

Qualitätsbericht 2020

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

31.05.2021
Corina Müller-Rohr, Direktorin

Version 1



**Swiss Medical Network Hospitals SA,
Privatlinik Belair**

www.belair.ch



Akutsomatik

Impressum

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

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

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

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

Zielpublikum

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

Kontaktperson Qualitätsbericht 2020

Frau
Corina Müller-Rohr
Direktorin Privatklinik Belair
079 151 12 32
cmueller-rohr@swissmedical.net

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

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

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

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

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

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

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

Freundliche Grüsse



Anne-Geneviève Bütikofer
Direktorin H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz	3
1 Einleitung	6
2 Organisation des Qualitätsmanagements	7
2.1 Organigramm	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	7
3 Qualitätsstrategie	8
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2020	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2020	8
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	9
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	10
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	10
4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen Unserem Betrieb wird keine Messung seitens des Kantons vorgegeben	
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	11
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	12
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	13
4.5 Registerübersicht	14
4.6 Zertifizierungsübersicht	14
QUALITÄTSMESSUNGEN	15
Befragungen	16
5 Patientenzufriedenheit	16
5.1 Eigene Befragung	16
5.1.1 Survio - Patientenbefragung stationär	16
5.1.2 Survio - Patientenbefragung ambulant	17
5.2 Beschwerdemanagement	17
6 Angehörigenzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
7 Mitarbeiterzufriedenheit Unser Betrieb führt eine Befragung periodisch durch.	
8 Zuweiserzufriedenheit	18
8.1 Eigene Befragung	18
8.1.1 Belegarztbefragung 2020	18
Behandlungsqualität	19
9 Wiedereintritte	19
9.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen	19
10 Operationen	20
10.1 Eigene Messung	20
10.1.1 Reoperationen	20
11 Infektionen	21
11.1 Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte	21
12 Stürze	22
12.1 Eigene Messung	22
12.1.1 Stürze in der Klinik	22
13 Wundliegen	23
13.1 Eigene Messungen	23
13.1.1 Wundliegen in der Klinik	23
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
15 Psychische Symptombelastung Unser Betrieb hat in diesem Fachbereich keinen entsprechenden Leistungsauftrag.	

16	Zielerreichung und Gesundheitszustand	
	Unser Betrieb hat in diesem Fachbereich keinen entsprechenden Leistungsauftrag.	
17	Weitere Qualitätsmessungen	
	Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	
18	Projekte im Detail	24
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	24
18.1.1	ISO 9001:2015 Zertifizierung	24
18.1.2	neues Meldeportal Swiss Medical Network Gruppe.....	24
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2020	24
18.2.1	Parametrisierung IMS Premium (Prozess- & Dokumentenlenkungssystem).....	24
18.2.2	Implementierung Internes Befragungs-Tool.....	24
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	24
18.3.1	ISO 9001:2015	24
19	Schlusswort und Ausblick	25
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot		26
Akutsomatik		26
Herausgeber		27

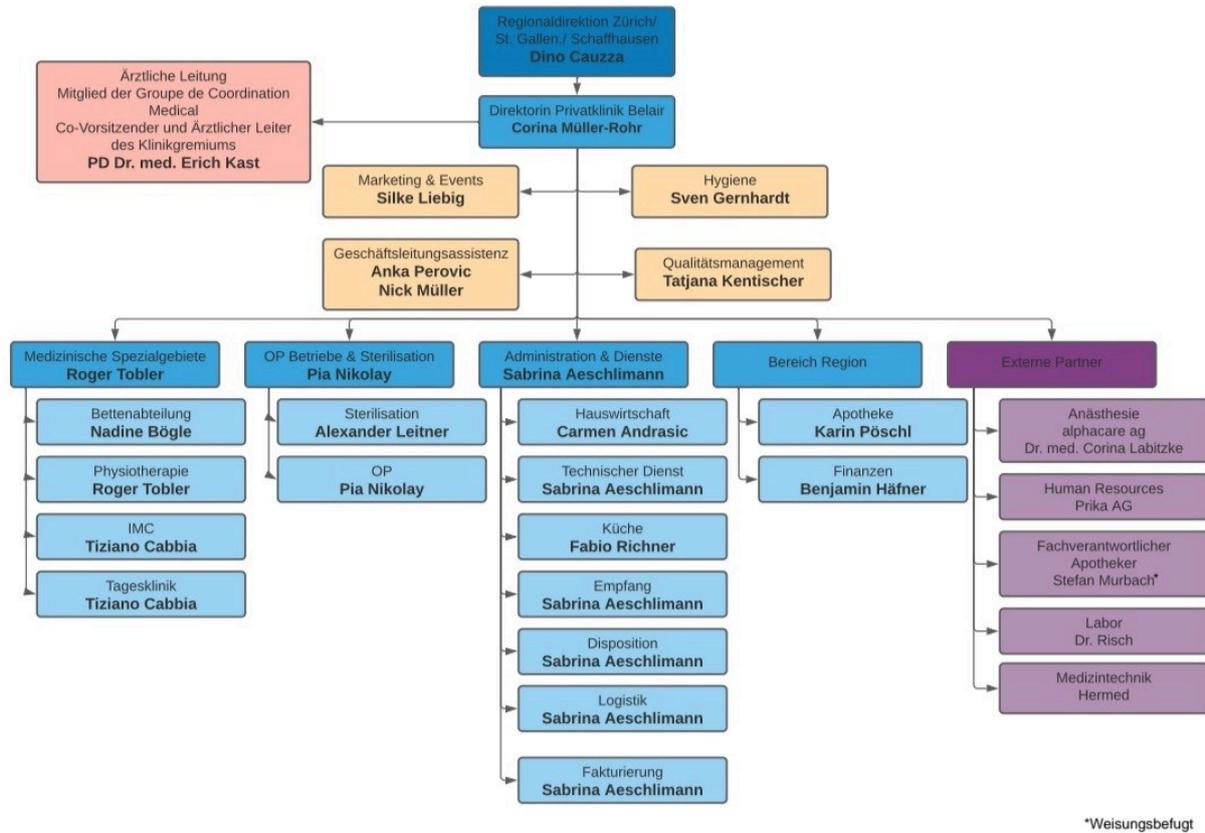
1 Einleitung

Die Privatklinik Belair befindet sich an wunderschöner Lage hoch über der Altstadt von Schaffhausen und gehört zu den führenden privaten Kliniken der Region. Mit 45 akkreditierten Ärztinnen und Ärzten sowie 99 Mitarbeitenden bietet sie ihren Patientinnen und Patienten erstklassige medizinische Betreuung in persönlicher Atmosphäre und angenehmer Umgebung. Zu den wichtigsten medizinischen Fachgebieten gehören die Orthopädie, Wirbelsäulenchirurgie, Urologie, Gynäkologie, Allgemein- und Viszeralchirurgie, Ophthalmologie, Nephrologie, Kardiologie, Rheumatologie und Hämatologie. Die Klinik steht auf der Spitalliste des Kantons Schaffhausen. Sowohl ambulant als auch stationär können Patientinnen und Patienten aller Versicherungsklassen betreut werden. Die 1971 gegründete Klinik ist seit 2019 Teil des Swiss Medical Network, dem schweizweit 22 Kliniken und Spitäler sowie den rund 30 ambulanten Zentren in 13 Kantonen in den drei Hauptsprachregionen des Landes angehören.

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



*Weisungsbefugt

Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Das Qualitätsmanagement ist wie folgt organisiert:

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

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **20-30** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Corina Müller-Rohr
 Direktorin
 079 151 12 32
cmueller-rohr@swissmedical.net

Frau Anka Perovic
 GL Assistentin
 +41 52 632 19 91
aperovic@belair.ch

3 Qualitätsstrategie

Die wichtigsten Schwerpunkte unserer Qualitätspolitik sind:

- Alle Massnahmen und Aktivitäten im Qualitätsmanagement sind auf die Erreichung unserer strategischen Ziele ausgerichtet.
- Die Privatlinik Belair Schaffhausen verfügt über ein klinikübergreifendes Qualitätsmanagementsystem.
- Wir bieten Leistungen mit höchster Qualität und Professionalität.
- Die Kundenorientierung steht im Zentrum unseres Handelns.
- Die kontinuierliche Verbesserung und Optimierung unserer Leistung wird durch das Qualitätsmanagementsystem gewährleistet.
- Die Privatlinik Belair Schaffhausen setzt ein umfassendes Risikomanagement um.
- Die Umsetzung der geforderten gesetzlichen Bestimmungen in der Arbeitssicherheit und im Gesundheitsschutz ist gewährleistet.
- Die hohe Fachkompetenz unserer Mitarbeitenden wird gezielt gefördert, da sie unser grösstes Gut ist. Damit gewährleisten wir die hohe Qualität unserer Leistungen.

Unsere Qualitätsziele:

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

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2020

- Prozessoptimierungen im Medikamenten- und Schmerzmanagement.
- Patientennahe Aufklärung und Erhebung von Schmerzempfindungen zur optimalen Planung der postoperativen Pflege.
- Verbesserung der patientenorientierten Medikamentenaufklärung vor Austritt.
- Durch die Übernahme der Privatlinik Belair, welche neu zu Swiss Medical Network gehört, wird das ganze Qualitätsmanagement nach den Standards der Privatkliniken in der Deutschschweiz gehandhabt.
- Einführung und Weiterentwicklung eines digitalen Prozess- und Dokumentenlenkungssystems

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2020

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

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

Das digitale Prozess- und Dokumentenlenkungssystem wurde aufgeschaltet und die Zeichnung der Prozesse wurde initiiert.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Synergienutzung und gegenseitiges Lernen

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

Das Gesamtkonzept beinhaltet folgende Zielsetzungen:

- Umsetzung Gesamtkonzept Qualitätsentwicklung in den Kliniken Deutschschweiz
- Einheitlich für die Deutschschweiz anwendbare Qualitätspolitik
- Einführung bzw. Weiterentwicklung eines webbasierten Prozess- & Dokumentenlenkungssystems sowie Schulung der Prozesseigner Zertifizierung ISO 9001:2015 im 2021 (ehemals bereits ISO zertifiziert unter der Hirslanden Gruppe)
- Qualitätslenkungsausschuss innerhalb der Klinik sowie regional übergreifend unter der Leitung des Teams Qualitätsentwicklung Deutschschweiz

Vereinheitlichung und Erweiterung des internen Meldeportals Swiss Medical Network

- Integration des Moduls CIRS
- Erweiterung mit den Modulen Vigilanzenerfassung
- Hinterlegung von digitalen Formularen für die Erfassung von Sturz & Dekubitus sowie einheitliche Systematik in der Auswertung zwecks Benchmark innerhalb des Swiss Medical Network

4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

4.1 Teilnahme an nationalen Messungen

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

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

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:

Akutsomatik

- Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen SQLape
- Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfektionen Swissnoso

4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

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

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:
<i>Patientenzufriedenheit</i>
▪ Survio - Patientenbefragung stationär
▪ Survio - Patientenbefragung ambulant
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>
▪ Belegarztbefragung 2020

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:
<i>Operationen</i>
▪ Reoperationen
<i>Stürze</i>
▪ Stürze in der Klinik
<i>Wundliegen</i>
▪ Wundliegen in der Klinik

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

ISO 9001:2015 Zertifizierung

Ziel	anerkanntes Qualitätszertifikat
Bereich, in dem das Projekt läuft	alle Bereiche der Klinik
Projekt: Laufzeit (von...bis)	Q2-Q4 2021
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Klare Positionierung der Klinik Belair und Commitment der GL zur Qualitätsentwicklung
Methodik	Basis für die angestrebte ISO Zertifizierung bildet die Einführung eines digitalen Prozess- & Dokumentenlenkungssystems IMS Premium Dies beinhaltet die entsprechende Schulung der Bereichsleitungen.
Involvierte Berufsgruppen	ganze Klinik
Evaluation Aktivität / Projekt	Externes Audit durch akkreditiertes Zertifizierungsinstitut
Weiterführende Unterlagen	ISO 9001:2015 Norm

Hier finden Sie eine Auflistung der permanenten und etablierten Qualitätsaktivitäten:

Weiterentwicklung IMS Premium (Prozess- & Dokumentenlenkungssystem)

Ziel	Einheitliche Prozessorientierung & Standardisierung der Prozesse im Arbeitsalltag / standardisierte Dokumentenvorlagen mit integrierter Lenkung
Bereich, in dem die Aktivität läuft	ganze Klinik
Aktivität: Laufzeit (seit...)	2020
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Begründung	Förderung prozessorientierter Arbeitsweise
Methodik	Basis bildet ein Gesamtnutzungskonzept Installation & Parametrisierung der webbasierten Lösung Aufschaltung der Prozesslandkarte Schulung der Bereichsleitungen Zeichnung der Prozesse durch die Prozesseigner Erstellen & Hinterlegen der relevanten Prozessdo
Involvierte Berufsgruppen	ganze Klinik
Evaluation Aktivität / Projekt	laufend intern & im 2021 geplante ISO Zertifizierung

Meldeportal Swiss Medical Network Gruppe

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

4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen

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

Unser Betrieb hat im Jahr 2019 ein CIRS eingeführt.

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

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

Bemerkungen

Ein CIRS-Zirkel führt regelmässig Fallbesprechungen zur Evaluierung von Optimierungs- und Verbesserungspotential durch.

4.5 Registerübersicht

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

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

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden Registern teilgenommen:			
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	Seit/Ab
SIRIS Schweizerisches Implantatregister	Orthopädische Chirurgie	Stiftung für Qualitätssicherung in der Implantationsmedizin www.siris-implant.ch/	2014
Swissnoso SSI Die nationale Surveillance der postoperativen Wundinfektionen	Anästhesiologie, Chirurgie, Gynäkologie und Geburtshilfe, Orthopädische Chirurgie, Prävention und Gesundheitsw., Herz- und thorak. Gefässchir., Infektiologie, Kardiologie, Intensivmedizin	Verein Swissnoso www.swissnoso.ch	2015

4.6 Zertifizierungsübersicht

Unser Betrieb ist wie folgt zertifiziert:				
Angewendete Norm	Bereich, der mit dem Standard / der Norm arbeitet	Jahr der ersten Zertifizierung / Assessment	Jahr der letzten Rezertifizierung / Assessment	Kommentare
9001:2015	ganze Klinik	2005	2018	in der Zeit der Zugehörigkeit zur Hirslanden Gruppe
14001:2015	ganze Klinik	2016	2018	

QUALITÄTSMESSUNGEN

Befragungen

5 Patientenzufriedenheit

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

5.1 Eigene Befragung

5.1.1 Survio - Patientenbefragung stationär

Befragung aller ambulanten Patientinnen und Patienten zu folgenden Themen:

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

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

Die Rücklaufquote lag bei 40%.

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

Diese Patientenbefragung haben wir vom 28.04.2020 bis 31.12.2020 durchgeführt.

Die Befragung richtet sich an alle stationären Patientinnen und Patienten der Bettenabteilung.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Dies aufgrund der komplexen Darstellungsform. Die Ergebnisse können jedoch auf Anfrage bei der Kontaktperson für den Qualitätsbericht 2020 eingesehen werden.

5.1.2 Survio - Patientenbefragung ambulant

Befragung aller ambulanten Patientinnen und Patienten zu folgenden Themen:

- Waren die Informationen, die Sie vor Ihrem Eintritt erhalten haben, ausreichend?
- Wie bewerten Sie den Inhalt der Informationsunterlagen?
- Wie wurden Sie an der Reception empfangen?
- Fühlten Sie sich von den Mitarbeitenden der Tagesklinik gut betreut?
- Haben Sie fortlaufend Informationen von der Pflege erhalten?
- Hat das Pflegepersonal rasch auf Ihr Rufsignal reagiert?
- Hat das Pflegepersonal mit Ihnen den Austritt besprochen?
- Entsprach die medizinische Behandlung Ihren Bedürfnissen und Vorstellungen?
- Wurden Sie über den Ablauf Ihres Eingriffs umfassend informiert?
- Wurden Sie vor dem Austritt über die Fortsetzung Ihrer Behandlung informiert?
- Haben Sie alle notwendigen Dokumente (Rezepte etc.) erhalten?
- Wie beurteilen Sie die allgemeine Atmosphäre in der Klinik?
- Wie beurteilen Sie die Infrastruktur der Tagesklinik?
- Würden Sie sich wieder für die Privatklinik Belair entscheiden?
- Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?
- Wie könnten wir Ihren nächsten Aufenthalt noch angenehmer gestalten?

Die Fragen konnten auf einer Skala von 1 (ungänglich), 2 (genügend), 3 (gut) bis 4 (sehr gut), mit Ja/Nein oder mit Freitext beurteilt werden. Die Rücklaufquote betrug 37%.

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

Diese Patientenbefragung haben wir vom 27.04.2020 bis 31.12.2020 durchgeführt.

Die Befragung richtet sich an alle ambulanten Patientinnen und Patienten der Tagesklinik ausser der Ophthalmologie. Diese wird separat ausgewertet, ist jedoch noch nicht abgeschlossen.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Dies aufgrund der komplexen Darstellungsform. Die Ergebnisse können jedoch auf Anfrage bei der Kontaktperson für den Qualitätsbericht 2020 eingesehen werden.

5.2 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Swiss Medical Network Hospitals SA,

Privatklinik Belair

Beschwerdemanagement KBS

Corina Müller-Rohr

Direktorin

079 151 12 32

cmueller-rohr@swissmedical.net

8 Zuweiserzufriedenheit

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

8.1 Eigene Befragung

8.1.1 Belegarztbefragung 2020

Befragung aller Belegärztinnen und Belegärzte zu folgenden Themen:

- Weshalb weisen Sie hauptsächlich in die Privatklinik Belair ein?
- Wird individuell auf Ihre Bedürfnisse eingegangen?
- Wie empfinden Sie die Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung?
- Wie gut werden Sie über Neuigkeiten informiert?
- Sind Sie zufrieden mit der Infrastruktur im OP?
- Sind Sie zufrieden mit dem Parkplatzangebot?
- Wie zufrieden sind Sie mit den Verpflegungsmöglichkeiten?
- Wie bewerten Sie die Zusammenarbeit mit dem OP-Personal?
- Wie beurteilen Sie den Anmeldeprozess?
- Sind die Formulare benutzerfreundlich?
- Wie beurteilen Sie die Verteilung / Flexibilität von Operationsterminen?
- Wie beurteilen Sie die zur Verfügung gestellten OP-Kapazitäten?
- Wird in medizinischen Notfällen flexibel reagiert?
- Werden Sie vom Pflegepersonal über medizinisch Notwendiges informiert?
- Wie setzt das Pflegepersonal Ihre Anweisung um?
- Wird die Behandlungskontinuität gewährleistet?
- Wie zufrieden sind Sie ganz allgemein mit der Privatklinik Belair?
- Wie beurteilen Sie den Ruf der Privatklinik Belair in der Öffentlichkeit?
- Was können wir verbessern, um Ihnen die Arbeit als Belegarzt in der Privatklinik Belair noch optimaler zu gestalten?
- Welche Massnahmen fallen Ihnen zu Ihrer vorherigen Antwort ein?
- Was empfinden Sie in der Privatklinik Belair als besonders gut?

Die Fragen konnten auf einer Skala von 1 (ungenügend) bis 4 (sehr gut), mit Ja/Nein oder mit Freitext beurteilt werden. Die Rücklaufquote betrug 54%.

Die Rückmeldungen wurden in der Geschäftsleitung bearbeitet und Verbesserungen eingeleitet, insbesondere bezüglich des Patienten-Anmeldeprozesses.

Diese Zuweiserbefragung haben wir vom 01.09.2020 bis 31.10.2020 durchgeführt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Dies aufgrund der komplexen Darstellungsform. Die Ergebnisse können jedoch auf Anfrage bei der Kontaktperson für den Qualitätsbericht 2020 eingesehen werden.

Behandlungsqualität

9 Wiedereintritte

9.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen

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

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

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

Messergebnisse

Datenanalyse (BFS)	2015	2016	2017	2018
Swiss Medical Network Hospitals SA, Privatklinik Belair				
Verhältnis der Raten*	0.75	1.19	1.25	0.85
Anzahl auswertbare Austritte 2018:				973

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

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

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

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

10 Operationen

10.1 Eigene Messung

10.1.1 Reoperationen

Erfassung aller Reoperationen, ob während demselben stationären Aufenthalt oder bei Rehospitalisation < 18 Tage.

Diese Messung haben wir im Jahr 2020 durchgeführt.

Bettenabteilung

Es wurden alle stationären Patientinnen und Patienten, aufgeteilt in Reoperation während demselben stationären Aufenthalt sowie nach einer Rehospitalisation.

	Datenanalyse 2020	Vorjahreswerte2019	Vorjahreswerte 2018	Vorjahreswerte 2017
Verhältnis der Raten	4,17	0,78*	1,08	0,69

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Aufgrund der reduzierten Auslastung der Klinik im 2020 infolge Corona-Pandemie und Umbau der Klinik ist das Verhältnis der Reoperationen im Vergleich zu den Vorjahren hoch. Durch die längere Beschränkung auf dringende Eingriffe wurden vor allem komplexe Patienten behandelt.

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

Bemerkungen

* unvollständiger Datensatz aufgrund Übergang von Hirslanden zu Swiss Medical Network

11 Infektionen

11.1 Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte

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

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

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

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

Unser Betrieb beteiligte sich an den Wundinfektionsmessungen folgender Operationen:

- Hernienoperationen
- Erstimplantation von Hüftgelenksprothesen
- Erstimplantationen von Kniegelenksprothesen

Messergebnisse

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

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

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	Swissnoso
--------------------------------	-----------

12 Stürze

12.1 Eigene Messung

12.1.1 Stürze in der Klinik

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

Diese Messung haben wir im Jahr 2020 durchgeführt.

Bettenabteilung sowie Aufwachraum und Tagesklinik

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

Es fanden insgesamt 6 Sturzereignisse statt. 4 mit leichten Verletzungsfolgen, zwei ohne Folgen.

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Es konnten keine Auffälligkeiten beobachtet werden und es wurden keine weiteren Massnahmen ergriffen, da es sich um individuelle, einmalige Ereignisse handelte.

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

13 Wundliegen

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

13.1 Eigene Messungen

13.1.1 Wundliegen in der Klinik

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

Diese Messung haben wir im Jahr 2020 durchgeführt.

Bettenabteilung

Es werden alle Patientinnen und Patienten auf Wundliegen überprüft.

Aufgrund der grösstenteils kurzlieger, sind im Messzeitraum keine Wundliegen aufgetreten.

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Sensibilisierung aller Mitarbeitenden, auch weiterhin konsequente die Hautverhältnisse auf allfällige, auch nur minime, Hautschädigungen zu überprüfen.

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 ISO 9001:2015 Zertifizierung

Qualitätsmanagement im Gesundheits- & Spitalwesen gewinnt zusehends an Bedeutung. Im Rahmen des Gesamtkonzepts Qualitätsentwicklung der Swiss Medical Network Kliniken Deutschschweiz ist für die Privatklinik Belair im vierten Quartal 2021 die Erst-Zertifizierung nach ISO 9001:2015 geplant. Einige Kliniken der Swiss Medical Network Gruppe sind bereits zertifiziert und es soll auch hier eine Angleichung stattfinden und nach dem Ansatz 'best practice' verfahren werden.

18.1.2 neues Meldeportal Swiss Medical Network Gruppe

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

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

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

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2020

18.2.1 Parametrisierung IMS Premium (Prozess- & Dokumentenlenkungssystem)

Die Parametrisierung und Hinterlegung der Prozesseigner und Editoren im digitalen Prozess- und Dokumentenlenkungssystem IMS ist abgeschlossen.

Das System ist ein aktives Arbeitstool, welches erlaubt, Prozesse und Dokumente kontinuierlich anzupassen und zu verbessern.

18.2.2 Implementierung Internes Befragungs-Tool

Im Berichtsjahr wurde das Befragungstool "Survio" implementiert. Mit "Survio" werden in der Privatklinik Belair fortlaufend die ambulanten sowie stationären Patienten zu ihrer Zufriedenheit befragt (siehe auch Kapitel 5). Mit demselben Tool wird auch die interne Befragungen der Belegärzte durchgeführt.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 ISO 9001:2015

Die Privatklinik Belair plant eine ISO 9001:2015 Erstzertifizierung im Jahr 2021.

19 Schlusswort und Ausblick

Die Vordere Breite, auf dessen Areal sich die Klinik befindet, nimmt als attraktives Wohngebiet und Ort für Bildung, Freizeit, Erholung und Gesundheit eine bedeutende Stellung im Stadtgefüge ein. Darüber hinaus besitzt sie aufgrund der Nähe zur Altstadt und den umgebenden freien Flächen grosses Potenzial zu baulicher Weiterentwicklung. Die Privatklinik Belair soll sich durch zukunftsorientierte Planung in Form von Um-, Aus- und Neubauten zu einem Gesundheitszentrum entwickeln und somit einen wesentlichen Beitrag zur Steigerung der Attraktivität der Region Schaffhausen leisten. Um den kantonalen Leistungsauftrag qualitativ hochstehend erfüllen zu können, müssen Vorgaben eingehalten werden, Investitionen getätigt und das chirurgische wie auch das medizinische Angebot erweitert werden. Der wichtigste Grundpfeiler der Klinik stellt die Qualität dar, die vollumfänglich im Sinne der Sicherheit der Patienten und Mitarbeitenden steht.

Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

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

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

Akutsomatik

Angeborene Spitalplanungs-Leistungsgruppen
Basispaket
Basispaket Chirurgie und Innere Medizin
Augen (Ophthalmologie)
Ophthalmologie
Spezialisierte Vordersegmentchirurgie
Katarakt
Urologie
Urologie ohne Schwerpunktstiel 'Operative Urologie'
Urologie mit Schwerpunktstiel 'Operative Urologie'
Bewegungsapparat chirurgisch
Chirurgie Bewegungsapparat
Orthopädie
Handchirurgie
Arthroskopie der Schulter und des Ellbogens
Arthroskopie des Knies
Rekonstruktion obere Extremität
Rekonstruktion untere Extremität
Wirbelsäulenchirurgie
Erstprothese Hüfte
Erstprothese Knie
Wechseloperationen Hüft- und Knieprothesen
Rheumatologie
Rheumatologie
Interdisziplinäre Rheumatologie
Gynäkologie
Gynäkologie

Bemerkungen

Basispaket elektiv

Herausgeber



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

Siehe auch:

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



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

Beteiligte Gremien und Partner

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

Siehe auch:

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



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

Weitere Gremien



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

Siehe auch: www.anq.ch



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

Siehe auch: www.patientensicherheit.ch



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

www.samw.ch.