

The Swiss Leading Hospitals

Qualitätsbericht 2017/18

THE SWISS
LEADING 
HOSPITALS

approved by SQS

BEST
IN
CLASS

18

Inhalt

EDITORIAL	3
ZAHLEN UND FAKTEN 2017	4
BEDEUTUNG DES QUALITÄTSMANAGEMENTS IM SPITALWESEN	6
QUALITÄT ALS ENTSCHEIDENDER ERFOLGSFAKTOR – STRATEGIE, WERTE UND ZIELE	8
DAS NEUE SLH-QUALITÄTSSICHERUNGSSYSTEM – MEHRWERT DURCH EXZELLENZ IN DER QUALITÄT	12
SQS – QUALITÄT, DIE WIRKLICH ZÄHLT	16
SCHAFFNER & CONZELMANN DENKORT UND DESIGNERSFACTORY	16
PRIVATE INITIATIVE FÜR MEHR QUALITÄT STATT WEITERE PLANUNGSBÜROKRATIE	17
MITGLIEDERKLINIKEN	18

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.

Editorial

18



► SLH YouTube CHANNEL

**VIEL MEHR ALS EIN JAHRESBERICHT:
DAS NEUE SLH-QUALITÄTSSICHERUNGSSYSTEM
IST FERTIGGESTELLT.**

Das schweizerische Gesundheitswesen steht in den kommenden Jahren vor grossen Herausforderungen, Reformen sind unumgänglich. Dabei spielt die Qualitätssicherung eine zentrale Rolle – zu Recht. Die weitere Verbesserung der Patientensicherheit hat dabei oberste Priorität, daneben kommt auch der Vermeidung von Kosten aufgrund von Qualitätsmängeln in der Behandlung hohe Bedeutung zu. SLH und seine Mitglieder begegnen diesen Herausforderungen mit einem weit über den Rahmen der gesetzlichen Vorgaben hinausgehenden Engagement in der Qualitätssicherung.

Auf Anfang des Jahres 2018 hat SLH die komplette Überarbeitung seines Qualitätssicherungssystems abgeschlossen und beginnt nun mit dessen Einführung. Aufgrund der intensiven Arbeit am neuen Q-System wurde beschlossen, im Jahr 2017 keine Audits durchzuführen, um alle Ressourcen auf die konzeptionelle Erarbeitung und Einführung des neuen Systems fokussieren zu können.

Dies mit Erfolg: Der vorliegende Bericht ist kein typischer Jahresbericht, sondern die Präsentation des neuen Q-Systems SLH und ein Ausblick auf unsere künftigen Aktivitäten.

Die Qualifikationen und Re-Qualifikationen (Audits) bei den SLH-Mitgliedern werden neu durch die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) vorgenommen. Wir freuen uns sehr über diese neue Partnerschaft und auf die künftige Zusammenarbeit.

Mit ihren Aktivitäten werden die Mitglieder von SLH weiterhin einen zusätzlichen Beitrag zur Stabilisierung des schweizerischen Gesundheitswesens leisten, ohne dabei die Interessen der Patienten aus den Augen zu verlieren. Im Gegenteil: Patienten sollen stets direkt von Qualitätsverbesserungen profitieren. Dafür setzt sich SLH ein!

RAYMOND LORETAN, PRÄSIDENT SLH

Zahlen und Fakten 2017

DIE SLH-KLINIKEN SIND GUT VERNETZTE UND RELEVANTE INSTITUTIONEN DES GESUNDHEITSWESENS.

IHRE MEDIZINISCHE, GESELLSCHAFTLICHE UND WIRTSCHAFTLICHE BEDEUTUNG ZEIGT SICH AUCH IN BEEINDRUCKENDEN ZAHLEN.

145 383
PATIENTEN

107 041
PATIENTEN
AMBULANT/
TAGESKLINIK

1627
BETTEN
STATIONÄRE
ABTEILUNG

16
MEMBER
SCHWEIZ

356
AUSBILDUNGS-
PLÄTZE

3828
VOLLZEITSTELLEN

256
ANGESTELLTE
ÄRZTE

1747
BELEGÄRZTE

5153
MITARBEITENDE

38 342
PATIENTEN
STATIONÄR

Bedeutung des Qualitätsmanagements im Spitalwesen



Dr. med. Adrian Trapp

AVEDIS DONABEDIAN, EIN AMERIKANISCHER QUALITÄTSFORSCHER, HAT 1966 MIT DER VERÖFFENTLICHUNG ZUR QUALITÄTSBEURTEILUNG DER «MEDICAL CARE» DEN GRUNDSTEIN ZUR WISSENSCHAFTLICHEN AUSEINANDERSETZUNG MIT QUALITÄTSFRAGEN IM GESUNDHEITSWESEN GELEGT. SEINE ÜBERLEGUNGEN ZUR UNTERTEILUNG DER QUALITÄTSZIELSETZUNGEN IN STRUKTUR-, PROZESS- UND ERGEBNISQUALITÄT HABEN BIS HEUTE IHRE AKTUALITÄT BEHALTEN.

Der Qualitätsbegriff war in der Folge bis zur Gegenwart oft hierarchisch geprägt; was gute Qualität ist oder nicht, wurde von den Führungspersonen nach individuellen Kriterien festgelegt. Weitere Prozessbeteiligte hatten sich danach zu richten, auch wenn deren eigene Beurteilung der Qualität ihres Anteils an der Dienstleistung anders ausfiel. In Bezug auf das Gesundheitswesen hat die Definition des Qualitätsmanagements durch Prof. Seelos in den 80er Jahren Gültigkeit behalten. Qualitätssicherung (als übergeordneter Begriff) umfasst «die Gesamtheit der organisatorischen, technischen, normativen und motivierenden Massnahmen, die geeignet sind, die Qualität in Bezug auf die Versorgung des Patienten zu sichern, zu verbessern und der Weiterentwicklung des medizinischen, pflegerischen und organisatorischen Wissens anzupassen». Aktuelle Themen wie Kostenexplosion, Ressourcenbeschränkung oder Fachkräftemangel erweiterten in

den vergangenen Jahren die Diskussion um Qualität im Gesundheitswesen markant.

Das Verständnis, was Qualität genau bedeutet und umfasst, ist je nach Rolle und Bedürfnissen unterschiedlich: Am Behandlungsprozess direkt Beteiligte (Patienten, Ärzte, Pflegende, Therapeuten) orientieren sich klassischerweise an der Ergebnisqualität von Diagnostik und Therapie Outcome, die Spitalleitungen an effektiver und effizienter Ausgestaltung des Betriebs (Prozess- und Strukturqualität), Leistungsträger und Behörden an geografisch und wirtschaftlich weiter gefassten Faktoren. Die Auflistung von Anspruchsgruppen und ihrer Anforderungen an das Gesundheitswesen lässt sich beinahe beliebig fortsetzen. Diskussionen um kosten- und qualitätsrelevante Massnahmen sind oft unergiebig, weil jede Anspruchsgruppe andere Schwerpunkte zur Erfüllung ihrer Ansprüche setzt. Aus übergeordneter Sicht geht es daher nicht um die Maximierung der Erfüllung aller expliziten oder impliziten Ansprüche, sondern um die Optimierung innerhalb der betrachteten Systemgrenze. Diese kann auf Stufe Volkswirtschaft, (z.B. kantonalem) Versorgungsgebiet oder auch auf Niveau Spital gezogen werden.

Bei diesem Optimierungsprozess können die Implementierung und der Betrieb eines Qualitätsmanagementsystems eine entscheidende Rolle spielen:

Durch die sorgfältige Analyse des Kontextes eines Spitals wird sichergestellt, dass alle relevanten Anspruchsgruppen und deren Anforderungen bekannt sind und im Optimierungsprozess berücksichtigt werden können. Durch strukturierte Evaluation von Risiken und Chancen im Spital und in dessen Umfeld kann unter anderem erreicht werden, dass sich



die Unternehmung erfolgreich ausrichtet und weiterentwickelt. Aus Patientensicht ist es zentral, dass die oft risikobehafteten Prozesse in Diagnostik und Therapie möglichst sicher ablaufen, und dass alles getan wird, um ein möglichst hohes Sicherheitsniveau zu gewährleisten. Als Patient achte ich damit nicht nur auf die formale Ausbildung der Mitarbeitenden an (Hoch-)Schulen, sondern auch auf deren Erfahrung. Diese wiederum kann durch einen geführten, kontinuierlichen Verbesserungsprozess strukturiert weiter aufgebaut und einer breiten Schicht an Interessenten zugänglich und nutzbar gemacht werden. Solche Prozesse fördern nicht nur den individuellen Erfahrungsaufbau, sondern auch die Weiterentwicklung der gesamten Institution, insbesondere auch in Bezug auf die prozessbezogene, interdisziplinäre Zusammenarbeit und Teambildung. Die damit einhergehende Evolution der Fehlerkultur wirkt sich nicht nur auf den Outcome der Behandlungen, sondern auch auf die Sicherheit und Zufriedenheit der Mitarbeitenden aus. Wenn ich als Mitarbeitender sehe, dass die Spitalleitung durch Zwischenfälle evident gewordene oder durch individuelle Vorschläge eingebrachte Verbesserungspotenziale in meinem Umfeld nutzt, fühle ich mich nicht nur sicherer, sondern auch geschätzt.

Ein gelebtes Qualitätsmanagement führt damit zu verbesserter Transparenz, Klarheit und Nachhaltigkeit der definierten Prozesse. Gegen innen und aussen wird eine Signalfunktion erzielt, dass die Unternehmung nicht nur wissenschaftlich anerkannte diagnostische und therapeutische Massnahmen anwendet, sondern auch als Gesamtheit den Weg zur optimalen Qualität und stetigen Verbesserung eingeschlagen hat und weiter begeht. Die Ausrichtung des Qualitätsmanagementsystems an einer anerkannten Norm und die wiederkehrende Zertifizierung verstärken diese

Wirkung. Neue Mitarbeitende nehmen nicht nur dieses Signal wahr, sondern werden durch die Prozessdokumentationen in der Einarbeitung effektiv und effizient unterstützt.

Das Management kann sich mit einem etablierten System auf tragfähige Kennzahlen und Informationen stützen und erreicht eine stabile Grundlage und höhere Sicherheit für Entscheide bezüglich strategischer Ausrichtung und operativer Planung und Investitionen in oftmals hohen Dimensionen.

Natürlich hat die Einführung eines Qualitätsmanagements nicht nur Vorteile und Chancen, sondern birgt auch Risiken:

Etliche Mitarbeitende werden Veränderungen gegenüberstehen, die Unsicherheit oder Abwehr auslösen können. Die Änderung von subjektiv bereits als optimal beurteilten Prozessen kann ebenfalls kritisch aufgenommen werden. Zudem generieren die Einführung und der Betrieb eines solchen Systems klar definierbare Kosten, wohingegen die Optimierungen schwieriger finanziell zu fassen sind. Ein klares Bekenntnis der Führung und die Erkenntnis, dass ein Kulturwandel Jahre brauchen kann, sind wohl die relevantesten Erfolgsfaktoren bei der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems.

In medizinischen Prozessen denkt man seit Urzeiten in Regelkreisen: Im Fokus steht der Patient mit einer gesundheitlichen Einschränkung, es werden Massnahmen zu dessen Genesung geplant und umgesetzt sowie kontinuierlich auf deren Wirkung hin überprüft. Falls diese nicht oder zu zögerlich einsetzt, werden Alternativen geprüft und angewandt. Das Qualitätsmanagement hilft, diesen Prozess weiter zu entwickeln und gleichzeitig sinngemäss auf übergeordnete Stellen zu übertragen. Es trägt somit zu einer Verbesserung nicht nur der individuellen Gesundheit, sondern der Systeme «Spital» oder gar «Gesundheitswesen» bei.

Dr. med. Adrian Trapp
SCHWEIZERISCHE VEREINIGUNG FÜR QUALITÄTS-
UND MANagementsYSTEME SQS



► SLH YouTube
CHANNEL

Qualität als entscheidender Erfolgsfaktor – Strategie, Werte und Ziele

SEIT SEINER GRÜNDUNG IM JAHR 1999 WIDMEN SICH THE SWISS LEADING HOSPITALS (SLH) UND SEINE MITGLIEDER INTENSIV UND MIT EINEM WEIT ÜBER DEN RAHMEN DER GESETZLICHEN VORGABEN HINAUSGEHENDEN ENGAGEMENT EINER ERSTKLASSIGEN QUALITÄT IN DER MEDIZINISCHEN LEISTUNG UND IN DER HOTELLERIE.

In den vergangenen Jahren hat die Qualitätssicherung aufgrund der stärkeren Gewichtung der Patientensicherheit, der politischen Diskussion sowie der Systementwicklung des Krankenversicherungsgesetzes (KVG) an Bedeutung gewonnen. Zunächst haben Gesetzgeber und Bundesrat für den Bereich der stationären Behandlungen Anpassungen an Gesetz und Verordnungen vorgenommen.

In jüngster Vergangenheit hat nun der Bundesrat versucht, eine weitere Revision zu initiieren. Dies mit wenig Erfolg: Ein erster Revisionsvorschlag, der sich schwergewichtig mit der Schaffung eines Qualitätsinstituts befasste, wurde nach der Vernehmlassung im Jahr 2014 zurückgezogen, ein weiterer mit Botschaft vom 4. Dezember 2015 scheiterte im Ständerat infolge Nichteintretens. Der Nationalrat hat die Vorlage in der Folge unter klarer Berücksichtigung des ambulanten Bereichs erheblich überarbeitet. Es wird wohl noch einige Zeit in Anspruch nehmen, bis die parlamentarische Beratung

dieser Vorlage abgeschlossen ist. Es sind aber bereits klare Entwicklungstendenzen erkennbar.

Demgegenüber finden sich im Versicherungsvertragsgesetz (VVG) keine Regelungen zur Qualitätssicherung für den Zusatzversicherungsbereich. Aber auch der Bereich des VVG wird in absehbarer Zeit in Bewegung geraten, da die bestehenden Zusatzversicherungsmodelle immer stärker hinterfragt werden.

Um diesen Entwicklungen der Vergangenheit Rechnung zu tragen und neue Tendenzen respektive sich abzeichnende Entwicklungen zu antizipieren, haben Vorstand und Mitglieder von SLH zu Beginn des Jahres 2016 beschlossen, eine Überprüfung und Überarbeitung der Strategie des Verbandes vorzunehmen und die Resultate aus diesem Prozess als Basis für Anpassungen am bestehenden SLH-System zu nehmen.



Die Rahmenbedingungen des Strategieprozesses wurden wie folgt definiert:

- Die Digitalisierung verändert medizinische und administrative Prozesse sowie die Anforderungen an die Rollen der Gesundheitsfachleute rasch und fundamental.
- Patienten sind immer umfangreicher informiert, besser vernetzt und spielen eine aktivere Rolle auf dem gesamten Behandlungspfad.
- Disruptive politische Entwicklungen machen eine langfristige Planung äusserst schwierig.
- Der rasante technologische Wandel erhöht den Investitionsbedarf und verkürzt Amortisationszeiten.
- Medizinische Vorsorge, Behandlung und Rehabilitation werden zum alltäglichen Dienstleistungs- und Konsumgüterangebot. Inwiefern die medizinische Grundversorgung in Zukunft obligatorisch versichert sein wird, ist angesichts der stetig steigenden Grundversicherungsprämien fraglich.
- Isolierte Betrachtungen ambulanter und stationärer Spitalleistungen haben nur noch in Ausnahmefällen Zukunft.

Der in der Folge durchgeführte Strategie-Prozess basierte auf folgenden Feststellungen und Vorgaben:

- SLH ist als einziger Qualitätssicherungs-Verband für Spitäler innerhalb und ausserhalb des Geltungsbereiches des Krankenversicherungsgesetzes (KVG) tätig und hat dadurch einen wichtigen Stellenwert. Er baut auf etablierten Qualitätssystemen wie EFQM und ISO, gesetzlichen Vorgaben und kantonalen Qualitätskriterien sinnvoll auf und schliesst durch seine Tätigkeit bestehende Lücken. Auf diese Weise kann ein echter Mehrwert im Bereich der Qualitätsentwicklung und -sicherung geschaffen werden – zum Wohl der Patientinnen und Patienten und auch zur besseren Positionierung der Mitglieder auf dem Markt und damit im Wettbewerb mit anderen Leistungserbringern. Ausserdem tragen zielführende Aktivitäten im Bereich der Qualitätssicherung zur Reduktion der mit vermeidbaren Zwischenfällen verbundenen Mehrkosten bei.
- SLH will sich weiterhin mit einer «Unique Selling Proposition» im schweizerischen Gesundheitswesen positionieren und mit seinem Qualitätssicherungssystem einen echten Mehrwert garantieren. Hierzu muss die Dienstleistung zu Gunsten der Mitglieder hohe Priorität haben, ebenso der Informationsfluss zu den Mitgliedern und deren optimale Vernetzung untereinander zwecks Informations- und Erfahrungsaustausch. SLH soll die führende Plattform im Bereich der Qualitätssicherung über die gesetzlichen Vorgaben hinaus sein.
- Durch die Entwicklung der Qualitätssicherung im Grundversicherungsbereich ist diese Aufgabe deutlich anspruchsvoller geworden. Deshalb sind eine Überarbeitung der Strategie und eine Neupositionierung des Verbandes mit einer angepassten Ausrichtung, teilweise neuen Aufgaben und verschlankten Prozessen ohne Doppelspurigkeiten zu bestehenden Qualitätssicherungslabels und -systemen im KVG-Bereich unerlässlich.

IN EINEM ERSTEN SCHRITT DER STRATEGIEERARBEITUNG WURDE DAS COMMITMENT ZU DEN GRUNDSÄTZEN UND WERTEN VON SLH FORMULIERT UND IN EINER CHARTA FESTGEHALTEN.

Danach wurden die Ziele und die Vision festgelegt:
SLH strebt Exzellenz (überdurchschnittliche Qualität) an.
SLH ist gesundheitspolitisch aktiv im Bereich Qualität / Qualitätssicherung.
SLH schafft Mehrwerte für seine Mitglieder und erhöht deren Wettbewerbsfähigkeit.
SLH schafft ein Netzwerk unter den Mitgliedern zum Erfahrungsaustausch.
SLH führt die Assessments bei den Mitgliedskliniken nicht «quasi-hoheitlich», sondern erarbeitet Ist-Situation und Verbesserungspotential gemeinsam mit ihnen.
SLH widmet sich in Projekten aktiv dem Thema Qualitätssicherung und reagiert rasch auf aktuelle Fragen in diesem Bereich.
Die Mitarbeitenden und Belegärzte der SLH-Spitäler sind als Markenbotschafter für das SLH-Label und für die Einzigartigkeit der SLH-Qualität stets über die Aktivitäten des Verbandes auf dem Laufenden.
SLH hat ein sehr gutes Renomé und einen hohen Bekanntheitsgrad.

Nach der Genehmigung der überarbeiteten Strategie durch die Mitglieder SLH wurde unverzüglich deren Umsetzung an die Hand genommen. Im Vordergrund stand hierbei die vollständige Überarbeitung der Qualitäts-Kriterien sowie die Anpassung der Zertifizierungsvoraussetzungen und der Audit-Prozesse, welche Ende des Jahres 2017 abgeschlossen werden konnte. Ausserdem wurden mehrere Massnahmen in den Bereichen Kommunikation und Marketing zur aktiven Positionierung des Verbandes bei anderen Leistungserbringern, Versicherern, Politik und Medien definiert und deren Umsetzung gestartet. Die gesamte Umsetzung konnte per Beginn des Jahres 2018 mit neuen Partnern in Angriff genommen werden: Für Qualifikationen und Re-Qualifikationen (Audits) ist neu die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) verantwortlich, für den Support im Bereich Marketing und Kommunikation die Firma Schaffner & Conzelmann, Denkort und Designersfactory.

Im Zuge der Umsetzung der neuen Strategie von SLH wird sich der Verband somit als bedeutendes Qualitätsnetzwerk in der schweizerischen Spitallandschaft weiterentwickeln. Gleichzeitig kommt seit Anfang 2018 das neue Q-System zur Anwendung, welches den modernsten Anforderungen im Gesundheitswesen entspricht und sowohl die medizinische Qualität als auch die Qualität der Hotellerie erfasst.

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

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 SLH- Qualitätssicherungssystem – Mehrwert durch Exzellenz in der Qualität

DIE QUALITÄTSSICHERUNG IM BEREICH DER OBLIGATORISCHEN KRANKENPFLEGEVERSICHERUNG (OKP) HAT SICH IM LAUFE DER VERGANGENEN ZEHN JAHRE STARK VERÄNDERT.

DAS KRANKENVERSICHERUNGSGESETZ SCHREIBT DEN SPITÄLERN SOWIE DEN KOSTENTRÄGERN (VERSICHERER UND KANTONE) VOR, DIE QUALITÄTSSICHERUNG IM RAHMEN DER TARIFVERTRÄGE ZU REGELN. WIE SIE DEN QUALITÄTSNACHWEIS IN DER PRAXIS ERBRINGEN, WURDE DEN LEISTUNGSERBRINGERN UND KOSTENTRÄGERN ÜBERLASSEN. ZU DIESEM ZWECK WURDE IM JAHR 2009 DER VEREIN ANQ GEGRÜNDET. DER ANQ FÜHRT QUALITÄTSMESSUNGEN DURCH UND PUBLIZIERT DEREN RESULTATE.

Vorgängig wurde durch die Einführung von Artikel 22a des Krankenversicherungsgesetzes (KVG) per 1. Januar 2009 die grundsätzliche Pflicht zur Lieferung von Qualitätsdaten durch die Leistungserbringer sowie Umfang und Inhalt der zu liefernden Angaben geregelt. Die Bestimmung ist per 1. Januar 2016 in Artikel 59a des Bundesgesetzes betreffend die Aufsicht über die soziale Krankenversicherung (Krankenversicherungsaufsichtsgesetz, KVAG) verschoben worden.

Mit Einführung der neuen Spitalfinanzierung per 1. Januar 2012 sollte die Qualität der Leistungen durch Erhebung und Veröffentlichung von medizinischen Qualitätsindikatoren transparent gemacht werden. Das Bundesamt für Gesundheit (BAG) hat im Jahr 2009 erstmals im Rahmen eines Pilotprojektes Qualitätsindikatoren im Spitalbereich veröffentlicht. Die Mitwirkung für die Spitäler war in dieser Phase freiwillig. Im Zuge der Einführung der neuen Spitalfinanzierung wurde die Datenlieferung dann obligatorisch.

Die Publikation durch den ANQ ist auf stationäre Behandlungen und den Anwendungsbereich des Krankenversicherungsgesetzes beschränkt, diejenige des BAG ausserdem auf die

Akutsomatik und einige ausgewählte Qualitätsindikatoren. Die Spitäler Ihrerseits lassen sich vermehrt auf freiwilliger Basis nach Labels wie ISO oder EFQM zertifizieren.

- Trotz der an sich positiven Entwicklung der vergangenen Jahre besteht nach wie vor Handlungsbedarf im Bereich der Qualitätssicherung und -entwicklung, da die bestehenden Aktivitäten zur Erhebung von Qualitätsdaten auf Bundesebene
- ausschliesslich den Anwendungsbereich des KVG (Grundversicherung) betreffen, nicht aber den Zusatzversicherungsbereich.
 - nur einen Teil der möglichen Qualitätsindikatoren erfassen.
 - beim BAG auf die Akutsomatik beschränkt sind.
 - nur den stationären Bereich erfassen.
 - keine Zertifizierung für Spitäler vorsehen.

Dieser Handlungsbedarf ergibt sich auch aus der nach wie vor zu hohen Anzahl an Zwischenfällen und vermeidbaren Behandlungsfehlern in Spitälern. Es besteht somit weiterhin erhebliches Potential zur Verbesserung der Behandlungsqualität respektive der Patientensicherheit und zur Senkung der Mehrkosten, die sich aus Behandlungsfehlern ergeben.

16 x



Somit zeigt sich eindeutig, dass zusätzliche Aktivitäten im Bereich der Qualitätssicherung für Spitäler von grosser Wichtigkeit sind und deren Positionierung im Wettbewerb der Leistungserbringer deutlich verbessern, da der Qualitätswettbewerb in den letzten Jahren massiv an Bedeutung gewonnen hat. Die medizinische Innovation und insbesondere die Digitalisierung der Medizin haben diesen Effekt verstärkt.

Die Arbeit von SLH ist deshalb heute trotz anderer Aktivitäten in der Qualitätssicherung genauso wichtig wie bei der Gründung des Verbandes im Jahr 1999. Allerdings haben sich die Anforderungen an das Qualitätssicherungssystem von SLH im Laufe der vergangenen Jahre durch die beschriebenen Entwicklungen auf Bundesebene, die Aktivitäten der Spitäler, die Innovation und insbesondere auch die Digitalisierung der Medizin verändert.

Diesen Veränderungen hat SLH durch die umfassende Überarbeitung seines Qualitätssicherungssystems im Jahr 2017 Rechnung getragen. Per Anfang des Jahres 2018 wurde nun die Einführung des neuen Systems gestartet, erste Re-Qualifikationen (Audits) finden noch vor den Sommerferien statt. Für die Durchführung der Qualifikationen und Re-Qualifikationen bei den SLH-Mitgliedern ist neu die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) verantwortlich.

Aufgrund der intensiven Arbeit am neuen Q-System wurde beschlossen, im Jahr 2017 keine Audits durchzuführen, um alle Ressourcen auf die konzeptionelle Erarbeitung und Einführung des neuen Systems fokussieren zu können. In den Jahren 2018 und 2019 werden nun alle Mitglieder von SLH nach dem neuen System requalifiziert. Der Zeitraum 2018/2019 wurde als Konvergenzphase definiert. Die in diesem Zeitraum durchgeführten Qualifikationen und Re-Qualifikationen sind verbindlich. Es wird aber per Ende 2019 eine Evaluation des neuen Systems zusammen mit SQS und den Mitgliedern SLH durchgeführt und wo nötig werden Optimierungen vorgenommen. Künftig soll das SLH-System als «lernendes System» nachhaltig und konstant weiterentwickelt werden.

Hauptziel der vollständigen Überarbeitung des Q-Systems war einerseits die Anpassung an die vorstehend beschriebenen veränderten Rahmenbedingungen. Andererseits wurden sämtliche Doppelspurigkeiten und Redundanzen zu anderen Qualitätslabels wie ISO und EFQM aus den SLH-Kriterien entfernt. Dafür müssen neu alle SLH-Mitglieder als Basis für die Qualifikation (Neuaufnahme) respektive Re-Qualifikation

(Überprüfung der bestehenden Mitglieder alle zwei Jahre) über eine Zertifizierung EFQM R4E, ISO 9001 oder EN15224 verfügen. Bei der SLH-Qualifizierung und der Re-Qualifizierung werden Kriterien, die bereits bei einer erfolgreichen EFQM- oder ISO-Zertifizierung bzw. Re-Zertifizierung geprüft worden sind, folglich nicht noch einmal geprüft. Somit bringt das neue Q-System von SLH einen reinen Mehrwert für die zertifizierten Mitglieder ohne Doppelspurigkeiten zu anderen Labels.

In inhaltlicher Hinsicht wurden die bisherigen 117 Qualitätskriterien durch 48 ersetzt, es fand also eine massive Reduktion statt. Die darin enthaltenen zwei Kriterien zur Hotellerie werden durch eine Liste mit Subkriterien konkretisiert. Von den 48 neuen Kriterien sind 33 Erfüllungskriterien, die zwingend erfüllt werden müssen. Die weiteren 15 Kriterien sind als Entwicklungskriterien definiert. Hier wird jeweils der Entwicklungsgrad beurteilt und ab der zweiten Überprüfung (Re-Qualifikation) muss eine messbare Verbesserung erkennbar sein.

Im Rahmen der Qualifikation/Re-Qualifikation wird demnach künftig nach Erfüllungskriterien und Entwicklungskriterien unterschieden. Bei den Erfüllungskriterien enthält der Schlussbericht wo nötig einen Termin zur Nachbesserung, verbunden mit Empfehlungen zur Zielerreichung. Bei den Entwicklungskriterien werden Tendenzen aufgezeigt und Empfehlungen respektive Tipps zur weiteren Entwicklung abgegeben. Die neuen Qualitätskriterien finden sich auf der Webseite von SLH (www.slh.ch). Die Qualifikationen und Re-Qualifikationen dauern je Klinik einen Kalendertag und werden von zwei SQS-Auditorinnen/Auditoren durchgeführt. Die SQS-Auditorinnen/Auditoren können von Qualitätsverantwortlichen anderer SLH-Kliniken begleitet werden. Dies zwecks Erfahrungsaustausch und Vernetzung sowie im Sinne einer Möglichkeit, von einander zu lernen.

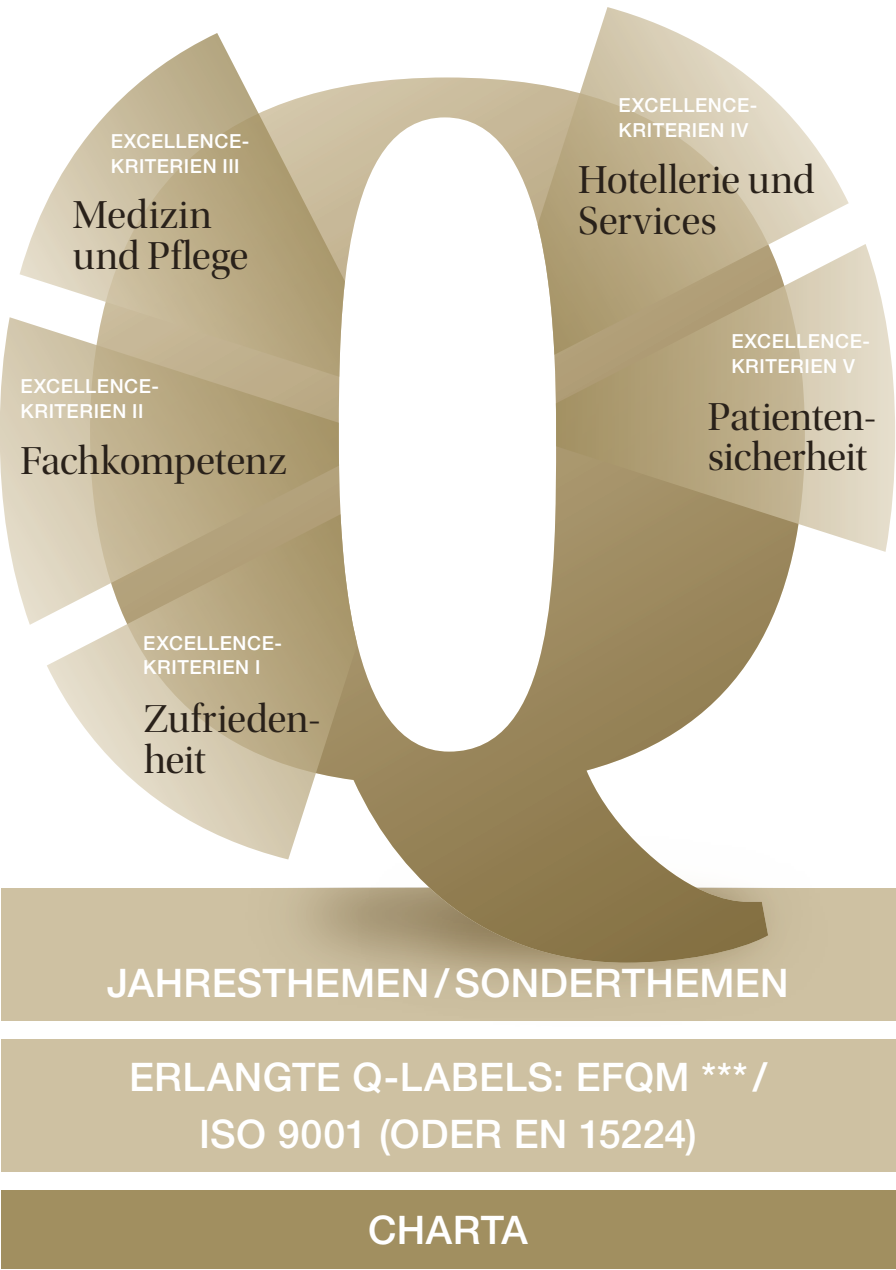
Dem neuen System liegt eine klare Philosophie zugrunde: SLH führt die Assessments bei den Mitgliedskliniken nicht «quasi-hoheitlich» durch, sondern durch eine neutrale Zertifizierungsstelle, die gemeinsam mit den auditierten Kliniken Verbesserungspotentiale zur Weiterentwicklung definiert. Der Verband unterstützt diese Zusammenarbeit, zum Beispiel im Rahmen von regelmässigen Workshops der Qualitätsverantwortlichen. Damit soll der Dienstleistungsgedanke innerhalb des Verbandes stärker zum Tragen kommen und die Vernetzung der Mitglieder untereinander weiter gefördert werden. Davon unabhängig ist klar, dass die vollständige

Erfüllung aller Kriterien zwingende Voraussetzung für das Führen des SLH-Qualitätslabels ist.

Neben den weiteren neuen Handlungsfeldern auf systemischer und gesundheitspolitischer Ebene ist das neue System zur Qualifikation und Re-Qualifikation mit überarbeiteten Kriterien das Kernstück der künftigen Aktivitäten von SLH und wird

den Verband noch stärker im Qualitätssicherungsbereich positionieren. Die Vorteile für die Mitglieder von SLH im Qualitätswettbewerb unter den Leistungserbringern sind damit weiter verbessert worden.

Der Handlungsbedarf ist erkannt und definiert – SLH hat die Antworten und Lösungswege dazu!



SQS – Qualität, die wirklich zählt

Die SQS ist die führende Schweizer Organisation für Zertifizierungs- und Bewertungsdienstleistungen. Sie wurde 1983 als eine der weltweit ersten Unternehmungen dieser Branche gegründet. Heute ist die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) international tätig und zählt mehr als 150 festangestellte und über 250 freie Mitarbeitende in mehreren Ländern.

Konstituiert als Verein, ist die SQS eine neutrale und unabhängige Not For Profit-Organisation. Mit einem Marktanteil von rund 70 Prozent in der Schweiz deckt sie sämtliche Industrie- und Dienstleistungsbereiche kompetent ab. Sie bietet massgeschneiderte Audit-, Bewertungs-

und Zertifizierungsdienstleistungen an, darüber hinaus effiziente Schulungen mit praxisorientierten Workshops und Seminaren.

SQS-Zertifikate sind weltweit anerkannt und stehen für strenge Richtlinien. Die SQS ist durch die Schweizerische Akkreditierungsstelle (SAS) akkreditiert und Mitglied bei IQNet, dem Internationalen Netzwerk für Zertifizierung.

Weitere Informationen: www.sqs.ch

Schaffner & Conzelmann Denkort und Designersfactory



Die Zukunft ist nie die Summe des Vergangenen – deshalb muss die Kommunikation das Unbekannte erklären.

Seit der Gründung des Unternehmens vor über 40 Jahren konzentriert sich Schaffner & Conzelmann, Denkort und Designersfactory, auf grundsätzliche Fragen bei der Vermittlung von Informationen und Botschaften jeglicher Art. Unabhängig von klassischem Kommunikationsdenken und Standard-Werbeplänen entwickeln wir interdisziplinäre Konzepte zur Vermittlung von Wissen, Botschaften und Markenimages.

Deshalb haben wir unsere Designlösungen ausserhalb von konzeptionellen Dienstleistungen unter dem Begriff «Denkort» zusammengefasst. Mit einem Team von internen und externen Fachleuten, welches fallspezifisch zusammengesetzt wird,

erarbeiten wir neue Denkansätze und Ideen. Basis dafür ist eine breite Palette von Methoden, die wir situativ an unsere Kunden angepasst einsetzen.

Last but not least verfügt unser Team der Designersfactory – der unabhängig vom Denkort arbeitenden Designer – über das ganze Spektrum handwerklicher Fähigkeiten, um Neues frei von jeglichen Stereotypen zu entwickeln und auch selbst umzusetzen.

Das Portfolio von Schaffner & Conzelmann, Denkort und Designersfactory, enthält mehr als 8000 Arbeiten aus allen Bereichen unserer Gesellschaft und Wirtschaft. Es dokumentiert insbesondere unsere Expertise im Gesundheitswesen. Dieses Know-how, eingebettet in das Verstehen einer sich stetig verändernden Gesellschaft, fordert uns und spornt uns gleichzeitig täglich an. Und wie unser Portfolio zeigt, bringt unser Approach immer wieder neue Denk- und Designansätze hervor, die die Individualität und die Marke unserer Kunden eigenständig positionieren.

Private Initiative für mehr Qualität statt weitere Planungsbürokratie



Beat Walti

IN DEN LAUFENDEN DISKUSSIONEN UM DAS SCHWEIZER GESUNDHEITSSYSTEM PRALLEN ORDNUNGSPOLITISCHE KONZEPTE FRONTAL AUF EINANDER. DIE FRAGE LAUTET: MEHR REGULIERUNG UND STAATLICHE INTERVENTION ODER MEHR SELBSTVERANTWORTUNG UND LEISTUNGSERBRINGUNG IM QUALITÄTSWETTBEWERB?

Der Zeitpunkt für eine Grundsatzdebatte wäre eigentlich günstig, denn die Rolle der Gemeinwesen auf den verschiedenen Staatsebenen in der Gesundheitspolitik sowie der gesamten Angebotsorganisation wird zunehmend unübersichtlich und provoziert Interessenkonflikte, die sich negativ auf die Versorgungsqualität auswirken können. Getrieben wird die Agenda von Misstrauen gegenüber Selbstverantwortung, privater Initiative, Wettbewerb und Unternehmergeist: Jeder investierte Gesundheitsfranken muss auf seinem Weg offenbar lückenlos gelenkt, begleitet und überwacht werden. Viel wird in die Anpassung teurer bürokratisch-administrativer Strukturen und Prozesse verwendet, statt in die Qualität der Patientenversorgung.

Als Beispiel für diesen Trend zum Interventionismus mögen die 38 Massnahmenvorschläge der vom Eidg. Departement des Innern beauftragten Arbeitsgruppe unter Leitung der ehemaligen Regierungs- und Ständerätin Verena Diener dienen. Ein Sammelsurium von Einzelmassnahmen, die vor allem eines gemeinsam haben: Sie suggerieren, dass genau das Drehen an dieser einen Stellschraube ein wesentliches Problem löse. Der Bundesrat hat daraus erste isolierte Prioritäten

definiert, auch er ohne jede systemische Überlegung. Nun hegt er zur Verlängerung des Ärzttestopps gar die Absicht, den kantonalen Gesundheitsdirektionen im ambulanten Bereich einen zusätzlichen Planungshut zu verschenken. In diesem Umfeld manövrieren heute die Schweizer Spitäler: Teilweise monatlich ändern die Rahmenbedingungen, wenn möglich von Kanton zu Kanton unterschiedlich. Beträchtliche Rechts-, Tarif- und damit Investitionsunsicherheit sind die Folge.

Was dieser permanente Interventionsdruck für die Qualität der medizinischen Behandlung bedeutet, interessiert angesichts der kurzfristigen Kostenfokussierung offenbar kaum mehr. Dabei fusst der ausgezeichnete Ruf des Schweizer Gesundheitswesens und der Schweizer Spitäler in erster Linie auf der hervorragenden Qualität der Behandlung. Mitunter bleibt der Eindruck, dass die Leistungserbringer die Einzigen sind, die sich noch für diese Qualität einsetzen. Insofern ist es von besonderem Verdienst, dass sich auch The Swiss Leading Hospitals der Qualität verschrieben hat und seine Mitglieder in diesem Bereich sowohl fördert als auch fordert.

Wer diesen Wettbewerb durch Planungsbürokratie ersetzt, sorgt nur für den nächsten Wettlauf um mehr Privilegien und Subventionen. Es ist aber die dringliche Aufgabe der Politik, den Trend zur Aushöhlung der eigentlich liberalen Grundordnung zu kehren und die Anreize so zu setzen, dass die Akteure selber das System in die freiheitliche Richtung lenken. Wer den Wettbewerb um die beste Qualität in der Gesundheitsversorgung fördert, läutet goldene Zeiten für Patienten und Beitragszahler ein. Als Präsident des Dachverbands der rund 130 Privatspitäler der Schweiz ist es mir ein Anliegen, mit SLH gemeinsam für mehr Qualitätswettbewerb und Unternehmertum zu kämpfen.

Beat Walti
NATIONALRAT, FDP/ZH
PRÄSIDENT PRIVATKLINIKEN SCHWEIZ (PKS)



► SLH YouTube CHANNEL

KLINIKEN

IM DIENST DER GESUNDHEIT

BEST
IN
CLASS

THE SWISS
LEADING 
HOSPITALS

approved by SQS

The Swiss Leading Hospitals
Qualität als entscheidender
Erfolgsfaktor



FACHBEREICH AKUTSOMATIK

KONTAKT

Privatklinik Bethanien

Toblerstrasse 51 | CH-8044 Zürich

T +41 43 268 70 70 | F +41 43 268 74 74

info@klinikbethanien.ch

www.klinikbethanien.ch



BEI UNS SIND SIE IN GUTEN HÄNDEN. HOCHKLASSIGE MEDIZINISCHE BETREUUNG UND VERSORGUNG, KOMPETENTE PFLEGE IN EINER FAMILIÄREN, PRIVATEN ATMOSPHÄRE, EXZELLENTHE HOTEL- LERIE, GEWISSENHAFTIGKEIT UND ABSOLUTE DISKRETIION SIND FÜR UNS SELBSTVERSTÄNDLICH.

KLINIKPORTRÄT

Die Privatklinik Bethanien, Mitglied von Swiss Medical Network, Privatklinken Schweiz und H+, liegt an schönster Lage am Zürichberg und verbindet Tradition mit modernster Spitzenmedizin. Mit rund 250 Belegärztinnen und -ärzten stellt die Privatklinik Bethanien ihren Patientinnen und Patienten ein breites Leistungsangebot zur Verfügung. Von der internistischen Abklärung über die Diagnostik bis zur Chirurgie und zur Rehabilitation in der klinikinternen Physiotherapie wird der ganze Bereich einer integrierten Versorgung vollumfänglich abgedeckt. Dabei liegt der Schwerpunkt sowohl auf erstklassiger medizinischer Behandlung als auch auf persönlicher und individueller Betreuung in familiärer Atmosphäre. Speziell ausgebildete interdisziplinäre Teams aus Ärztinnen und Ärzten, Operations-, Pflegefachkräften sowie Therapeuten stehen rund um die Uhr im Einsatz, wodurch die Patientinnen und Patienten an sieben Tagen pro Woche während 24 Stunden optimal betreut werden können.



ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

2017 war für die Privatklinik Bethanien ein spannendes Jahr. Mit der Schaffung von Regionaldirektionen, durch die die Privatklinik Bethanien und Privatklinik Lindberg unter einer Leitung zusammengefasst werden, rücken die beiden Kliniken näher zusammen. Mit dieser verstärkten Zusammenarbeit erhofft sich die Konzernleitung von Swiss Medical Network eine erhöhte Nutzung von Synergien zwischen den beiden Kliniken mit einer Optimierung der Prozesse.



Im Weiteren wurde die modernste Roboter-Operationstechnologie «DaVinci» eingeführt. Dieses dient dem Chirurgen als Hightech-Hilfsmittel, um noch genauer und sicherer operieren zu können. Dank einer 3D-Kamera kann dieser das Operationsfeld auf dem Monitor stark vergrößert und aus allen Blickwinkeln sehen. Dadurch sind nur kleine Schnitte nötig und es treten weniger Wundschmerzen auf. Zudem ist das Komplikationsrisiko geringer, wodurch auch eine schnellere Genesung möglich ist und sich der Klinikaufenthalt somit verkürzt. Der «DaVinci» wird in der Urologie und Viszeralchirurgie eingesetzt.



QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2017

- Im Hinblick auf die bevorstehende ISO 9001:2015-Zertifizierung wurden die Prozesse weiter optimiert und verstärkt auf den KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess) gesetzt. Um dies zu bewältigen, wurden unter anderem die bereitgestellten Ressourcen für den Bereich Qualitätsmanagement verdoppelt. Auch ein Update des bestehenden Dokumentenlenkungssystems wurde durchgeführt.
- Seit dem Sommer 2016 werden alle eingesetzten Knie- und Hüftimplantate ins Schweizerische Implantateregister Siris eingepflegt. Ziel ist die bestmögliche Versorgung der Patientinnen und Patienten hinsichtlich Qualität und Sicherheit. Die Privatklinik Bethanien verwendet die Ergebnisse für den Qualitätsvergleich mit anderen Spitälern und zur Sicherstellung der Qualität einzelner Produkte.
- Die Erfassung der Knie-, Hüft- und Colon-Operationen für Swissnoso im vergangenen Jahr ist auch weiterhin erfolgt. Zusätzlich werden seit dem 1. Oktober 2016 auch alle Rectum-Operationen erfasst.
- Das Restaurant «Bethania Park» ist seit 2016 auch auf Tripadvisor vertreten und erhält ausgezeichnete Bewertungen. Zudem erfreut sich der eigene Limousinenservice, der Privatpatientinnen und -patienten vor einer Operation kostenlos abholt und danach wieder heimbringt, immer grösserer Beliebtheit.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Nächste Re-Qualifikation: November 2018

RESULTATE

Das Excellence Profil von SLH zum Thema internes Patientenmanagement konnte im Jahr 2017 abgeschlossen und somit die Zielsetzung erreicht werden. Stolz ist die Klinik besonders auf folgende Bemerkung der Auditoren: «Die Verantwortlichen der Privatklinik Bethanien gehen mit allen Patientinnen und Patienten respektvoll, zuvorkommend und authentisch um und nehmen ihre Bedürfnisse aktiv auf, damit sie sie individuell erfüllen können».

Mit dem externen und unabhängigen Messinstitut Mecon wird laufend die Patientenzufriedenheit gemessen und mit anderen teilnehmenden Kliniken und Spitälern verglichen. Die Ergebnisse unterstreichen, dass durchgeführten Projekte und Verbesserungen die Qualität für die Patientinnen und Patienten weiter steigern konnten.



FACHBEREICH AKUTSOMATIK

KONTAKT
Bethesda Spital AG
Gellertstrasse 144 | Postfach 2372 | CH-4002 Basel
T +41 61 315 21 34 | F +41 61 312 13 42
spitaldirektion@bethesda-spital.ch
www.bethesda-spital.ch



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

In unseren zwei Kernkompetenzen «Zentrum für die Frau & Geburt» und «Zentrum Bewegungsapparat & Rehabilitation» gestalten unsere Spezialisten aus Klinik-, Beleg- und Konsiliarärzte den Patientenaufenthalt gemeinsam mit Fachkräften aus den Disziplinen Pflege, Therapie, Hotellerie und Administration. Im «Zentrum für die Frau & Geburt» gewährleisten unsere Chefärzte und akkreditierten Belegärzte unseren Patientinnen und Gebärenden eine individuelle und optimale Betreuung rund um die Uhr.

Das «Zentrum Bewegungsapparat & Rehabilitation» zeichnet sich durch eine enge und interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen Rheumatologie, Schmerzmedizin, Wirbelsäulenchirurgie und Rehabilitation aus, welche unseren Patientinnen und Patienten eine vollumfassende Betreuung unter einem Dach bietet. Es bestehen Kooperationsverträge mit der Birshof Klinik und der Merian Iselin Klinik zur Übernahme von Patienten zur Rehabilitation.



Weitere Disziplinen und Kompetenzen unseres Leistungsauftrages 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 Viszeral- und Allgemeinchirurgie.

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

ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Im «Zentrum für die Frau & Geburt» konnten wir mit dem Angebot des Beckenboden- und Dysplasiezentrums sowie ART für Kinderwunsch und pränataler Medizin unsere Leistungen ausbauen. Ergänzend bieten wir seit 2017, neben dem Babyfenster, die vertrauliche Geburt zur Unterstützung von Müttern in Not an.

Im «Zentrum Bewegungsapparat & Rehabilitation» haben wir den Prozess «Komplementärmedizin» als integralen Bestandteil des Behandlungsspektrums eingeführt. Seit Anfang 2018 führen wir die Onko-Praxis Bethesda mit qualifizierten Onkologen als Tochtergesellschaft.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2017

- **Zertifizierung der Rehabilitation durch Sw!ss Reha**
Die erfolgreiche Zertifizierung ohne Auflagen und damit die Mitgliedschaft Sw!ss Reha erhielten wir im November 2017.
- **Patientenaufnahme rund um die Uhr für Patientinnen der Frauenklinik**
Umbau und Prozessgestaltung zur kurzfristigen Aufnahme von Patientinnen der Frauenklinik. Diese Leistung bestand bisher nur in der Geburtshilfe.
- **Transformationsprozess Vision 2020**
Die Umsetzung wurde im Gesamtspital in Workshops auf allen Stufen erarbeitet.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Nächste Re-Qualifikation: Dezember 2018

RESULTATE

Patientenzufriedenheit Mecon (Dauermessung) 2017

Patientenzufriedenheit gesamt	89,7 %
Ärzte	92,9 %
Pflege	89,5 %
Organisation	87,5 %
Hotellerie	87,3 %
Öffentliche Infrastruktur	85,5 %

Patientenbefragung Tagesklinik im 4. Quartal 2017

Im 2017 führten wir die periodische Befragung der Tagesklinik-Patienten durch, die erfreulicherweise eine sehr hohe Zufriedenheit von 90-95 % zeigte.





FACHBEREICH AKUTSOMATIK

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



«PATIENTEN, DIE SICH UNS ANVERTRAUEN, SIND OPTIMAL AUFGEHOBEN. DENN DIE KLINIK GUT IST DER FÜHRENDE BÜNDNER GESUNDHEITSDIENSTLEISTER IN DEN BEREICHEN ORTHOPÄDIE UND TRAUMATOLOGIE.

MIT MODERNSTER INFRASTRUKTUR UND BESTER MEDIZINISCHER BETREUUNG.

DIES ALLES IM PERSÖNLICHEN UND VERTRAUVENSVOLLEN UMFELD EINER ÜBERSCHAUBAREN KLINIK.»

VISION DER KLINIK GUT

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, Praxis-

standorte in Chur, Bad Ragaz, Buchs (SG), Zürich Flughafen und Ascona sowie Partnerschaften mit den Regionalspitälern Thusis, Savognin, Samedan und Poschiavo. Die Klinik Gut beschäftigt rund 230 Mitarbeitende und führte 2017 in ihren Kliniken und Praxen rund 2550 stationäre operative Eingriffe und gut 20 000 ambulante Konsultationen und Eingriffe durch. Knapp zwei Drittel der behandelten Patienten sind allgemeinversichert.



ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

2017 hat die Klinik Gut AG ihre Position im Bündner Gesundheitsmarkt weiter ausgebaut und ihre Wachstumsstrategie fortgesetzt. Die neu eröffnete Klinik Gut Fläsch hatte ein erfolgreiches erstes Jahr: Die Patientenzahlen lagen über den Erwartungen. Sie belegen die anhaltende Nachfrage nach sub-spezialisierten, orthopädischen Behandlungen auf höchstem Qualitätsniveau.

Im Januar 2017 wurde der Klinik Gut von EFQM die Auszeichnung «Committed to Excellence» (C2E) 2 Star verliehen. Nächster Meilenstein im Qualitätsmanagement der Klinik Gut ist die Auszeichnung «Recognised for Excellence» (R4E). 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 2017

- Externes Assessment EFQM und erfolgreiche Qualifizierung zu «Committed to Excellence» (C2E) 2-Stern
- ANQ Anforderungen und Erhebungen sowie Patientenzufriedenheitsbefragungen (Mecon und ANQ) wurden durchgeführt und umgesetzt.
- Einbindung des neuen Klinikbetriebs Fläsch und Definieren von internen Prozessen
- Einführung eines Q-Zirkels in Fläsch
- Einführung von CIRS Fallbesprechungen in Fläsch
- Beginn der Vorbereitungen zur Re-Qualifikation SLH mit Fokus auf EFQM Stufe «Recognised for Excellence» (R4E)
- Einführung einer Link Nurse Infektionsprävention

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Nächste Re-Qualifikation: geplant Q4 2019

RESULTATE

Die Bewertungen für die Klinik Gut stiegen 2017 erneut an. Eine Verbesserung zeigte sich in allen Bereichen, von den Ärzten über die Pflege bis zur Organisation und insbesondere der Hotellerie. Die Klinik Gut liegt damit in ihrer Bewertung in allen Bereichen deutlich über dem Mittelwert der an der Befragung teilnehmenden Spitäler.

Die Bewertungen der Patientenzufriedenheitsbefragung 2017 (Mecon) im Einzelnen:

- **Weiterempfehlungsrate: 93,3 %**
93,3 % der befragten Patienten antworteten «ja, auf jeden Fall» auf die Frage: «Würden Sie das Spital Ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen?»
- **Qualität und Patientensicherheit: 91,2 %**
91,2 % der befragten Patienten antworteten «ja, absolut» auf die Frage: «Fühlten Sie sich im Spital jederzeit gut aufgehoben?»
- **Gesamtzufriedenheit: 83,8 %**
83,8 % der befragten Patienten benoteten die Klinik Gut insgesamt mit «sehr gut» («Wie beurteilen Sie das Spital zusammenfassend?»)
- **Positive Patientenstimmen**
«Ich fühlte mich rundum gut aufgehoben. Qualität 1A. Freundliche, kompetente Mitarbeiter – Nichts ist unmöglich!»





FACHBEREICH AKUTSOMATIK

KONTAKT

Clinique Générale-Beaulieu
 Chemin de Beau-Soleil 20 | CH-1206 Genève
 T +41 22 839 55 55 | F +41 22 839 55 56
 clinic@beaulieu.ch
 www.beaulieu.ch



DIE CLINIQUE GÉNÉRALE-BEAULIEU IST EINE PRIVATE MULTIDISZIPLINÄRE ANSTALT, WELCHE SICH IM HERZEN DES GENFER QUARTIERS CHAMPEL BEFINDET. VOM EMPFANG ZU DEN ZIMMERN ÜBER DIE SECHS PFLEGE-EINHEITEN, DIE ACHT SPEZIALISIERTEN ZENTREN UND DIE GASTRONOMIE ENTSPRICHT DIE CLINIQUE GÉNÉRALE-BEAULIEU VOR ALLEM EINER BESONDEREN GEISTESHALTUNG.

KLINIKPORTRÄT

Die 1899 gegründete Clinique Générale-Beaulieu ist eine private fachübergreifende Klinik mit starken Spezialitäten in der Orthopädie, der allgemeinen Chirurgie, der Urologie, der Gynäkologie und der Entbindung. Sie betreibt ebenfalls ein Institut für Radiologie, ein Institut für Nuklearmedizin, sowie ein Physiotherapiezentrum und ein Zentrum für funktionale Rehabilitation. Mit ihren technischen Einrichtungen der neuesten Generation und acht Operationssälen schafft die Clinique Générale-Beaulieu jährlich rund 5700 Hospitalisierungen. Sie beschäftigt rund 450 Mitarbeitende und 600 Vertragsärzte.

ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Mit ihrem Beitritt zur Schweizer Gruppe privater Kliniken Swiss Medical Network hat die Clinique Générale-Beaulieu ihre Position als Leader der Genfer Gesundheitslandschaft verstärkt und profitiert seither von den Vorteilen einer nationalen Gruppe, welche Synergien und Gelegenheiten zur Zusammenarbeit in der Medizin bietet, insbesondere zur Bildung von Kompetenzzentren, welche auf mehrere Standorte verteilt sind. Gleichzeitig konnte sie ihre spezifischen Werte dank einer unabhängigen Verwaltung wahren. Das Ziel ist, die Entwicklung der Clinique Générale-Beaulieu immer stärker zum Vorteil der Patienten, der Mitarbeitenden und der Ärzte zu unterstützen.



Hier die Schwerpunkte des Jahres 2017:

- Renovation der Entbindungsstation
- Kauf des Roboters Da Vinci Xi
- Einrichtung des Programms Rapid Recovery Spine zur Behandlung der Patienten in der Neurochirurgie
- Erneuerungsaudits ISO 9001 und 13485 (Stabilisierungs- und Erhaltungsprozess) im März 2017
- Implementierung der digitalisierten Patientendossiers in der Aufwachstation
- Finalisierung des Konzepts Sicherheit und Feuersimulation
- Einführung eines Managements der unerwünschten Vorfälle
- ACLS-Ausbildung für die Mitarbeitenden der Reanimation



QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2017

Die Clinique Générale-Beaulieu führt ihre Strategie der Sensibilisierung und der Einbeziehung der Mitarbeitenden in allen Massnahmen, die die Qualität betreffen, weiter. Die Zertifizierungen nach ISO 9001 und 13485 führen zu internen jährlichen Audits, zu einem jährlichen externen Überwachungsaudit und alle drei Jahre zu einem externen Zertifizierungsaudit. Die Direktion zieht regelmässig eine Bilanz des Qualitätssystems der Klinik. Die Clinique Générale-Beaulieu ist seit dem 8. Dezember 2000 gemäss ISO 9001 und seit November 2008 gemäss ISO 13485 zertifiziert.

Für 2018:

- Eröffnung des Restaurants am 16. April 2018
- Eröffnung eines Tagesspitals im September

Überwachungs- und Nachrüstungsaudits nach ISO 9001 und 13485 gemäss der neuen Norm 2015 im März 2018.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

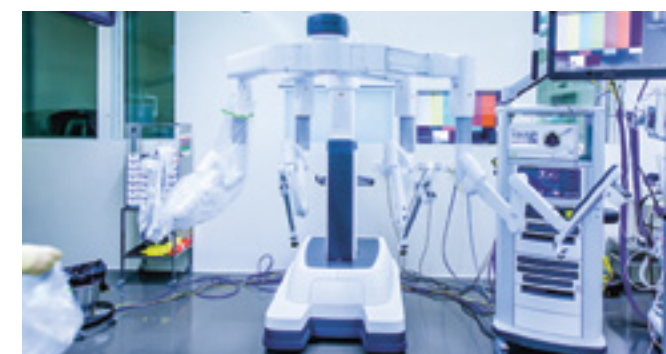
Nächste Re-Qualifikation: Juli 2018

RESULTATE

Resultate ANQ: www.anq.ch

Wiederaufnahme der Untersuchung Mecon im Jahr 2017

- Ärzte 92,9 %
- Pflege 90,3 %
- Organisation 89,4 %
- Mahlzeiten 89,9 %
- Öffentliche Infrastrukturen 85 %



HOHENEGG

Privatklinik am Zürichsee

FACHBEREICH PSYCHIATRIE

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



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 best-mögliche 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. Die Privatklinik Hohenegg ist spezialisiert auf die Behandlung von Depression, Angst, Burnout und Belastungskrisen sowie für Alterspsychotherapie und Psychosomatik. Die Verantwortung dafür liegt in

den Händen von erfahrenen Fachärzten sowie qualifizierten Therapie- und Pflegefachpersonen. Die Klinik verfügt über 70 Betten und bietet eine Hotellerie mit erstklassigem Komfort in einer einzigartigen Atmosphäre, in der sich Patientinnen und Patienten aufgehoben fühlen.

Lage: oberhalb von Meilen hoch über dem Zürichsee an wunderschöner Lage – in einer halben Stunde mit S-Bahn und Bus vom Zentrum der Stadt Zürich aus erreichbar.



ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Die Privatklinik Hohenegg ist Marktführerin in der Behandlung von halbprivat und privat versicherten Personen der stationären Psychiatrie und verzeichnete im vergangenen Jahr eine ausgesprochen hohe Auslastung der Betten. Auch das Ambulante Zentrum Zürich (AZZ) konnte personell gestärkt und unter eine neue Leitung gebracht werden. Das neue Team um Küchenchef Markus Rose hat die Privatklinik Hohenegg im Bereich der Spitzengastronomie etabliert.



Die Privatklinik Hohenegg konnte im Geschäftsjahr 2017 zahlreiche Projekte in Angriff nehmen, die in diesem und dem nächsten Jahr zum Abschluss kommen. Die intensiven Arbeiten am neuen Marken- und Internet-Auftritt fanden diesen Frühling ihren erfolgreichen Abschluss. Wir hoffen, dass Ihnen unser neues Erscheinungsbild gefällt.

2017 hat die Privatklinik Hohenegg ihre Forschungsarbeiten intensiviert und lancierte dabei ein ausgesprochen initiativatives Projekt zum Themenkomplex Medikamente. Dies beinhaltet neben der sicheren und korrekten Medikation insbesondere die Rituale rund um Medikamente und eine erweiterte Form der Medikamentenaufklärung.

In Zusammenarbeit mit der Sanitas Versicherung ist im ambulanten Bereich ein Pilot-Projekt lanciert worden, welches den kombinierten Einsatz von Psychotherapie und einem online-Therapieprogramm erforscht.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2017

- Mitarbeiterzufriedenheit – Swiss Arbeitgeber Award: Die Privatklinik Hohenegg nimmt alle zwei Jahre an der Benchmark-Messung von icommit teil. Dabei konnten immer überdurchschnittlich gute Resultate erzielt werden.
- Medikamente-Projekt: Ein sicherer Umgang mit Medikamenten ist eine Kernaufgabe jeder Klinik. Die Privatklinik Hohenegg hat 2017 ein Projekt lanciert, das neben den Risiken auch die Chancen im Umgang mit Medikamenten beleuchtet. Dabei stehen auch Rituale im Umgang mit Medikamenten im Fokus. Insbesondere die Medikamenten-Aufklärung soll auf innovative Weise verbessert werden.
- Patientenzufriedenheit: Die Privatklinik Hohenegg beteiligt sich an der umfassenden, alle drei Jahre stattfindenden Vergleichsmessung zur Bestimmung der Patientenzufriedenheit (MüPF). Die Privatklinik Hohenegg belegte dabei bei 27 von 29 Fragen zur Patientenzufriedenheit einen Top-3 Platz.
- Fehlerkultur: Die Privatklinik Hohenegg setzt sich wie alle SLH-Kliniken für eine gelebte Fehlerkultur ein. 2017 wurden mit diversen Massnahmen Aspekte der Fehlerkultur noch gefestigt und im Rahmen des Excellence-Profiles reflektiert.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Nächste Re-Qualifikation: September 2018

RESULTATE

Es freut uns sehr, dass wir in der umfassenden, alle drei Jahre stattfindenden, Vergleichsmessung Psychiatrie (MüPF) bei insgesamt 15 Fragen den besten Wert aller Kliniken erreicht haben.

– Würden Sie diese Klinik weiterempfehlen:		
Resultat Privatklinik Hohenegg:		95,7 %
Durchschnitt aller psychiatrischen Kliniken:		82,9 %

Im vergangenen Jahr konnte als beste psychiatrische Klinik der 7. Rang beim Swiss Arbeitgeber Award entgegen-genommen werden.

– Weiterempfehlung Arbeitgeber:		
Resultat Privatklinik Hohenegg:		86 %
Durchschnitt aller psychiatrischen Kliniken:		79 %

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) 2016:	35,81
--	-------



FACHBEREICH AKUTSOMATIK

KONTAKT

Clinique de La Source

Avenue Vinet 30 | CH-1004 Lausanne

T +41 21 641 33 33 | F +41 21 641 33 66

clinique@lasource.ch

www.lasource.ch



DIE CLINIQUE DE LA SOURCE IST MIT IHREN 150 BETTEN DAS GRÖSSTE PRIVATE MULTIDISZIPLINÄRE AKUT-SPITAL SEINER REGION. DAS 1891 GEGRÜNDETE SPITAL IST DAS EIGENTUM EINER PRIVATEN GEMEINNÜTZIGEN STIFTUNG, ZU WELCHER AUCH DIE «INSTITUT ET HAUTE ECOLE DE LA SANTÉ LA SOURCE (HES-SO)» GEHÖREN.

KLINIKPORTRÄT

Leader auf ihrem Gebiet und an der Spitze der medizinischen Technologie, besitzt die im Herzen von Lausanne gelegene Clinique de La Source eine hochmoderne technische Ausrüstung. Sie ist bekannt für die erstklassige Qualität ihrer Pflege und Leistungen, die sie für ihre Patienten und Ärzte erbringt.

Die 580 Mitarbeitenden und über 500 Vertragsärzte der Klinik tun alles in ihrer Macht stehende, um den Patienten eine persönliche Betreuung sowie höchste Sicherheit und besten Komfort zu garantieren und dies sowohl im ambulanten als auch im stationären Bereich. Menschlichkeit und eine freundliche Umgebung stehen im Vordergrund.



ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Die Clinique de La Source empfängt jährlich über 100 000 Patienten in ihren verschiedenen Bereichen, sowohl ambulant als auch stationär. Jedes Jahr werden fast 15 000 chirurgische Eingriffe in den 12 Operationssälen, davon 7 multidisziplinäre Operationssäle, vorgenommen.

Das Radiologieinstitut der Klinik, das grösste private Bildgebungszentrum des Kantons Waadt, ist bekannt für die Qualität seiner Diagnose und Therapie. Zwei Säle für radiologische Interventionen stehen zur Verfügung, sowie ein nuklearmedizinischer Pol. Das Bildgebungszentrum für Untersuchungen der Brust wird in einem separaten Raum von einem spezialisierten Team geführt.

Das Zentrum für Radioonkologie der Clinique de La Source ist mit einem TrueBeam, sowie mit einem TrueBeam Edge ausgerüstet und bietet die modernsten Technologien für die Radiotherapie der Patienten.

Die Clinique de La Source führt ihr eigenes medizinanalytisches Labor – eine Einzigartigkeit in der Westschweiz – welches jährlich über 100 000 Analysen durchführt.

Schliesslich gilt es anzuführen, dass jedes Jahr fast 400 Babys in der Entbindungsstation geboren werden. Diese hat ihre Dienstleistungen erweitert und bietet nun ihren Patientinnen Akupunktur und Fasciatherapie (eine sanfte Variante der Osteotherapie), sowie Trag- und Massagelokurse für Babys an.



QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2017

- Im Juli 2017 hat die Clinique de La Source einen Partnervertrag mit dem CHUV unterzeichnet mit dem Ziel, die Zusammenarbeit zwischen den Notfallstationen und den Intensivstationen der beiden Spitäler zu verstärken.
- Ausserdem wurden Vergrösserungsarbeiten Anfangs 2017 in Angriff genommen, um die Empfangskapazität des ambulatorischen multidisziplinären Zentrums für Medizin und Chirurgie auszubauen. Es befinden sich dort heute 24 Betten, davon 9 in geschlossenen Räumen. Jeder Patient profitiert also von einem eigenen Raum mit TV und Wifi.
- Das Thema der Patientensicherheit gehört zu den Zielen des Qualitätsplans, wie die Optimierung des Meldungsprozederes von Vorfällen und die Einführung eines speziellen Informatikprogramms im Jahr 2018.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Nächste Re-Qualifikation: Oktober 2019

RESULTATE

- Die Klinik hat im Jahre 2017 zwei Zufriedenheitsumfragen bei den ambulanten Patienten des Physiotherapie-zentrums und des ambulanten Zentrums durchgeführt. Die Antwortrate liegt bei beiden Zentren zwischen 30 und 50 %. Die Fragen wurden in folgende grosse Bereiche aufgeteilt: Organisation, Information, Infrastruktur und Mitarbeitende. Für beide Einheiten konnte ein hohes Niveau an Zufriedenheit festgestellt werden und zwar für alle angesprochenen Themen.
- Unser Labor hat die Erneuerungszertifizierung gemäss ISO 15189 2012 für die Periode 2018–2023 erhalten.
- Die 5 ANQ-Massnahmen wurden gemäss den vorgegebenen Daten getroffen. Die Resultate können auf der Internetseite www.anq.ch eingesehen werden.





BEI UNS SIND SIE IN GUTEN HÄNDEN. HOCHKLASSIGE MEDIZINISCHE BETREUUNG UND VERSORGUNG, KOMPETENTE PFLEGE IN EINER FAMILIÄREN, PRIVATEN ATMOSPHÄRE, EXZELLENTHE HOTEL- LERIE, GEWISSENHAFTIGKEIT UND ABSOLUTE DISKRETIION 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.



FACHBEREICH AKUTSOMATIK

ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

2017 war für die Privatklinik Lindberg ein spannendes Jahr. Mit der Schaffung von Regionaldirektionen rückt die Privatklinik Lindberg näher an die Privatklinik Bethanien. Durch die verstärkte Zusammenarbeit über alle Bereiche erhofft sich die Konzernleitung Synergien und Prozessoptimierungen.

Die Kaizenphilosophie wurde als wesentlicher Grundpfeiler der Unternehmenskultur weiter gestärkt und verfestigt. Wöchentliche Kaizenmeetings wurden in allen Abteilungen abgehalten und die unzähligen Kaizenideen so eingebracht.

Der 24-h-Privatnotfall entwickelte sich 2017 weiterhin sehr gut. Immer mehr Patienten bevorzugen die schnelle und unkomplizierte Abklärung und Aufnahme durch speziell geschultes Personal. Generell konnte die Privatklinik Lindberg gegenüber dem Vorjahr ein deutliches Plus an ambulanten Patienten sowie im stationären Bereich verzeichnen.

Die Privatklinik Lindberg ist die erste Klinik in der Region, die mit 3D-Navigation operiert. Dies präzisiert die Art der Operation. Für den Patienten bedeutet diese innovative Methode einen kleineren Eingriff sowie eine verkürzte Genesungsdauer.

Zudem werden bei immer mehr Knieoperationen Implantate aus dem 3D-Drucker angewandt. Dabei kommen die massgeschneiderten Einzelteile direkt aus dem 3D-Drucker und werden dem Patienten optimal eingesetzt.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2017

- Wir leben unsere Prozesse nach der Lean Management Philosophie. Kaizen wird erfolgreich angewandt und die Kaizenideen helfen mit, die Prozesse stetig zu optimieren. 2017 reichten die Mitarbeitenden aller Abteilungen mehr als 400 Kaizenideen ein und setzten diese um.
- 2017 lag der Fokus zudem auf den Vorbereitungen für die bevorstehende ISO-Zertifizierung. Es wurde mit der Aktualisierung der Dokumente und Prozesse begonnen. Zudem sind einige wichtige interne Audits unter anderem in den Bereichen Lehrbetrieb, Disposition, Restaurant und Betriebssicherheit durchgeführt worden.

KONTAKT

Privatklinik Lindberg
Schickstrasse 11 | CH-8400 Winterthur
T +41 52 266 11 11 | F +41 52 266 11 66
info@lindberg.ch
www.lindberg.ch



SLH-REZERTIFIZIERUNG

Nächste Re-Qualifikation: November 2018

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 Prozent. Bei der externen Befragung liegt die Privatklinik Lindberg im Vergleich zu den anderen teilnehmenden Kliniken jeweils unter den Top 3.
- Seit Juni 2016 ist die Privatklinik Lindberg mit dem Fachbereich Orthopädie auf dem Vergleichsportal Comparis vertreten. Unsere Patienten haben hier die direkte Möglichkeit uns auch online zu bewerten. Die Durchschnittsbewertung liegt bei hohen 5,9 von 6 möglichen Punkten.
- Zudem konnten wir bei allen Fragen zur ANQ-Patientenzufriedenheit erneut sehr gute Werte erzielen.
- Nebst den Patienten wurden im Herbst 2017 auch unsere zuweisenden Ärzte durch ein externes Befragungsinstitut befragt. Die Resultate haben gezeigt, dass sich die Klinik in einigen Punkten verbessert hat.





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 EXZELLENTEM 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 Frührehabilitation 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.



FACHBEREICH REHABILITATION

ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

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

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

Qualitätsschwerpunkte 2017

Der Transport aus dem Akutspital in die Rehabilitationsklinik ist für viele Patienten schwierig zu koordinieren. Heutzutage sind auch die Angehörigen oft nicht in der Lage, sich unter der Woche die Zeit dafür zu nehmen. Aus vielen Überlegungen heraus wurde entschieden, dass wir unseren Limousinen-Service ausbauen und dafür ein eleganteres Fahrzeug anschaffen. Dieser Service hat bei den zuständigen Disponentinnen der Akutspitäler sehr grossen Anklang gefunden und verhilft den Patienten zu einem reibungslosen Übertritt.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2017

- Q-Zertifizierung - Wiederholaudit 2017

Die ISO-Zertifizierung nach den Vorgaben der weltweit gültigen Norm ISO 9001:2008 wurde im Herbst 2017 mit einem erfolgreich durchgeführten Wiederholaudit bestätigt. Wertvolle Hinweise daraus helfen uns, die Qualität der Prozesse fortlaufend zu verbessern und weiterzuentwickeln.

- SW!SS REHA Aufnahmeverfahren

Aus gesundheitspolitischen Überlegungen hat die Klinik sich für die Mitgliedschaft bei SW!SS REHA entschieden. Das Aufnahme-Verfahren im Herbst 2017 verlief erfolgreich und führte damit zum ersten Zertifikat für die stationäre Rehabilitation in allen vier Bereichen.

- 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 der Ausarbeitung der Excellence-Themen «Klinik-internes Patientenmanagement» und «Fehlerkultur als Entwicklungschance» hat die Klinik die Anforderungen im 2017 vollständig erfüllt. Die Themen haben im ganzen Betrieb einen wichtigen und konstruktiven Beitrag zur kontinuierlichen Verbesserung geführt.

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



SLH-REZERTIFIZIERUNG

Nächste Re-Qualifikation: Oktober 2019

RESULTATE

ANQ-Patientenbefragung 2017

Im Frühjahr 2017 wurde die 5. nationale ANQ-Patientenbefragung durchgeführt, die für Rehabilitationskliniken seit 2013 obligatorisch ist. Der Vergleich mit Kliniken, die ebenfalls eine der höchsten Anzahl ausgewerteten Fragebogen aufweisen, liegt die Klinik stets unter den Top 10.

Privatklinik Meiringen

FACHBEREICH PSYCHIATRIE

KONTAKT

Privatklinik Meiringen
Postfach 612 | CH-3860 Meiringen
T +41 33 972 81 11 | F +41 33 972 82 20
info@privatklinik-meiringen.ch
www.privatklinik-meiringen.ch



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 JEDER BEZIEHUNG.

KLINIKPORTRÄT

In der Privatklinik Meiringen werden Menschen mit allen Formen psychischer Störungen behandelt. Diagnostik, Therapie und Pflege erfolgen nach aktuellen medizinisch-psychiatrischen Standards. Die Klinik ist führend in der Behandlung von Depressionserkrankungen, Erschöpfungssyndrom (Burnout) und Abhängigkeits-erkrankungen.

Im 2018 feiert 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, begleitet Patientinnen und Patienten, Mitarbeitende und Gäste im Jubiläumsjahr.



ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Die Vorbereitungsarbeiten für die Einführung des neuen Tarifsystems TARPSY per 01.01.2018 gestalteten sich aufwändig, denn von der Einführung dieses Abgeltungssystems sind die meisten Klinikbereiche im grösseren Mass betroffen. Alle Behandlungsprozessabläufe mit ihren Aufnahme- und Behandlungsverfahren, der interprofessionellen Zusammenarbeit, den Austrittsvorbereitungen bis hin zum neuen Abrechnungsprozedere mit den Krankenversicherern mittels IT-Tools sind neu geplant und grundlegend geändert worden. Alle therapeutischen und pflegerischen Bereiche und das Leistungsspektrum sind deshalb im Berichtsjahr detailliert analysiert und überprüft worden, damit wir alle Bedingungen und Vorgaben erfüllen. Es zeigte sich, dass unsere Klinik fachspezifisch gut aufgestellt ist und wir die ärztlichen, therapeutischen und pflegerischen Vorgaben mit unserem aktuellen Personalpool allseits erfüllen. Ausserdem sind die Schwerpunktangebote und Stationskonzepte feiner aufeinander abgestimmt worden zu einer noch optimaleren Behandlungsplanung.

Für die im Sommer 2017 neu eröffnete psychosomatische Station in der Rehaklinik Hasliberg wurden die Zusammenarbeits- und Synergiemöglichkeiten ebenfalls geprüft. Unter anderem stehen Fachärztinnen und -ärzte sowie die Fachpsychologinnen und -psychologen der Privatklinik Meiringen der neuen Station jederzeit für Konsiliardienste zur Verfügung.

Im Hinblick auf künftige fachliche Herausforderungen wurde das ambulante Behandlungsspektrum erweitert. Da nicht nur die Zahl der stoffgebundenen Abhängigkeiten, sondern auch die Zahl der Verhaltensabhängigkeiten mit Krankheitswert in der Bevölkerung (z.B. Mobiltelefon-, Social Media-, Spiel-, und Internetsüchte) stetig steigt und die Privatklinik Meiringen über ausgewiesene Fachpersonen auf diesen Gebieten verfügt, wurde im Sommer ein neues ambulantes Schwerpunktangebot für Verhaltenssüchte eröffnet.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2017

- Zu den Qualitätsschwerpunkten des Jahres 2017 gehört die weitere Steigerung der Datenqualität der ANQ-Messungen. Die kontinuierlich durchgeführten Messungen zeigen, dass selbst auf bereits hohem Niveau noch weiter Verbesserungen möglich sind. Weiter steigende Patientenzahlen haben die Klinik zudem bewogen, den Patientenaufnahmeprozess zu überprüfen und zu optimieren. Neben internen Verbesserungen konnte so auch die Zusammenarbeit mit den Zuweisenden verbessert werden. Gleichzeitig hat sich damit auch der Eintrittsprozess für die Patientinnen und Patienten vereinfacht.
- Wichtig für einen effizienten und klaren, patientenorientierten Behandlungsprozess ist eine bestmögliche Kommunikation zwischen den am Behandlungsprozess wie in Supportprozessen beteiligten Teams. In der internen Kommunikation ist für die Mitarbeitenden seit anfangs Jahr eine Intranet-Lösung im Betrieb. Damit kann eine zeitnahe wie nachhaltige Kommunikation gewährleistet werden.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Nächste Re-Qualifikation: April 2019

RESULTATE

Wir arbeiten kontinuierlich daran unsere Behandlungen und Behandlungsangebote den Bedürfnissen unserer Patientinnen und Patienten anzupassen. Inwiefern uns dies gelingt, erheben wir regelmässig mit internen und extern durchgeführten Messungen.

Offensichtlich sind unsere Bestrebungen zielführend, denn in den Resultaten zeigt sich ein ausserordentlich erfreuliches Bild.

Weiterempfehlungsrate unserer Patientinnen und Patienten:

- Mit elektivem Eintritt 95 %
- Alle Eintritte (inkl. FU) 94 %

Weitere Erfolge sind:

- Sehr erfolgreiches Assessment durch CSS Versicherung, Erfüllungsgrad 100 %
- Hohe Datenqualität ANQ Messungen
- Sehr positive Resultate der Mitarbeitendenbefragung
- Arbeitssicherheitsaudit durch H+ Branchenlösung mit sehr gut bestanden
- Erfolgreiche REKOLE® Rezertifizierung
- Erfolgreicher Abschluss Forschungsarbeit im Bereich Spielsucht (PD Dr. med. J. Mutschler, stv. ärztlicher Direktor) vgl. H+ Q-Bericht 2016





DIE KLINIK PYRAMIDE SETZT MIT IHREM LEITMOTIV «SPITZE FÜR SIE» NEUE MASSSTÄBE FÜR PRIVAT-PATIENTEN UND SELBSTZÄHLER. 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 Augen Chirurgie und die Schilddrüsenchirurgie. Medizinische Exzellenz und ein individueller Pflegeansatz werden hier mit Spitzenleistungen in der Hotellerie und umfangreichen Dienstleistungen einzigartig verbunden.



FACHBEREICH AKUTSOMATIK

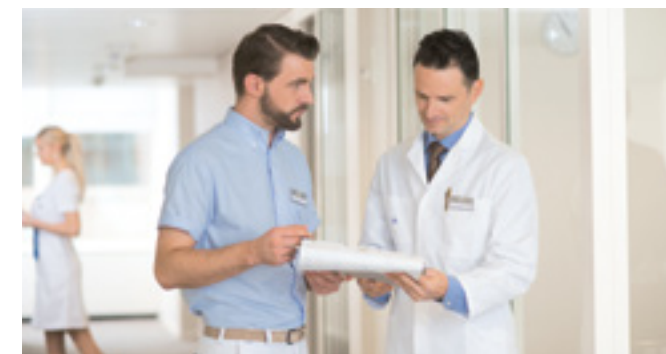
KONTAKT

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



ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Das Geschäftsjahr 2017 war in verschiedener Hinsicht erfolgreich. Die Klinik Pyramide behauptet sich weiterhin als unabhängiges Vertragsspital und verzeichnet in mehreren Fachgebieten einen Zuwachs an neuen Belegärztinnen und Belegärzten. Es ist der Klinik Pyramide trotz einer weiteren Verschärfung der gesundheitspolitischen Rahmenbedingungen und mehr Konkurrenz in sämtlichen Fachgebieten gelungen, ihre Nischenposition zu behaupten. Dies bestätigt sie in ihrem Bestreben nach Unabhängigkeit, Innovationskraft und höchstem Qualitätsanspruch. Mit dem Entscheid für einen Neubau in Küsnacht per Ende 2021 wurde der Grundstein für eine weiterhin nachhaltige Unternehmensentwicklung gelegt.



QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2017

– Erstzertifizierung nach ISO 9001:2015

Das Jahr 2017 stand im Zeichen der ISO-Zertifizierung, welche die Klinik Pyramide anstrebte. Nach einer mehrmonatigen intensiven Vorbereitungsphase wurde die Zertifizierung im Herbst 2017 erfolgreich bestanden. Im Zuge des Projektes wurden Mitarbeiter themenspezifisch geschult und Prozesse bzw. Systemstrukturen teilweise angepasst und weiter verbessert.

– SLH Excellence-Profil

Das von SLH einheitlich vorgegebene Thema «Fehlerkultur als Entwicklungschance» (2017/2018) wurde termingerecht aufgearbeitet und in der Organisation weiter verankert. Mit der Einreichung des Berichtes an SLH konnte der vorgegebene Zielwert für die ersten beiden Jahre übertroffen werden. Bei der Fortsetzung und Vertiefung des vorgängigen Themas «Klinikinternes Patientenmanagement» (2016/2017) konnte ebenfalls ein positives Ergebnis erzielt werden. Dies zeigt, dass die Klinik Pyramide ihre Möglichkeiten zur kontinuierlichen Weiterentwicklung nutzt und positiv umsetzt.

– Interne Audits

Auch in diesem Jahr konnten alle internen Audits wie geplant durchgeführt werden. Insgesamt wurden 14 Leistungs- und Supportprozesse überprüft, relevantes Verbesserungspotenzial evaluiert und mehrere Optimierungsmassnahmen implementiert. Im Hinblick auf die ISO-Zertifizierung wurden dabei auch spezifische Anforderungen an das Managementsystem berücksichtigt.

– Nationale Qualitätsmessungen ANQ

Die Anforderungen und Erhebungen zur Patientenzufriedenheit, Prävalenzmessung Sturz und Dekubitus, systematische Swissnoso-Bearbeitung sowie Registrierung der Knie-/Hüftimplantate (SIRIS) wurden erfolgreich umgesetzt.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Nächste Re-Qualifikation: Juni 2018

RESULTATE

Patientenzufriedenheit Mecon

Die Klinik Pyramide führt permanent Zufriedenheitsbefragungen bei den Patienten durch. Im Bereich der Organisation sowie bei der Kompetenz der Ärzte erreichte die Klinik in der Jahresauswertung 2017 den Bestwert innerhalb der SLH-Benchmark-Gruppe. Die hohe Zufriedenheit spiegelt sich auch in einer ausgezeichneten Weiterempfehlungsrate von 98,3 % wider.

Nationale Patientenbefragung ANQ

Bei einem Fragebogen-Rücklauf von 68 % positionierte sich die Klinik Pyramide in allen Fragestellungen weit über dem Gesamtkollektiv der Schweizer Kliniken im Bereich Akutsomatik.



RehaClinic

Unternehmensgruppe für
Rehabilitation und Prävention

FACHBEREICH REHABILITATION

KONTAKT

RehaClinic Bad Zurzach
Quellenstrasse 34 | CH-5330 Bad Zurzach
T +41 56 269 51 51 | F +41 56 269 51 70
gruppe@rehaclinic.ch
www.rehaclinic.ch



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 BEFÄHIGEN SIE DIE PATIENTEN, IHREN ALLTAG MÖGLICHST SELBSTÄNDIG ZU BEWÄLTIGEN.

KLINIKPORTRÄT

RehaClinic Bad Zurzach ist mit über 210 Betten und ca. 450 Mitarbeitenden die grösste Klinik von RehaClinic AG. Das Angebot richtet sich an allgemein-, halbprivat- und privatversicherte Patienten. Für letztgenannte stehen komfortable, modern eingerichtete Einzelzimmer und Suiten zur Verfügung. Auf Wunsch können sich privatversicherte Patienten in RehaPrivée behandeln lassen – einer Abteilung von RehaClinic, die in das 4-Sterne-Park-Hotel integriert ist.

Das Behandlungsangebot von RehaClinic Bad Zurzach umfasst muskuloskelettale, neurologische, kardiovaskuläre,

angiologische, internistisch-onkologische Rehabilitation sowie Schmerzprogramme. Bei komplexen Krankheitsbildern stehen den Patienten disziplinenübergreifend hochspezialisierte Programme und Angebote zur Verfügung. Bei Bedarf werden Experten der Schlafmedizin oder der sozialen und beruflichen Reintegration hinzugezogen.

Die Klinik liegt im Kurviertel des historischen Marktfleckens Bad Zurzach mit einer reich sprudelnden Thermalquelle und einem Thermalbad – beste Voraussetzung 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, 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***», 2016 wurden mit Hilfe dieses EFQM-Modells die Fortschritte mit ganzheitlicher Sicht auf die Organisationsebenen laufend überprüft und verbessert.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2017

- Umsetzung Verbesserungsmassnahmen aus der im Herbst 2016 durchgeführten Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung.
- Optimierung des Bereichs Qualität, Neuorganisation der Qualitätskommission, Aufbau von Qualitätszirkeln mit dem Ziel eines dezentral gelebten KVP (kontinuierlichen Verbesserungsprozess).
- Weiterentwicklung der Unternehmenskultur im Rahmen des neuen Projektes «RehaCulture» für das Gesamtunternehmen.

**SLH-REZERTIFIZIERUNG**

Nächste Re-Qualifikation: 2018

RESULTATE

- Zertifizierung REKOLE für das Gesamtunternehmen erfolgreich bestanden.
- Zertifizierung des Fachbereichs Kardiologie durch die SAKR (Swiss Association of Cardiovascular Prevention and Rehabilitation).





FACHBEREICH REHABILITATION

KONTAKT

Reha Rheinfelden
 Salinenstrasse 98 | CH-4310 Rheinfelden
 T +41 61 836 51 51 | F +41 61 836 52 52
 info@reha-rhf.ch
 www.reha-rheinfelden.ch



DIE REHA RHEINFELDEN IST DAS FÜHRENDE REHABILITATIONSZENTRUM FÜR NEUROLOGIE, ORTHOPÄDIE, RHEUMATOLOGIE UND SPORT. DIES DANK MODERNSTEN KONZEPTEN, HOCHQUALIFIZIERTEM FACHPERSONAL UND EIGENER FORSCHUNG ZUR ENTWICKLUNG UND EVALUATION NEUER, INNOVATIVER THERAPIEMETHODEN.

KLINIKPORTRÄT

Die Reha Rheinfelden ist eine privatrechtliche Stiftung auf gemeinnütziger Basis mit öffentlichen Leistungsaufträgen. Die Klinik liegt auf 274 m. ü. M. in einem Park am Rande Rheinfeldens – eingebettet in der Rheinlandschaft zwischen Jura und Schwarzwald. Die Klinik verfügt über 184 Betten in Privat-, Halbprivat- und Allgemeinabteilungen. Patientenzimmer, Infrastruktur und Therapieeinrichtungen entsprechen mit ihrem hohen, zeitgemässen Standard allen Anforderungen. In der Reha Rheinfelden werden über

2100 stationäre Patientinnen und Patienten sowie rund 6500 ambulante Fälle pro Jahr betreut – aus der Region, aus der ganzen Schweiz und aus dem angrenzenden Ausland. Rund 590 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in jeder Hinsicht für das Wohl der Patientinnen und Patienten besorgt. Die Reha Rheinfelden ist Mitglied von SW!SS REHA und gehört zu den Swiss Leading Hospitals. Das Qualitätsmanagement der Reha Rheinfelden orientiert sich am EFQM Excellence Modell.



ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

2017 war für die Reha Rheinfelden ein sehr erfolgreiches Jahr: Das im Vorjahr initiierte Bauprojekt «Erweiterungsbau Reha Ost» konnte im 2017 mit grossen Schritten vorangetrieben werden. Gemäss Plan wurde am 16. August die Aufrichte, der Abschluss der ersten Bauphase, gefeiert.

Nach Absolvieren des EFQM Anerkennungsverfahrens hat die Reha Rheinfelden mit einer 3-Stern Anerkennung für Exzellenz einen bedeutenden Meilenstein erreicht auf ihrem Weg der kontinuierlichen Weiterentwicklung und Optimierung.

Inspiziert von der Kampagne «Speak up» der Stiftung Patientensicherheit Schweiz wurde 2017 in der Reha Rheinfelden die Initiative «Sprich's a» eingeführt. Im Rahmen einer Aktionswoche wurden in interdisziplinären Workshops alltägliche Kommunikationsherausforderungen und Kommunikationstipps diskutiert und die Mitarbeitenden motiviert, Bedenken zur Sicherheit der Patienten und aller Involvierten aktiv und konstruktiv anzusprechen.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2017

Qualitätsaudits und -assessments:

- EFQM Recognised for Excellence Assessment mit erfolgreichem Resultat der 3-Stern Anerkennung
- Erfolgreiche Re-Zertifizierung des Kurszentrums nach eduQua
- Erfolgreiche Re-Zertifizierung des Naturparks von der Stiftung Natur und Wirtschaft
- Einführung der Initiative «Sprich's a»

Weiterentwicklung medizinisches Risikomanagement:

Das medizinische Risikomanagement der Reha Rheinfelden wurde umfassend überarbeitet und systematisiert.

Projekt Weiterentwicklung KIS:

Die bestehende Kurve wurde abgelöst durch Kurve 4.0 mit neuen Funktionen wie interdisziplinäre Verlaufseinträge und Unterstützung des Medikationsprozesses durch direkte Anbindung an den Hospindex (Projektabschluss 2018).

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Nächste Re-Qualifikation: November 2018

RESULTATE

ANQ Messergebnisse 2017:

Die Reha Rheinfelden konnte seit Beginn der Messungen 2013 eine konstant hohe Datenqualität und Zuverlässigkeit der Messungen vorweisen. Die aktuelle Auswertung der Datenqualität vom 1. Semester 2017 bestätigt die sehr gute Datenqualität erneut: Die Klinik liegt mit 91,0% auswertbaren Fällen in der Neuro Reha, 95,4% in der muskuloskelettalen Reha und 94,0% in der anderen Reha deutlich über dem schweizweiten Mittelwert.

ANQ Patientenbefragung 2017:

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 98% und mit dem Resultat der Behandlung 95% der Befragten «völlig» oder «mehrheitlich zufrieden». 85% der Befragten beurteilten den Beitrag der Klinik zur besseren gesundheitlichen Situation als «sehr stark» oder «stark» und 94% würden in die Klinik zurückkehren.





KLINIK SCHÜTZEN Rheinfelden

FACHBEREICH PSYCHIATRIE

KONTAKT

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



DAS KOMPETENZZENTRUM FÜR PSYCHOSOMATIK, PSYCHIATRIE UND PSYCHOTHERAPIE.

DIE KLINIK SCHÜTZEN RHEINFELDEN IST EINE DER FÜH-
RENDEN PRIVATKLINIKEN FÜR PSYCHOSOMATIK, PSYCHIAT-
RIE UND PSYCHOTHERAPIE IN DER SCHWEIZ. MIT IHREM
KLINIK-IM-HOTEL-KONZEPT, DER KOMBINATION AUS HOCH-
WERTIGER SPEZIALISierter KLINIK-BEHANDLUNG UND
HERVORRAGENDER HOTELLERIE, IST DIE KLINIK SCHÜTZEN
RHEINFELDEN IN DER SCHWEIZ VORREITERIN.

KLINIKPORTRÄT

Die Klinik Schützen Rheinfelden ist mit ihren stationären, tagesklinischen und ambulanten Therapieangeboten eine der grössten Kliniken ihrer Art in der Schweiz. Sie deckt mit ihrem stationären Angebot für spezialisierte Psychosomatik, Psychiatrie und Psychotherapie in der Deutschschweiz ein spezifisches Behandlungsspektrum ab. Sie leistet damit einen wertvollen Beitrag für die Gesundheitsversorgung der Bevölkerung in dieser Region und der gesamten Deutschschweiz. Die Klinik betreibt zudem ein Ambulatorium in Rheinfelden,

ein weiteres Ambulatorium in 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

Im Berichtsjahr wurde der Schützen Rheinfelden in eine neue Trägerschaft überführt, die gemeinnützige «Stiftung für psychosomatische, ganzheitliche Medizin Rheinfelden». Die Stiftung unterstützt seit über 30 Jahren Lehr- und Forschungsprojekte auf dem Gebiet der psychosomatischen ganzheitlichen Medizin sowie bedürftige Patientinnen und Patienten. Die neue Trägerschaft ermöglicht auch langfristig eine eigenständige Weiterentwicklung.

NEUES IM BEHANDLUNGSANGEBOT**Gruppenangebote**

Für Patienten und Patientinnen mit Problemen im Umgang mit Suchtmitteln wurden zwei neue gruppentherapeutische Angebote für stoffgebundene Süchte, Verhaltenssüchte und Suchtprävention konzipiert und implementiert.

- Die **Präventionsgruppe** ist eine KVT-Gruppentherapie mit Selbsterfahrungsanteilen und Psychoedukation. Neben der Bearbeitung vorgegebenen Themen, besteht die Möglichkeit der Selbstreflexion und für Übungen zwischen den Gruppensitzungen.
- Die **Suchtgruppe** ist eine psychodynamische Psychotherapiegruppe bei der die Auseinandersetzung mit der eigenen Sucht und der Suchtentwicklung im Vordergrund steht.

Angehörige

Bezogen auf die Ergebnisse der Angehörigenbefragung in den Problembereichen «Erklärung» und «Information» haben wir ein Beratungstelefon für Auskünfte und kurze Beratungen von Angehörigen eingerichtet. Fragen zu Krankheitsbildern, Behandlungen, dem Umgang mit der Erkrankung und Fragen im Zusammenhang mit der Klinikbehandlung werden beantwortet. Zudem informiert die Telefonberatung über Unterstützungsangebote wie dem wöchentlich stattfindenden «Forum für Angehörige» sowie Angehörigengespräche, Notfallhilfen und aktuelle Veranstaltungen zum Thema «Angehörige in der Psychiatrie». Die Telefonberatung ist kostenlos und zu den Sprechzeiten, Montag 17.00–18.00 Uhr und Donnerstag 12.15–13.15 Uhr erreichbar.

Fachtagungen

Gegenüber dem Vorjahr erreichte die Klinik Schützen 2017 eine Bestmarke an Tagungsteilnehmenden der durchgeführten Fachtagungen. Waren es im Jahr 2016 gesamthaft rund 800 Teilnehmende an 5 ganztägigen Veranstaltungen, so stieg die Zahl im Jahr 2017 auf über 1.200 Teilnehmende an 6 Tagungen.

**QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2017**

- Auseinandersetzung mit dem Thema Fehlermanagement und Fehlerkultur
- Prozess Behandlungsplanung, systematischer Einbezug der Patientin bzw. des Patienten
- TARPSY (Tarifsystem für die stationäre Psychiatrie) und Vorbereitungen für Anpassungen in diversen Arbeitsgruppen

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Nächste Re-Qualifikation: Oktober 2019

RESULTATE

Im Berichtsjahr wurden folgende Messungen und Audits durchgeführt:

- **EFQM Business Excellence 4stars bestätigt**
- **IBEX Re-Zertifizierung, Stufe Gold bestätigt**
- **Patientenzufriedenheit**
 - Gesamtzufriedenheit 89 (100 = volle Zufriedenheit)
 - Weiterempfehlung 93 (100 = uneingeschränkte Weiterempfehlung)
- **ANQ-Outcome-Messung (Daten 2016) Schwerpunktversorgung**
 - Sehr gute Datenqualität
 - Ergebnis Rohwerte
 - HoNOS: 6,46 Standardabweichung +/- 5,34
 - BSCL: 31,86 Standardabweichung +/- 28,79





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



MENSCHLICH NAH, KOMPETENT UND PRIVAT. DIESE KERNAUSSAGE 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 Urologie, die Viszeralchirurgie, die Plastische, Rekonstruktive und Ästhetische Chirurgie, die Handchirurgie, die Anästhesiologie und die Schmerztherapie. 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 wiederum auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2017 zurück. Die Fallzahlen konnten trotz Bautätigkeit sowohl im stationären als auch im ambulanten Bereich gesteigert werden. Das Geschäftsjahr 2017 war geprägt durch die Bauarbeiten am Bestand. Im Zentrum standen die vollständige Digitalisierung und Vernetzung des bestehenden Operationssaales 3, die Erweiterung und Modernisierung der Sterilisation, die Renovation der bestehenden Zimmer in der Allgemeinabteilung sowie die Vergrößerung und Neuausstattung der Küche. Zudem kann durch die baulichen Massnahmen in der Tagesklinik und der fallweisen Nutzung der Intermediate Care Unit eine höhere Flexibilität im Umgang mit stationären und ambulanten Patienten erreicht werden. Ein weiteres Highlight war die Einführung des neuen Dienstarztsystems im April. In Kooperation mit narkose.ch ist die ärztliche Versorgung an der Klinik Seeschau während 24 Stunden und 365 Tagen durch einen Facharzt für Anästhesiologie gewährleistet.

Seit Juli 2017 verstärkt Dr. med. Ronald Bräutigam den Fachbereich Urologie. Nach langjähriger Tätigkeit als Chefarzt am Kantonsspital Frauenfeld hat er seine urologische Praxis im Schlossberg Ärztezentrum in Frauenfeld eröffnet. Im September 2017 hat Dr. med. Barbara Peter Hauser die Tätigkeit in ihrer chirurgischen Praxis an der Klinik Seeschau aufgenommen. Sie pflegt eine intensive Zusammenarbeit mit der bestehenden chirurgischen Praxis von Dr. med. Peter Saurenmann. Ebenfalls seit September ergänzt der erfahrene Sportmediziner Dr. med. Pascal Vogt das orthopädische Belegarztteam. Er ist bereits seit 2015 Teil der Praxisgemeinschaft Orthopädie am See. Seit November 2017 ergänzt zudem Dr. med. Sabine Welpé-Weiss den Fachbereich Anästhesiologie.

Im Berichtsjahr sind fünf langjährige Belegärzte in den verdienten Ruhestand getreten. Dr. med. Sami Khuri, Facharzt für Orthopädische Chirurgie und Traumatologie des Bewegungsapparates (seine Sprechstundentätigkeit bei medbase in Frauenfeld sowie seine Tätigkeit als ärztlicher Leiter an der Klinik Seeschau wird er weiterführen); Dr. med. Fuad Albash, Facharzt für Anästhesiologie; Dr. med. Thomas Fiechter, Facharzt für Orthopädische Chirurgie und Traumatologie des Bewegungsapparates; Dr. med. Kurt Oehy, Facharzt für Chirurgie und Dr. med. Hans-Peter Schmid, Facharzt für Innere Medizin und Kardiologie.



QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2017

- Die Klinik Seeschau nimmt jedes Jahr an allen für den Akutbereich vorgegebenen ANQ-Messungen teil. Die Messergebnisse aus dem aktuellen Jahr stehen erst im Herbst 2018 zur Verfügung.
- Ganzjahresmessung der Patientenzufriedenheit mit MECON. Im Vergleich mit den gemessenen Akut-Kliniken erreichte die Klinik Seeschau in allen Bereichen ebenfalls sehr gute Ergebnisse, trotz der intensiven Bautätigkeit.
- Anpassung und Optimierung der gesamten Prozesse und Abläufe an die erweiterte Klinikinfrastruktur.
- Die Spitalhygiene der Klinik Seeschau AG hat sich, in Zusammenarbeit mit dem Ostschweizer Kompetenzzentrum OSKI+, neu formiert. Das vorhandene Hygienekonzept wurde grundlegend überarbeitet und ca. 50 % der angepassten Richtlinien wurden bereits auf der Website «guidelines.ch» online zur Verfügung gestellt.
- Erarbeitung von Teamgrundsätzen in den einzelnen Bereichen und deren verbindliche Umsetzung/Einhaltung zur Förderung der Zusammenarbeit im Team.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Nächste Re-Qualifikation: September 2019

RESULTATE

Die Patientenzufriedenheit Mecon beträgt insgesamt 94 %. Dieser Wert setzt sich aus den 5 Kernbereichen Ärzte 96,8 %, Pflege 92,7 %, Organisation 92 %, Hotellerie 92,9 % und Infrastruktur 92 % zusammen. Damit gehört die Klinik Seeschau zum besten Viertel der befragten Belegarzt- und SLH-Kliniken.





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

info@villaimpark.ch

www.villaimpark.ch



DIE PRIVATKLINIK VILLA IM PARK IST DARAN, EINEN GROSSEN UND BEDEUTENDEN SCHRITT IN DIE ZUKUNFT ZU MACHEN. MIT DEM START DES NEUBAUS KANN ZUKÜNFTIG QUALITATIV EIN NEUER LEVEL AN LEISTUNGSDIFFERENZIERUNGEN ANGEBOTEN WERDEN.

KLINIKPORTRÄT

Die Privatklinik Villa im Park ist ein gut integrierter, attraktiver und aktiver Baustein in der Spitallandschaft des Mittellands und erbringt innovative Leistungen in einem familiären Umfeld. Jährlich werden rund 1500 Operationen durch 38 Belegärzte durchgeführt. Die Geburtshilfe zählt zu einer der Kernkompetenzen der Klinik, jährlich erblicken rund 450 Babys das Licht der Welt. Neben der Geburtshilfe können sich Patientinnen und Patienten durch ihren Belegarzt in den Fachgebieten Orthopädie, allgemeine Chirurgie, Gynäkologie, Urologie und Rheumatologie kompetent behandeln und verwöhnen lassen. Seit 2013 gehört die Klinik Villa im Park zu Swiss Medical Network. Die Klinik ist in einem herrschaftlichen, historischen Anwesen zu Hause, welches momentan durch einen Neubau erweitert wird.



ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Die Privatklinik Villa im Park blickt auf ein intensives Jahr 2017 zurück: Nach einer sorgfältigen Planungsphase konnte im Frühjahr mit dem Aushub des Neubaus begonnen werden. Zuerst entstanden die beide Etagen des Parkings, danach konnten die übrigen vier Stockwerke in Angriff genommen werden. Nach der Fertigstellung werden 29 neue Patientenzimmer, drei neue Operationssäle und eine Tagesklinik den Patientinnen und Patienten zur Verfügung stehen. Mit dem Neubau werden die medizinischen Prozesse nach den neusten Standards gestaltet und ermöglichen so eine hervorragende medizinische Qualität. Es konnte berücksichtigt werden, dass die ambulanten Prozesse in Zukunft einen grossen Stellenwert einnehmen werden. Es ist geplant, den Neubau im Frühjahr 2019 in Betrieb nehmen zu können.

Mit dem Klinikneubau ist es möglich, alle medizinischen Prozesse zu hinterfragen und das Qualitätssystem nachhaltig zu verbessern. Es ist geplant alle Prozesse einem externen ISO Audit zu unterziehen.



QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2017

- **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 betreffend 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.

- **Vertiefung CIRS**

Durch die kontinuierliche Umsetzung von Massnahmen aus CIRS Fällen, konnte die Qualität in allen Bereichen gezielt verbessert werden.

- **Zentralisation HR**

Die Personalprozesse der Klinik wurden regional zentralisiert. Das fachliche Know-How konnte dadurch für alle Kliniken in einem hohen Standard sichergestellt werden.

- **Mitarbeiter**

Neue Mitarbeitende werden an einem gemeinsamen Einführungstag mit den wichtigsten Informationen versorgt. Durch E-Learning Tools können sich alle Mitarbeitenden laufend weiterbilden.

- **Ärzte**

Das Netzwerk Swiss Medical Network stellt allen Belegärzten der Kliniken gemeinsame Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten zur Verfügung, welche die medizinische Qualität verbessern.

- **Überarbeitung Qualitätssystem**

Im Jahr 2017 hat die systematische Überarbeitung des Qualitätsmanagement-Systems begonnen. Die gesamten Arbeitsdokumente werden kontrolliert, überarbeitet und in einem neuen Dokumentensystem abgelegt. Die Überarbeitung wird im Jahr 2018 fortgesetzt.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Nächste Re-Qualifikation: Dezember 2018

RESULTATE

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



FACHBEREICH PSYCHIATRIE

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



STRUKTURELLE UND INFRASTRUKTURELLE ÄNDERUNGEN PRÄGTEN DAS JAHR 2017. IM APRIL TRAT DER NEUE ÄRZTLICHE DIREKTOR UND VORSITZENDER DER KLINIK-LEITUNG DR. MED. CHRISTIAN IMBODEN SEIN AMT AN. DIE BETRIEBSÜBERNAHME DER PSOMA BERN, EINE ERWEITERUNG UNSERES STATIONÄREN ANGEBOTES, KONNTE NACH INTENSIVER VORBEREITUNG AM 1.1.2018 ERFOLGREICH STARTEN.

KLINIKPORTRÄT

Mit dem Gründungsjahr 1845 ist die Privatklinik Wyss AG die älteste psychiatrische Privatklinik der Schweiz und in sechster Generation in 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. Die Privatklinik Wyss AG nimmt Grund- und Zusatzversicherte mit Wohnsitz im Kanton Bern auf und

heisst ausserkantonale zusatzversicherte Patientinnen und Patienten ausdrücklich willkommen. Die Klinik ist bekannt für die familiäre Atmosphäre, sowie die Behandlung von Depression, Angst und Stressfolgestörungen (Burnout). Neben den stationären und tagesklinischen Behandlungen bietet die Klinik mehrsprachige ambulante Angebote in Bern und Biel an. Die Klinik ist Aus- und Weiterbildungsstätte für Fachärztinnen/Fachärzte, Psychologinnen/Psychologen, Pflegefachpersonen und für Lernende in der Hauswirtschaft und Gastronomie.



ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Mit der Erstellung eines weiteren Abteilungsgebäudes zur Unterbringung von zusatzversicherten Patientinnen und Patienten wurde die Infrastruktur der Privatklinik Wyss erweitert. Es wurden Räumlichkeiten für die medizinische Trainingstherapie und den Physiobereich geschaffen. Durch die verbesserte Ausstattung können die sportlichen Ambitionen und Aktivitäten von Patientinnen und Patienten intensiver zur Behandlung eingesetzt und gefördert werden. Der Neubau «Lärchen Haus» wurde im April 2017 in Betrieb genommen.

Durch die Übernahme der Abteilung PSOMA Bern auf dem Areal des Lindenhospitals auf 1.1.2018 konnte das stationäre Angebot weiter ausgebaut werden. Die enge Zusammenarbeit mit der Akutsomatik am Lindenhospital unterstützt die medizinische Versorgung der psychosomatischen Patienten und Patientinnen hervorragend.



QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2017

- 2017 wurden erfolgreich verschiedene Rezertifizierungen durchgeführt:
- Zertifizierungsrichtlinien für das betriebliche Rechnungswesen im Spital REKOLE®: wurde erfolgreich überprüft.
 - Umweltmanagement: Das Überwachungsaudit nach ISO 14001 wurde erfolgreich durchgeführt.
 - ANQ-Anforderungen: Die Anforderungen wurden umgesetzt
 - Auswertung der MüPf-Befragung aus dem Jahr 2016 (Benchmark)
 - Hygieneinspektionen Synsana

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Nächste Re-Qualifikation: November 2019

RESULTATE

Die Qualitätsüberprüfungen und Rezertifizierungen waren wichtige Meilensteine. Es werden regelmässige Befragungen bei den Patientinnen und Patienten sowie bei den Zuweisern durchgeführt. Ein Teil dieser Befragungen (z.B. der Münsterlinger Patientenfragebogen im stationären Bereich) erfolgt im Benchmark mit 17 vergleichbaren psychiatrischen Institutionen. In diesem Benchmark konnte die Privatklinik Wyss AG ihre guten Ergebnisse aus der vorherigen Messperiode aufrecht erhalten. Die Klinik freut sich über die konstant hohe Patientenzufriedenheit. Die Implementierung eines neuen, elektronischen Klinikportales ermöglicht eine Verbesserung der internen Kommunikation, die Bündelung relevanter Klinikprozesse und zugehöriger Dokumente, sowie eine stärkere interprofessionelle Vernetzung. Ein erster Schritt in Richtung einer wissensorientierten und lernenden Organisation.



THE SWISS LEADING HOSPITALS

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