

# The Swiss Leading Hospitals Qualitätsbericht 2020/21

BEST  
IN  
CLASS

THE SWISS  
LEADING   
HOSPITALS

approved by SQS

21

# BEST IN CLASS

# 2021

## Inhalt

---

EDITORIAL	4
CHARTA	5
MEHRWERT FÜR PRIVAT VERSICHERTE KUNDEN SCHAFFEN	6
ZAHLEN UND FAKTEN 2020	8
BEST IN CLASS – TROTZ ERSCHWERTER BEDINGUNGEN	10
KOMMUNIKATION IM WANDEL	12
BESTÄNDIGKEIT IN ZEITEN GROSSER VERÄNDERUNGEN	14
MITGLIEDERKLINIKEN	15

### Approved by SQS

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

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

### Impressum

Konzept | Layout: designersfactory.com

Druck: Druckerei Bloch, Arlesheim

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

# Editorial



## QUALITÄTSSICHERUNG IST IN KRISENSITUATIONEN VON ENTSCHEIDENDER BEDEUTUNG.

2020 war für die SLH-Kliniken das erste Jahr mit dem neuen Q-System nach Beendigung der Konvergenzphase und dies unter massiv erschwerten Bedingungen durch die Corona-Pandemie.

In einem von Ansteckungsrisiken, Betriebsunterbrüchen, teilweisen Schliessungen, Verbot von Elektiveingriffen und Requisitionen von Personal für den Einsatz in staatlichen Spitälern geprägten Jahr, war die Aufrechterhaltung einer einwandfreien Behandlungsqualität von entscheidender Bedeutung. Die SLH-Kliniken haben diese Herausforderungen mit hoher Disziplin gemeistert und dabei alle notwendigen Qualitätssicherungsmaßnahmen inklusive Absolvieren der notwendigen Audits erfolgreich umgesetzt.

Ich bin somit stolz, feststellen zu können, dass die SLH-Kliniken in Bezug auf Qualitätssicherung auch unter Corona-Bedingungen hervorragende Arbeit geleistet haben. Damit hat das SLH-System den Krisentest bestanden.

Bereits laufen die Vorbereitungsarbeiten für die Zeit nach der Corona-Pandemie.

Beim Neustart unseres Spitalversorgungssystems werden die medizinische Qualität und die Servicequalität von hoher Bedeutung sein. Dabei werden sich diejenigen Akteure durchsetzen, die mehr als das Mindestnotwendige leisten und mehr als die Konkurrenz. Dies tun die Mitglieder von The Swiss Leading Hospitals: Sie arbeiten in einem bedeutenden Qualitätsnetzwerk zusammen und schaffen echte Mehrwerte in der Qualitätssicherung, sowohl bei den medizinischen Leistungen als auch in der Hotellerie und erhöhen damit die Effizienz und die Patientensicherheit.

Vor allem in schwierigen Zeiten macht Qualität den entscheidenden Unterschied!

RAYMOND LORETAN, PRÄSIDENT SLH

# Exzellenz in der Qualität. CHARTA



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

## Wir verpflichten uns deshalb zu einer ...

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

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

# Mehrwert für privat versicherte Kunden schaffen

DIE MEDIZINISCHEN LEISTUNGEN UND DIE INFRASTRUKTUR DER SPITÄLER WERDEN IMMER BESSER. UMSO GRÖßER IST DIE HERAUSFORDERUNG, PRIVAT VERSICHERTEN KUNDEN EINE DIENSTLEISTUNG ZU BIETEN, DIE SICH VON DER MASSE ABHEBT. GEMEINSAM MIT THE SWISS LEADING HOSPITALS (SLH) STARTETE SWICA EIN PROJEKT, UM BESSERE ANGEBOTE BEI DEN MEHRLEISTUNGEN FÜR PRIVATVERSICHERTE ZU KREIEREN.

Spitalzusatzversicherungen sollen attraktiv bleiben. Daher sind neue Ideen gefragt: Wie kann den Patientinnen und Patienten ein entsprechender Mehrwert geboten werden? In Zusammenarbeit mit The Swiss Leading Hospitals stellte sich die Gesundheitsorganisation SWICA dieser Frage. Ziel des Projekts ist, bei den Spitalzusatzversicherungen gemeinsam neue Wege einzuschlagen.

## DEN GESAMTEN PROZESS DURCHLEUCHTEN

Im Juni 2020 begannen SWICA und die SLH-Kliniken damit, einen Mehrleistungskatalog für die private Spitalzusatzversicherung zu erarbeiten. Dabei wurden Leistungen für Akut-, Psychiatrie- und Rehabilitationskliniken unter Berücksichtigung von Markttrends und regulatorischen Rahmenbedingungen entwickelt. «Wir wollen unseren privat versicherten Kunden zukünftig nicht nur Mehrleistungen beim stationären Spitalaufenthalt anbieten, sondern entlang des ganzen Behandlungspfads. Dazu durchleuchteten wir den Prozess vom ersten Arztbesuch bis hin zur Reha».

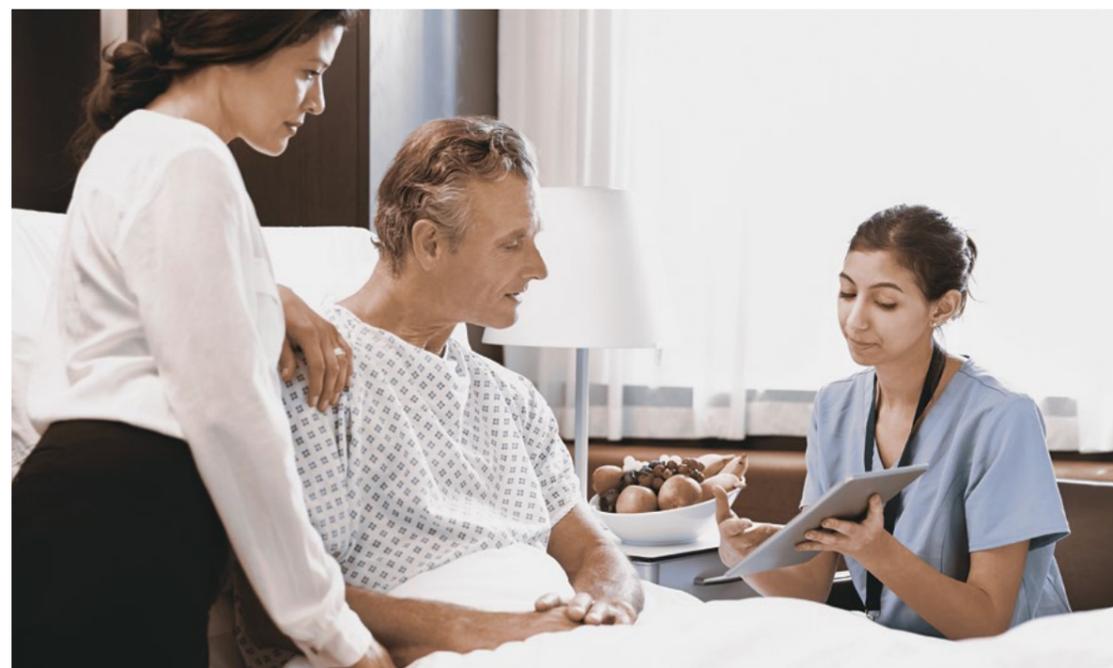
## ERKENNTNISSE AUS DER KUNDENBEFRAGUNG

Was wünschen sich also die Versicherten? Ob ein schneller Termin bei ausgewählten Spezialisten oder ein Privatzimmer in der Klinik nach einem ambulant durchgeführten Eingriff – eine Kundenbefragung sollte Klarheit schaffen. Mit 22 gemeinsamen SLH-SWICA-Kunden wurden im November und Dezember 2020 Gespräche zum Thema Mehrleistungen

durchgeführt. Einige Akutsomatik-Kliniken interessieren sich bereits für die Pilotierung, die voraussichtlich ab Q3 2021 startet. Die Auswertung der Resultate durch gfs-zürich erfolgte am 15. Januar 2021.

## ANGEBOT TEILWEISE UNKLAR

Aus der Kundenumfrage gehen insbesondere zwei wichtige Erkenntnisse hervor. Einerseits haben die Resultate gezeigt, dass es bei den Premiumbehandlungen neue Ansätze braucht. Andererseits besteht im Bereich Hotellerie und Komfort wenig neue Zahlungsbereitschaft. Dies bestätigt die Relevanz des Projektes aus Kundensicht, was für den nachhaltigen Erfolg sehr zentral ist. Zudem kam die Frage auf, ob die Patientinnen und Patienten ausreichende Kenntnisse über das im VVG-



Zusatz inkludierte medizinische Angebot verfügen. Gewisse Aussagen liessen darauf schliessen, dass ihnen teilweise nicht das volle Angebotsspektrum bekannt ist, auf das sie aufgrund ihres Status als Privat / Halbprivat-Versicherte während eines Spitalaufenthalts Anspruch hätten.

## WEITERE MEHRLEISTUNGSIDEEN GESUCHT

Die Kundenfeedbacks wurden im Januar und Februar 2021 in den Mehrleistungskatalog eingearbeitet und mit den drei Arbeitsgruppen (Akutsomatik, Reha, Psychiatrie) besprochen. Der Projekt-PLA stellte bei der Präsentation jedoch Ausbaupotenzial bei diversen Punkten fest. So hinterfragte es den Neuheitsgrad der Mehrleistungsideen, die Anzahl der damit abzuwickelnden Cases sowie das mögliche Volumen. In einem nächsten Schritt müssen daher die Inhalte des Mehrleistungskatalogs überarbeitet und weitere Vorschläge mit ausgewählten Kliniken diskutiert werden. Der Startzeitpunkt der Pilotierung verschiebt sich vor diesem Hintergrund von Q1 auf Q3 2021. Mehrere SLH – Kliniken haben bereits ihre Mitwirkung am Pilotprojekt zugesichert.

*Daniel Rochat*

LEITER DEPARTEMENT LEISTUNGEN SWICA

# Zahlen und Fakten 2020

**172 740**  
PATIENTEN

**128 820**  
PATIENTEN  
AMBULANT/  
TAGESKLINIK

**43 920**  
PATIENTEN  
STATIONÄR

**1873**  
BETTEN  
STATIONÄRE  
ABTEILUNG

**676**  
AUSBILDUNGS-  
PLÄTZE

**262**  
ANGESTELLTE  
ÄRZTE

**5536**  
MITARBEITENDE

**4342**  
VOLLZEITSTELLEN

**2176**  
BELEGÄRZTE

**18**  
MITGLIEDER  
SCHWEIZ

# BEST IN CLASS – trotz erschwelter Bedingungen

IM JAHR 2020 KONNTEN DIE QUALITÄTSAKTIVITÄTEN VON THE SWISS LEADING HOSPITALS (SLH) ERFREULICHERWEISE TROTZ DER CORONA-BEDINGTEN HERAUSFORDERUNGEN FÜR ALLE BETEILIGTEN ERFOLGREICH VORANGETRIEBEN WERDEN.



Der Kriterienkatalog als wesentlicher Bestandteil des SLH Exzellenzkonzeptes wurde im Sinne der ständigen Optimierung weiterentwickelt, Re-Zertifizierungsaudits konnten trotz erschwelter Corona-Bedingungen unter Einhaltung der Schutzkonzepte durchgeführt werden und im Rahmen der Qualitäts-Workshops konnten die Qualitätsmanager vom Dialog und Austausch zu «BEST IN CLASS» Practices profitieren.

Aus der sehr konstruktiven Zusammenarbeit mit ihrer Zertifizierungsstelle SQS und dem guten Erfahrungsaustausch mit den Qualitätsmanagern der Mitgliedskliniken konnte SLH im vergangenen Jahr sein Exzellenzkonzept weiter optimieren und den Kriterienkatalog an einigen Stellen anpassen. Dies mit dem Ziel, für die Kliniken einen bestmöglichen Mehrwert zu schaffen. Für diesen kontinuierlichen Verbesserungsprozess sind die Feedbacks seitens Auditoren und Mitgliederkliniken aus der Prüfpraxis sehr wertvoll.

Im Rückblick auf das vergangene Geschäftsjahr freuen wir uns aufgrund der Corona-bedingten Herausforderungen

besonders darüber, dass sieben Re-Zertifizierungsaudits unter Einhaltung der Schutzkonzepte erfolgreich durchgeführt wurden und Mitgliedskliniken ein hohes Qualitätsniveau und grosses Commitment zu SLH nachweisen konnten. Die SQS attestierte den re-zertifizierten Mitgliederkliniken einen stabilen bis positiven Trend bei den Entwicklungskriterien und ein hohes Niveau bei der Erfüllung der Hotellerie-Kriterien; gemäss Kriterienkatalog wird ein Erfüllungsgrad von mindestens 80% gefordert, doch lag dieser effektiv bei mindestens 87% bis zu 95%.

Für die beiden jährlichen Workshops der Qualitätsmanager wurde beschlossen, diese jeweils in den Kliniken vor Ort abzuhalten, um sich noch besser kennenzulernen, was die konkreten Aktivitäten und Projekte zur Verbesserung der Qualität der Patientenversorgung angeht. Dies ermöglicht und fördert auch einen noch grösseren Informations- und Erfahrungsaustausch zwischen den Qualitätsmanagern. Im 2020 wurden im Rahmen der Workshops die Qualitätsmanagement Systeme der Clinique de La Source in Lausanne und des



► DIE QUALITÄTSKRITERIEN UND WEITERE INFORMATIONEN FINDEN SICH AUF DER WEBSEITE VON SLH (WWW.SLH.CH).

Bethesda Spitals in Basel vorgestellt. Der «BEST IN CLASS» Practice Fokus für die Workshops der Qualitätsmanager hat sich bereits bewährt, so dass die Planung für das Programm 2021 bereits aktiv vorangetrieben wird. Es ist geplant, einen Workshop am Zürichsee in der Klinik Pyramide am See durchzuführen und ein Workshop soll im Tessin stattfinden, um die SLH Mitgliedskliniken Clinica Ars Medica in Gravesano oder die Clinica Sant'Anna in Sorengo zu besichtigen.

Als «technisches» Thema fand im 2020 ein wichtiger und konstruktiver Austausch mit MECON statt. Viele SLH Mitgliedskliniken arbeiten bereits mit MECON für Mitarbeiter- oder Patientenbefragungen zusammen und es wird seitens Verband angestrebt, die Zusammenarbeit weiterzuentwickeln. Ziel eines gemeinsamen Projektes für 2021 ist es, nach zukunftsweisenden digitalen Instrumenten und Lösungen zu suchen, welche die Nutzung der MECON Befragungen und somit auch den Rücklauf weiter optimieren.

*Julia Pappacena und Fabio Casgnola*  
Q-AUSSCHUSS



# Kommunikation im Wandel



Sandra Neeracher Lauper

AUCH BEI THE SWISS LEADING HOSPITALS (SLH) STEHEN DIE ZEICHEN AUF DIGITAL. SCHON IM VERLAUF DES BERICHTJAHRES WURDEN DIE ENTSPRECHENDEN WEICHEN GESTELLT. DER WEBAUFTRIFF WURDE AKTUALISIERT UND IM HINBLICK AUF DAS KOMMENDE JAHR EINER KRITISCHEN PRÜFUNG UNTERZOGEN. DIES FÜHRTE ZUM ENTSCHEID, EIN TECHNISCHES UND INHALTLICHES REDESIGN VORZUNEHMEN, DAS 2021 UMGESETZT WERDEN SOLL. DES WEITEREN WURDEN DIE EIGENEN KANÄLE AUF DEN SOZIALEN MEDIEN WIEDER AKTIVIERT UND MIT INHALTEN AUS DEN MITGLIEDERKLINIKEN ERWEITERT.



Thomas Rudin

Die inhaltlichen Schwerpunkte in der Kommunikation bezogen sich auf die Vermittlung der SLH-Kernkompetenz, das Qualitätsmanagement. Darüber hinaus beinhalteten Kommunikations- und Marketingmassnahmen auch gesundheitspolitische Themen, so die Qualitätsvorlage des Bundes oder die Auflagen der Finanzmarktaufsicht über die Transparenz der Zusatzversicherungen. Ein zentrales Element der Kommunikation des Verbands ist es, Mehrwerte aufzuzeigen, die aus der Zusatzversicherung in Verbindung mit der Systemrelevanz und den Vorteilen von Privatspitälern in der Leistungserbringung hervorgehen.



Die Kommunikation von SLH richtete sich an eine breite Zielgruppe: einerseits an die eigenen und an potenziell neue Mitgliederkliniken über die verbandsinternen Kommunikationsplattformen sowie verschiedene Anlässe – leider konnten diese aber im vergangenen Jahr aufgrund der Pandemie nur virtuell durchgeführt werden. Andererseits kommunizierte SLH mit relevanten Anspruchsgruppen aus der Patienten- und Ärzteschaft der Mitgliederkliniken, aber auch aus der breiten Öffentlichkeit. Hierfür wurde vermehrt die digitale Kommunikation genutzt und das Ziel verfolgt, das Profil von SLH zu schärfen und das Image als vertrauenswürdige Qualitätslabel weiter zu festigen. SLH war schliesslich auch im politischen Lobbying und gegenüber den Medien aktiv. Es fanden zahlreiche Aktivitäten statt, die relevanten Meinungsmacher und Entscheidungsträger mit den Interessen des Verbands und seiner Mitglieder vertraut zu machen. Zu diesem Zweck veranstaltete SLH im Juli erfolgreich die erste digitale Warm-up-Konferenz mit namhaften Exponenten aus der Schweizer Gesundheitspolitik, der Versicherungsbranche und dem Spitalwesen. Den Mitgliederkliniken selber wurde ausserdem eine PR- / Medien-Toolbox zur Verfügung gestellt, welche den täglichen Umgang mit Medienschaffenden erleichtern und die Kommunikationsabteilungen bei ihrer eigenen Arbeit unterstützen soll.

Wir blicken auf ein spannendes Jahr zurück. Natürlich war auch Corona ein Dauerthema, was Einfluss auf die Ausgestaltung und den Fahrplan der Kommunikationsaktivitäten hatte. Für 2021 hat sich der Verband einiges vorgenommen. Die Dynamisierung der Kommunikation soll weitergehen und insbesondere den Mitgliederkliniken einen direkten Nutzen bringen. Die Herausforderung wird hierbei sein, die Heterogenität des Verbands und die divergierenden Kommunikationsbedürfnisse der Mitgliederkliniken bei der Ausgestaltung der Massnahmen zielführend zu berücksichtigen.

*Sandra Neeracher Lauper und Thomas Rudin*  
VORSTANDSMITGLIEDER KOMMUNIKATION  
MARKETING

# Beständigkeit in Zeiten grosser Veränderungen



AUCH IN EINEM BESONDEREN, JA AUSSERORDENTLICHEN PANDEMIEJAHR 2020 KONNTEN DIE AUDITS IN DEN SLH-KLINIKEN – UNTER EINHALTUNG DER ENTSPRECHENDEN SCHUTZKONZEPTE – IM SINNE DER BESTÄNDIGKEIT ERFOLGREICH DURCHFÜHRT WERDEN.

SARS-CoV-2 respektive COVID-19 stellten das Gesundheitswesen vor mannigfaltige Herausforderungen und zwangen alle beteiligten Akteure zu teilweise drastischen Veränderungen. Schlagzeilen wie «Im Angesicht der Pandemie» und «Die Pandemie hat uns wieder im Würgegriff» prägten teilweise die Medienlandschaft. Andererseits diente «COVID-19 als Wissensbeschleuniger» und half der «Digitalisierung auf dem Vormarsch». Insbesondere die digitale Transformation wirkte sich trotz allen Veränderungen positiv auf die Auditfähigkeit aus – im Sinne der Etablierung von Remote-Verfahren, falls die Situation eine «on-site» Begehung nicht zulassen würde.

Als (qualitäts)stabilisierender Faktor und im Sinne der auch in turbulenten Zeiten wichtigen Beständigkeit, konnten die Audits in den SLH-Kliniken dank der definierten Schutzkonzepte vor Ort und fast alle planmässig realisiert werden. Trotz knappen Ressourcen aufgrund zusätzlicher Aufgaben, stellten sich die involvierten SLH-Mitarbeitenden der Begutachtung durch die externen Lead-Auditoren sowie Fachexperten der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) – und dies mit Erfolg: die motivierten und qualifizierten Mitarbeitenden konnten nachweislich darlegen, dass der Qualitätsgedanke zur Excellence in den SLH-Mitgliedskliniken stabil und beständig verankert ist – auch in Zeiten grosser Veränderungen!

*Dr. med. Rafael E. Sinniger*  
SCHWEIZERISCHE VEREINIGUNG FÜR QUALITÄTS- UND  
MANAGEMENT-SYSTEME (SQS)

BEST  
IN  
CLASS

KLINIKEN

IM DIENST DER GESUNDHEIT

# The Swiss Leading Hospitals Mitgliederkliniken



THE SWISS  
LEADING HOSPITALS

approved by SQS

## Akutsomatik

BETHESDA SPITAL AG, BASEL	<a href="http://www.bethesda-spital.ch">www.bethesda-spital.ch</a>
CLINICA ARS MEDICA, GRAVESANO	<a href="http://www.arsmedica.ch">www.arsmedica.ch</a>
CLINICA SANT'ANNA, SORENGO	<a href="http://www.clinicasantanna.ch">www.clinicasantanna.ch</a>
CLINIQUE DE LA SOURCE, LAUSANNE	<a href="http://www.lasource.ch">www.lasource.ch</a>
CLINIQUE GÉNÉRALE-BEAULIEU, GENÈVE	<a href="http://www.beaulieu.ch">www.beaulieu.ch</a>
CLINIQUE GÉNÉRALE STE-ANNE SA, FRIBOURG	<a href="http://www.cliniquegenerale.ch">www.cliniquegenerale.ch</a>
KLINIK PYRAMIDE AM SEE, ZÜRICH	<a href="http://www.pyramide.ch">www.pyramide.ch</a>
KLINIK SEESCHAU AM BODENSEE, KREUZLINGEN	<a href="http://www.klinik-seeschau.ch">www.klinik-seeschau.ch</a>
PRIVATKLINIK BETHANIEN, ZÜRICH	<a href="http://www.klinikbethanien.ch">www.klinikbethanien.ch</a>
PRIVATKLINIK LINDBERG, WINTERTHUR	<a href="http://www.lindberg.ch">www.lindberg.ch</a>
PRIVATKLINIK VILLA IM PARK, ROTHRIST	<a href="http://www.villainpark.ch">www.villainpark.ch</a>

## Rehabilitation

AARREHA SCHINZNACH, SCHINZNACH-BAD	<a href="http://www.aarreha.ch">www.aarreha.ch</a>
KLINIK SCHLOSS MAMMERN, MAMMERN	<a href="http://www.klinik-schloss-mammern.ch">www.klinik-schloss-mammern.ch</a>
REHA RHEINFELDEN, RHEINFELDEN	<a href="http://www.reha-rheinfelden.ch">www.reha-rheinfelden.ch</a>
ZURZACH CARE, BAD ZURZACH	<a href="http://www.zurzachcare.ch">www.zurzachcare.ch</a>

## Psychiatrie

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



# aarReha

Schinznach

Weiterkommen.

FACHBEREICH REHABILITATION

#### KONTAKT

aarReha Schinznach | Zentrum für Rehabilitation  
Badstrasse 55 | 5116 Schinznach-Bad  
T +41 56 463 85 11  
info@aarreha.ch  
www.aarreha.ch



AARREHA SCHINZNACH GEHÖRT ZU EINER DER FÜHRENDEN REHABILITATIONS-INSTITUTIONEN DER SCHWEIZ UND HAT LEISTUNGS-AUFTRÄGE DER KANTONE AARGAU, LUZERN, SOLOTHURN, ZÜRICH UND BERN. ES IST UNSER OBERSTES ZIEL, DEN GESUNDHEITZUSTAND DER PATIENTINNEN UND PATIENTEN ZU VERBESSERN UND IHNEN DIE RÜCKKEHR IN DEN SELBSTSTÄNDIGEN ALLTAG ZU ERMÖGLICHEN. DAS FAMILIÄRE UMFELD VERBUNDEN MIT EINEM HOHEN QUALITÄTSVERSTÄNDNIS ERMÖGLICHEN DEN PATIENTEN EINE RASCHE GENESUNG.

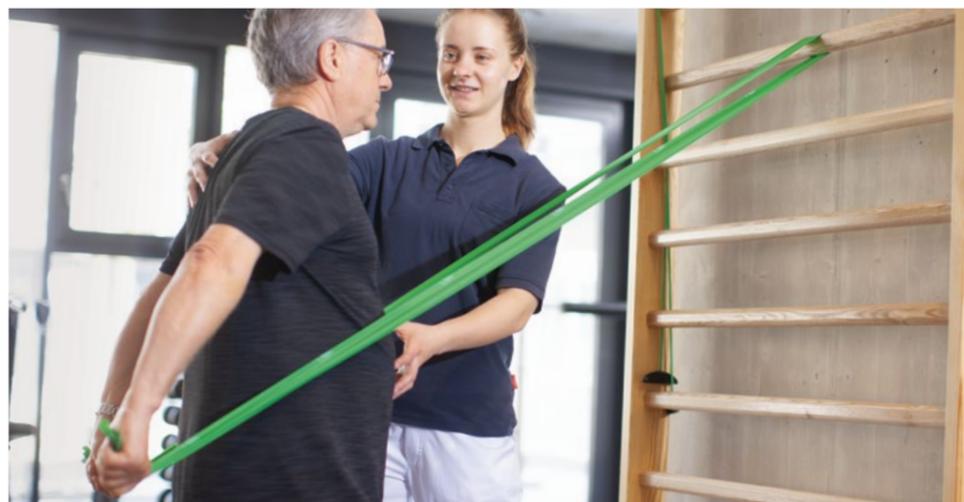
#### KLINIKPORTRÄT

Das Unternehmen ist ausgerichtet auf die Behandlung von Erkrankungen des Bewegungsapparates, chronischen Schmerzen, Einschränkungen nach Operationen und geriatrischen Beeinträchtigungen. aarReha Schinznach betreibt eine Klinik in Schinznach und in Zofingen sowie ein Ambulatorium in Windisch. Das Unternehmen beschäftigt total ca. 380 Mitarbeitende in den Bereichen Medizin, Pflege, Therapie, Gastronomie, Hauswirtschaft und Administration.

Die Klinik in Schinznach mit 123 Betten liegt direkt in der Natur mitten im Naherholungsgebiet an der Aare. Die Stiftung

«aarReha» wurde 1965 gegründet, um die natürliche Kraft der Thermalquelle zu nutzen.

Die Klinik in Zofingen mit 34 Betten befindet sich auf dem Areal des Spitals Zofingen und wurde im Oktober 2018 eröffnet. Unsere stationären Patienten profitieren dank der Nähe zum Akutspital von einer lückenlosen medizinischen Betreuung – im Sinne einer integrierten Versorgung.



#### ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Anfangs 2020 konnte aarReha Schinznach den erweiterten Teil der Schinzbacher-Klinik in Betrieb nehmen. Die modernisierte Klinik mit ineinanderfliessenden Gebäudeteilen und komfortablen 1er- und 2er-Zimmern präsentiert sich seither unseren Patientinnen und Patienten. Neben funktionalen Elementen stand beim Umbau das Thema «Komfort» an erster Stelle. Das neue Wohnkonzept erlaubt den Patienten mehr Platz und mehr Privatsphäre.

Gleichzeitig stand im 2020 auch die interne Zusammenarbeit im Fokus: Eine App für die interne Kommunikation und eine digitale interne Weiterbildungsplattform wurden eingeführt. Das Unternehmen geht damit einen Schritt weiter in Richtung Digitalisierung.

Zudem entstand, im Mitwirkungsverfahren mit der gesamten Belegschaft, ein neues aarReha-Leitbild mit Werten für die künftige Zusammenarbeit.

#### QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2020

##### SLH-Zertifizierung

Die aarReha Schinznach hatte sich im Vorjahr für einen Beitritt zu SLH entschieden und hat im Februar 2020 das erste SLH-Audit erfolgreich bestanden. Die aarReha Schinznach freut sich und ist stolz, ab 2020 Mitglied bei «The Swiss Leading Hospitals» zu sein.

##### EFQM-Rezertifizierung

Die aarReha Schinznach wurde im Januar 2020 zum zweiten Mal erfolgreich mit 4 Sternen EFQM rezertifiziert und hat damit bestätigt, dass Strukturen, Prozesse und Produkte in der aarReha einem kontinuierlichen und systematischen Optimierungsprozess unterzogen werden.

#### SLH-REZERTIFIZIERUNG

Erstzertifizierung: 27. Februar 2020  
Nächste Re-Qualifikation: 2022

#### RESULTATE

##### Patientenzufriedenheit PZ-Benchmark

Die aarReha schneidet bei allen 6 befragten Bereichen sowie beim Gesamtscore besser oder signifikant besser als der Benchmark ab. Mit dem Aufenthalt zeigten sich 99 % und mit dem Resultat der Behandlung 95 % der Befragten «völlig» oder «mehrheitlich zufrieden». 95 % der Befragten würden wieder in die Klinik zurückkehren.

##### Qualitätsbericht ANQ

Gemäss Qualitätsbericht ANQ vom Februar 2021 erzielte die aarReha Schinznach 2019 im Bereich der Ergebnisqualität (Verbesserung der Selbständigkeit während Aufenthalt, Austritte nach Hause und Zielerreichung) in allen Fachbereichen überdurchschnittliche, teils hervorragende Werte.



# BETHANIEN

Privatlinik

FACHBEREICH AKUTSOMATIK

## KONTAKT

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



DER PATIENT UND SEINE BEDÜRFNISSE STEHEN IN DER PRIVATKLINIK BETHANIEN IM ZENTRUM UNSERES HANDELNS. ERSTKLASSISCHE MEDIZINISCHE BETREUUNG, KOMPETENTE PFLEGE, AUSGEZEICHNETE HOTELLERIE, GEWISSENHAFTIGKEIT UND ABSOLUTE DISKRETIION – DAS MACHT DIE PRIVATKLINIK BETHANIEN AUS.

## KLINIKPORTRÄT

Die Privatlinik Bethanien steht für erstklassige Medizin und exzellente Pflege. Die Klinik zählt im Raum Zürich zu den führenden Privatkliniken. Wir vertreten eine unabhängige private Medizin im gesamtschweizerischen Swiss Medical Network und erfüllen höchste Qualitätsstandards. Unsere 330 Belegärztinnen und Belegärzte arbeiten interdisziplinär

und bieten erstklassige medizinische Versorgung in persönlicher Atmosphäre. Zu den wichtigsten Fachgebieten der Klinik gehören Gynäkologie und Geburtshilfe, Medizinische Onkologie, Gastroenterologie, Urologie, Thoraxchirurgie, Rhythmologie sowie orthopädische Chirurgie und Traumatologie des Bewegungsapparates.



## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

**Etablierung und Erweiterung des medizinischen Angebots**

Die Privatlinik Bethanien hat im Jahr der Pandemie ihr medizinisches Leistungsangebot und ihre Kompetenzzentren ausgebaut. Zudem konnten sich Inhouse-Praxen in den medizinischen Fachgebieten wie Kardiologie, Thoraxchirurgie, Senologie, Urologie, Gynäkologie, Viszeralchirurgie und Komplementärmedizin etablieren.

**Qualitätslabel für das BrustCentrum Zürich**

Das BrustCentrum Zürich, das von der Privatlinik Bethanien und dem Spital Zollikerberg gemeinsam geführt wird, erhielt im Dezember 2020 das Qualitätslabel für Brustzentren, vergeben von der Krebsliga Schweiz und der Schweizerischen Gesellschaft für Senologie. Das Gütesiegel zeichnet Brustzentren aus, die klar definierte Anforderungen an die Qualität der Behandlung und Betreuung von Frauen mit Brustkrebs erfüllen.

**JIVITA – das Zentrum für Komplementärmedizin**

Im September 2020 öffnete JIVITA, das Zentrum für Komplementärmedizin, in der Klinik offiziell seine Türen. Das kompetente Team aus Ärzten, Naturheilpraktikern und Therapeuten verfolgt einen integrativ-medizinischen Ansatz und deckt die Bereiche Traditionell Europäische Naturheilkunde, Ayurveda, Traditionell Indische Medizin und Traditionell Chinesische Medizin ab.

**QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2020**

Die Qualität der Privatlinik Bethanien durchlief 2020 einen Weiterentwicklungsprozess. Im Herbst 2020 erfolgte das Aufrechterhaltungsaudit und im Januar 2021 das SLH Audit ohne Abweichungen. Ebenso wurde ein Qualitätslenkungsausschuss gegründet. Der Ausschuss setzt sich klinikweit für Qualitätsthemen ein, z.B. bei den gesetzlichen Qualitätsan-

forderungen, den Patientenbefragungen, dem Reklamations- und Beschwerdemanagement oder dem betrieblichen Vorschlagswesen und vertritt die Klinik in Qualitätsfragen.

Ein Meilenstein im Bereich Qualitäts- und Prozessmanagement ist die Einführung des integrierten Managementsystems IMS Premium. Durch die Installation dieses einheitlichen Entwicklungs- und Führungsinstruments wird die Umsetzung der Qualitätsziele effizient unterstützt.

**SLH-REZERTIFIZIERUNG**

Letzte Re-Qualifikation: 27. Januar 2021  
 Nächste Re-Qualifikation: Januar 2023

**RESULTATE**

Im Herbst 2020 erfolgte unsere online Belegarztumfrage. Überzeugen konnte die Privatlinik Bethanien mit einer sehr hohen Zufriedenheitsquote von insgesamt 96,2% (Note sehr gut/gut) bezogen auf die Klinik und ihr Angebot im Belegsystem. Die ärztliche Expertise und interdisziplinäre Zusammenarbeit innerhalb der Ärzteschaft, kurze Wege, eine freundliche Atmosphäre und die direkte Kommunikation mit der Geschäftsleitung wurden ebenso gewürdigt.

Der Erfüllungsgrad von 98% der Hotellerie-Kriterien sowie der Kommentar der Auditoren zur beeindruckenden Leistungsbereitschaft und Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden freut uns ganz besonders. Er bestätigt unsere freundliche, familiäre Atmosphäre, die mit dem Abholservice unserer Privatpatienten durch den hauseigenen Limousinenservice beginnt und kombiniert mit dem überarbeiteten kulinarischen Angebot, der verstärkten Zusammenarbeit zwischen Patientenservice und Pflege sowie dem stilvollen Design überzeugt.



## KONTAKT

Bethesda Spital AG  
 Gellertstrasse 144 | CH-4052 Basel  
 T +41 61 315 21 34  
 Sekretariat-Direktion@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.

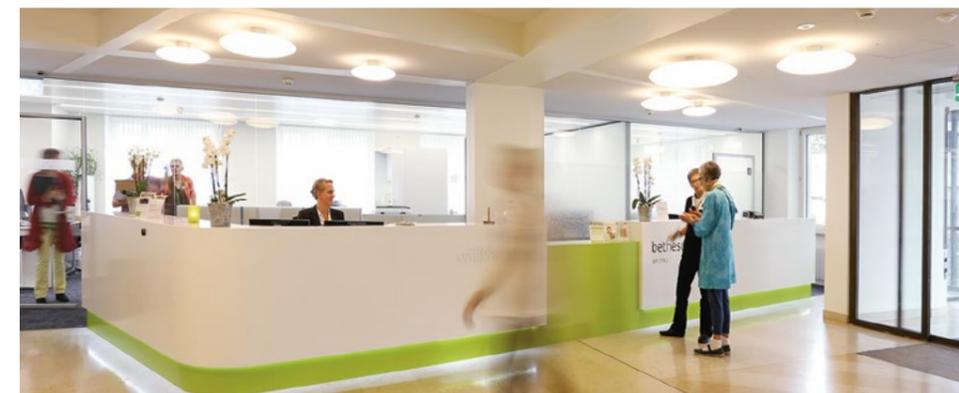
#### KLINIKPORTRÄT

In unseren Kernkompetenzen «Rücken, Rheuma, Schmerz, Rehabilitation» und «Frauenmedizin, Schwangerschaft und Geburt» geben die Klinik-, Beleg- und Konsiliarärzte gemeinsam mit unseren Fachkräften aus Pflege, Therapie, Hotellerie und Administration tagtäglich ihr Bestes, um den Aufenthalt unserer Patientinnen und Patienten so angenehm wie möglich zu gestalten.

Die Bereiche «Rücken, Rheuma, Schmerz und Rehabilitation» zeichnen sich durch eine interdisziplinäre Zusammenarbeit aller Spezialisten aus, welche unseren Patientinnen und Patienten eine individuelle, allumfassende Behandlung unter einem

Dach bieten. In den Bereichen «Frauenmedizin, Schwangerschaft und Geburt» gewährleisten unsere Inhouse-Ärztinnen und -Ärzte und akkreditierten Belegärztinnen und -ärzte eine individuelle Komplettversorgung rund um die Uhr. Seit Mai 2019 betreibt das Bethesda Spital zusätzlich das von Hebammen geführte «Haus der Geburt Bethesda».

Seit Januar 2020 wurde die Kooperation zwischen dem Universitätsspital Basel und dem Bethesda Spital im Bereich der Orthopädie vertieft. Terminlich planbare und ambulante orthopädische Eingriffe werden seither nur noch am Standort Bethesda durchgeführt. Durch die intensiviertere Kooperation profitieren unsere Patientinnen und Patienten von den neues-



ten Entwicklungen der Medizinforschung und den Vorzügen eines Privatspitals. Zusätzlich haben unsere Patientinnen und Patienten die Möglichkeit, allfällig therapeutische Nachbehandlungen oder eine muskuloskelettale Rehabilitation im Bethesda Spital zu absolvieren.

#### Weitere Disziplinen und Kompetenzen

Neben unseren Kernkompetenzen bieten wir Patientinnen und Patienten aus allen Versicherungsklassen folgende Angebote und Dienstleistungen an: Anästhesiologie, Hals-Nasen-Ohren-Chirurgie, Hand- und periphere Nerven Chirurgie, Innere Medizin, plastische- und ästhetische Chirurgie, Radiologie, Schlafmedizin, Allgemeinchirurgie. Angebote von Partnern: Angiologie, Dialyse, Endokrinologie, Diabetologie, Gastroenterologie.

Zum Wohl unserer Patientinnen und Patienten 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

Das Team der Frauenmedizin konnte mit der diagnostisch/therapeutisch minimalinvasiven gynäkologischen Chirurgie eine Steigerung der stationären Fälle um 35%\* verzeichnen. Das Beckenbodenzentrum gilt als führend in der Diagnostik und Behandlungsqualität, welche im Einklang mit der empathischen, persönlichen und umfassenden Betreuung von Patientinnen mit Beckenbodenerkrankungen einhergeht. Auch in der Geburtshilfe konnte das Bethesda dank seinem

Geburtshilfe-Team und den Belegärztinnen und Belegärzten die Geburten weiter steigern, ohne auf unsere gewohnt individuelle und persönliche Betreuung zu verzichten. Im Bereich Bewegungsapparat wurde die Kapazität der Betten in der Klinik für Rehabilitation um 10 auf insgesamt 40 Betten erhöht. In der Klinik Rheumatologie & Schmerzmedizin wurden neue innovative, minimalinvasive Methoden zur Behandlung von Rückenleiden eingeführt: Die landesweit erste CT-gesteuerte Bandscheibenersatz-Intervention mit Einführung sogenannter GelStix ins Bandscheibenfach und ebenso minimalinvasive, endoskopische Bandscheibenoperationen zur Behandlung von Diskushernien konnten erfolgreich im Bethesda Spital durchgeführt werden. Diese anspruchsvolle Technik führen nur wenige Kliniken in der Schweiz durch.

#### QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2021

Geplant sind im 2021 die EFQM-Requalifizierung und eine Rezertifizierung von SW!SS REHA.

#### SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 9. Dezember 2020  
 Nächste Re-Qualifikation: 2022

#### RESULTATE

##### Patientenzufriedenheit MECON (Dauermessung)

Patientenzufriedenheit gesamt	88,9%
Ärzte	91,4%
Pflege	90,1%
Organisation	84,8%
Hotellerie	87,6%
Öffentliche Infrastruktur	85,0%

\* interne Analyse



## KONTAKT

Clinica Ars Medica  
Via Grumo 16 | CH-6929 Gravesano  
T +41 91 611 62 11 | F +41 91 605 15 59  
info@arsmedica.ch  
www.arsmedica.ch



**DIE CLINICA ARS MEDICA GILT ALS REFERENZKLINIK FÜR DIE ORTHOPÄDISCHE CHIRURGIE, DIE TRAUMATOLOGIE DES BEWEGUNGSAPPARATES UND DIE WIRBELSÄULENCHIRURGIE IM TESSIN. SIE BIETET IHREN PATIENTEN MODERNSTE MEDIZINISCHE UND CHIRURGISCHE BEHANDLUNGEN UND UMFASST NEBEN RADIOLOGISCHEN UND PHYSIOTHERAPEUTISCHEN LEISTUNGEN EINE ORTHOPÄDISCHE NOTAUFNAHME.**

## KLINIKPORTRÄT

Die Klinik bietet hochspezialisierte Behandlungen in angenehmer Atmosphäre und verbindet medizinische Spitzentechnologie mit erstklassiger Hotellerie, wobei den individuellen Bedürfnissen jedes einzelnen Patienten höchste Aufmerksamkeit eingeräumt wird. Die Patienten werden in komfortablen Junior Suiten sowie in Privat-, Halbprivat- und Gemeinschaftszimmern untergebracht.

Die Klinik betreibt die erste orthopädische Notaufnahme im Tessin mit jährlich über 9000 Patientenkontakten, die auf alle Abteilungen der Clinica Ars Medica zurückgreifen kann: So erfolgen fachärztliche Beratung, Diagnostik sowie therapeutische und rehabilitative Behandlungen innerhalb ein und derselben Struktur, um Patienten unnötige Verlegungen zu ersparen und eine schnelle Versorgung zu gewährleisten. Die Abteilung für Radiologie ist mit modernster Technologie ausgestattet und führt jährlich ca. 30000 ambulante Unter-



suchungen durch. Das Personal nimmt regelmässig an IT-Fortbildungen sowie an Schulungen zu neuen Verfahren und Technologien teil. Die Abteilung für Physiotherapie mit eigenem Therapiepool betreut pro Jahr rund 4000 Patienten. 2020 wurde das neue Ars Medica Medizinzentrum eröffnet, in dem sich mehrere orthopädische Praxen, eine Abteilung für Radiologie und das neue Ars Medica Sportzentrum befinden. Letzteres ist eine multidisziplinäre Einrichtung, die unter einem Dach sämtliche Kompetenzen der Sportmedizin, chirurgischen Orthopädie, Kardiologie, Physiotherapie und Rehabilitation, Sportphysiologie, Ernährung und Coaching vereint und sich an Amateur- und Profisportler aller Niveaus richtet. Das Ziel des Zentrums ist eine integrative und individuelle Versorgung bestehend aus Prävention, Leistungsdiagnostik, chirurgischen Eingriffen nach Unfällen mit anschliessender Rehabilitation sowie Begleitung bei der Wiederaufnahme der sportlichen Aktivität. Das breite Spektrum an Spezialbehandlungen gewährleistet eine optimale Rehabilitation und beinhaltet auf Sportler ausgelegte Leistungen mit modernsten Geräten und zielgerichteten Therapien.

## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Als führende Klinik für Erkrankungen des Bewegungsapparates verfolgen wir das Ziel, das Konzept der «Sportklinik» weiterzuentwickeln und zu etablieren, indem wir orthopädische Spezialzentren schaffen. Mit dem Beitritt der Clinica Ars Medica und der Clinica Sant'Anna aus Sorengo zur Swiss Medical Network Gruppe von Schweizer Privatkliniken im Jahr 2012 haben unsere beiden Einrichtungen ein noch grösseres Gewicht innerhalb des Tessiner Gesundheitswesens erlangt und profitieren exklusiv von der strategischen Allianz mit einem schweizerweiten Verbund, um grossen Herausforderungen selbstbewusster und kompetenter begegnen zu können.

## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE

- Verbesserung der Sicherheit chirurgischer Patienten. Teilnahme am nationalen Programm «progress! COM-Check – Sichere Chirurgie» der Stiftung Patientensicherheit Schweiz.
- Implementierung von Projekten zur Erfassung klinischer Ergebnisse.

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Erstqualifikation: 26. März 2019  
Letzte Re-Qualifikation: 18. Mai 2021

## RESULTATE

- Die Ergebnisse des Mecon-Fragebogens (2020), auf die Frage «Wie beurteilen Sie die Behandlung Ihrer Schmerzen» sind sehr zufriedenstellend.
- Überwachungsaudit ISO 9001:2015: es wurden keine Abweichungen festgestellt.



## KONTAKT

Clinica Sant'Anna  
Via Sant'Anna 1 | CH-6924 Sorengo  
T +41 91 985 12 11 | F +41 91 985 13 61  
info@clinasantanna.ch  
www.clinicasantanna.ch

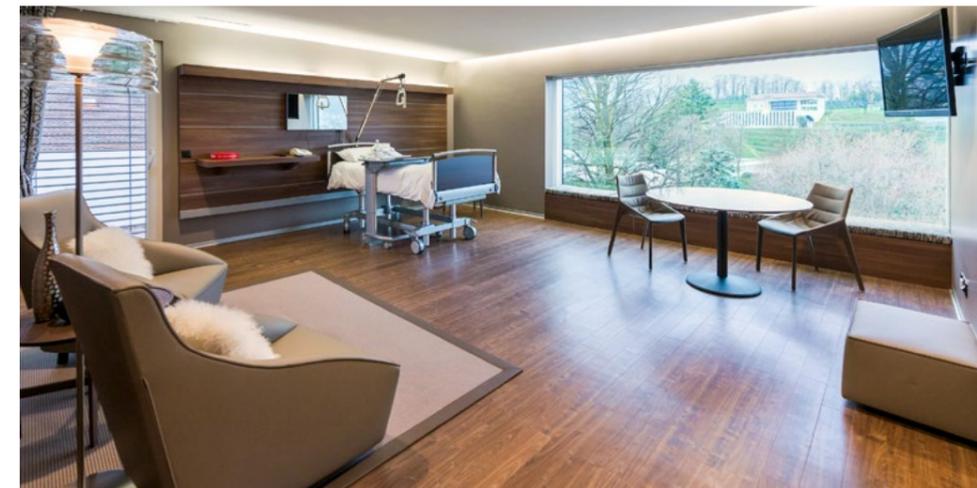


DIE SEIT IHRER GRÜNDUNG FÜR IHRE ENTBINDUNGSSTATION BEKANNTE CLINICA SANT'ANNA MIT JÄHRLICH RUND 800 GEBURTEN BIETET EIN BREITES SPEKTRUM AN BEHANDLUNGEN VOR ALLEM AUF DEM GEBIET DER FRAUENGESUNDHEIT AN. NEBEN DER GEBURTSHILFE BILDEN DIE FRAUENHEILKUNDE, DIE SENOLOGIE, DIE ALLGEMEINE, PLASTISCHE, REKONSTRUKTIVE UND ÄSTHETISCHE CHIRURGIE SOWIE DIE ONKOLOGIE, INNERE MEDIZIN UND DAS ZENTRUM FÜR PRÄVENTIVMEDIZIN NESCENS WEITERE SCHWERPUNKTE DER KLINIK.

## KLINIKPORTRÄT

Die Clinica Sant'Anna ist auch als Wiege des Tessins bekannt: Mit der grössten Geburtsstation des Kantons zählt sie zu den bedeutendsten privaten Entbindungskliniken der Schweiz, die zudem über eine Intensivstation für Frühgeborene verfügt. Unsere Mitarbeitenden setzen sich Tag für Tag mit viel Einfühlungsvermögen dafür ein, die Bedürfnisse unserer

Patientinnen zu erfüllen. Im Zentrum für Senologie stellt ein multidisziplinäres, sich ergänzendes Team aus erfahrenen Ärzten eine professionelle und persönliche Betreuung der Frauen sicher. Die Clinica Sant'Anna gewährleistet auf sämtlichen Fachgebieten eine sichere und hochwertige Versorgung mit Unterbringung in komfortablen Suiten, Junior Suiten sowie in Privat-, Halbprivat- und Gemeinschaftszimmern.



Viele Leistungen werden zudem ambulant angeboten.

Dazu gehören:

- Eine gynäkologische und geburtshilfliche Notaufnahme, die von hochqualifizierten Geburtshelfern und Fachärzten geleitet und durch eine leistungsfähige Plattform unterstützt wird.
- Eine Abteilung für Radiologie, die mit modernster Technologie ausgestattet ist und jährlich ca. 20000 ambulante Untersuchungen durchführt. Das Personal nimmt regelmässig an IT-Fortbildungen sowie an Schulungen zu neuen Verfahren und Technologien teil.
- Seit 2018 verfügt die Clinica Sant'Anna über eine Notfallsprechstunde, an die sich Patienten ab 16 Jahren bei dringenden Gesundheitsproblemen ohne vorherige Terminvereinbarung wenden können.
- 2020 wurde die Pädiatrische Ambulanz eröffnet, die auch ausserhalb der Öffnungszeiten von Kinderarztpraxen eine pädiatrische Versorgung gewährleistet.
- 2021 wurde das Medicentro eingeweiht: Das Zentrum verfolgt ein neues ambulantes Konzept, das die traditionelle und komplementäre Medizin auf synergistische Weise verbindet.

## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Als Pioniere im Bereich der Frauengesundheit verfolgen wir das Ziel, das Konzept der «Frauenklinik» weiterzuentwickeln und zu verwirklichen. Mit dem Beitritt der Clinica Sant'Anna und der Clinica Ars Medica aus Gravesano zur Swiss Medical Network Gruppe von Schweizer Privatkliniken im Jahr 2012 haben unsere beiden Einrichtungen ein noch grösseres

Gewicht innerhalb des Tessiner Gesundheitswesens erlangt und profitieren exklusiv von der strategischen Allianz mit einem schweizweiten Verbund, um grossen Herausforderungen selbstbewusster und kompetenter begegnen zu können.

## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE

- Verbesserung der Sicherheit chirurgischer Patienten. Teilnahme am nationalen Programm «progress! COM-Check – Sichere Chirurgie» der Stiftung Patientensicherheit Schweiz.
- Implementierung von Projekten zur Erfassung klinischer Ergebnisse.

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Erstzertifizierung: 27. März 2019  
Letzte Re-Qualifikation: 19. Mai 2021

## RESULTATE

- Die Ergebnisse des Mecon-Fragebogens (2020), auf die Frage «Wie beurteilen Sie die Behandlung Ihrer Schmerzen» sind sehr zufriedenstellend.
- Überwachungsaudit ISO 9001:2015: Es wurden keine Abweichungen festgestellt.



# Clinique de La Source

Propriété d'une fondation à but non lucratif

FACHBEREICH AKUTSOMATIK

## KONTAKT

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



**DIE KLINIK LA SOURCE IST EIN AKUTSPITAL DER BESONDEREN ART. DIE IM JAHRE 1891 GEGRÜNDETE KLINIK IST IM BESITZ EINER GEMEINNÜTZIGEN PRIVATEN STIFTUNG, WELCHER EBENFALLS DIE ORGANISATION «INSTITUT ET HAUTE ECOLE DE LA SANTÉ LA SOURCE (HES-SO)» UNTERSTELLT IST.**

## KLINIKPORTRÄT

**Im Besitz einer gemeinnützigen Stiftung**

Die auf ihrem Gebiet führende Klinik, die bei Ärzten wie Patienten für ihr hochstehendes Leistungsangebot bekannt ist, setzt ganz bewusst auf medizinische Technologien der neuesten Generation.

Egal ob es sich um eine stationäre oder ambulante Behandlung handelt – Die 625 Mitarbeitenden und mehr als 560 unabhängigen Vertragsärzte setzen alles daran, den Patienten persönliche Betreuung, Sicherheit und Komfort zu bieten. Vom Empfang bis zur medizinischen Pflege der Patienten ist der Umgang von menschlicher Wärme und Freundlichkeit geprägt.

In der Clinique de La Source wurden im Jahr 2020 über 130 000 Patienten sowohl stationär wie auch ambulant betreut. In den 12 Operationssälen, von denen sieben multidisziplinär

ausgerichtet sind, werden jährlich fast 14 000 chirurgische Eingriffe vorgenommen. Auf der Entbindungsstation erblicken jährlich knapp 400 Kinder das Licht der Welt.

Das grösste private Bildgebungszentrum des Kantons Waadt ist das Institut für Radiologie der Clinique de La Source. Es ist bekannt für effiziente diagnostische und therapeutische Verfahren und verfügt über zwei interventionelle Radiologiestrassen. Zusätzlich befindet sich dort das Bildgebungszentrum für Brustuntersuchungen und der Bereich Nuklearmedizin.

Im Zentrum für Radioonkologie wird den Patientinnen und Patienten die modernste Technologie auf dem Gebiet der Strahlentherapie geboten.

In der Westschweiz einzigartig sind die klinikeigenen Labortorien, welche jährlich über 125 000 Analysen vornehmen.



## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Während der Pandemie ist die Clinique de La Source ein wichtiges Glied im Gesundheitssystem des Kantons Waadt. So baute die Klinik im Frühling mehrere ihrer Abteilungen um, damit CoVID-19-Patienten sowohl auf der Intensivstation als auch auf der Überwachungspflegestation betreut werden können. Andere Abteilungen haben ebenfalls eine Schlüsselrolle in der Bewältigung der Gesundheitskrise gespielt, indem über 31 000 PCR-Tests in unseren Laboratorien und über 10 000 PCR- und Schnelltests im medizinischen Zentrum La Source ausgeführt wurden.

Im Juni 2020 rief die Stiftung den ambulanten Pflegedienst «La Source à domicile» ins Leben, der sich auf die Nachbetreuung von Patienten nach operativen Eingriffen oder akuten Erkrankungen spezialisiert hat. Dank ihres Status als gemeinnützige Einrichtung ist die Fondation La Source in der Lage, einen ebenso einzigartigen wie bedeutsamen Beitrag zum Gesundheitswesen der Genferseeregion zu leisten – sei es durch die Ausbildung des Pflegepersonals von morgen oder durch die ganzheitliche und multidisziplinäre Versorgung von Notfallpatienten, Patienten zu Hause und Spitalpatienten.

Im Sinne des Wohlergehens und der Sicherheit unserer Patientinnen wurden die Kreissäle der Geburtsabteilung «Source de Vie» vollständig saniert und kürzlich eingeweiht.

## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2020

**Bilanz-Preis des besten Arbeitgebers**

Auf dem 2. Platz der Rangliste gemeinsam mit den Spitälern HUG hat La Source den ersten Preis im Wettbewerb des besten Arbeitgebers der Westschweiz in der Kategorie «Spitäler und Kliniken» errungen.

**Identitovigilance**

Ende 2019 hat die Klinik La Source beschlossen, ihre Strategie zum Schutz der Identität zu verstärken. Sie geht damit weiter

als die Anforderungen der Schweizer Gesetzgebung bezüglich der Verwaltung der Identität der Patienten.

## RESULTATE

**Drei ambulante Abteilungen evaluiert**

2020 wurden über 130 000 Personen in den ambulanten Abteilungen der Klinik La Source behandelt. Im selben Jahr wurden die Abteilungen für Radiologie und für Physiotherapie sowie das ambulante Zentrum von unseren Patienten bewertet. Hier die wichtigsten Eckdaten dieser Evaluation: 92 % der Patienten erklärten, dass sie im Rahmen der physiotherapeutischen Behandlung «gut auf das Übungsprogramm zu Hause vorbereitet wurden», 87,5 % waren der Ansicht, dass «sie sich im ambulanten Zentrum in guten Händen befanden» und schliesslich antworteten 91,4 %, dass «sie sich während der radiologischen Untersuchung immer in Sicherheit gefühlt haben».

**MECON – PATIENTENZUFRIEDENHEIT NACH STATIONÄREM AUFENTHALT**

- 98,7 % der Patienten bewerteten die Klinik als «gut» bis «sehr gut».
- 93,2 % würden sie «wahrscheinlich» Freunden/Bekanntem weiterempfehlen.
- 98,7 % fühlten sich «in guten Händen».

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Rezertifizierung: 23. Oktober 2019  
Nächste Rezertifizierung: Herbst 2021

## ANERKENNUNG EFQM

Durch die Gesundheitskrise verschiebt sich unser Anerkennungsverfahren um ein Jahr.





FACHBEREICH AKUTSOMATIK

## KONTAKT

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



**DIE 1899 GEGRÜNDETE CLINIQUE GENERALE-BEAULIEU IST EIN MULTIDISZIPLINÄRES CHIRURGISCHES FACH-ZENTRUM MIT MODERNSTER TECHNISCHER AUSSTATTUNG. ALS PIONIERIN FÜR ROBOTERUNTERSTÜTZTE CHIRURGIE HAT SICH DIE KLINIK IN DER ALLGEMEINEN, UROLOGISCHEN, GYNÄKOLOGISCHEN UND ORTHOPÄDISCHEN CHIRURGIE EINEN NAMEN GEMACHT. AN DIE GEBURTSKLINIK IST ZUDEM EINES DER GRÖSSTEN KINDERWUNSCH-ZENTREN DER SCHWEIZ ANGESCHLOSSEN.**

## KLINIKPORTRÄT

In der im Genfer Wohnviertel Champel gelegenen Clinique Générale-Beaulieu werden pro Jahr über 6000 ambulante und stationäre chirurgische Eingriffe vorgenommen und rund 800 Geburten betreut.

Dafür greift sie auf die Expertise eines Netzwerks aus über 600 zugelassenen Fachärzten zurück, die verschiedenste Fachgebiete wie die Orthopädie, allgemeine und viszerale Chirurgie, Neurochirurgie, Ophthalmologie, Urologie, HNO, Gynäkologie und Geburtshilfe abdecken.

Die Klinik verfügt über eine vollständig ausgestattete radiologische Abteilung und beherbergt ein Institut für Nuklearmedizin sowie ein Zentrum für Physiotherapie und funktionelle Rehabilitation. 2021 wird ausserdem ein Zentrum zur Behandlung onkologischer Erkrankungen eröffnet.

Darüber hinaus betreibt die Klinik in Zusammenarbeit mit den Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) eines der grössten Kinderwunschzentren der Schweiz.



Die im Jahr 2000 zunächst nach ISO 9001 und 2008 nach ISO 13485 zertifizierte Einrichtung blickt in Sachen Qualitätsmanagement auf eine lange Tradition zurück. In ihrem Streben nach Exzellenz und Innovation wurde die Clinique Générale-Beaulieu 2003 in den Kreis der SLH aufgenommen und 2014 mit dem ERAS-Label (Enhanced Recovery After Surgery; schnellere Genesung nach einer Operation) ausgezeichnet.

## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Das Jahr 2020 war durch die Bewältigung der Gesundheitskrise geprägt. Die Clinique Générale-Beaulieu ist im Kampf gegen Covid-19 ein wichtiges Glied des kantonalen Gesundheitssystems: Während sie in der ersten Welle als Zweitlinien-Institution fungierte, indem sie Nicht-Covid-19-Patienten der Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) mit hoher oder mittlerer Dringlichkeit aufnahm, richtete sie in der zweiten Welle eine eigene Station für Covid-positive Patienten ein.

Diese Krise ungeahnten Ausmasses bringt vor allem die Spitäler der am stärksten betroffenen Regionen an den Rand der Belastungsgrenze. So wurden das Qualitätsmanagementsystem (QMS) und die Krisenbewältigungsverfahren der Klinik auf eine harte Probe gestellt.

Dank ihres ausgereiften QMS ist es der Clinique Générale-Beaulieu gelungen, sich an die sich stetig verändernde epidemiologische Situation anzupassen und die Kontinuität ihrer Aktivitäten sicherzustellen.

Das Krisenmanagement erforderte ein schnelles, strukturiertes und koordiniertes Handeln: So mussten in rekordverdächtiger Zeit Beschaffungskanäle gesichert, strategische Lagerbestände aufgebaut, die Verfügbarkeit des Personals sichergestellt, kommuniziert und ein auf kantonaler Ebene abgestimmter Aktionsplan ausgearbeitet werden, um die Versorgung der Patienten in einer sicheren Umgebung gewährleisten zu können.

Die Clinique Générale-Beaulieu ist stolz, diese enorme Herausforderung erfolgreich bewältigt zu haben. Ihr klares Bekenntnis zu höchster Qualität hat sicherlich zu diesem Erfolg beigetragen.

## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2020

- Verlängerungsaudit ISO 9001:2015
- Verlängerungsaudit ISO 13485:2016
- SLH-Rezertifizierung

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 4. Dezember 2020  
 Nächste Re-Qualifikation: Dezember 2022

## RESULTATE

- Die Zufriedenheit der Patienten der Clinique Générale-Beaulieu wird monatlich durch Umfragen erhoben und mit den Ergebnissen der 11 teilnehmenden Spitäler verglichen.
- Die MECON-Umfrage 2020 ergab hervorragende Ergebnisse mit einem durchschnittlichen Unzufriedenheitsindex aller teilnehmenden Spitäler von 8,9.
- Die Clinique Générale-Beaulieu sticht insbesondere bei der Kompetenz ihrer Ärzte und des Pflegepersonals mit einem Unzufriedenheitsindex von 3,6 bzw. 6,9 heraus (sie liegt damit in beiden Kategorien über einen halben Punkt unter dem Durchschnitt des Kollektivs).
- Die Clinique Générale-Beaulieu misst den Zufriedenheitsgrad ihrer Patienten nicht nur durch derartige externe Umfragen, sondern auch anhand eines weiteren Instruments, das in allen Institutionen des Swiss Medical Network implementiert ist. Obwohl das Jahr 2020 pandemiebedingt durch Einschränkungen geprägt war, ergeben die 1079 gesammelten Meinungen eine Jahresnote von 4,70/5, wobei insbesondere die Qualität der Versorgung (4,86/5) und die Freundlichkeit des Personals (4,81/5) hervorzuheben sind.



## KONTAKT

Clinique Générale Ste-Anne  
Rue Hans-Geiler 6 | CH-1700 Fribourg  
T +41 26 350 01 11  
info@cliniquegenerale.ch  
www.cliniquegenerale.ch



IM HERZEN VON FREIBURG GELEGEN, GEHÖRT DIE CLINIQUE GÉNÉRALE STE-ANNE ZU DEN BESTENS BEKANNTESTEN SPITÄLERN DES KANTONS. SOWOHL DIE ERSTKLASSIGE MEDIZINISCHE BEHANDLUNG ALS AUCH DIE INDIVIDUELLE BEGLEITUNG DER PATIENTEN IN EINEM FAMILIÄREN UMFELD SIND DIE PRIORITÄTEN DER KLINIK.

## KLINIKPORTRÄT

Die 1932 gegründete Clinique Générale Ste-Anne ist seit 2005 Teil des Swiss Medical Network und gehört somit zu einer von zwei Schweizer Privatklinikgruppen, die 22 Kliniken und Spitäler sowie rund 30 ambulante Zentren in 13 Kantonen umfasst.

Die Klinik verfügt über 72 stationäre und ambulante Betten. Rund 90 zugelassene Ärzte und 127 Mitarbeitende bieten den Patienten beste ärztliche Betreuung in einer warmen Atmosphäre und einem angenehmen Umfeld an.

Zu ihren wichtigsten medizinischen Fachgebieten gehören die Orthopädie, die Traumatologie des Bewegungsapparates, die Handchirurgie, die Neurochirurgie, die Chirurgie, die Gynäkologie und der Hals-Nasen-Ohren-Bereich (HNO).



Als Listenspital, das heisst als für alle Patienten unabhängig von ihrer Versicherungsdeckung zugängliches Spital, erfüllt die Clinique Générale Ste-Anne ein öffentlich-rechtliches Mandat und ist am Verbesserungsverfahren der Qualität und der Sicherheit beteiligt. Dank unserer Mitgliedschaft im Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) messen wir während des ganzen Jahres mehrere wichtige Indikatoren. Von der ärztlichen Erstuntersuchung über die Rehabilitation, der Diagnose bis zum chirurgischen Eingriff garantieren unsere Teams eine vollständige Betreuung, die alle nötigen Pflegeleistungen enthält. Aus Ärzten und Pflegefachkräften bestehende Teams stehen 24 Stunden pro Tag und sieben Tage pro Woche zur Verfügung.

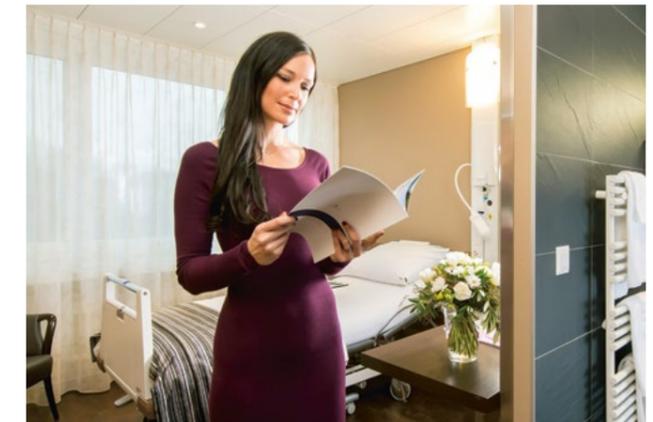
Die Clinique Générale Ste-Anne ist gemäss ISO 9001 und den Kriterien des Verbandes Swiss Leading Hospitals (SLH) zertifiziert.

## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Die Clinique Générale Ste-Anne setzt sich für den Gesundheitsschutz und die Arbeitssicherheit ihrer Mitarbeitenden ein. Mit Blick auf das im Frühjahr 2021 geplante Audit der Branchenlösung H+ Arbeitssicherheit wurde Ende 2019 der interne Ausschuss für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz reaktiviert. Seither wurden insbesondere zum Schutz schwangerer Frauen und junger Mitarbeitender eine ganze Reihe an Massnahmen auf den Weg gebracht. Darüber hinaus nimmt die Klinik an der Kampagne H+ 2021-2023 zur sicheren Verwendung von Chemikalien teil. Die Klinikleitung möchte auf diese Weise eine Kultur zur Förderung der Gesundheit innerhalb ihrer Einrichtung unterstützen.

Die Einbeziehung der Mitarbeitenden in Projekte des Unternehmens ist für dessen Erfolg unabdingbar. Aus diesem Grund wurden im Verlauf des Jahres mehrere Arbeitsgruppen gebildet, die sich mit grundlegenden Themen wie Ökologie, dem Hotellierservice oder der Weiterentwicklung der Ambulanz befassen.

Die in diesem Zusammenhang ergriffenen Massnahmen ermöglichen nicht nur eine kontinuierliche Verbesserung der Qualität unserer Leistungen, sondern stellen durch die Teilhabe unserer Mitarbeitenden auch deren Zufriedenheit sicher. In der Clinique Générale Ste-Anne wurde zudem erstmals ein «Fehlerzimmer» eingerichtet. Dieses wurde vom Pflegepersonal sehr gut angenommen, das ein enormes Lernpotenzial darin sieht.



## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2020

- Zweites Überwachungsaudit nach ISO 9001:2015
- REKOLE-Zertifizierung (analytische Rechnungsführung)
- Monitoring-Audit Implantatregister SIRIS Hüfte und Knie
- Durchführung von 9 internen Audits nach ISO-Normen sowie zur Arbeitssicherheit

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Erste Zertifizierung: 3. April 2019  
Nächste Re-Qualifikation: 18. Mai 2021

## RESULTATE

Die Ergebnisse der Zufriedenheitsumfragen unter Patienten zeigen, dass die Qualität des Hotellierservices sowie der Mahlzeiten durch die umgesetzten Massnahmen verbessert werden konnte.

## Ergebnisse der Patientenumfrage MECON 2020:

- Allgemeine Zufriedenheit: 92,6%
- Ärzte: 95,4%
- Versorgung: 91,6%
- Organisation: 90,6%
- Mahlzeiten: 89,2%
- Hotellerie: 92,0%
- Infrastruktur: 89,2%

# HOHENEGG

Privatklinik am Zürichsee

FACHBEREICH PSYCHIATRIE

## KONTAKT

Privatklinik Hohenegg AG  
 Hohenegg 1 | Postfach 555 | 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 bestmögliche fachliche Betreuung und eine auf ihre Persönlichkeit abgestimmte individuelle Behandlung benötigen. Die Klinik nimmt Personen mit Privat- und Halbprivatversicherung sowie Selbstzahler aus dem In- und Ausland auf und ist in diesem Segment Marktführerin.

Die Klinik ist spezialisiert auf die Behandlung von depressiven Erkrankungen, Burnout und Belastungskrisen, Angsterkrankungen sowie Alterspsychotherapie und Psychosomatik. Die Verantwortung dafür liegt in den Händen von erfahrenen Fachärzten und Psychologen sowie qualifizierten Therapie- und Pflegefachpersonen. Die Hohenegg verfügt über 70 Betten und bietet eine Hotellerie mit erstklassigem

Komfort in einer einzigartigen Atmosphäre, in der sich Patientinnen und Patienten aufgehoben fühlen. Sie liegt oberhalb von Meilen hoch über dem Zürichsee an wunderschöner Lage und ist in einer halben Stunde mit S-Bahn und Bus vom Zentrum der Stadt Zürich aus erreichbar.

### ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

#### Covid

2020 – ein aussergewöhnliches Jahr, das prägend in Erinnerung bleiben wird. Die Hohenegg durfte im vergangenen Jahr «eine Insel sein» – zum Wohle unserer Patientinnen und Patienten. Es gab nur einen Corona-positiven Patienten, der Klinikalltag verlief vergleichsweise ruhig und das Therapieangebot konnte mit Anpassungen und grossem Engagement der Mitarbeitenden gut aufrechterhalten werden. Es war aber auch ein anstrengendes Jahr, das einiges abverlangt hat.



### Personelles

Dr. med. Andreas Roos wurde zum neuen Mitglied des Verwaltungsrates gewählt. A. Roos war von 2015 bis 2020 CEO von VAMED Schweiz. Zuvor war er in leitenden Funktionen auf nationaler und internationaler Ebene im Krankenversicherungs- und Pharmabereich sowie im Klinikmanagement tätig.

### Konsiliar- und Liaison-Dienstleistungen

Nebst dem Zentrum für psychische Gesundheit am Spital Zollikerberg ZPG hat die Privatklinik Hohenegg auch die Konsiliar- und Liaison-Psychiatrie am Spital Männedorf weiter ausgebaut. Dadurch werden vermehrt psychosomatische und psychiatrisch-psychotherapeutische Angebote in die Behandlung von Patienten integriert. Diese Dienstleistung wird von den Mitarbeitenden des ZGP (Psychologen und Psychiater) erbracht. Sie werden im Spital bei Notfallkonsultationen beigezogen, machen Beratungen auf den Stationen, sind für onkologische Patientinnen sowie Patienten da und arbeiten in den Behandlungsteams der Palliativstation und der Akutgeriatrie mit.

### Genderspezifische Psychiatrie

Im Kontext zur neueren Forschung zu diesem Thema hat die Privatklinik Hohenegg ihre Konzepte und Prozesse aus frauenspezifischem Blickwinkel überprüft. Denn allen Credos der Gleichstellung zum Trotz: Depressionen, Angststörungen und andere psychische Erkrankungen werden bei Frauen häufiger diagnostiziert als bei Männern. Aus diesen Überlegungen wurden die Kompetenzen bei den Behandlungen für Traumafolge- und Essstörungen weiterentwickelt – aber für alle Geschlechter.

### QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2020

- Patientenzufriedenheit: Die Privatklinik Hohenegg beteiligt sich an der umfassenden, alle drei Jahre stattfindenden Vergleichsmessung Psychiatrie zur Bestimmung der Patientenzufriedenheit (MüPF). Die Privatklinik Hohenegg belegte darin, bei 26 von 29 Fragen, einen Top Platz 3.
- SLH-Rezertifizierung: Die SLH-Qualitätskriterien wurden mit einem erfolgreich durchgeführten Re-Zertifizierungsaudit im September 2020 geprüft und bestätigt.
- CSS Quality Crystal Award 2020: An der Verleihung des «Quality Crystal Awards» der CSS Versicherung vom 30.9.2020 wurden wir für unser MediSystem in der Kategorie Qualitätsprojekte mit dem Sonderpreis ausgezeichnet. Mit dem «CSS Quality Crystal Award» werden Akteure im Schweizer Gesundheitswesen ausgezeichnet, die mit Qualität, Transparenz und Projekten besondere Verdienste erlangen. Die Jury hat das von uns eingereichte Projekt «PKH MediSystem™ – Entwicklung von neuartigen, patientengerechten Medikamenten-Informationen» als besonders innovativ beurteilt. Unserem MediSystem wurde ein grosser Nutzen für die Patientinnen und Patienten attestiert, der die Qualität der Medikamentenverschreibung und -Sicherheit nachhaltig verbessert.
- CSS-Assessment: Im CSS-Assessment, welches per Selbstdeklaration durchgeführt wurde, konnte die volle Punktzahl von 100 % erreicht und somit die «CSS Qualitätsstufe Excellence» aufrechterhalten werden.

### SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 15. September 2020  
 Nächste Re-Qualifikation: September 2022

### RESULTATE

- Vergleichsmessung Psychiatrie (MüPF):
- Zufriedenheit mit dem Klinikaufenthalt: **91,6 %**
  - Durchschnitt aller psychiatrischen Kliniken: 82,4 %
  - Ich würde die Klinik weiterempfehlen: **94,3 %**
  - Durchschnitt aller psychiatrischen Kliniken: 84,9 %

Die Reduktion der Symptombelastung konnte über dem Schweizer Durchschnitt gehalten, respektive sogar leicht erhöht werden.

- Symptomreduktion BSCL 2019: **38,39**



**KONTAKT**

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

**FACHBEREICH AKUTSOMATIK**

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

**KLINIKPORTRÄT**

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

**ALLGEMEINE ENTWICKLUNG**

Das Jahr 2020 war geprägt von der Covid-Pandemie. Während zu Beginn des Jahres die Auslastung sehr gut war, kam es im März zu einem Einbruch. Mit dem Verbot zur Durchführung von elektiven Eingriffen im April stand der normale Klinikbetrieb zuweilen fast still. Als sogenanntes Covid-C Spital hielten wir die Mitarbeitenden und Einrichtungen auf Standby. Wir waren somit auch vor Kurzarbeit nicht gefeit. Mit der Wiederaufnahme des geordneten Klinikbetriebs im Mai stieg unsere



Auslastung wieder auf die gewohnten Werte. Die Sommermonate liefen im üblichen Rahmen. Trotz Beginn der zweiten Welle in der Pandemie blieben die Zahlen stabil.

**SLH-REZERTIFIZIERUNG**

Letzte Re-Qualifikation: 26. Januar 2021  
Nächste Re-Qualifikation: Januar 2023

Der Pandemie fielen alle geplanten Veranstaltungen zum Opfer. Im Gegensatz zu den Vorjahren konnten keine Weiterbildungen für MPA's, Charityanlässe oder andere Events durchgeführt werden. Das klinikeigene Restaurant Trois Tilleuls wurde im Zuge einer Neuausrichtung in ein Bistro umgewandelt und ist seit Juni 2020 tagsüber geöffnet.

**QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2020**

Die Pandemie stellte die Klinik in allen Bereichen vor grosse Herausforderungen. Die bereits bestehenden, strengen Hygienemassnahmen mussten ausgebaut und mit zusätzlichen Prozessen ergänzt werden. Die bereits bestehenden und aktiv gelebten Prozesse in den Bereichen Hygiene und Qualität halfen uns massgebend bei der Bewältigung der Covid-Krise. Der Faktor Mensch machte uns jedoch ab und zu insofern zu schaffen, als nicht sämtliche Patientinnen und Patienten mit den neuen Covid-Massnahmen zurechtkamen bzw. zurechtkommen wollten.

Im Hinblick auf das bevorstehende ISO 9001:2015 Aufrechterhaltungsaudit 2021 arbeiteten verschiedene Projektgruppen an der Einführung des Integrativen Management Systems IMS. Diese neue Software beinhaltet für die Mitarbeitenden ein neues Informationssystem und für die Kader ein neues Führungsinstrument.

**RESULTATE**

- Patientenrückmeldungen geniessen bei uns einen sehr 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 Weiterempfehlungsrate 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. Die Rückmeldungen werden gemäss dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess analysiert und wo nötig werden entsprechende Massnahmen definiert.
- Auch bei der ANQ-Patientenzufriedenheits-Befragung schneidet die Privatklinik Lindberg jeweils sehr gut ab. Bei allen Fragen liegt die Privatklinik Lindberg jeweils in den Top 10.





## KLINIK SCHLOSS MAMMERN

FÜHRENDE REHABILITATION AM SEE

FACHBEREICH REHABILITATION

### KONTAKT

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



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

### KLINIKPORTRÄT

Seit 1889 leitet die Familie Fleisch die Klinik und ist heute mit mehr als 300 Mitarbeitenden für das Wohl der Patientinnen und Patienten besorgt. Was der Urgrossvater, Dr. med. Oscar Ullmann, mit dem Erwerb der damaligen Kuranstalt begann, führt die 4. Generation als führende Privatklinik für überwachungspflichtige Rehabilitation und Rehabilitation fort. In einer einzigartigen Kombination aus medizinischer, therapeutischer und pflegerischer Fachkompetenz gewährleisten die Mitarbeitenden der Klinik Schloss Mammern die bestmögliche Genesung unter dem Motto «Zurück zur Gesund-

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



### ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Die Klinik Schloss Mammern bietet Patientinnen und Patienten aus der Schweiz und dem Ausland ein breites und den neusten Erkenntnissen entsprechendes Spektrum an medizinischen Leistungen für kardiovaskuläre, muskuloskeletale, 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.

### Highlights des Jahres 2020

- Während der Pandemie gilt «Patientensicherheit vor Patientenzufriedenheit»
- Aufrechterhaltung der ISO-Zertifizierung
- H+ Audit Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
- Klinik Schloss Mammern erhält den Crystal-Award der CSS-Versicherung im Bereich Patientenzufriedenheit
- Vorbereitungen zur Migration einer neuen Telefonanlage (Telefonie, Alarmierung, Lichtruf)
- Neues PACS (Picture Archiving and Communication System) implementiert
- Einführung einer CAFM (Computer-Aided Facility Management)-Software

### QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2020

- **ISO-Zertifizierung**  
Die Auditkriterien für ISO 9001:2015 wurden mit einem erfolgreich durchgeführten 2. Überwachungsaudit im Herbst 2020 geprüft und bestätigt.
- **H+ Audit Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**  
Mit dem im November 2020 erfolgreich durchgeführten Audit zum Thema Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz durch H+ wurde der Klinik erneut eine sehr gute Umsetzung ohne Schwachstellen der H+ Branchenlösung Arbeitssicherheit bestätigt.

### - Crystal-Award der CSS-Versicherung

Die CSS Versicherung zeichnet Qualität im Gesundheitswesen aus. Mit dem Crystal-Award würdigt die CSS damit besonders innovative Akteure im Schweizer Gesundheitswesen, die sich zu Gunsten von Patientinnen und Patienten rund um Qualität, Nachhaltigkeit und Transparenz besonders verdient machen. Die Klinik Schloss Mammern wurde für den Bereich Patientenzufriedenheit ausgezeichnet.

### - PACS

Mit der Implementierung eines neuen PACS (Picture Archiving and Communication System) können die Röntgenbilder nun direkt digital befundet werden. Mit einer deutlichen Qualitätssteigerung ist dies ein weiterer Schritt in der Digitalisierung der Klinik Schloss Mammern.

### - CAFM-Software

Mit der erfolgreichen Einführung eines Computer-Aided Facility Management-Systems (CAFM) ist eine detailliertere Anlagenbewirtschaftung und Geräteverwaltung möglich. Weiterhin ersetzt das damit einhergehende Ticketsystem für Störmeldungen die bisher papiergebundenen Meldungen.

### SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 24. Oktober 2019  
 Nächste Re-Qualifikation: 7. Oktober 2021

### RESULTATE

#### ANQ-Patientenzufriedenheits-Befragung 2020

Die für die Monate April und Mai 2020 geplante ANQ-Patientenzufriedenheitsmessung wurde aufgrund der Covid-19-Pandemie nicht durchgeführt und auf das Jahr 2021 verschoben.

#### ANQ - Nationaler Messplan Modul 2-3b

Die Datenqualität 2019 der Klinik Schloss Mammern ist in allen 4 Reha-Bereichen sehr gut. Die Behandlungsqualität ist in jedem Bereich über dem Referenzwert der Vergleichsspitäler besser ausgefallen.



# Privatklinik Meiringen

FACHBEREICH PSYCHIATRIE

## KONTAKT

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



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

## KLINIKPORTRÄT

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

## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Um eine der führenden Psychiatriekliniken der Schweiz zu sein, entwickelt die Klinik ihre Behandlungsmethoden und Behandlungsangebote kontinuierlich weiter. Forschung und Innovation werden in der Privatklinik Meiringen entsprechend gefördert.



Der Klinikalltag wurde 2020 massgeblich durch die Covid-19-Pandemie geprägt. Behördliche Verordnungen von Kantons- und Bundesebene mussten regelmässig zeitnah vom Pandemie-führungsstab der Klinik evaluiert und umgesetzt werden. Abläufe im stationären und ambulanten Behandlungssetting wurden entsprechend der behördlichen Vorgaben angepasst. Trotzdem konnte das Ende 2019 eingeführte therapieergänzende Angebot von Aktivitäten am Wochenende im Rahmen der bestehenden Vorgaben weitergeführt und zeitweise erweitert werden. Die Pandemie-Entwicklung erfordert auch 2021 von Mitarbeitenden wie Patientinnen und Patienten ein hohes Mass an Flexibilität.

Das seit Frühjahr 2020 erweiterte ambulante Angebot an zentraler Lage in der Stadt Bern, in neuen Räumlichkeiten und in Zusammenarbeit mit anderen Leistungserbringern aus dem Gesundheitswesen, hat sich bewährt und wird gut genutzt.

2018 fiel der bauliche Startschuss für das «Verpflegungskonzept 2020». Im November 2020 konnte der Neubau des Restaurants dem Betrieb übergeben werden. Die modernen, grosszügigen Räumlichkeiten und eine Infrastruktur nach aktuellstem gastronomischem Stand erwarten heute Patientinnen und Patienten, Gäste und Mitarbeitende und bieten eine sehr angenehme Atmosphäre. Mit der Projektumsetzung entspricht die Gastronomie der Privatklinik Meiringen in Bezug auf Qualität, Frische und Dienstleistung sowie Angebotsplanung höchsten Standards. Weitere Stichworte des neuen Gastro-Konzeptes sind regional, frisch, mit hohem Grad an Individualität. Das neue Verpflegungskonzept bietet unseren Gästen ein vielfältiges und ausgewogenes Angebot nach neusten ernährungswissenschaftlichen Erkenntnissen.

## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2020

- Teilnahme am MüPF-Benchmark 2020 zur Patientenzufriedenheit
- Erhebung der Patientenzufriedenheit pro Station und darauf basierende Verbesserungsmaßnahmen zur Steigerung der Patientenzufriedenheit
- Einführung von neuen Prozessen im Bereich der Gastronomie im Zusammenhang mit dem Bau und Inbetriebnahme des neuen Gastronomiegebäudes
- Auf- und Ausbau eines breit gefächerten Wochenendangebots für unsere Patientinnen und Patienten

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 2. April 2019  
Nächste Re-Qualifikation: 11. August 2021

## RESULTATE

Im Rahmen unserer internen Patientenzufriedenheitsmessung durften wir sehr positive Resultate feststellen. Speziell bei den Aspekten «respektvolle Behandlung durch das Klinikpersonal» und «Zusammenarbeit mit der Pflegebezugsperson» erzielte unsere Klinik überdurchschnittlich gute Ergebnisse.



KLINIK PYRAMIDE ZÜRICH

FACHBEREICH AKUTSOMATIK

## KONTAKT

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



**DIE KLINIK PYRAMIDE SETZT MIT IHREM LEITMOTIV «SPITZE FÜR SIE» MASSSTÄBE FÜR ZUSATZVERSICHERTE PATIENTEN UND SELBSTZAHLER. SIE STEHT FÜR MEDIZINISCHE LEISTUNGEN AUF INTERNATIONALEM TOP-NIVEAU 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 in Zürich. Die Klinik mit dem bekannten gleichnamigen Gebäude wurde 1993 unter der Initiative von Dr. med. Cédric A. George in Zürich gegründet und gehört mit ihren rund 80 Chirurgen und 120 Mitarbeitenden heute zu den führenden Anbieterinnen von operativen Behandlungen im Bereich der rekonstruktiven Chirurgie sowie der Brustkrebschirurgie. Weitere Spezialgebiete umfassen die Gelenk- und Sportchirurgie, die gynäkologische Chirurgie, die Hand- und Fusschirurgie, die Hals-, Nasen-, Ohrenchirurgie, die Augenchirurgie und die Schilddrüsenchirurgie sowie die

Kiefer- und Gesichtschirurgie. Medizinische Exzellenz und ein individueller Pflegeansatz werden hier mit Spitzenleistungen in der Hotellerie und umfangreichen Dienstleistungen einzigartig verbunden. Die Klinik Pyramide arbeitet nach dem Belegarztprinzip mit führenden Spezialisten der jeweiligen Fachgebiete zusammen. Während des Aufenthalts in der Klinik werden die Patienten mit viel Einfühlungsvermögen kompetent betreut. Als Mitgliedsklinik der Swiss Leading Hospitals und im Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) verpflichten wir uns zu höchsten Qualitätsstandards in sämtlichen Bereichen der Klinik.



## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Als unabhängige Privatklinik orientieren wir uns in erster Linie an den Bedürfnissen unserer Patienten sowie unserer Belegärzte. Im 2020 ist es uns erneut gelungen, Bestnoten in der Patientenzufriedenheit zu erzielen – ganz nach unserem Motto «Wir erfüllen fast jeden Wunsch».

Dieses spezielle Jahr hat uns alle ausserordentlich gefordert und uns in puncto Flexibilität und Kommunikation immer wieder vor neue Herausforderungen gestellt. Die Sicherheit unserer Patienten und Belegschaft hatte höchste Priorität. Stabile Partnerschaften und ein starker Zusammenhalt zwischen den Mitarbeitern und den Ärzten waren wichtiger denn je.

Im Bereich der ambulanten Chirurgie verzeichneten wir einen signifikanten Zuwachs, was zu einer höheren Nachfrage der modern ausgestatteten Tagesklinik führte. Diese steht auch weiterhin Ärzten aus diversen Fachgebieten offen, um dem steigenden Bedarf an ambulanten Behandlungen im Markt gerecht zu werden.

## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2020

- Erfolgreiche Requalifikation nach den Qualitätskriterien der Swiss Leading Hospitals
- Erfolgreiche Rezertifizierung nach ISO 9001:2015
- Qualitäts-Assessment durch die CSS Versicherung mit guten Resultaten
- Optimierung der SOP's und Prozessabläufe im Rahmen der Regularien der Heilmittelkontrolle
- Aktivierung/ Erweiterung des klinikspezifischen Pandemie-Konzepts und Intensivierung der Kommunikationsplattformen
- Verstärkung der Hygiene- und Schutzmassnahmen in Bezug auf virale Pandemien (SARS-CoV-2)
- Start einer systematischen Befragung der Patienten vor Klinikeintritt hinsichtlich möglicher Corona-Symptome
- Integration einer eHealth-Anwendung zur Stärkung der Händehygiene-Compliance
- Umsetzung der vorgegebenen ANQ-Messungen
- Kontinuierliche Patienten-Zufriedenheitsbefragung
- Prozessoptimierung mithilfe interner Audits zu Kriterien von SLH, ISO, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
- Interne Schulungen (Hygiene-Richtlinien, Notfallmassnahmen, Qualitätsstandards)

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 17. April 2020  
 Nächste Re-Qualifikation: 2022

## RESULTATE

## Patientenzufriedenheit (MECON)

Bei der fortlaufenden Zufriedenheitsbefragung in 2020 lag die Rücklaufquote bei 59,1 %.

Das «Best-Practice-Ergebnis» innerhalb der Benchmark-Gruppe (SLH-Akutkliniken) erzielte die Klinik Pyramide im

- Gesamtbereich Ärzte
- Gesamtbereich Organisation
- Kriterium Kompetenz der Ärzte
- Kriterium Essen (Teilbereich Hotellerie)

- 97,9 % beurteilen die Klinik mit gut/ sehr gut
- 99,0 % fühlten sich bei uns jederzeit gut aufgehoben
- 98,2 % würden die Pyramide ihren Freunden/Bekanntem empfehlen

# 125 JAHRE Reha Rheinfelden

FACHBEREICH REHABILITATION

## KONTAKT

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



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

## KLINIKPORTRÄT

Die Klinik deckt mit einer erstklassigen Infrastruktur die gesamte Rehabilitationskette ab. Als attraktive Arbeitgeberin beschäftigt sie rund 680 Fachpersonen. Den jährlich rund 2400 stationären Patienten stehen 204 Betten in Privat-, Halbprivat- und Allgemeinabteilungen zur Verfügung. Rund 6400 Fälle werden im CURATIVA Das Ambulante Zentrum der Reha Rheinfelden jährlich betreut. Die Klinik ist eine privatrechtliche Stiftung auf gemeinnütziger Basis mit öffentlichen Leistungsaufträgen. Sie pflegt langjährige Kooperationen mit Spitälern, Organisationen und Institutionen aus

dem Gesundheitswesen. Sie ist Mitglied von SWISS REHA und The Swiss Leading Hospitals. 2017 wurde sie mit dem EFQM-Zertifikat «Recognised for Excellence» mit 3 Sternen ausgezeichnet.

## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

## Erschwerte Umstände

Die Reha Rheinfelden konnte im Geschäftsjahr 2020 aufgrund der Pandemie nicht alle Ziele erreichen. Die vorübergehende Schliessung der ambulanten Abteilungen während der ersten Corona-Welle sowie ein deutlich höherer Betriebsaufwand



aufgrund von Zusatzkosten, die im Zusammenhang mit der Pandemie entstanden sind, zeigen beispielhaft, mit welchen erschwerten Umständen die Klinik im 2020 konfrontiert war. Die gute Entwicklung als führendes Rehabilitationszentrum für Neurologie, Orthopädie und Geriatrie sowie für internistisch-onkologische und psychosomatische Rehabilitation stimmt die Reha Rheinfelden weiterhin sehr optimistisch.

## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2020

## Qualitätsaudits und -assessments

- Erfolgreiche eduQua-Rezertifizierung des Kurszentrums
- Erfolgreich absolviertes Audit «Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz»
- Erfolgreiche Rezertifizierung Fitnessguide Full time care des SFGV mit 4 von 5 Sternen

## Leanmanagement

In einem Pilotprojekt wurde im Jahr 2020 auf der Pflegestation der Geriatriischen Rehabilitation ein Konzept zur Umsetzung einer Team-Organisation, angelehnt an Lean Management, erarbeitet und wird seit Start des Roll-out im 4. Quartal 2020 kontinuierlich im gesamten Bereich Pflege umgesetzt. Das neue Organisationskonzept soll nicht «nur» in der Pflege, sondern auch in Schnittstellenbereichen eingeführt werden.

## Sprich's a Aktionswoche

«Sprich's a» fördert das respektvolle Ansprechen von Bedenken und hat zum Ziel, mit einer starken internen Kommunikation die Patientensicherheit zu verbessern. Die Aktionswoche im November setzte einen positiven Fokus, denn «Sprich's a» steht auch für Wertschätzung und positives Feedback untereinander. So erhielten alle Mitarbeitenden leere Feedback-Karten für wertschätzende Worte an Personen ihrer Wahl.

## Re-Evaluation Instrument zur Patientenbefragung

Nach einer im 2020 erfolgten Re-Evaluation ihres Instrumentes zur Patientenbefragung leitet die Reha Rheinfelden mit MECON, einem führenden Schweizer Befragungsinstitut im Gesundheitswesen, per 2021 neue Wege ein. Die schriftliche Befragung aller rund 2400 stationären und ca. 1400 ambulanten Patientinnen und Patienten ermöglicht der Klinik ein Benchmarking mit rund 22 Schweizer Rehabilitationskliniken. Die Befragung umfasst sowohl allgemeine Fragen zur Gesamtzufriedenheit als auch differenzierte Fragen zu den einzelnen Bereichen und Abteilungen.

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 30. Juni 2020

Nächste Re-Qualifikation: Juni 2022

## RESULTATE

## ANQ Messergebnisse 2020

Aufgrund der Corona-Situation wurde die ANQ Patientenbefragung 2020 ausgesetzt und wird im 2021 durchgeführt.

## PZ Benchmark

Der Benchmark Vergleich zeigt, dass die Resultate der Patientenzufriedenheit gegenüber dem Vorjahr insgesamt etwas tiefer ausfallen. Dies steht sicher im Zusammenhang mit den Corona-bedingten Massnahmen, welche die Kliniken ergreifen mussten. Dennoch sind die Resultate der Reha Rheinfelden gut; bei der Gesamtzufriedenheit liegt sie mehrheitlich im Benchmark, bei einigen Detailfragen zu Aufenthalt und Behandlung schneidet sie sogar besser als der Benchmark ab. Die Gesamtzufriedenheit im Detail: Mit dem Aufenthalt zeigten sich 95% und mit dem Resultat der Behandlung 92% der Befragten «völlig» oder «mehrheitlich zufrieden». 80% der Befragten beurteilten den Beitrag der Klinik zur besseren gesundheitlichen Situation als «sehr stark» oder «stark» und 90% 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@kliniksuetzen.ch  
 www.kliniksuetzen.ch



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

## KLINIKPORTRÄT

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

Spitalliste in der Kategorie Psychiatrie geführt. Behandelt werden sowohl privat-, halbprivat- als auch allgemeinversicherte Patientinnen und Patienten.

## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Im Jahr 2020 wurden insgesamt 2045 ambulante, 118 tagesklinische und 680 stationäre Patientinnen und Patienten behandelt, mit guten Ergebnissen. Das ist (pandemiebedingt) ein leichter Rückgang gegenüber 2019. Die Auswirkungen der Pandemie mit dem neuen Corona-Virus konnten gut bewältigt werden. Die Klinik Schützen Rheinfelden war durch



den Pandemieplan – ein SLH-Kriterium – bereits seit längerem umfassend auf dieses Ereignis vorbereitet; im Verlauf der Pandemie sind aber doch noch viele neue Erfahrungen gemacht und Erkenntnisse gewonnen worden.

Unsere Fortbildungstage für Externe mussten grösstenteils entfallen. Es konnten nur drei Tagungen durchgeführt werden, im Januar und im September, mit insgesamt 430 Teilnehmenden.

## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2020

- Start der Wiederholung der Angehörigenbefragung und Entwicklung einer begleitenden Patientenbefragung zum Thema «Einbezug von Angehörigen».
- Follow-up Analyse der Studie zum Outcome von stationären Behandlungen 2017–2018 mit spezifischer Fragestellung zu Prädiktoren.
- Förderung der Mitwirkung von Patientinnen und Patienten bei der Planung, Evaluation und Dokumentation ihrer Behandlung.
- Umsetzung aller internen Massnahmen (Prozesse und Schulungen) für das elektronische Patientendossier (EPD) und Anschluss an die Stammgemeinschaft Aargau.

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

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

IBEX fairstay – Schweizer Nachhaltigkeitssiegel: Rezertifizierung mit dem Ergebnis «IBEX gold» mit sehr gutem Gesamtergebnis in den fünf Nachhaltigkeitsdimensionen Qualität des Managements, Ökologie, Regionale Verankerung, Soziale Balance und Finanzen und Performance.



## RESULTATE

## Patientenzufriedenheit

Die ANQ-Messung der Patientenzufriedenheit stationärer Patienten wurde pandemiebedingt gesamtschweizerisch ausgesetzt.

Die umfangreiche Patientenzufriedenheitsbefragung mit dem Fragebogen MüPF27, in Zusammenarbeit mit 14 anderen psychiatrischen Kliniken, wurde in der zweiten Jahreshälfte 2019 durchgeführt und 2020 abgeschlossen. Die Gesamtzufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten liegt auf einer Skala von 0 bis 7 bei 6,22 (Benchmark 5,77) und bei der Weiterempfehlung unserer Klinik bei 6,46 (Benchmark 5,94). Damit bewegen wir uns im obersten positiven Bereich der teilnehmenden Kliniken.

## Behandlungsergebnis

- Datenqualität:
  - HoNOS: 98,5% auswertbar
  - BSCL: 82,7% auswertbar
- Unadjustiertes Behandlungsergebnis:
  - HoNOS: 7,05 (Standardabweichung +/- 5,55)
  - BSCL: 32,26 (Standardabweichung +/- 30,40)

Outcome-Messung: In Zusammenarbeit mit der Psychologie Universität Basel (Prof. Jens Gaab, A. M. Sartorius, MSc) haben wir unsere erweiterte Outcome-Messung von 953 Patientinnen und Patienten vertieft ausgewertet. Für die Ergebnisse verweisen wir auf den Klinik-Qualitätsbericht 2020.



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

## KLINIKPORTRÄT

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

## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Das Jahr 2020 war auch in der Klinik Seeschau von der Coronapandemie geprägt. Während der ersten Welle mussten gemäss der bundesrätlichen Verordnung sämtliche nicht dringende Eingriffe oder Therapien verschoben werden. Ab dem 30. März 2020 wurde der Operationsbetrieb ganz eingestellt, da die gesamte Klinik als stationäre Bettenstation für Covid-19-Patienten vorgesehen war. Ab dem 27. April 2020 konnte das OP-Programm sukzessive wieder hochgefahren werden.



Ab dem 1. Dezember 2020 wurde die Operationstätigkeit erneut um 50 % reduziert, da die Klinik Teile ihres Fachpersonals für den Betrieb der IPS-Plätze der Spital Thurgau AG zur Verfügung stellen musste.

Die Pandemie hat eine enorme Flexibilität in allen Klinikbereichen gefordert. Trotz eines hohen organisatorischen Aufwands gelang es der Klinik Seeschau, alle kantonalen und bundesweiten Anforderungen erfolgreich in die Prozesse zu integrieren und umzusetzen.

Unabhängig von der anhaltenden Pandemie, haben sich die Fallzahlen im stationären Bereich mit total 1943 Austritten um 4,4 % erhöht. Im Gegenzug verzeichneten die 2393 ambulanten Behandlungen einen Rückgang um 5,3 %.

Klinikintern wurde das bestehende Pflegemodul von porabo durch ines erfolgreich abgelöst. Auch die IT-Anbindung der Belegarztpraxen konnte weiter ausgebaut werden. Für das Projekt «Einführung des elektronischen Patientendossiers» wurde 2020 ein neues, datenbankbasiertes Berichtswesen im ines KIS aufgebaut und in den klinikinternen Praxen Urologie und Schmerztherapie bereits eingesetzt. Im Januar 2021 soll dieses dann in allen Bereichen eingeführt werden. Mit den Vorarbeiten in den Jahren 2019 und 2020 ist die Klinik Seeschau somit bereit für die Einführung des EPD im kommenden Jahr.

## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2020

- Die Klinik Seeschau hat im 2020 an folgenden ANQ-Messungen für den Akutbereich teilgenommen: Postoperative Wundinfektionen mit Swissnoso, SIRIS Hüft- und Knieimplantatregister sowie Rehospitalisationen.
- Ganzjahresmessung der Patientenzufriedenheit mit MECON. Patientenzufriedenheit auf hohem Niveau halten.

- Audit H+ Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz wird erfolgreich bestanden
- Einführung ines Pflegemodul (Ablösung porabo) ohne Qualitätseinbruch in der Dokumentation und der Leistungserfassung

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 27. August 2019  
Nächste Re-Qualifikation: 14. September 2021

## RESULTATE

## Patientenzufriedenheit MECON

Bei den regelmässig durchgeführten Messungen der Patientenzufriedenheit mit MECON measure & consult GmbH kann sich die Klinik Seeschau weiterhin auf einem Top-Niveau behaupten. In der Jahresauswertung erzielt die Klinik Seeschau wiederum das gesamthaft beste Resultat aller SLH-Kliniken Akutsomatik im Vergleich (Best Practice). Auch im Vergleich mit den gemessenen Belegarztambulanz gehört die Klinik Seeschau in allen Bereichen zum besten Viertel.

## ANQ-Messungen Akutsomatik

- Die potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen liegen in der Norm.
- Die postoperativen Wundinfektionen mit Swissnoso verzeichnen keine signifikanten Abweichungen.

## Audit H+ Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Die Klinik hinterlässt einen guten Gesamteindruck. Das Sicherheitssystem wird umgesetzt, die relevanten Regeln werden befolgt.



## FACHBEREICH AKUTSOMATIK

## KONTAKT

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



**EXZELLENTHE MEDIZINISCHE BETREUUNG UND VERSORGUNG, KOMPETENTE PFLEGE IN EINER FAMILIÄREN, PRIVATEN ATMOSPHÄRE SOWIE EINE HERVORRAGENDE, AUF INDIVIDUELLE BEDÜRFNISSE ABGESTIMMTE HOTELLERIE ZEICHNEN DIE PRIVATKLINIK VILLA IM PARK AUS. DAS WOHLERGEHEN DER PATIENTINNEN UND PATIENTEN STEHT AN ERSTER STELLE.**

## KLINIKPORTRÄT

Die Privatklinik Villa im Park, die seit 2013 zu Swiss Medical Network gehört, ist ein gut integrierter, attraktiver und aktiver Baustein in der Spitallandschaft des Mittellands und erbringt innovative Leistungen in einem familiären Umfeld. Jährlich werden rund 2000 Operationen durch 40 Belegärzte durchgeführt, über 400 Babys erblicken jeweils das Licht der Welt. Die Geburtshilfe, die Orthopädie und die Urologie zählen zu den Kernkompetenzen des Hauses. Während

die Privatklinik Villa im Park ihre Wurzeln in einem herrschaftlichen, historischen Anwesen hat, ergänzt der moderne Neubau dieses mit den 52 Betten in exklusiven, luxuriös ausgestatteten und komfortablen Patientenzimmern. Der Aus- und Umbau befindet sich in der zweiten und letzten Baustufe – voraussichtlich im Frühling 2021 sollen alle neuen Räumlichkeiten bezogen und Patientinnen und Patienten zur Verfügung gestellt werden.



## ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Die Privatklinik Villa im Park blickt auf ein intensives Jahr 2020 zurück: Mit dem Umzug in den Neubau bietet die Klinik nun 52 Betten in eleganten und zeitgemässen Zimmern, verteilt auf zwei Stationen und eine Privatstation. Die Gestaltung dieser Räume wurde bewusst an die eines komfortablen Hotels angelehnt, damit sich die Patientinnen und Patienten jederzeit wohlfühlen und ihren Aufenthalt bestmöglich geniessen können.

Drei hochmoderne, integrative Operationssäle mit erstklassigen Gerätschaften konnten im November in Betrieb genommen werden, genau wie eine neue Aufwachstation im Neubau. Ab März 2021 soll mit dem Abschluss des Umbaus auch eine fortschrittliche Tagesklinik den Patientinnen und Patienten sowie der Ärzteschaft zur Verfügung gestellt werden. Diese wird gewährleisten, dass modernste Methoden und Prozesse, gepaart mit einer erstklassigen Infrastruktur und höchstmöglicher Qualität einer medizinischen Versorgung angeboten werden können.

Zusätzlich werden Patientinnen und Patienten in den Genuss einer modernisierten Hotellerie kommen. Ein neu gestalteter Empfangsbereich, ein attraktives Restaurant und eine Cafeteria, die zum Verweilen einlädt sowie eine grosszügige Tiefgarage gehören ab diesem Jahr zu den Punkten, welche die Eleganz und die Atmosphäre eines edlen Boutique Hotels widerspiegeln.

## QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2020

## - ZSVA in der Klinik zertifiziert

In Kooperation mit dem Partner SermaX konnte die Zentralsterilisation nach dem Umbau erfolgreich nach EN ISO 13485 zertifiziert werden.



## - Neue Technologie implementiert: ROSA

Das Orthopädie-Robotersystem ROSA unterstützt Chirurgen bei der Navigation und der Durchführung einer Kniegelenkoperation. Die erste Operation fand im November statt, Patienten und Ärzte waren gleichermassen vom System und dem Resultat begeistert.

## - Neue Technologie implementiert: SPI – Prozessdigitalisierung und Optimierung im OP

SPI wurde implementiert, um Chirurgen und OP-Teams mit Hilfe von digitalisierten Workflows zu unterstützen. Ziele sind, optimale medizinische Standards zu etablieren, die Dokumentation zu vereinfachen und ein kontinuierliches praxisbezogenes Lernen zu fördern. Weitere digitale Projekte werden 2021 vorangetrieben.

## - Aufrechterhaltung nach ISO 9001:2015

Im Oktober 2020 konnte die ISO Zertifizierung nach ISO Norm 9001:2015 erfolgreich aufrecht erhalten werden. Das Audit wurde ohne Abweichungen bestanden. Die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems nach ISO Norm 9001:2015 wird auch weiterhin ein tragender Pfeiler für die Privatklinik sein.

## - SLH Re-Zertifizierungsaudit

Im Herbst 2020 konnte auch das SLH Re-Zertifizierungsaudit ohne Abweichungen erfolgreich absolviert werden. Die nächste Zertifizierung ist für Herbst 2022 vorgesehen.

## SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 15. Dezember 2020

Nächste Re-Qualifikation: 2022

# ZURZACHCare

## KONTAKT

ZURZACH CARE | Rehaklinik Bad Zurzach  
 Quellenstrasse 34 | 5330 Bad Zurzach  
 T +41 56 269 51 51  
 info@zurzachcare.ch  
 www.zurzachcare.ch



## FACHBEREICH REHABILITATION

ZURZACH CARE IST DIE FÜHRENDE UNTERNEHMENS-GRUPPE FÜR PRÄVENTION, BEHANDLUNG, REHABILITATION UND REINTEGRATION. WIR BEGLEITEN UNSERE PATIENTINNEN UND PATIENTEN DURCH ALLE PHASEN DER REHABILITATION UND STELLEN MIT DEN AUF DIE BEDÜRFNISSE ZUGESCHNITTENEN PRÄVENTIONSMASSNAHMEN SICHER, DASS SIE IHRE LEBENSQUALITÄT ZURÜCKERLANGEN ODER GAR LANGFRISTIG STEIGERN KÖNNEN.

### KLINIKPORTRÄT

ZURZACH Care Rehaklinik Bad Zurzach, im Kurviertel des historischen Marktfleckens Bad Zurzach mit einer reich sprudelnden Thermalquelle und einem Thermalbad gelegen, ist mit über 200 Betten und über 500 Mitarbeitenden die grösste Klinik von ZURZACH Care. Das breite Behandlungsspektrum richtet sich an allgemein-, halbprivat- und privatversicherte Patienten und umfasst neben der muskuloskelettalen, der neurologischen, der kardiologischen, der angiologischen und

der internistisch-onkologischen Rehabilitation verschiedene interdisziplinäre Programme im Bereich Prävention für Schmerzpatienten oder bei komplexen Krankheitsbildern. Bei Bedarf werden Experten der Schlafmedizin oder der sozialen und beruflichen Reintegration hinzugezogen. Die wunderschöne und erholsame Umgebung der ZURZACH Care Rehaklinik Bad Zurzach an den Ausläufern des Schwarzwaldes ist ein Plus für die Gesundheit unserer Patientinnen und Patienten.



### ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Im vergangenen Jahr lag der Fokus vor allem auf der Bewältigung der Pandemie. ZURZACH Care hat unter anderem für den Standort in Bad Zurzach den kantonalen Auftrag erhalten, genügend Betten für COVID-Patientinnen und Patienten zur Verfügung zu stellen. Dies um die Akutspitäler der Region zu entlasten. Entsprechend wurde ein umfassendes Schutzkonzept entwickelt, umgesetzt und laufend überprüft sowie den neusten wissenschaftlichen Erkenntnissen angepasst. Das temporäre Verbot für elektive Eingriffe sowie Aufbau einer Station für COVID erkrankte Patientinnen und Patienten war am Standort in Bad Zurzach spürbar.

Im 2020 wurde die Strategie für die kommenden Jahre erarbeitet und definiert. Mit dem Namenswechsel von RehaClinic auf ZURZACH Care Anfang 2021 wurde ein erstes manifestes Zeichen dieser neuen Strategie sichtbar. Künftig werden die Leistungen verstärkter auf die ganze Behandlungskette ausgerichtet – von der Prävention über die Behandlung und Rehabilitation bis hin zur Reintegration. All diese Leistungen werden am Standort in Bad Zurzach stationär oder ambulant angeboten und künftig weiter ausgebaut.

Im Bereich der Qualität wurden im vergangenen Jahr die Medikamentenprozesse überarbeitet und die Umsetzung der gesetzlichen Richtlinien an die Hand genommen. Ausserdem wurden die medizinischen und therapeutischen Standards vereinheitlicht und vor allem in der Pflege mittels technischer Hilfsmittel weiter optimiert.

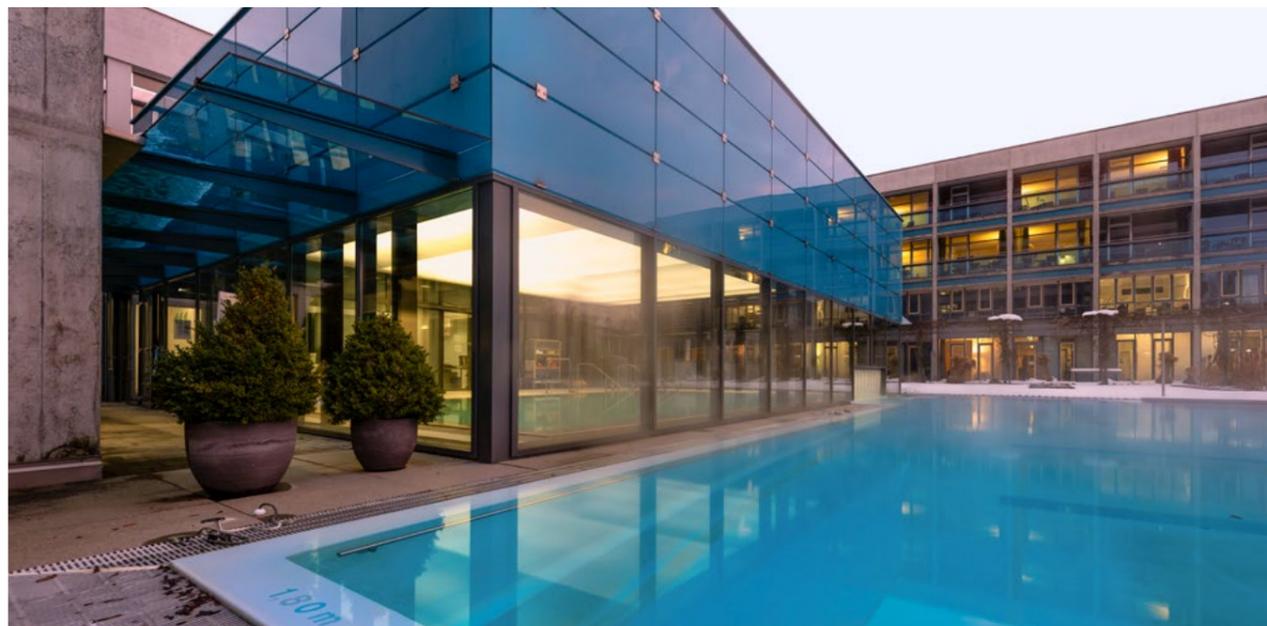
### QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2020

- Durchführung des EFQM-Selfassessment
- Überarbeitung der medizinischen und therapeutischen Standards
- Weiterentwicklung des Medikamentenmanagements
- Aufbau der Hygiene- und Isolationsdokumentation im Klinikinformationssystem (KIS)

### SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 2015

Nächste Re-Qualifikation: November 2021



THE SWISS  
LEADING   
HOSPITALS

approved by SQS

**THE SWISS LEADING HOSPITALS**

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