The Swiss Leading Hospitals Qualitätsbericht 2018/19





Inhalt

KLINIK SEESCHAU AM BODENSEE EDITORIAL RAYMOND LORETAN CHARTA DAS NEUE QUALITÄTSKONZEPT VON SLH HAT DIE «FEUERTAUFE» BESTANDEN: VERBINDLICH, VERPFLICHTEND UND NEUTRAL GEPRÜFT ZAHLEN UND FAKTEN 2018 MEHRWERT DURCH EXZELLENZ IN DER QUALITÄT PATIENTENBEFRAGUNGEN DURCH MECON – QUALITÄT UND KUNDENORIENTIERUNG ZAHLEN SICH AUS
CHARTA DAS NEUE QUALITÄTSKONZEPT VON SLH HAT DIE «FEUERTAUFE» BESTANDEN: VERBINDLICH, VERPFLICHTEND UND NEUTRAL GEPRÜFT ZAHLEN UND FAKTEN 2018 MEHRWERT DURCH EXZELLENZ IN DER QUALITÄT PATIENTENBEFRAGUNGEN DURCH MECON – QUALITÄT UND KUNDENORIENTIERUNG ZAHLEN SICH AUS
DAS NEUE QUALITÄTSKONZEPT VON SLH HAT DIE «FEUERTAUFE» BESTANDEN: VERBINDLICH, VERPFLICHTEND UND NEUTRAL GEPRÜFT ZAHLEN UND FAKTEN 2018 MEHRWERT DURCH EXZELLENZ IN DER QUALITÄT PATIENTENBEFRAGUNGEN DURCH MECON – QUALITÄT UND KUNDENORIENTIERUNG ZAHLEN SICH AUS 14
HAT DIE «FEUERTAUFE» BESTANDEN: VERBINDLICH, VERPFLICHTEND UND NEUTRAL GEPRÜFT ZAHLEN UND FAKTEN 2018 MEHRWERT DURCH EXZELLENZ IN DER QUALITÄT PATIENTENBEFRAGUNGEN DURCH MECON – QUALITÄT UND KUNDENORIENTIERUNG ZAHLEN SICH AUS
MEHRWERT DURCH EXZELLENZ IN DER QUALITÄT PATIENTENBEFRAGUNGEN DURCH MECON – QUALITÄT UND KUNDENORIENTIERUNG ZAHLEN SICH AUS 14
IN DER QUALITÄT 1: PATIENTENBEFRAGUNGEN DURCH MECON – QUALITÄT UND KUNDENORIENTIERUNG ZAHLEN SICH AUS 1:
QUALITÄT UND KUNDENORIENTIERUNG ZAHLEN SICH AUS 14
SLH KOMMUNIKATION 2018/2019 – SCHRITT UM SCHRITT ZU EINER MODERNEN MARKTPRÄSENZ
SYSTEMENTWICKLUNG UND GESUNDHEITSPOLITIK: ES BLEIBT NOCH EINIGES ZU TUN!
MITGLIEDERKLINIKEN 18

approved by SQS

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

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

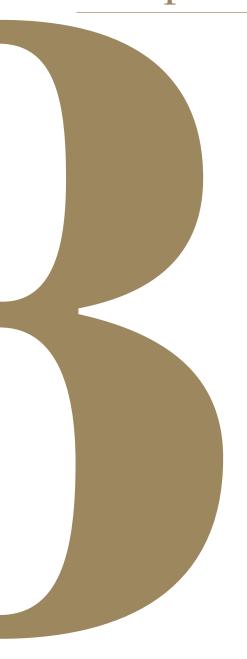
Impressum

Konzept | Layout: designersfactory.com Druck: Druckerei Bloch, Arlesheim

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



Menschlich nah, kompetent und privat





Christian Juchli Direktor und Verwaltungsratspräsident

Mit dieser Kernaussage stellen wir uns ganz in den Dienst unserer Patientinnen und Patienten. Unser oberstes Ziel sind zufriedene PatientInnen, die sich in unserem Haus wohl fühlen. Unser Konzept von Nähe und Vertrauen, das den privaten Charakter unserer familiär geführten Klinik prägt, wird in allen Bereichen eines Klinikaufenthaltes spürbar. Die überschaubare Grösse der Klinik Seeschau gibt unseren PatientInnen das Gefühl von Geborgenheit und persönlicher Wertschätzung. Als Listenspital des Kantons Thurgau ist die Klinik Seeschau offen für alle Versicherungsklassen (allgemein, allgemein ganze Schweiz, halbprivat und privat), rund um die Uhr und 365 Tage im Jahr. PatientInnen werden in hell und freundlich eingerichteten Einzel-, Doppel- oder Mehrbettzimmern betreut. Die Zimmer in der Privatabteilung öffnen sich dank Gartensitzplatz direkt zur erholsamen Parkanlage. Für ambulante Patienten steht im Erdgeschoss die Tagesklinik in Verbindung mit der Intermediate-Care-Unit zur Verfügung. Die hervorragende Gastronomie mit saisonalen Köstlichkeiten aus der Küche des renommierten Restaurants Seegarten in Kreuzlingen ergänzt das Hotellerie-Angebot optimal. Um die hohe Angebotsqualität zu gewährleisten, vertraut die Klinik Seeschau auf die spezifische Kompetenz von erfahrenen Fachärzten. Somit sind die PatientInnen von der Voruntersuchung über die Behandlung und einen allfälligen Eingriff bis zur Nachsorge stets in den Händen des gleichen Belegarztes. Auch im Hinblick auf Infrastruktur und Technologie ist das Angebot der Klinik Seeschau auf höchstem Niveau. Sie verfügt über fünf voll digitalisierte Operationssäle sowie eine Überwachungsstation IMCU (Intermediate-Care-Unit), ausgestattet mit modernsten Geräten und innovativer Technologie. In Kooperation mit der RODIAG wird eine eigene Röntgenabteilung mit Computertomografie und digitaler, konventioneller Radiologie betrieben.



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

KLINIKPORTRÄT

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

ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

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



Bernrainstrasse 17 | CH-8280 Kreuzlingen



FACHBEREICH AKUTSOMATIK



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

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

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

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

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

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2018

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

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 8. September 2016 Nächste Re-Qualifikation: 27. August 2019

RESULTATE

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

Editorial



► SLH YouTube CHANNEL



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

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

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

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

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

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

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

Exzellenz in der Qualität.

CHARTA





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

Wir verpflichten uns deshalb zu einer ...

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

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

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



Julia Pappacena

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

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

Im Auditbericht wird bei den Erfüllungskriterien im Fall von Abweichungen ein Termin zur Nachbesserung definiert. Bei den Entwicklungskriterien werden Tendenzen aufgezeigt und Empfehlungen zur weiteren Entwicklung im Sinne des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) abgegeben. Die Audits werden seit Einführung des neuen Systems auf Anfang des Jahres 2018 durch die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) vorgenommen. Die neutrale Zertifizierungsstelle überprüft die Einhaltung der Erfüllungskriterien und definiert gemeinsam mit den auditierten Kliniken Verbesserungspotentiale zur Weiterentwicklung im Bereich der Entwicklungskriterien.

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

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

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



► SLH YouTube CHANNEL

Das Resultat der Arbeit von SLH zeigt sich auch in der Auswertung der Patientenzufriedenheitsbefragungen im akutsomatischen Bereich durch die Firma MECON: Hier liegen die SLH-Kliniken deutlich über dem Median der weiteren erhobenen Spitäler.

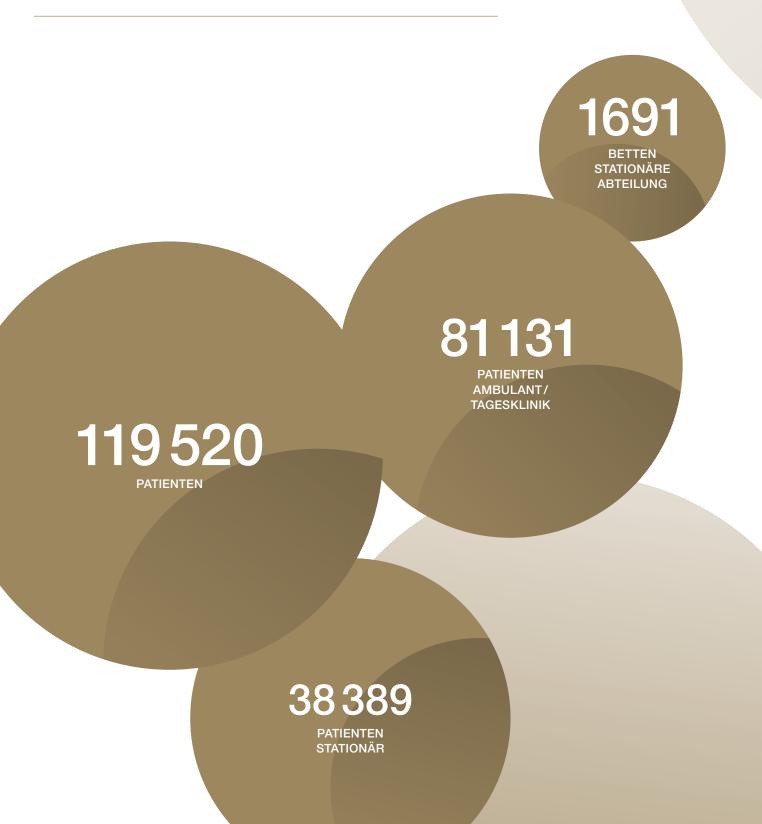
Mehr Informationen zum Q-System von SLH finden Sie auf der Webseite von SLH (www.slh.ch). Bei konkreten Fragen steht Ihnen unsere Geschäftsstelle gerne zur Verfügung.

Julia Pappacena VORSITZENDE QUALITÄTSAUSSCHUSS SLH





Zahlen und Fakten 2018





ANGESTELLTE ÄRZTE

1830 BELEGÄRZTE

3893 VOLLZEITSTELLEN

AUSBILDUNGS-PLÄTZE

5125

MITARBEITENDE

Mehrwert durch Exzellenz in der Qualität

THE SWISS LEADING HOSPITALS UND DEREN MITGLIE-DER VERPFLICHTEN SICH GEMÄSS IHRER WERTE-HALTUNG ZU EINER EXZELLENTEN QUALITÄTSARBEIT. ALS FÜHRENDE ZERTIFIZIERUNGSGESELLSCHAFT UND NEUTRALE DRITTPARTEI WURDE DIE SCHWEIZE-RISCHE VEREINIGUNG FÜR QUALITÄTS- UND MANAGEMENTSYSTEME SQS ENGAGIERT. UM DIESES QUALITÄTSVERSPRECHEN IM RAHMEN DER BE-GUTACHTUNG DER EXCELLENCE PROFILE (JAHRES-THEMEN) UND MITTELS DURCHFÜHRUNG VON AUDITS AUF HERZ UND NIEREN ZU PRÜFEN.

AUDITS

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

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

Die Ergebnisse präsentieren sich wie folgt:

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

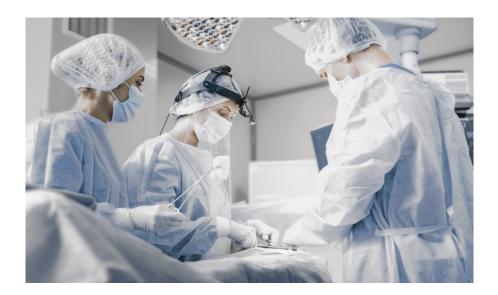
JAHRESTHEMEN

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

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

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





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

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

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

Befähiger

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

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

Ergebnisse

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

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

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

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

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

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

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

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

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

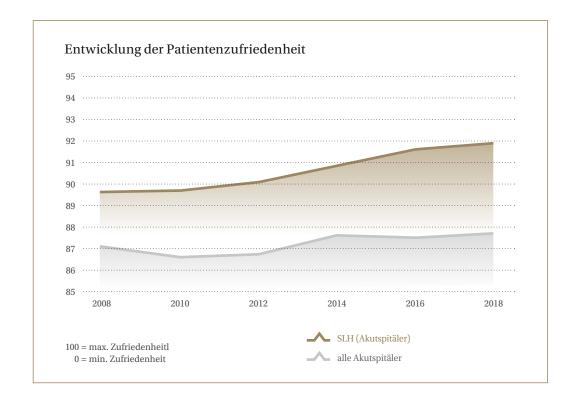
Patientenbefragungen durch MECON – Qualität und Kundenorientierung zahlen sich aus

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

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

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

Michael Schwitter GESCHÄFTSFÜHRER MECON MEASURE & CONSULT GMBH



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

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

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

1. INTERNET

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

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

2. LINKEDIN UND SOZIALE MEDIEN

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

3. KLINIK-FLYER

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

4. QUALITÄTS- UND JAHRESBERICHT 2018/19

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

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

5. ROLL-UPS

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

FAZIT

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

Jean Jacques Schaffner STRATEGIE, DESIGN, FILM UND FOTO



Systementwicklung und Gesundheitspolitik: Es bleibt noch einiges zu tun!



Andreas Faller

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

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

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

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

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

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





► SLH YouTube CHANNEL

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

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

Und genau hier setzt die Arbeit von SLH an.

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

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

Andreas Faller GENERALSEKRETÄR SLH



KLINIKEN

IM DIENST DER GESUNDHEIT

BEST IN CLASS

The Swiss Leading Hospitals Mitgliederkliniken

Akutsomatik

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

Rehabilitation

KLINIK SCHLOSS MAMMERN, MAMMERN	www.klinik-schloss-mammern.ch
REHACLINIC AG, BAD ZURZACH	www.rehaclinic.ch
REHA RHEINFELDEN, RHEINFELDEN	www.reha-rheinfelden.ch

Psychiatrie

KLINIK SCHÜTZEN RHEINFELDEN, RHEINFELDEN	www.klinikschuetzen.ch
PRIVATKLINIK HOHENEGG AG, MEILEN AM ZÜRICHSEE	www.hohenegg.ch
PRIVATKLINIK MEIRINGEN, MEIRINGEN	www.privatklinik-meiringen.ch
PRIVATKLINIK WYSS AG, MÜNCHENBUCHSEE	www.privatklinik-wyss.ch





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



THE SWISS LEADING HOSPITALS

St. Jakobs-Strasse 25, Postfach 135, CH-4010 Basel T+41 61 421 35 55 in fo@slh.ch, www.slh.ch