

#### KLINIKPORTRÄT

Die Privatklinik Bethanien zählt zu den führenden privaten Kliniken der Schweiz. Sie verfügt über 101 Betten. Rund 270 Ärztinnen und Ärzte sowie 240 Mitarbeitende bieten erstklassige medizinische Betreuung in persönlicher Atmosphäre und angenehmer Umgebung. Zu den wichtigsten Fachgebieten gehören Allgemeine Innere Medizin, Gynäkologie und Geburtshilfe, Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde (HNO), Orthopädische Chirurgie und Traumatologie des Bewegungsapparates, Urologie sowie Viszeralchirurgie. Die 1912 gegründete Klinik ist seit 2010 Teil von Swiss Medical Network.

#### ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Die Privatklinik Bethanien entwickelt sich stetig weiter, so auch 2018. Die Nutzung von Synergien mit der Privatklinik Lindberg in Winterthur wurde weiter vorangetrieben. Das Ärztezentrum Oerlikon mit 21 Ärzten wurde übernommen und wird nun organisatorisch schrittweise integriert. Es bietet ambulante Behandlungen, und Patienten können vom Hausarztmodell profitieren.

Durch den Umbau von Klinik-Nebengebäuden stehen zusätzlich fünf Etagen mit je rund 500 Quadratmetern Flächen



## FACHBEREICH AKUTSOMATIK

## KONTAKT

Privatklinik Bethanien  
 Toblerstrasse 51 | CH-8044 Zürich  
 T +41 43 268 70 70  
 info@klinikbethanien.ch  
 www.klinikbethanien.ch



für den Ausbau der medizinischen Fachgebiete zur Verfügung. Die neuen Räume werden, teils seit Herbst 2018, von neu akkreditierten Ärzten in den Bereichen Kardiologie und Angiologie genutzt. Im Aufbau sind seit 2018 auch die Fachgebiete Pneumologie und Gefässchirurgie.

Der seit 2017 in der Urologie eingesetzte Da-Vinci-Roboter kann seit 2018 auch bei Eingriffen in der Viszeralchirurgie sowie im HNO-Bereich eingesetzt werden.



## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2018

Die Privatklinik Bethanien konnte im Dezember 2018 das ISO 9001:2015 Zertifikat entgegennehmen. Das Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001-Standards wird in den kommenden Jahren weiterentwickelt. Im November 2018 wurde die Klinik zudem nach den neuen Kriterien der SLH auditiert, wobei ihr ein hervorragendes Zeugnis ausgestellt wurde: Alle Kriterien wurden auf Anhieb erfüllt.

Ende Jahr wurde bei der Krebsliga der Antrag auf eine Zertifizierung des Brustcentrums eingereicht, das die Privatklinik Bethanien gemeinsam mit dem Spital Zollikerberg betreibt. Die Bestätigung der Zertifizierung wird im Sommer 2019 erwartet.

Im Bereich der Händehygiene war die Privatklinik Bethanien an einem Pilotprojekt beteiligt, bei dem ein digitales Messgerät für den Verbrauch von Händedesinfektionsmittel zum Einsatz kam. Es zeigte sich, dass pro Händedesinfektion durchschnittlich die vorgeschriebene Mindestmenge von 3 ml Desinfektionsmittel benutzt wird.

Unter dem Namen «Chance zur Verbesserung» und mit der neuen Version der Qualitätsmanagement-Software IQSoft wurde das betriebliche Vorschlagswesen neu lanciert. Von März bis Dezember 2018 gingen auf diesem Weg erfreulicherweise 110 Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitenden ein.

## RESULTATE

Die Meinung der Patienten ist uns wichtig. Wir geben ihnen darum mehrere Möglichkeiten, ihre Rückmeldung abzugeben. Sie erhalten einen klinikeigenen Fragebogen, und wir lassen sie regelmässig durch ein neutrales externes Institut befragen. Neben den überwiegend sehr positiven Feedbacks erhalten wir wertvolle Informationen, wo wir uns verbessern können. 95,7% der Patientinnen und Patienten bewerten uns im klinikeigenen Fragebogen als «gut» und «sehr gut».

Überzeugen konnte die Privatklinik Bethanien auch bei der nationalen Patientenzufriedenheits-Umfrage 2017 (die Ergebnisse erscheinen jeweils ein Jahr später), wo sie sich bei allen ausgewerteten Bereichen gesamtschweizerisch im oberen Drittel bewegt.

2018 fragte das Newsportal «Medinside» nach dem schönsten Spital der Schweiz. Die Privatklinik Bethanien kam in diesem Rating auf den zweiten Platz.



## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 22. November 2018  
 Nächste Re-Qualifikation: November 2020

# bethesda

## SPITAL

**DIE BETHESDA SPITAL AG – EIN PRIVATSPITAL MIT INTERDISZIPLINÄR AUSGERICHTETEN MEDIZINISCHEN ANGEBOTEN – IST TRADITIONELL MIT DER STADT UND DER REGION BASEL VERBUNDEN UND TEIL DER UNTERNEHMENSGRUPPE STIFTUNG DIAKONAT BETHESDA**

### **KLINIKPORTRÄT**

Das Bethesda Spital in Basel ist Ansprechpartner in den beiden Schwerpunktbereichen

- Rücken, Rheuma, Rehabilitation, Schmerz
- Frauenmedizin, Schwangerschaft, Geburt

Der Bereich Rücken, Rheuma, Reha, Schmerz zeichnet sich durch eine interdisziplinäre Zusammenarbeit aller Spezialisten ihres Fachgebietes aus, welche unseren Patienten eine vollumfassende Behandlung unter einem Dach bieten. Die Klinik für Rehabilitation wurde 2017 von der SWISS REHA, der Vereinigung der führenden Rehabilitationskliniken der Schweiz im Fachbereich muskuloskeletale Rehabilitation, erfolgreich zertifiziert.

In der Frauenmedizin und Geburtshilfe gewährleisten die Chefärzte und akkreditierten Belegärzte unseren Patientinnen und Gebärenden eine individuelle Komplettversorgung rund um die Uhr. 2017 wurde unser Brustzentrum von der Schweizerischen Krebsliga zertifiziert. Und seit Mai 2019 betreibt das Bethesda Spital das von Hebammen geführte «Haus der Geburt Bethesda».



## FACHBEREICH AKUTSOMATIK

## KONTAKT

Bethesda Spital AG  
 Gellertstrasse 144 | CH-4002 Basel  
 T +41 61 315 21 21 | F +41 61 312 13 42  
 info@bethesda-spital.ch  
 www.bethesda-spital.ch



#### Weitere Disziplinen und Kompetenzen unseres Leistungsangebotes sind:

Anästhesiologie, Angiologie, Dialyse, Endokrinologie und Diabetologie, Gastroenterologie, Hals-Nasen-Ohren-Chirurgie, Hand- und periphere Nerven Chirurgie, Hämatologie, Innere Medizin, Medizinische Onkologie, Nephrologie, Plastische- und Ästhetische Chirurgie, Radiologie, Schlafmedizin sowie Allgemein Chirurgie.

Zum Wohl unserer Patienten und Kunden dienen Kooperationen mit dem Universitätsspital Basel, dem Kantonsspital Baselland, der Solothurner Spitäler, der Basler Privat-spitäler-Vereinigung, dem Labor Viollier AG, dem unabhängigen Beratungsunternehmen MECON und weiteren Partnern zur spitalweiten Sicherung, Erhaltung und Verbesserung des Qualitätsniveaus.

#### ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

##### Schwerpunkt Frauenmedizin

Neu bieten wir eine Notaufnahme für Frauenmedizin, Schwangerschaft und Geburt an. Des Weiteren haben wir unser Angebot im gynäkologischen und pränatalen Bereich noch weiter ausgebaut: Wir führen nun sämtliche gebärmuttererhaltende Operationsverfahren am Beckenboden bei Gebärmutter-senkungen durch und sind in der Region Nordwestschweiz die erste Klinik, die ein sogenanntes Präeklampsie-Screening (Schwangerschaftsvergiftung) eingeführt hat. Somit bieten wir unseren Patientinnen ein Komplettangebot in Frauenmedizin, Schwangerschaft und Geburt an.

#### Schwerpunkt Bewegungsapparat

Mit unseren spezialisierten Inhouse-Ärzten und den Beleg-ärzten (im Bereich Wirbelsäulenchirurgie) ist das Bethesda Spital die erste Adresse, wenn es um «Rücken, Rheuma und Schmerz» geht. Ebenso bieten wir stationäre und ambulante Rehabilitation für extern Operierte an. Seit dem letzten Jahr ist auch unsere Notfallversorgung geöffnet. Wir behandeln Patienten, die bei uns in Therapie oder operiert worden sind und zuhause unter Schmerzen oder Komplikationen leiden. Auch Menschen mit starken Rücken- oder Gelenkschmerzen erhalten bei uns jederzeit medizinische Hilfe.

#### SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 6. Dezember 2018

Nächste Re-Qualifikation: Dezember 2020

#### QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2018

- Das Bethesda Spital hat die anspruchsvolle EFQM-Zertifizierung erfolgreich bestanden und damit die EFQM Anerkennungsstufe «Recognised for Excellence (R4E)» 3 Sterne erreicht.
- Zum fünften Mal in Folge haben wir die Swiss Leading Hospitals-Rezertifizierung bestanden. Die Anforderungen an Mitglieder von THE SWISS LEADING HOSPITALS sind äusserst hochgesteckt. Während des strengen Aufnahmeverfahrens werden Qualitätsmanagement, ärztliche Akkreditierungsverfahren, medizinische Betreuung und Pflegestandards, die Hotellerie sowie administrative und infrastrukturelle Belange geprüft. Das Bethesda Spital ist seit 2001 Mitglied dieses Qualitäts-labels für Privatkliniken.
- Der grösste Erfolg im vergangenen Jahr ist die weiterhin hohe Patientenzufriedenheit\*, mit der das Bethesda Spital in der Nordwestschweiz zu den Bestplatzierten gehört. Dies hat auch direkt Auswirkungen auf die Anzahl behandelte Patienten und den finanziellen Erfolg des Spitals.

\*(Vergleich Benchmark)

#### RESULTATE

##### Patientenzufriedenheit MECON (Dauermessung)

Patientenzufriedenheit gesamt	89,5%
Ärzte	92,4%
Pflege	90,3%
Organisation	86,5%
Hotellerie	87,5%
Infrastruktur	84,6%



**DIE EINHALTUNG DER STRENGSTEN STANDARDS BEZÜGLICH QUALITÄT UND SICHERHEIT GEHÖRT ZU DEN GRUNDPRINZIPIEN DER CLINIQUE GÉNÉRALE-BEAULIEU. SIE GARANTIERT HERVORRAGENDE LEISTUNGEN AUCH DANK EINES ERFAHRENEN TEAMS, MEDIZINISCHER SPITZENTECHNOLOGIE UND HOTEL-DIENSTLEISTUNGEN ERSTER KLASSE.**

#### **KLINIKPORTRÄT**

Die im Champel-Quartier gelegene Clinique Générale-Beaulieu ist die zweitgrösste Privatklinik Genfs mit 115 Betten, 600 zugelassenen Ärzten und knapp 420 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Zu ihren medizinischen Spezialitäten gehören Orthopädie, allgemeine und viszerale Chirurgie, Neurochirurgie, Radiologie, Ophthalmologie, Urologie, HNO, Gynäkologie und Geburtshilfe. Ein besonderer Akzent wird auf die Gastfreundlichkeit, die Betreuung der Patienten sowie die

Dienstleistungen am Patienten gesetzt, damit dieser die gesamte Pflege so angenehm wie möglich erlebt. Sie ist die erste Westschweizer Klinik, die im Jahre 2000 die Zertifizierung gemäss ISO 9001 für die gesamte Palette ihrer Aktivitäten erhalten hat. Im Jahre 2008 wurde der Sterilisationsdienst nach ISO 13485 für die Verwaltung seiner medizinischen Einrichtungen zertifiziert. Die Clinique Générale-Beaulieu ist 2016 dem Swiss Medical Network beigetreten.



## FACHBEREICH AKUTSOMATIK

## KONTAKT

Clinique Générale-Beaulieu  
 Chemin de Beau-Soleil 20 | CH-1206 Genève  
 T +41 22 837 55 55  
 info@beaulieu.ch  
 www.beaulieu.ch



## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Das Jahr 2018 war durch mehrere Entwicklungen innerhalb der Klinik gekennzeichnet, insbesondere der Bau eines neuen Chirurgiezentrums für den ambulanten Bereich. Die Klinik ist somit für die zukünftige Ausweitung des ambulanten Sektors gerüstet.

Als Pionierin der robotisierten Chirurgie war die Clinique Générale-Beaulieu die erste Schweizer Privatklinik, die sich mit einem Chirurgieroboter des Typs Da Vinci® ausrüstete, welcher insbesondere in der urologischen und viszeralen Chirurgie zur Anwendung kommt. Dieses Jahr wurde dieses Gerät durch das neueste Modell ersetzt.

Im Jahre 2018 wurde die Qualität der Dienstleistungen am Patienten, einmal mehr, dank einem Room Service und einem Parkdienst für die Patienten erhöht. Im Frühling eröffnete die Klinik ein neues Restaurant, das Café-Brasserie Beau-Soleil, welches den Patienten und Besuchern unter anderem eine herrliche Terrasse bietet. Die Entbindungsstation wurde vollständig renoviert. Die Zimmer (Suiten mit privatem Balkon) sowie die Gebärsäle wurden modernisiert.

## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2018

- Zertifizierung aller Aktivitäten gemäss der neuen Fassung der Norm ISO 9001
- Vorbereitung für die neue Fassung der Norm ISO 13485 bezüglich Verwaltung der medizinischen Sterilisations-einrichtungen
- Ausführung von 10 Vor-Ort-Audits im Spital, von der Konformität der Anwendung der Checklist im Operationsaal bis zu den Verfahrensaudits im Bereich der Pflege, des Restaurants, usw.

- Digitalisierung des Bewertungssystems der Zufriedenheit der Patienten
- Digitalisierung des Meldungssystems unerwünschter Vorkommnisse mit dem Ziel, die Sicherheit und die Qualität der Pflege laufend zu verbessern.

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 17. Juli 2018

Nächste Re-Qualifikation: Juli 2020

## RESULTATE

Die Zufriedenheit der Patienten der Clinique Générale-Beaulieu wird durch die Resultate der MECON\* 2018-Untersuchung bewiesen, bei der sich 92,2% der Patienten mit den Dienstleistungen der Klinik zufrieden erklärten. Der Zufriedenheitsgrad bei 6 der 7 Themen, welche in der Umfrage behandelt wurden, ist höher als in anderen Kliniken.

Die Zufriedenheitsanalyse in den Kliniken der Swiss Medical Network-Gruppe hat einen Zufriedenheitsgrad von 4,74/5 ergeben, was die Resultate der MECON-Untersuchung bestätigt.

Im Sommer 2018 hat die Clinique Générale-Beaulieu die SLH-Zertifizierung glanzvoll bestanden.

\*MECON measure & consult GmbH, Institut für Erforschung des Zufriedenheitsgrads in den Gesundheitseinrichtungen der Schweiz





# KLINIK GUT

ST. MORITZ | FLÄSCH | CHUR | BUCHS | ZÜRICH | ASCONA

**SPEZIALÄRZTE FÜR JEDES GELENK,  
PERSONALISIERTE PFLEGE,  
GOURMETKÜCHE UND KLINIKEN AN  
AUSSERGEWÖHNLICHEN AUS-  
SICHTSLAGEN: DIE KLINIK GUT IST  
EINE DER ERSTEN ADRESSEN  
FÜR ORTHOPÄDIEPATIENTEN AUS DER  
SCHWEIZ UND DEM AUSLAND.**

#### **KLINIKPORTRÄT**

Das Fachgebiet der Klinik Gut ist der menschliche Bewegungsapparat. Spezialärzte für Schulter, Ellenbogen, Hände, Wirbelsäule, Hüfte, Knie, Sprunggelenk und Füße sowie Schmerz- und Physiotherapeuten behandeln Beschwerden aus Krankheit oder Unfallfolgen. Die Sportmediziner der Klinik Gut betreuen Einzelathleten und Mannschaften aus dem In- und Ausland.

Das private Bündner Klinikunternehmen betreibt zwei Kliniken in St. Moritz und Fläsch, Praxisstandorte in Chur, Bad Ragaz, Buchs (SG), Zürich Flughafen und Ascona sowie Partnerschaften mit den Regionalspitälern Savognin, Samedan und Poschiavo.

Die Klinik Gut beschäftigt rund 235 Mitarbeitende und führte 2018 in ihren Kliniken und Praxen knapp 2700 stationäre Eingriffe und gut 21000 ambulante Konsultationen und Eingriffe durch. Knapp zwei Drittel der behandelten Patienten sind allgemeinversichert.



## KONTAKT

Klinik Gut St. Moritz

Via Arona 34 | CH-7500 St. Moritz

T +41 81 836 34 34 | stmoritz@klinik-gut.ch

Klinik Gut Fläsch

Steigstrasse 12 | CH-7306 Fläsch

T +41 81 595 55 55 | flaesch@klinik-gut.ch

www.klinik-gut.ch



## FACHBEREICH AKUTSOMATIK

## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Nachdem der Klinik im Januar 2017 von EFQM die Auszeichnung «Committed to Excellence» (C2E) 2 Star verliehen wurde, ist der nächste Meilenstein im Qualitätsmanagement der Klinik Gut die Auszeichnung «Recognised for Excellence» (R4E) Anfangs 2020. Der Weg zu diesem Siegel für nachhaltige, exzellente Qualität führt über einen kontinuierlichen Optimierungsprozess, in dem die Klinik ihre Arbeit und ihre Standards in allen Bereichen immer wieder aufs Neue beleuchtet.



## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2018

- Vorbereitungen zum Ziel Anerkennung EFQM Stufe «Recognised for Excellence» (R4E)
- Internes Assessment EFQM und Massnahmen aus dem Self-Assessment
- Vorbereitungen zur Requalifikation SLH
- ANQ Anforderungen und Erhebungen sowie Patientenzufriedenheitsbefragungen (MECON und ANQ) wurden durchgeführt und umgesetzt
- Voranschreiten im Prozessmanagement in der ganzen Klinik Gut und optimieren von Prozessen
- Führen von interdisziplinären Q-Zirkeln an beiden Standorten und kontinuierliche Verbesserung von Prozessen
- Regelmässige CIRS Fallbesprechungen an beiden Standorten und kontinuierliche Verbesserung von Prozessen bottom-up

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 23. September 2016

Nächste Re-Qualifikation: 29. November 2019

## RESULTATE

Die Bewertungen für die Klinik Gut AG sind in allen Bereichen (Zufriedenheit mit Ärzten, Pflege, Organisation und insbesondere Hotellerie) konstant auf hohem Niveau. Einzelne Ergebnisse der Patientenzufriedenheitsbefragung 2018 (MECON):

## - Weiterempfehlungsrates: 95,6 %

95,6% der befragten Patienten antworteten: «Ja, auf jeden Fall» auf die Frage: «Würden Sie das Spital Ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen?»

## - Qualitäts- und Patientensicherheit: 91,2 %

91,2% der befragten Patienten antworteten «Ja, absolut» auf die Frage «Fühlten Sie sich im Spital jederzeit gut aufgehoben?»

## - Gesamtzufriedenheit: 83,1 %

83,1 % der befragten Patienten benoteten die Klinik Gut insgesamt mit «sehr gut» («Wie beurteilen Sie das Spital zusammenfassend?»)

## - Positive Patientenstimmen

- «[...] Herzliche und ruhige Erklärung, was zu machen ist. Immer wieder Info auch durch den Narkosearzt. Durch sein freundliches Lachen vergeht die Angst. Ruhige, freundliche Aufnahme im kalten OPs und warme Tücher, die man gerne nimmt. Der OP Arzt ist ruhig, erklärt [...] Wenn ich vier Augen hätte, würde ich die nächsten auch bei Ihnen operieren lassen.»
- «what can I say but «BRAVO». This is never something you wish for but Klinik Gut is the place to be when it happens. Amazing care from people who care.»
- «la vostra gentilezza ed un bel sorriso sui vostri volti [...] bastato per far svanire le inquietudini chiuse dentro di me. [...] Il mio abbraccio caro dottor per Voi non dovrà mai finire [...] bravissima anestesista [...] Eccellente 10 e lode per la bravura a non farmi sentire nessun dolore a mettere l'ago in vena. [...] Molto umili, attenti e gentili tutti gli infermieri che mi hanno assistito con amore e molto riguardo. Subito presenti in camera al primo squillo di campanello [...]»



# HOHENEGG

Privatklinik am Zürichsee

ZUR RUHE KOMMEN – KRAFT GEWINNEN FÜR DEN NEUANFANG.

SPEZIALKLINIK FÜR PSYCHIATRIE, PSYCHOTHERAPIE UND PSYCHOSOMATIK.

## KLINIKPORTRÄT

### **Kompetent – exklusiv – authentisch**

Die Privatklinik Hohenegg ist für erwachsene Patientinnen und Patienten da, die in einer psychischen Krise die bestmögliche fachliche Betreuung und eine auf ihre Persönlichkeit abgestimmte individuelle Behandlung benötigen. Die Klinik nimmt Personen mit Privat- und Halbprivatversicherung sowie Selbstzahler aus dem In- und Ausland auf. Sie ist spezialisiert auf die Behandlung von Depressiven Erkrankungen, Burn-

out und Belastungskrisen, Angsterkrankungen, Alterspsychotherapie und Psychosomatische Erkrankungen. Die Verantwortung dafür liegt in den Händen von erfahrenen Fachärzten sowie qualifizierten Therapie- und Pflegefachpersonen. Die Hohenegg verfügt über 70 Betten und bietet eine Hotellerie mit erstklassigem Komfort in einer einzigartigen Atmosphäre, in der sich Patientinnen und Patienten aufgehoben fühlen.



## FACHBEREICH PSYCHIATRIE

## KONTAKT

Privatklinik Hohenegg AG  
 Hohenegg 1 | CH-8706 Meilen  
 T +41 44 925 12 12  
 privatklinik@hohenegg.ch  
 www.hohenegg.ch



## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Die Privatklinik Hohenegg ist Marktführerin in der Behandlung von halbprivat und privat versicherten Personen der stationären Psychiatrie und verzeichnete im vergangenen Jahr erneut eine hohe Auslastung der Betten. Unsere ambulanten Angebote haben eine allgemeine Stärkung erfahren. Dabei wurden die Strukturen für Kooperationen mit somatischen Kliniken aufgebaut. Erste Angebote in Zusammenarbeit mit diesen Partner-Spitälern sind für eine Umsetzung im 2019 startklar.

Ergänzend dazu konnte im ambulanten Bereich in Zusammenarbeit mit der Universität Zürich ein neuartiges Angebot zur Tinnitus-Behandlung mittels forschungsgestütztem Einsatz von Neuro-Feedback lanciert werden.

Wir konnten im Geschäftsjahr 2018 zahlreiche Projekte abschliessen. Der neue Marken- und Internet-Auftritt erhielt im 2018 seinen letzten Schliff und ist zur Freude aller gelungen. 2018 hat die Privatklinik Hohenegg ihre Forschungsarbeiten weitergeführt und setzte dabei ein ausgesprochen initiatives Projekt zum Themenkomplex Medikamente um. Das Hohenegger MediSystem beinhaltet alle Aspekte einer sicheren und aufgeklärten Medikation und leistet mit seinen MediKarten für Patienten und den Medi-Mustern für Ärzte einen umfassenden Beitrag zum bewussten Umgang mit Medikamenten.

## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2018

- Patientenzufriedenheit stationär: Jährliche Teilnahme an der nationalen Patientenzufriedenheits-Messung von ANQ. Auch im vergangenen Jahr konnten wiederum überdurchschnittlich gute Messergebnisse erzielt werden.
- Patientenzufriedenheit ambulant: Erstmalige Beteiligung an der umfassenden, alle drei Jahre stattfindenden Vergleichsmessung zur Bestimmung der ambulanten Patientenzufriedenheit (MüPF ambulant).
- Medikamenten-Projekt: Ein sicherer Umgang mit Medikamenten ist eine Kernaufgabe jeder Klinik. Die Privatklinik Hohenegg hat 2018 das im Vorjahr lancierte Projekt zu Aufklärung und bewusstem Umgang mit Medikamenten im klinischen Alltag etabliert. Das MediSystem der Hohenegg beinhaltet MediKarten für Patienten und Medi-Muster für Ärzte.
- Mystery Shopper: Im 2018 wurde erstmals ein Mystery Shopper zur systematischen Überprüfung von Services und Prozessen einbezogen. Die gewonnen Erkenntnisse liefern einen wichtigen Beitrag zur kontinuierlichen Verbesserung.

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 19. September 2018  
 Nächste Re-Qualifikation: September 2020

## RESULTATE

Es freut uns sehr, dass wir in der jährlich stattfindenden nationalen Patientenzufriedenheitsmessung Psychiatrie ANQ wiederum durchgängig überdurchschnittlich gute Resultate erzielen konnten.

- «Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung?»  
 Resultat Privatklinik Hohenegg: 51,9%\*  
 Durchschnitt aller psychiatrischen Kliniken: 27,9%\*  
 \* bewerten mit «Ausgezeichnet»
- «Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?»  
 Resultat Privatklinik Hohenegg: 86,8%\*\*  
 Durchschnitt aller psychiatrischen Kliniken: 58,1%\*\*  
 \*\* bewerten mit «immer»

Die Rücklaufquote bei allen nationalen Messungen (ANQ) konnte auf hohem Niveau gehalten werden. Die daraus resultierenden Ergebnisse zur Reduktion der Symptombelastung liegen bei den Rohwerten über dem schweizweiten Mittelwert.

- Symptomreduktion BSCL (Mittelwert) 2017: 37,44%
- Symptomreduktion HoNOS (Mittelwert) 2017: 7,91%



MIT IHREN MEHR ALS 150 BETTEN IST DIE CLINIQUE DE LA SOURCE DAS GRÖSSTE PRIVATSPITAL FÜR AKUTE MULTIDISZIPLINÄRE PFLEGE DER REGION. DAS 1891 GEGRÜNDETE SPITAL IST IM BESITZ EINER PRIVATEN STIFTUNG OHNE ERWERBSZWECK, WELCHE EBENFALLS DAS INSTITUT HAUTE ECOLE DE LA SANTÉ LA SOURCE (HES-SO) FÜHRT.

#### ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Die Clinique La Source ist das erste europäische Spital, welches das System Mazor X™ anwendet. Es handelt sich um einen kollaborativen Roboter für Spinalchirurgie. Diese in Israel entwickelte Spitzentechnologie besteht aus einem roboterisierten Arm, welcher am Operationstisch befestigt ist. Verbunden mit der interoperativen Bildgebung in 3D erlaubt dieses System, eine ideale Führung für den Einsatz von Implantaten der Neurochirurgie auf der Wirbelsäule zu definieren (Schrauben, Biopsienadeln oder Zementinjektion), insbesondere, um den Lendenbereich zu

stabilisieren. Das Centre Médico-Chirurgical de l'Obésité de La Source (CMCO) (medizinisches-chirurgisches Zentrum für Fettsucht) wurde im Februar 2018 eröffnet. Es erlaubt die globale Behandlung aller mit Fettsucht verbundenen Probleme dank einem multidisziplinären Ansatz, welcher alle Spezialisten – Endokrinologen, Kardiologen, Psychologen, Psychiater, Ernährungsberaterinnen und Chirurgen – am selben Ort um den Patienten vereint. Im Nebengebäude befindet sich ausserdem das Physiotherapiezentrum.



## FACHBEREICH AKUTSOMATIK

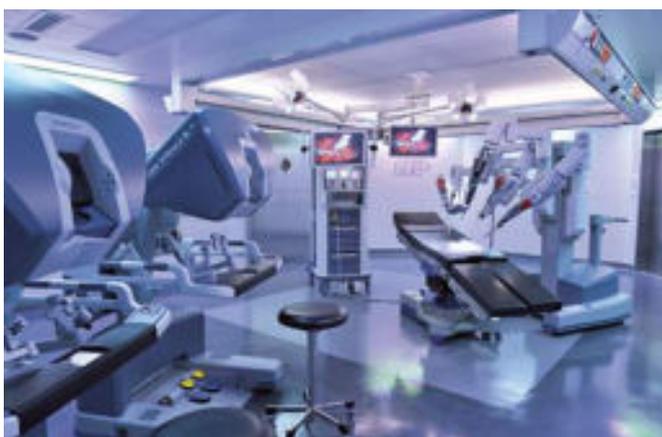
## KONTAKT

Clinique de La Source  
 Avenue Vinet 30 | CH-1004 Lausanne  
 T +41 21 641 33 33  
 clinique@lasource.ch  
 www.lasource.ch



Im radiologischen Bereich werden die zwei IRM im Jahre 2019 erneuert. Eines dieser IRM erlaubt neue kardiologische Aufnahmen bei freiem Atmen und beschleunigt die Untersuchung. Dieses Vorgehen verbessert den Komfort des Patienten und die Qualität der Bilder. Ausserdem wird ein SPECT die den Patienten und Ärzten zur Verfügung stehende Ausrüstung vervollständigen. Im Verwaltungsbereich nimmt die Clinique La Source die nötigen Massnahmen vor, um 2020 die REKOLE®-Zertifikation zu erhalten. Dieses Qualitätssiegel wurde von H+ geschaffen, der nationalen Organisation der öffentlichen und privaten Spitäler, Kliniken und Gesundheitseinrichtungen. Es erlaubt, die Verwaltungsbuchhaltung der Dienstleister zu standardisieren und vereinfacht den Vergleich der Dienstleistungen der Spitäler.

Die Neuigkeiten betreffend der Clinique La Source werden regelmässig auf den sozialen Netzwerken Facebook und LinkedIn veröffentlicht, um die Nähe zu unserer Community zu garantieren.



## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2018

**Sicherheit der Patienten**

- Unser Ziel: einen Verbesserungskreislauf schaffen, in dem jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter dank der Meldung unerwünschter Vorkommnisse an der Verbesserung des Risikomanagements teilnehmen kann. «Eine Sicherheitskultur wird nicht befohlen; sie muss gelebt werden und sich entwickeln.»
- Eine Charta «Sicherheit der Patienten» wurde ausgearbeitet. Das Kader sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden auf der Software CIRS (Critical Incident Reporting System) ausgebildet. Dieses Werkzeug unterstützt eine offene und sinnvolle Kommunikation, welche die Planung und die Verbesserungsmaßnahmen erleichtert.
- Das elektronische Patientendossier (EPD) wird in den Pflegeeinheiten benutzt und schrittweise in Form von Modulen auf den Operationssaal ausgeweitet.

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 29. November 2016  
 Nächste Re-Qualifikation: 23. Oktober 2019

## ANERKENNUNG EFQM

In Zusammenarbeit mit dem Kader sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Klinik werden wir das EFQM-Anerkennungsverfahren (Fondation européenne pour la gestion de la qualité) für das zweite Halbjahr 2020 wiederholen. Das EFQM-Selbstbeurteilungsvorgehen wird im Juni 2019 effektiv sein.

## RESULTATE

**Die Klinik hat im Jahre 2018 mehrere Zufriedenheitsumfragen durchgeführt:**

- Hospitalisierte Patienten
- Ambulante Patienten - Bereich Radiologie
- Akkreditierte Belegärzte

**Wir stellen eine Antwortquote von 41 % bis 52 % sowie einen hohen Zufriedenheitsgrad fest:**

- Eine Umfrage bezüglich der Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Lebensqualität bei der Arbeit wurde im ersten Trimester 2019 durchgeführt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden noch vor dem Sommer über die Resultate informiert.
- Die 5 ANQ-Massnahmen werden gemäss Kalender weitergeführt. Die Resultate werden auf der Internetseite [www.anw.ch](http://www.anw.ch) veröffentlicht.



**BEI UNS SIND SIE IN GUTEN HÄNDEN. HOCHKLASSIGE MEDIZINISCHE BETREUUNG UND VERSORGUNG, KOMPETENTE PFLEGE IN EINER FAMILIÄREN, PRIVATEN ATMOSPHÄRE, EXZELLENTER HOTELLERIE, GEWISSENHAFTIGKEIT UND ABSOLUTE DISKRETION SIND FÜR UNS SELBSTVERSTÄNDLICH.**

#### **KLINIKPORTRÄT**

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

#### **ALLGEMEINE ENTWICKLUNG**

2018 war für die Privatklinik Lindberg ein spannendes Jahr. Die Synergiennutzung mit der Privatklinik Bethanien wurde weiter vorangetrieben. Mit der Eröffnung der Dialysestation im August mit insgesamt acht komfortablen Behandlungsplätzen in einer einzigartigen Atmosphäre sowie die Neuakkreditierung diverser Ärzte in den Fachbereichen Orthopädie, Neurochirurgie, Plastischer Chirurgie konnte die Privatklinik Lindberg ihre medizinische Fachbereiche ergänzen und erweitern. Die Dialyse befindet sich seit der Eröffnung im kontinuierlichen Wachstum.



## FACHBEREICH AKUTSOMATIK

## KONTAKT

Privatklinik Lindberg  
 Schickstrasse 11 | CH-8400 Winterthur  
 T +41 52 266 11 11  
 info@lindberg.ch  
 www.lindberg.ch



Ebenso konnte auch im 24-h-Notfall der Privatklinik Lindberg ein stetiges Wachstum verzeichnet werden. Der 24-h-Notfall steht Patienten aller Versicherungsklassen offen.

Weiter engagierte sich die Privatklinik auch wieder in sozialen Projekten. Im Oktober konnten am DINNER in ROSA zu Gunsten der Krebsliga Zürich ein stolzer Beitrag gesammelt werden. Fast CHF 13 000.- konnten am Ende des Abends überwiesen werden.

#### QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2018

- Die Privatklinik Lindberg konnte nach langer Vorbereitungszeit im September das ISO 9001:2015 Zertifikat entgegennehmen. Die Nachbearbeitung der Erstzertifizierung nach der neuen ISO-Norm wird das Unternehmen auch in diesem Jahr weiter beschäftigen.
- Im November 2018 wurde die Privatklinik Lindberg zudem nach den neuen Kriterien der SLH auditiert. Die beiden Auditoren stellten der Privatklinik Lindberg ein hervorragendes Zeugnis aus. Alle Kriterien konnten auf Anhieb erfüllt werden.
- Im Bereich der Händehygiene war die Privatklinik Lindberg der Pilotbetrieb der Firmen IVF Hartmann und dem Deutschen Start-up Hygiene GWA. Die beiden Firmen haben ein digitales Messgerät für den Verbrauch von Händedesinfektionsmittel pro Anwendung entwickelt, NosoEx. Es hat sich gezeigt, dass durchschnittlich pro Händedesinfektion 3ml Desinfektionsmittel verbraucht wird, was der vorgeschriebenen Hohlhand pro Anwendung entspricht.

- Wir leben unsere Prozesse nach der Lean Management Philosophie. Kaizen wird erfolgreich angewandt und die Kaizenideen helfen mit, die Prozesse stetig zu optimieren. 2018 reichten die Mitarbeitenden aller Abteilungen mehr als 500 Kaizenideen ein und setzten diese um.

#### RESULTATE

- Patientenmeinungen geniessen bei uns einen hohen Stellenwert. Einerseits haben die Patienten die Möglichkeit uns ihr Feedback anhand des internen Fragebogens zukommen zu lassen, andererseits befragen wir unsere Patienten durch ein externes Befragungsinstitut. Die Weiterempfehlungsrates liegt bei nahezu 100 %. Bei der externen Befragung liegt die Privatklinik Lindberg im Vergleich zu den anderen teilnehmenden Kliniken jeweils unter den Top 3.
- Besonders stolz ist die Privatklinik Lindberg über die Resultate der ANQ-Patientenzufriedenheitsumfrage 2017, in welcher sie bei der Frage zur Qualität der Behandlung schweizweit auf dem 1. Platz liegt.
- Zudem ist unser klinikeigenes Restaurant Trois Tilleus auf Tripadvisor die klare Nummer 1 von 234 Restaurants in Winterthur und im Kanton Zürich ebenfalls auf dem Podest vertreten.

#### SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 23. November 2018  
 Nächste Re-Qualifikation: November 2020



## KLINIK SCHLOSS MAMMERN

FÜHRENDE REHABILITATION AM SEE

**MODERNSTE REHABILITATION KOMBINIERT MIT STILVOLLEM AMBIENTE. DIE IN WUNDERSCHÖNER LANDSCHAFT EINGEBETTETE KLINIK SCHLOSS MAMMERN ZIEHT MIT IHRER ANSPRECHENDEN ATMOSPHÄRE UND IHREM EXZELLENTEN ANGEBOT PATIENTEN WIE BESUCHER IN IHREN BANN.**

### KLINIKPORTRÄT

Seit 1889 leitet die Familie Fleisch die Klinik und ist heute mit mehr als 300 Mitarbeitenden für das Wohl der Patientinnen und Patienten besorgt. Was der Urgrossvater, Dr. med. Oscar Ullmann, mit dem Erwerb der damaligen Kuranstalt begann, führt die 4. Generation als führende Privatklinik für überwachungspflichtige Rehabilitation und Rehabilitation fort. In einer einzigartigen Kombination aus medizinischer, therapeutischer und pflegerischer Fachkompetenz gewährleisten die Mitarbeitenden der Klinik Schloss Mammern die bestmögliche Genesung unter dem Motto «Zurück zur Gesundheit». Die zahlreichen langjährigen Mitarbeitenden sind für die hohe und konstante Qualität eine wichtige Stütze. In der täglichen Arbeit mit den Patientinnen und Patienten steht für

uns alle das Zwischenmenschliche im Zentrum, was sich vor allem in der persönlichen Betreuung und im herzlichen Umgang widerspiegelt. Darüber hinaus tragen auch das aussergewöhnliche Ambiente, die erstklassige Hotellerie und die exquisite Küche der Klinik Schloss Mammern zum Wohlbefinden und damit zum Heilungsprozess bei.

### ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Die Klinik Schloss Mammern bietet Patientinnen und Patienten aus der Schweiz und dem Ausland ein breites und den neuesten Erkenntnissen entsprechendes Spektrum an medizinischen Leistungen für kardiovaskuläre, muskuloskeletale, internistisch-onkologische und pulmonale Rehabilitation an.



## FACHBEREICH REHABILITATION

## KONTAKT

Klinik Schloss Mammern  
 Dr. A. O. Fleisch-Strasse 3 | CH-8265 Mammern  
 T +41 52 742 11 11 | F +41 52 742 16 11  
 info@klinik-schloss-mammern.ch  
 www.klinik-schloss-mammern.ch



Hochqualifizierte, ärztliche, therapeutische und pflegerische Fachkräfte setzen in ihrer interdisziplinären Zusammenarbeit patientenspezifische Behandlungsangebote in hellen Räumen mit modernsten Geräten um.

**Highlights des Jahres 2018**

- Modernisierung der medizinischen Infrastruktur (Ersatz Computertomograph)
- Erfolgreiche ISO-Rezertifizierung nach neuer Norm 9001:2015, mit Schwerpunkt Kontext der Organisation, erhöhte Dienstleistungsorientierung, Wissensmanagement und risikobasiertes Prozessdenken.
- Upgrade des bestehenden Klinik-Informationssystems und Integration aller medizinischen Einheiten.
- Überprüfung Austrittsprozess mit Fokus auf Sozialdienst relevante Themen.
- Überarbeitung des gesamten Eintrittsprozesses.

**QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2018**

- **ISO-Zertifizierung**  
Die Auditkriterien für ISO 9001:2015 wurden mit einem erfolgreich durchgeführten Re-Zertifizierungsaudit im Sommer 2018 geprüft und bestätigt.
- **Klinik-Informationssystem**  
Die erfolgreiche Einführung des neuen KIS im April 2018 und die ständige Weiterentwicklung unterstützen den laufenden Prozess der Digitalisierung bis hin zum Ziel der papierlosen Klinik.
- **REKOLE®-Zertifikat**  
Nach erfolgreicher, unabhängiger Überprüfung der Betriebsbuchhaltung durch die Revisionsstelle PwC, wurde der Klinik die Auszeichnung mit dem REKOLE®-Zertifikat erneut bestätigt.

**- Swiss-Leading – Excellence Themen**

Mit dem 2. Teil des Themas «Fehlerkultur» und dem 1. Teil des Themas «Kommunikation mit Patienten und Angehörigen» wurden die Excellence Themen im 2018 mittels Projekten weiterverfolgt. Die Ergebnisse lösten die Entwicklung eines «Chancenportfolios» aus und führten zur intensiven Überprüfung des gesamten Austrittsprozesses.

**- Swiss-Reha**

Mit Blick auf die nationale Entwicklung der Tarif-Struktur ST-Reha und dem grossen Interesse der Fachgesellschaften an der Qualität der Rehabilitationskliniken, hat sich der Verband für eine intensive Weiterentwicklung ihrer medizinischen Qualitätskriterien entschieden.

**SLH-REZERTIFIZIERUNG**

Letzte Re-Qualifikation: 18. August 2016

Nächste Re-Qualifikation: 24. Oktober 2019

**RESULTATE****ANQ-Patientenzufriedenheits-Befragung 2018**

Im Frühjahr 2018 wurde die 6. nationale ANQ-Patientenbefragung durchgeführt, die für Rehabilitationskliniken seit 2013 obligatorisch ist. Seit 2018 wird die Qualität mit 6 Fragen überprüft und mit nur noch 5 Beantwortungsmöglichkeiten von ausgezeichnet bis schlecht. Die Auswertung der Befragung von April bis Mai 2018 wurde neu durch die Post AG durchgeführt.

**Ergebnisse 2018**

Wir haben die höchste Rücklaufquote mit 71,4%. Gesamthaft haben 98,2% der Patienten die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team mit «gut, sehr gut und ausgezeichnet» bewertet. Nur gerade 1,8% der Patienten taxierten die Leistungen mit «weniger gut». In 5 von 6 Fragen liegen wir mit unseren Ergebnissen deutlich über dem Gesamtkollektiv. Nur in Bezug auf die Austrittsplanung sind unsere Werte identisch mit dem Gesamtkollektiv. Deshalb optimieren wir im 2019 parallel zur Weiterentwicklung des 2. Teils des Excellence Themas «Kommunikation mit Patienten und Angehörigen» den Austrittsprozess.

**ANQ – Nationaler Messplan Modul 2-3b**

Die Auswertungen der Messergebnisse aus dem Jahr 2016 hat bei fast allen Leistungsgruppen ein sehr gutes Resultat ergeben. Einzig bei den Pulmo-Patienten wurde noch Potenzial festgestellt, das zu Ergänzungen im Reha-Angebot geführt hat.

# Privatklinik Meiringen

IN DER PRIVATKLINIK MEIRINGEN, DEM ZENTRUM FÜR SEELISCHE GESUNDHEIT, VERBINDEN SICH TRADITION UND FORTSCHRITT AUF IDEALE WEISE. ÜBERSCHAUBARE STATIONÄRE EINHEITEN UND EINE ATMOSPHÄRE DER GEBORGENHEIT UNTERSTÜTZEN DIE ZEITGEMÄSSEN BEHANDLUNGS- UND BETREUUNGSMETHODEN IN ALLEN BEREICHEN.

## KLINIKPORTRÄT

Die Privatklinik Meiringen ist eine der führenden Psychiatriekliniken in der Schweiz und gewährleistet eine optimale Behandlung und Betreuung der Patientinnen und Patienten aller Versicherungsklassen aus dem In- und Ausland. Sie bietet das gesamte Spektrum an Behandlungsleistungen in der Erwachsenenpsychiatrie gemäss den neusten wissenschaftlichen Erkenntnissen auf qualitativ hohem Niveau an.

Im Jahr 2018 feierte die Privatklinik Meiringen ihr 100-jähriges Bestehen: 1918 wurde die Privatklinik Meiringen gegründet. Das Motto «Tradition und Moderne», das für die stete Entwicklung der Klinik bis heute steht, begleitete Patientinnen und Patienten, Mitarbeitende und Gäste im Jubiläumsjahr.



## FACHBEREICH PSYCHIATRIE

## KONTAKT

Privatklinik Meiringen  
 Willigen | CH-3860 Meiringen  
 T +41 33 972 81 11 | F +41 33 972 82 20  
 info@privatklinik-meiringen.ch  
 www.privatklinik-meiringen.ch

**ALLGEMEINE ENTWICKLUNG**

Die Arbeiten für die Leistungsabrechnung nach TARPSY, dem neuen Abgeltungssystem für die stationäre Psychiatrie, gestalteten sich aufwendig. Sämtliche Behandlungsprozess-abläufe sowie die gesamte Datenerfassung mussten neu definiert und angepasst werden. Praktisch alle Mitarbeitenden waren in der einen oder anderen Form involviert. Ende Jahr durfte festgestellt werden, dass die Klinik das neue System in den Behandlungsablauf integrieren konnte.

Mit TARPSY wird sich der Trend zu immer kürzer werdenden Klinikaufenthalten fortsetzen. Mit erwünschten, aber sicherlich auch mit unerwünschten Folgen. Eine der Herausforderungen ist es, genügend ambulante Behandlungsangebote möglichst wohnortsnah und mit einer ausreichenden Anzahl von gut qualifizierten Therapeutinnen und Therapeuten zu finden, um den stationär erreichten Behandlungserfolg zu sichern. Nach wie vor gestaltet es sich sehr aufwendig, geeignete Nachsorgelösungen zu organisieren.

**QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2018**

- Einführung einer kontinuierlichen Patientenzufriedenheitsbefragung basierend auf dem Münsterlinger Psychiatriefragebogen (MüPF)
- Zertifizierung nach ISO 9001:2015
- Zertifizierung nach QuaTheDa (Qualität Therapie Drogen Alkohol) des Bundesamtes für Gesundheit (BAG)
- Überarbeitung aller Stationskonzepte
- Teilnahme an der Mitarbeiterbefragung der Firma icommit

- Einführung eines neuen Verpflegungskonzepts
- Einführung neuer Wochenendangebote für Patientinnen und Patienten.

**SLH-REZERTIFIZIERUNG**

Letzte Re-Qualifikation: 2. April 2019

Nächste Re-Qualifikation: April 2021

**RESULTATE**

- Erfolgreiche erstmalige Zertifizierung nach ISO 9001:2015 und QuaTheDA
- Verleihung des CSS-Crystal Awards an die Privatklinik Meiringen
- Eröffnung neuer Kriseninterventionsbereich KIB
- Reibungslose Inbetriebnahme des Restaurant-Provisoriums im Rahmen des neuen Verpflegungskonzeptes
- Sehr positives Abschneiden der ANQ-Patientenzufriedenheitserhebung
- Überdurchschnittliches Abschneiden im Rahmen der Mitarbeiterbefragung im Vergleich zur Branche.

**Zahlen**

- 64 % Rückmeldungen im Rahmen der Patientenzufriedenheitsmessung (MüPF)
- 92 % Weiterempfehlungsrate (inkl. Patientinnen und Patienten mit Fürsorgerischer Unterbringung)
- 96 % der Patientinnen und Patienten fühlen sich respektvoll behandelt.



**DIE KLINIK PYRAMIDE SETZT MIT IHREM LEITMOTIV «SPITZE FÜR SIE» MASSSTÄBE FÜR PRIVATPATIENTEN UND SELBSTZAHLER. SIE STEHT FÜR MEDIZINISCHE LEISTUNGEN AUF INTERNATIONALEM TOPNIVEAU UND FÜR EINE PERSÖNLICHE, MASSGESCHNEIDERTE BETREUUNG MIT EINEM MAXIMUM AN ZUWENDUNG UND DISKRETION.**

#### **KLINIKPORTRÄT**

Die Klinik Pyramide ist eine exklusive Privatklinik für Chirurgie an Top-Lage. Die Klinik mit dem bekannten gleichnamigen Gebäude wurde 1993 unter der Initiative von Dr. med. Cédric A. George in Zürich gegründet und gehört heute zu den führenden Anbieterinnen für plastisch-wiederherstellende und ästhetische Chirurgie sowie Brustkrebschirurgie. Weitere Spezialgebiete umfassen die Gelenk- und Sportchirurgie, die Kiefer- und Gesichtschirurgie, die Venenchirurgie, die Hand- und Fusschirurgie, die Hals-, Nasen-, Ohrenchirurgie sowie die gynäkologische Chirurgie, die Augenchirurgie und die Schilddrüsenchirurgie. Medizinische Exzellenz und ein

individueller Pflegeansatz werden hier mit Spitzenleistungen in der Hotellerie und umfangreichen Dienstleistungen einzigartig verbunden.

#### **ALLGEMEINE ENTWICKLUNG**

Die Klinik Pyramide feierte 2018 ihr fünfundzwanzigjähriges Bestehen. So stand das Jahr denn auch ganz im Zeichen des Jubiläums. Die renommierte Privatklinik im Vertrags-spitalstatus und dem markanten Gebäude direkt am Zürichsee blickt auf einen erfolgreichen Werdegang zurück. Sie hat sich innert wenigen Jahren zu einer einzigartigen Anbieterin für private Medizin im obersten Segment entwickelt.



## FACHBEREICH AKUTSOMATIK

## KONTAKT

Klinik Pyramide am See  
 Bellerivestrasse 34 | CH-8034 Zürich  
 T +41 44 388 15 15 | F +41 44 381 26 26  
 info@pyramide.ch  
 www.pyramide.ch



Seit den Anfängen der Klinik verschreibt sie sich den Interessen der Belegärzte und deren Patienten und bewahrte dabei stets ihre Unabhängigkeit. Klein und fein bleiben: dieses Geschäftsmodell ist einmalig und ebenso einmalig ist, dass es vom ersten Tag bis heute dank loyaler Belegärzte, guter Partner und äusserst zufriedener Patienten konsequent umgesetzt werden konnte.

Das Jahr 2018 stand ausserdem im Zeichen des geplanten Klinikneubaus in Küsnacht, einem Prestige-Projekt auf dem Gelände der ehemaligen Klinik St. Raphael, das die Zukunft der Klinik Pyramide in eine neue Ära überführen wird. Das neue Klinikkonzept beruht auf den gleichen Grundsätzen wie die erfolgreiche bestehende Klinik, wird aber punkto Infrastruktur, Ausstattung und medizinischem Angebot sowie Dienstleistungsgrad komplett neue Massstäbe in der privaten Medizin und für die Belegarztztätigkeit bieten können.



## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2018

## SLH Re-Qualifikation

Der Fokus lag auf den Vorbereitungen für die im Juni erfolgreich absolvierte Re-Qualifikation anhand des neuen Kriterienkatalogs, welcher 48 Qualitätskriterien umfasst.

## SLH Excellence-Profile

Die von SLH einheitlich vorgegebenen Jahresthemen «Fehlerkultur als Entwicklungschance» und «Kommunikation mit Patienten und Angehörigen» wurden konzeptionell bearbeitet und im Betrieb weiter verankert. Der vorgegebene Erfüllungsgrad konnte jeweils übertroffen werden.

## ISO-Norm 9001:2015

Das Überwachungsaudit wurde im August erfolgreich durchgeführt. Dies zeigt, dass die Klinik Pyramide ihre Möglichkeiten zur kontinuierlichen Verbesserung nutzt und positiv umsetzt.

## Nationale Qualitätsmessungen ANQ

Die Anforderungen hinsichtlich der nationalen Erhebung der Patientenzufriedenheit, Prävalenzmessung Sturz und Dekubitus, postoperativen Überwachung von Wundinfektionen sowie der Registrierung von Knie- und Hüftimplantaten (SIRIS) wurden erwartungsgemäss erfüllt.

## Interne Audits

Auch in diesem Jahr konnten alle internen Audits über 21 Prozesse planmässig durchgeführt werden. Aufgrund des evaluierten Verbesserungspotenzials wurden bereits mehrere Optimierungen implementiert, um qualitative Aspekte weiter zu steigern und die Abläufe effizienter zu gestalten.

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 6. Juni 2018  
 Nächste Re-Qualifikation: Juni 2020

## RESULTATE

## Patientenzufriedenheit MECON

Die Klinik Pyramide führt laufend Zufriedenheitsbefragungen bei Patienten durch. In den Bereichen Ärzte, Organisation und Hotellerie erreichte die Klinik in der Jahresauswertung 2018 den Bestwert innerhalb der SLH-Benchmark-Gruppe. Ausserdem konnte sowohl im Bereich Ärzte wie auch bei der Pflege und Hotellerie eine Verbesserung zu den Vorjahres-Werten erzielt werden.

- Qualität/Patientensicherheit: 98,7 % fühlten sich in der Klinik jederzeit sehr gut/gut aufgehoben
- Weiterempfehlungsrate: 98,5 %

## Nationale Patientenbefragung ANQ

Die Klinik Pyramide am See positionierte sich in allen Fragestellungen weit besser als das Gesamtkollektiv der Schweizer Kliniken im Akutbereich. Der Fragebogen-Rücklauf betrug 69,1 %.

## Ärztzufriedenheit

Die im Frühjahr 2018 durchgeführte Belegarztbefragung attestiert der Klinik Pyramide eine allgemeine Zufriedenheitsrate der Ärzte von 87 %.

 **RehaClinic**  
Rehabilitation und Prävention

**REHA CLINIC – REHABILITATION IN ALLEN FACETTEN. DER MENSCH WIRD ALS GANZES BETRACHTET. DIE EXPERTEN VON REHA CLINIC ARBEITEN FÜR DAS WOHL DES PATIENTEN INTERDISZIPLINÄR UND INTERPROFESSIONELL ZUSAMMEN. SO UNTERSTÜTZEN SIE DIE PATIENTEN DABEI, IHREN ALLTAG MÖGLICHST SELBSTÄNDIG ZU BEWÄLTIGEN.**

**KLINIKPORTRÄT**

RehaClinic Bad Zurzach ist mit über 210 Betten und über 500 Mitarbeitenden die grösste Klinik der RehaClinic-Gruppe.

Das Angebot richtet sich an allgemein-, halbprivat- und privatversicherte Patienten. Das Spektrum umfasst neben der muskuloskelettalen, neurologischen, kardiovaskulären, angiologischen und internistisch-onkologischen Rehabilitation verschiedene interdisziplinäre Programme im Bereich Prävention, für Schmerzpatienten oder bei komplexen Krankheitsbildern. Bei Bedarf werden Experten der Schlafmedizin oder der sozialen und beruflichen Reintegration hinzugezogen.



## FACHBEREICH REHABILITATION

## KONTAKT

RehaClinic AG  
 Quellenstrasse 34 | CH-5330 Bad Zurzach  
 T +41 56 269 51 51  
 gruppe@rehaclinic.ch  
 www.rehaclinic.ch



Die Klinik liegt im Kurviertel des historischen Marktfleckens Bad Zurzach mit einer reich sprudelnden Thermalquelle und einem Thermalbad – beste Voraussetzungen für eine erholsame Rehabilitation.

**ALLGEMEINE ENTWICKLUNG**

Eine gelebte Qualitäts- und Sicherheitskultur ist Voraussetzung für eine effiziente und nachhaltige Rehabilitation.

Um dieses Ziel zu erreichen, stützt sich RehaClinic auf «best practice»-Behandlungen, eine integrierte und vernetzte Versorgung, eine kontinuierliche Überprüfung der Qualitäts- und Sicherheitsprozesse mittels Qualitätsindikatoren und wissenschaftlich gesteuerten Kontrollen.

Das EFQM-Modell ist seit 2009 bei RehaClinic etabliert. Im Jahr 2015 erhielt RehaClinic die EFQM-Anerkennung «Recognised for Excellence\*\*\*», und seitdem wurden mit Hilfe des EFQM-Modells die Fortschritte mit ganzheitlicher Sicht auf die Organisationsebenen laufend überprüft und verbessert.

**QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2018**

- Weiterentwicklung der Unternehmenskultur im Rahmen des Projektes «RehaCulture» für das Gesamtunternehmen
- Optimierung des Medikamentenkonzeptes
- Reorganisation und Dezentralisierung des Bereichs Qualität
- Neukonzeption der Hygienekommission
- Umfassende Aktivitäten im Rahmen der SWISS REHA-Audits

**SLH-REZERTIFIZIERUNG**

Letzte Re-Qualifikation: 29. Januar 2015

Nächste Re-Qualifikation: ausstehend

# Reha Rheinfelden

**DIE REHA RHEINFELDEN IST DAS FÜHRENDE REHABILITATIONS-ZENTRUM FÜR NEUROLOGIE, ORTHOPÄDIE UND GERIATRIE SOWIE FÜR INTERNISTISCH-ONKOLOGISCHE UND PSYCHOSOMATISCHE REHABILITATION. DIES DANK MODERNSTEN KONZEPTEN, HOCHQUALIFIZIERTEM FACHPERSONAL UND EIGENER FORSCHUNG.**

## KLINIKPORTRÄT

Die Reha Rheinfelden ist das führende Rehabilitationszentrum für Neurologie, Orthopädie und Geriatrie. Die Klinik deckt mit einer erstklassigen Infrastruktur die gesamte Rehabilitationskette ab. Als attraktive Arbeitgeberin beschäftigt sie rund 600 Fachpersonen. Den jährlich 2200 stationären Patienten stehen 204 Betten in Privat-, Halbprivat- und Allgemeinabteilungen zur Verfügung. Rund 6500 Fälle werden im CURATIVA Das Ambulante Zentrum der Reha Rheinfelden jährlich betreut. Die Klinik ist eine privatrechtliche Stiftung auf gemeinnütziger Basis mit öffentlichen Leistungsaufträgen. Sie pflegt langjährige Kooperationen mit Spitälern, Organisationen und Institutionen aus dem Sozial- und Gesundheitswesen. Sie ist Mitglied von SWISS REHA und Swiss Leading Hospitals. 2017 wurde sie mit dem EFQM-Zertifikat «Recognised for Excellence» mit 3 Sternen ausgezeichnet.



## FACHBEREICH REHABILITATION

## KONTAKT

Reha Rheinfelden  
 Salinenstrasse 98 | CH-4310 Rheinfelden  
 T +41 61 836 51 51  
 info@reha-rhf.ch  
 www.reha-rheinfelden.ch



## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

**2018 war für die Reha Rheinfelden ein ausserordentlich gutes Geschäftsjahr**

Im August 2018 konnte der Erweiterungsbau «Reha Ost» in Betrieb genommen werden. Mit einem Mitarbeiterfest, einer offiziellen Eröffnungsfeier mit geladenen Gästen und einem Tag der offenen Tür konnte die Klinik die Inbetriebnahme gebührend feiern.

Ein weiterer Meilenstein war das von SQS durchgeführte Rezertifizierungsaudit von Swiss Leading Hospitals. Dank der sorgfältigen Vorbereitung wurde dieses ohne Einschränkungen bestanden und die Reha Rheinfelden darf weiterhin das Label «BEST IN CLASS» tragen.

Inspiriert von der Initiative «Speak up» der Stiftung Patientensicherheit Schweiz führt die Klinik seit 2017 jährlich eine Aktionswoche unter dem eigenen Namen «Sprich's a» durch. Im Rahmen von interdisziplinären Workshops haben rund 420 Mitarbeitende anhand von Rollenspielen konkrete Vorschläge für eine konstruktive Kommunikation erarbeitet, um «Sprich's a» wirksam umzusetzen und die gemeinsame Fehler- und Lernkultur zu stärken und die Sicherheit der Patienten und aller Involvierten zu stärken.

## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2018

**Qualitätsaudits und -assessments**

- Erfolgreiche Re-Zertifizierung SLH durch SQS
- Erfolgreiche Re-Zertifizierung REKOLE®
- Weiterführung der Initiative «Sprich's a»

**Angehörigenintegration**

Eine interdisziplinäre Arbeitsgruppe hat sich damit befasst, wie Angehörige optimal in den Rehabilitationsprozess des Patienten einbezogen werden können. Ablauf und Zuständigkeiten im Behandlungsteam wurden überprüft,

festgelegt und transparent dokumentiert und die wichtigsten Informationen für Angehörige in einer Broschüre zusammengestellt.

**Mitarbeiterbefragung**

Die von Oktober bis Anfang Dezember 2018 durchgeführte Mitarbeiterbefragung in Zusammenarbeit mit der Gesundheitsförderung Schweiz hatte eine Teilnahmequote von stolzen 75%. In der ersten Jahreshälfte 2019 werden die Resultate sorgfältig ausgewertet und den Mitarbeitenden vorgestellt. Die Mitarbeiterbefragung über die Zufriedenheit am Arbeitsplatz findet alle drei Jahre statt.

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 13. November 2018

Nächste Re-Qualifikation: November 2020

## RESULTATE

**ANQ Messergebnisse 2018**

Seit dem Datenjahr 2018 erfolgt die Datenlieferung zu den ANQ Messungen bezüglich Ergebnisqualität nur noch für das gesamte Jahr. Aus diesem Grund liegen zum Zeitpunkt der Publikation des SLH Qualitätsberichtes noch keine Resultate zur Datenqualität 2018 vor.

**ANQ Patientenbefragung 2018**

Die Resultate der Reha Rheinfelden zeigen eine sehr hohe Patientenzufriedenheit auf.

**Patientenzufriedenheit (PZ Benchmark)**

Die Reha Rheinfelden liegt mit ihren sehr guten Resultaten bei allen Fragen zur Gesamtzufriedenheit der Patienten über dem Benchmark. Mit dem Aufenthalt zeigten sich 99% und mit dem Resultat der Behandlung 96% der Befragten «völlig» oder «mehrheitlich zufrieden». 81% der Befragten beurteilten den Beitrag der Klinik zur besseren gesundheitlichen Situation als «sehr stark» oder «stark» und 95% würden in die Klinik zurückkehren.





# KLINIK SCHÜTZEN

## Rheinfelden

**DIE KLINIK SCHÜTZEN RHEINFELDEN IST EINE DER FÜHRENDEN PRIVATKLINIKEN FÜR PSYCHOSOMATIK, PSYCHIATRIE UND PSYCHOTHERAPIE IN DER SCHWEIZ. MIT IHREM KLINIK-IM-HOTEL-KONZEPT, DER KOMBINATION AUS HOCHWERTIGER SPEZIALISIRTER BEHANDLUNG UND HERVORRAGENDER HOTELLERIE, IST DIE KLINIK SCHÜTZEN RHEINFELDEN IN DER SCHWEIZ VORREITERIN.**

### KLINIKPORTRÄT

Die Klinik Schützen Rheinfelden, spezialisiert auf Psychosomatik, Psychiatrie und Psychotherapie, deckt mit ihren stationären, tagesklinischen und ambulanten Therapieangeboten ein spezifisches Behandlungsspektrum in der Deutschschweiz ab. Sie leistet damit einen wertvollen Beitrag für die Gesundheitsversorgung der Bevölkerung in dieser Region und der gesamten Deutschschweiz. Die Klinik betreibt zudem zwei Ambulatorien, jeweils eines in Rheinfelden und Aarau sowie eine Psychotherapeutische Tagesklinik in Rheinfelden.

Sie ist eines von sechs Privatspitälern des Kantons Aargau und wird auf den Spitallisten der Kantone Aargau, Luzern und Basel-Landschaft in der Kategorie Psychiatrie geführt. Behandelt werden sowohl privat-, halbprivat- als auch allgemeinversicherte Patientinnen und Patienten.

### ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Therapeuten und Ärzte, die Klinikleitung und Klinikadministration sowie Mitarbeitende der Supporteinheit sind 2019 in das neu erworbene und umgebaute Therapie- und



## FACHBEREICH PSYCHIATRIE

## KONTAKT

Klinik Schützen Rheinfelden  
 Bahnhofstrasse 19 | CH-4310 Rheinfelden  
 T +41 61 836 26 26  
 info@klinikschoetzen.ch  
 www.klinikschoetzen.ch



Administrationshaus «Martinsgasse», gleich neben dem Hotel Schützen, umgezogen. Das Ambulatorium Rheinfelden hat im Zuge dessen die freigewordene, im wunderschönen Park gelegene Villa Roniger bezogen.

Die Einführung von TARPSY erforderte viele Anpassungen und Schulungen, insbesondere weil die Mitarbeitenden sehr viele Daten erheben müssen. Dabei bekamen wir im Einführungsjahr auch die finanziellen Unsicherheiten, die die ganze Schweizer Psychiatrie beschäftigten, zu spüren. Grund waren Verzögerungen in der Aushandlung von Verträgen mit den Krankenversicherern und grosse Zahlungsausstände.

**Neue Gruppenangebote**

Für eintretende Patientinnen und Patienten wurde ein abteilungsübergreifendes Gruppenangebot eingeführt, welches in den ersten beiden Wochen des Aufenthalts stattfindet. Es werden wichtige Themen zur Behandlung und zum Klinikaufenthalt vermittelt, die den Patientinnen und Patienten den Einstieg in die stationäre Behandlung erleichtern. Die Themen sind:

- «Die Therapien»: Grundlegende Erklärung und Information über die Therapieformen und deren Zusammenwirken.
- «Die Behandlung als Ganzes»: Zielsetzungen der stationären Psychotherapie, Arbeit mit Diagnosen und Zielen, Ausrichtung auf den Austritt, Rolle der Angehörigen und Vernetzung mit Externen, Qualitätssicherung, die Klinik als Ganzes, Klinik-im-Hotel-Konzept
- Psychopharmakotherapie: Allgemeines zu Medikamenten, häufige Medikamente, Nebenwirkungen, Medikationsängste
- «Das Leben auf der Abteilung»: Beziehungsgestaltung. Ansprechpersonen, Pflege und Bezugspersonenarbeit, Milieuthherapie, Schnittstelle zum Hotel, Tagesstruktur und Alltag als Übungsfeld.

**QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2018**

- Die Auseinandersetzung mit dem Thema «Dialog und Konfliktkultur», weil es für uns auf verschiedenen Ebenen wichtig ist, Dialoge sorgfältig zu gestalten und Konflikte gut zu führen.
- Gegenüber dem Vorjahr erreichte die Klinik Schützen 2018 wieder eine Bestmarke an Tagungsteilnehmenden. Die Zahl stieg im Jahr 2018 auf über 1300 Teilnehmende. Die Zufriedenheit der Tagungsteilnehmenden ist mit 97,2% hervorragend.

**SLH-REZERTIFIZIERUNG**

Letzte Re-Qualifikation: 23. Mai 2019  
 Nächste Re-Qualifikation: Mai 2021

**RESULTATE****Patientenzufriedenheit stationäre Patienten (interne Messung)**

- Gesamtzufriedenheit 89 (100 = volle Zufriedenheit)
- Weiterempfehlung 91 (100 = uneingeschränkte Weiterempfehlung)

**Patientenzufriedenheit teilstationäre Patienten (interne Messung)**

- Gesamtzufriedenheit 87 (100 = volle Zufriedenheit)
- Weiterempfehlung 88 (100 = uneingeschränkte Weiterempfehlung)

**ANQ-Outcome-Messung (Daten 2018) Kliniktyp: Schwerpunktversorgung**

- Datenqualität:
  - HoNOS: 96,3% auswertbar
  - BSCL: 85,5% auswertbar
- Ergebnis Rohwerte:
  - HoNOS: 5,70 Standardabweichung +/- 4,70
  - BSCL: 30,68 Standardabweichung +/- 30,79





# KLINIK SEESCHAU

AM BODENSEE

**MENSCHLICH NAH, KOMPETENT UND PRIVAT. DIESE KERN-AUSSAGE BRINGT AUF DEN PUNKT, WAS DIE KLINIK SEESCHAU AUSZEICHNET. FACHWISSEN UND ERFAHRUNG DER BELEGÄRZTE UND MITARBEITENDEN VERBINDEN SICH MIT EINER FAMILIÄREN ATMOSPHÄRE UND EINEM HOHEN MASS AN MENSCHLICHKEIT UND RESPEKT.**

## KLINIKPORTRÄT

Als Listenspital des Kantons Thurgau bietet die Klinik Seeschau ein umfassendes Leistungsspektrum in der operativen Medizin an. Dazu zählen die Orthopädische Chirurgie, die Gynäkologie, die Viszeralchirurgie, die Plastische, Rekonstruktive und Ästhetische Chirurgie, die Handchirurgie und die Urologie. Der Fachbereich Urologie ist in das innovative Netzwerk Uroviva eingebunden. Als einzige Belegarztklinik im Kanton Thurgau bietet die Klinik Seeschau eine qualitativ hochstehende Alternative zum öffentlichen Behandlungsangebot.

## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Die Klinik Seeschau blickt nach der Fertigstellung des Erweiterungsprojekts «SeeschauNext» auf ein weiteres erfolgreiches Geschäftsjahr 2018 zurück. Im stationären Bereich konnten die Fallzahlen um 11,7% auf total 1914 Austritte gesteigert werden. Aufgrund des Weggangs des Ophthalmologen waren die ambulanten Behandlungen von total 2512 mit 12,9% rückläufig. Bei den regelmässig durchgeführten Messungen der Patientenzufriedenheit mit MECON measure & consult GmbH konnte sich die Klinik Seeschau auch im 2018



## FACHBEREICH AKUTSOMATIK

## KONTAKT

Klinik Seeschau AG  
 Bernrainstrasse 17 | CH-8280 Kreuzlingen  
 T +41 71 677 53 53 | F +41 71 672 55 15  
 info@klinik-seeschau.ch  
 www.klinik-seeschau.ch



auf einem sehr hohen Niveau behaupten. In der Gesamtauswertung für das Berichtsjahr 2018 erzielte die Klinik Seeschau auf Vergleichsebene ganzes Spital über alle fünf Bereiche (Ärzte, Pflege, Organisation, Hotellerie und Öffentliche Infrastruktur) das beste Resultat aller SLH-Kliniken (Best Practice).

Die Digitalisierung beschäftigte uns auch im 2018. Mit der IT-Anbindung der Belegarztpraxen wurde ein Projekt umgesetzt, das uns auch im 2019 beschäftigen wird. Die Digitalisierung bietet diesbezüglich neue Möglichkeiten, die Kommunikation und den Datenaustausch mit den Belegarztpraxen zu vereinfachen bzw. zu optimieren. Zudem wurden im Berichtsjahr 2018 alle Privatzimmer vollständig renoviert und mit mehr Patientenkomfort ausgestattet. Die beiden neuen, zusätzlichen OP-Säle 4 und 5 wurden in Betrieb genommen und die bestehenden OP-Säle 1 bis 3 ebenfalls vollständig digitalisiert, vernetzt und auf den neusten technischen Stand gebracht.

Ein weiteres Highlight war die Schaffung des Veranstaltungskonzepts SEESCHAU FORUM. Als medizinisches Kompetenzzentrum möchte die Klinik Seeschau eine breit abgestützte Plattform für Fachpersonen aus unterschiedlichen Bereichen der Medizin bieten, um den Wissens- und Erfahrungsaustausch zu fördern. Der erste Anlass widmete sich dem Thema Indikationsqualität.

Anlässlich der Weihnachtsfeier im Dezember 2018 durften wir unseren langjährigen ärztlichen Leiter Dr. med. Sami Khuri in den wohlverdienten Ruhestand verabschieden. Unter seiner Führung konnte das Belegärzteam kontinuierlich erweitert und die bestehenden Fachbereiche weiter ausgebaut werden. Wir danken Herrn Dr. med. Sami Khuri für seine

langjährige und aktive Mitarbeit und wünschen ihm alles Gute. Sein Nachfolger ist per 01.01.2019 Herr Dr. med. Tobias Ritzler, Facharzt für orthopädische Chirurgie und Traumatologie des Bewegungsapparates. Per 01.08.2018 konnten wir mit Herrn Dr. med. Frank Gebhard unser Belegärzteam im Fachbereich Orthopädie erweitern. Der erfahrene Facharzt in der Fusschirurgie und in der Kinderorthopädie ist Inhaber und Leiter des Orthopädie Zentrums Amriswil.

## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2018

- Die Klinik Seeschau nimmt jedes Jahr an allen für den Akutbereich vorgegebenen ANQ-Messungen teil. Die Messergebnisse sind immer sehr zufriedenstellend, sodass in der Regel keine Korrekturmassnahmen eingeleitet werden müssen.
- Ganzjahresmessung der Patientenzufriedenheit mit MECON. Im Vergleich mit den gemessenen Akut-Kliniken erreichte die Klinik Seeschau in allen Bereichen wiederholt sehr gute Ergebnisse.
- Anpassung des Qualitätsmanagementsystems an den neuen Normentext ISO 9001:2015 mit erfolgreicher Zertifizierung im Rahmen eines Überwachungsaudits.
- Schulung der Mitarbeiter im neuen Normentext ISO 9001:2015 durch einen externen Partner.
- Die Zusammenarbeit mit dem Ostschweizer Kompetenzzentrum OSKI+ im Rahmen der Spitalhygiene hat sich sehr bewährt. Alle Hygienerichtlinien wurden aktualisiert und stehen nun allen Mitarbeitern und Belegärzten in den «guidelines.ch» zur Verfügung.
- Start der Implementierung einer umfassenden, digitalen und prozessorientierten Materialbewirtschaftung.

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 8. September 2016

Nächste Re-Qualifikation: 27. August 2019

## RESULTATE

Die Patientenzufriedenheit MECON beträgt insgesamt 94 %. Dieser Wert setzt sich aus den 5 Kernbereichen Ärzte 96,2 %, Pflege 93,4 %, Organisation 91,7 %, Hotellerie 92,9 % und Infrastruktur 93,4 % zusammen. Damit gehört die Klinik Seeschau zum besten Viertel der befragten Belegarzt- und SLH-Kliniken. Im Vergleich mit allen SLH-Kliniken erzielte die Klinik Seeschau im 2018 das beste Resultat (Best Practice).



VILLA IM PARK  
*Privatklinik*

**DIE PRIVATKLINIK VILLA IM PARK IST DARAN, EINEN GROSSEN SCHRITT IN DIE ZUKUNFT ZU MACHEN. MIT DER ERÖFFNUNG DES NEUBAUS IM JAHR 2020 KANN ZUKÜNFTIG QUALITATIV EIN NEUER LEVEL AN LEISTUNGSDIFFERENZIERUNGEN ANGEBOTEN WERDEN.**

**KLINIKPORTRÄT**

Als führende Privatklinik im westlichen Aargau zeichnen wir uns insbesondere durch die Qualität unserer Dienstleistungen, die ausgezeichnete medizinische Infrastruktur und eine Hotellerie der Spitzenklasse in einer angenehmen Umgebung aus. Die Privatklinik Villa im Park ist im Mittelland seit vielen Jahren als kleine, feine Klinik etabliert. Sie bietet hochklassige medizinische Betreuung und Versorgung, kompetente Pflege in einer familiären, privaten Atmosphäre und eine exzellente Hotellerie.



## FACHBEREICH AKUTSOMATIK

## KONTAKT

Privatklinik Villa im Park AG  
 Bernstrasse 84 | CH-4852 Rothrist  
 T +41 62 785 66 66 | F +41 62 785 66 62  
 direktion@villaimpark.ch  
 www.villaimpark.ch



## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Die Privatklinik Villa im Park blickt auf ein intensives Jahr 2018 zurück: Der Neubau ist seit April 2017 in vollem Gange und begleitete die Klinik das ganze Jahr hindurch. Nach der Fertigstellung im Jahr 2020 werden 29 neue Patientenzimmer, drei neue Operationssäle und eine Tagesklinik den Patientinnen und Patienten zur Verfügung stehen. Mit dem Neubau werden die medizinischen Prozesse und die Infrastruktur nach den neusten Standards gestaltet und ermöglichen so eine hervorragende medizinische Qualität. Bei der Planung wurde speziell berücksichtigt, dass die ambulanten Prozesse in Zukunft einen grossen Stellenwert einnehmen werden.

Mit dem Klinikneubau ist es möglich, alle medizinischen Prozesse weiter zu optimieren und das Qualitätssystem nachhaltig zu verbessern.

## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2018

- **Projektorganisation während der Bauphase**  
Die Schnittstellen zwischen den Nutzern und den Erstellern des Neubaus werden durch einen Projektsteuerausschuss sichergestellt, in welchem alle zukünftigen Nutzergruppen vertreten sind.
- **Sicherheit während der Bauphase**  
Informationen und Schulungen für Mitarbeitende betreffen Gefahren, deren Umgang damit und Sicherheit hinsichtlich des Neubaus, sowie Erarbeitung von Vorschriften und Verhaltensregeln auf dem Klinikgelände für die auf dem Bau tätigen Personen.
- **Ärzte**  
Das Netzwerk Swiss Medical Network stellt allen Belegärzten der Kliniken gemeinsame Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten zur Verfügung, welche die medizinische Qualität verbessern.
- **ISO-Zertifizierung**  
Die Privatklinik Villa im Park konnte nach langer Vorbereitungszeit im Oktober 2018 das ISO 9001:2015 Zertifikat entgegennehmen. Die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001-Standards wird das Unternehmen auch in den kommenden Jahren weiter beschäftigen.
- **SLH-Rezertifizierung**  
Im Dezember 2018 wurde die Privatklinik Villa im Park zudem nach den neuen Kriterien der SLH auditiert. Die Auditoren stellten der Privatklinik Villa im Park ein hervorragendes Zeugnis aus. Alle Kriterien konnten auf Anhieb erfüllt werden.



## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 14. Dezember 2018  
 Nächste Re-Qualifikation: November 2020

## RESULTATE

In der Patientenzufriedenheitsumfrage von ANQ konnte bei den gesamt 6 Bereichsfragen ein überdurchschnittlich gutes Ergebnis erzielt werden. Der grösste Teil der Antworten befanden sich im Bereich «Ausgezeichnet» oder «Sehr gut».



## PRIVATKLINIK WYSS

SEIT 1845

**STRUKTURELLE UND INFRASTRUKTURELLE ÄNDERUNGEN PRÄGTEN DAS JAHR 2018. IM JUNI TRAT DIE NEUE PFLEGEDIREKTORIN ANDREA HESSING IHR AMT AN. DIE ABTEILUNG CLARA HAUS KONNTE NACH INTENSIVER UMBAUPHASE IM APRIL 2018 WIEDER IN BETRIEB GENOMMEN WERDEN.**

### KLINIKPORTRÄT

Mit dem Gründungsjahr 1845 ist die Privatlinik Wyss AG die älteste psychiatrische Privatklinik der Schweiz und in sechster Generation im Besitz der Familie Wyss. Seit 2006 ist sie, als erste psychiatrische Fachklinik, Mitglied der Swiss Leading Hospitals und strebt im Auftrag der Patientinnen und Patienten, Zuweisenden und weiterer Partner nach exzellenten Leistungen in sämtlichen Bereichen der Klinik.

Das Angebot umfasst eine individualisierte Diagnostik, sowie eine psychiatrische, psychotherapeutische und psychosomatische Behandlung. Als Listenspital des Kantons Bern hat die Privatlinik Wyss AG einen psychiatrischen Grundversorgungsauftrag und nimmt Grund- und Zusatzversicherte mit

Wohnsitz im Kanton Bern auf und heisst ausserkantonale, zusatzversicherte Patientinnen und Patienten ausdrücklich willkommen.

Die Klinik ist bekannt für ihre familiäre Atmosphäre, sowie die Behandlung von Depression, Angst, Stressfolgestörungen (Burnout), Akutbehandlung, Krisenintervention und Sportpsychiatrie. Weitere spezialisierte Angebote in Bern sind die Spezialsprechstunden für Psychoonkologie, Psychokardiologie und die Psychobariatrie. Die Klinik bietet ihre ambulanten, tagesklinischen und stationären Leistungen in der Region Bern, Münchenbuchsee und Biel an und beschäftigt an allen drei Standorten zusammen rund 300 Mitarbeitende ([www.privatlinik-wyss.ch](http://www.privatlinik-wyss.ch)).



## FACHBEREICH PSYCHIATRIE

## KONTAKT

Privatklinik Wyss AG  
 Fellenbergstrasse 34 | CH-3053 Münchenbuchsee  
 T +41 31 868 33 33 | F +41 31 868 34 00  
 info@privatlinik-wyss.ch  
 www.privatlinik-wyss.ch



In der Privatklinik Wyss AG werden verschiedene Aus-, Fort- und Weiterbildungen angeboten. Sie umfassen unter anderem die Weiterbildungen zum/zur Facharzt/in Psychiatrie und Psychotherapie FMH, die Fremdjahrweiterbildung für andere Facharzt disziplinen (u. a. Allgemeine Innere Medizin); die Weiterbildungen zum/zur FSP Fachpsychologen/in für Psychotherapie bzw. zum eidgenössisch anerkannten Psychotherapeuten/in sowie Ausbildungen für Pflegefachpersonen auf Tertiärstufe (HF und FH), zur/zum Fachfrau/Fachmann Gesundheit EFZ (FaGe) und Ausbildungen zur Köchin/zum Koch EFZ sowie zur Fachfrau/zum Fachmann Hauswirtschaft (FaHW) (siehe auch <https://www.privatlinikwyss.ch/karriere/aus-und-weiterbildungen>).

## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Mit den Umbauarbeiten des Patientenhauses Clara Haus konnte ein denkmalgeschütztes Gebäude saniert und ab April 2018 wieder in Betrieb genommen werden.



## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2018

2018 wurden erfolgreich verschiedene Qualitätsüberwachungen durchgeführt:

- Die ANQ-Anforderungen zur Behandlungsqualität wurden umgesetzt
- Benchmark der ambulanten MüPf-Befragung 2018 (Münsterlinger Patientenfragebogen)
- Re-Zertifizierung des Umweltmanagementsystem nach der aktualisierten Norm ISO 14001:2015
- Re-Zertifizierung durch die Stiftung Natur & Wirtschaft
- Zertifizierungsrichtlinien für das betriebliche Rechnungswesen im Spital REKOLE® wurden überprüft

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re- Qualifikation: 23. November 2016

Nächste Re- Qualifikation: 19. November 2019

## RESULTATE

Die Qualitätsüberprüfungen und Re-Zertifizierungen waren wichtige Meilensteine. Es werden regelmässige Befragungen bei den Patientinnen und Patienten sowie bei den Zuweisenden durchgeführt. Die erfolgreiche Re-Zertifizierung des Umweltmanagements nach der neuen Norm und die Re-Zertifizierung der Parkanlage bestätigen die grossen Bemühungen der Privatklinik Wyss zur Nachhaltigkeit und Verbesserung der Umweltleistungen.

Die Befragung von Patienten im ambulanten Bereich mittels Münsterlinger Patientenfragebogen (MüPf) erfolgte im Benchmark mit 9 vergleichbaren psychiatrischen Institutionen. In diesem Benchmark konnte die Privatklinik Wyss AG ihre hervorragenden Ergebnisse als Qualitätsführer aus der vorherigen Messperiode aufrechterhalten bzw. sogar nochmals verbessern. Die Klinik freut sich über die konstant äusserst hohe Patientenzufriedenheit.

THE SWISS  
LEADING   
HOSPITALS

approved by SQS

**THE SWISS LEADING HOSPITALS**

St. Jakobs-Strasse 25, Postfach 135, CH-4010 Basel, T +41 (0)61 421 35 55, [info@slh.ch](mailto:info@slh.ch), [www.slh.ch](http://www.slh.ch)