

The Swiss Leading Hospitals Qualitätsbericht 2019/20

BEST
IN
CLASS

THE SWISS
LEADING 
HOSPITALS

approved by SQS

20

BEST
IN
CLASS

2019

Inhalt

EDITORIAL	4
CHARTA	5
BEI DEN SPITALVERSICHERUNGEN NEUE WEGE EINSCHLAGEN	6
ZAHLEN UND FAKTEN 2019	8
WEITERENTWICKLUNG DES SLH-QUALITÄTSSYSTEMS DANK BEEINDRUCKENDEM ENGAGEMENT DER MITGLIEDER	10
DAS SCHWEIZERISCHE GESUNDHEITSWESEN HAT NOCH POTENTIAL IN DER QUALITÄTSSICHERUNG	12
QUALITÄTSFÖRDERNDE ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN ZWEI FÜHRENDEN ORGANISATIONEN	14
DIE MARKE ALS ERFOLGSFAKTOR	15
MITGLIEDERKLINIKEN	16

Approved by SQS

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

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

Impressum

Konzept | Layout: designersfactory.com

Druck: Druckerei Bloch, Arlesheim

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

Editorial



GUT VORBEREITET FÜR DEN QUALITÄTSWETTBEWERB: DAS NEUE SLH-QUALITÄTSSICHERUNGSSYSTEM HAT SICH BEWÄHRT

Durch den weitgehenden Lockdown der Privatspitäler im Rahmen der Corona-Massnahmen von Bund und Kantonen hat die Arbeit von SLH noch mehr an Bedeutung gewonnen. Im neu lancierten Wettbewerb zwischen den Leistungserbringern werden die medizinische Qualität und die Servicequalität von hoher Relevanz sein.

Die Mitglieder von SLH sind bereit für diesen Wettbewerb. Die bevorstehende Umsetzung der KVG-Revision zur Qualitätssicherung auf Verordnungsebene wird die Bedeutung der Qualität im Wettbewerb zwischen den Leistungserbringern weiter erhöhen. Dabei sind insbesondere Rolle und Zusammensetzung der neu zu schaffenden nationalen Qualitätskommission von grosser Bedeutung.

Mit dieser Revision wird die Qualitätssicherung zum entscheidenden Wettbewerbskriterium im schweizerischen Gesundheitswesen. 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 in der schweizerischen Spitallandschaft zusammen und schaffen echte Mehrwerte in der Qualitätssicherung, sowohl bei den medizinischen Leistungen als auch in der Hotellerie und erhöhen damit ihre Effizienz und die Patientensicherheit.

Die Jahre 2018 und 2019 waren als Konvergenzphase der Einführung des neuen SLH-Qualitätssicherungssystems gewidmet.

Das Fazit dieser Konvergenzphase fällt sehr positiv aus, das Qualitätssicherungssystem von SLH hat sich bewährt. Es leistet einen wichtigen Beitrag für einen funktionierenden Qualitätswettbewerb im schweizerischen Gesundheitswesen, Transparenz in der Qualitätssicherung und die unbedingte Respektierung des Patientenwillens.

SLH wird dieses lernende System kontinuierlich weiterentwickeln. Der Qualitätswettbewerb ist lanciert – SLH ist bereit dafür.

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.

Bei den Spitalversicherungen neue Wege einschlagen

DIE MITGLIEDER DES VERBANDS THE SWISS LEADING HOSPITALS STEHEN FÜR EINE HOHE QUALITÄT BEI DEN MEDIZINISCHEN LEISTUNGEN UND BEI DER BETREUUNG. DAS HAT SWICA DAZU BEWEGEN, GEMEINSAM MIT DEM VERBAND EIN PROJEKT ZU STARTEN, UM NEUE MEHR- UND ZUSATZLEISTUNGEN BEI DEN SPITALVERSICHERUNGEN ZU ENTWICKELN.



Damit die Spitalversicherungen für Versicherte attraktiv bleiben, sind neue Ideen gefragt. Denn immer mehr Kunden hinterfragen den Nutzen einer Spitalversicherung und möchten wissen, welchen Mehrwert sie für ihre Prämie erhalten. Unter anderem liegt das daran, dass der Kostendruck in der Grundversicherung eine zunehmende Standardisierung bei Spitälern zur Folge hat, was das Erbringen von kundenorientierten Mehrleistungen erschwert. Der Grundsatz lautet, dass Spitäler für in der Grundversicherung festgelegte Leistungen keine weiteren Vergütungen verlangen dürfen. Die Aufsichtsbehörden schauen da sehr genau hin und fordern von den Spitälern, dass sie ihre zu Lasten der Zusatzversicherung erbrachten Mehrleistungen transparent aufzeigen können.

MEHRWERTE SCHAFFEN

SWICA will gemeinsam mit The Swiss Leading Hospitals (SLH) neue und vor allem spürbar bessere Angebote bei den Zusatzleistungen für Spitalversicherte kreieren. Angestrebt wird eine bedürfnisorientierte Angebotsgestaltung für Akut-, Psychiatrie- und Rehabilitationskliniken, die das erweiterte Leistungsangebot sowie das Qualitätsbewusstsein der SLH-Mitglieder berücksichtigen. Der Unterschied zu einem Spitalaufenthalt mit «nur» einer Grundversicherung soll klar erlebbar werden und den steigenden Kundenbedürfnissen entsprechen.

Die SLH-Mitgliederkliniken gehen hinsichtlich medizinischer Qualität, individueller Betreuung und Pflege weit über den Mindeststandard hinaus. Gerade im Qualitätswettbewerb sehen die SLH die Zukunft des schweizerischen Gesundheitswesens. Eine Wertvorstellung, die sich mit jener von SWICA deckt und uns deshalb zur Projektzusammenarbeit mit den SLH bewegen hat.

Für SLH besteht die Chance in diesem Projekt darin, einerseits die Erarbeitung neuer Zusatzversicherungsprodukte aktiv



mit zu prägen und andererseits die Zusatzleistungen der SLH-Mitglieder im Qualitätsbereich im Rahmen neuer Zusatzversicherungsmodelle zu positionieren. Daraus kann eine interessante Ausgangslage im künftigen, qualitätsbasierten Wettbewerb entstehen.

PROJEKT BESITZT MODELLCHARAKTER

Das Projektteam soll aus Mitgliedern der SLH (Klinikleitungen und Vorstand) und Mitarbeitenden von SWICA bestehen. Ebenso wurde ein externer Projektleiter bestimmt. Eine derartige Zusammenarbeit ist neu: Erstmals gehen Versicherer und Spitäler aufeinander zu, um eine Trendwende bei den Spitalversicherungen herbeizuführen. Der Entwicklungsbedarf ist gross, was auch in der aktuellen Krise erkennbar ist.

Die SWICA Gesundheitsorganisation ist mit rund 1,5 Mio. Versicherten und 27 000 Unternehmenskunden eine der führenden Kranken- und Unfallversicherungen der Schweiz mit einem Prämienvolumen von 4,6 Mrd. Franken. Das Angebot richtet sich an Privatkunden sowie Unternehmen und bietet umfassenden Versicherungsschutz für Heilungskosten und Lohn-

ausfall bei Krankheit und Unfall. SWICA ist ein Gesundheitspartner, der mit überdurchschnittlicher Servicequalität auf ein qualitativ hochwertiges Dienstleistungsangebot setzt. SWICA hat ihren Hauptsitz in Winterthur und ist in der ganzen Schweiz tätig.

Daniel Rochat

LEITER DEPARTEMENT LEISTUNGEN SWICA



Zahlen und Fakten 2019

1725

BETTEN
STATIONÄRE
ABTEILUNG

126 180

PATIENTEN
AMBULANT/
TAGESKLINIK

169 871

PATIENTEN

43 691

PATIENTEN
STATIONÄR

17

MITGLIEDER
SCHWEIZ

2082

BELEGÄRZTE

236

ANGESTELLTE
ÄRZTE

4166

VOLLZEITSTELLEN

580

AUSBILDUNGS-
PLÄTZE

5240

MITARBEITENDE

Weiterentwicklung des SLH-Qualitätssystems dank beeindruckendem Engagement der Mitglieder



Julia Pappacena



Fabio Casgnola

FÜR DIE SLH-KLINIKEN WURDE 2019 DIE KONVERGENZPHASE ABGESCHLOSSEN. DIESE ERLAUBTE DIE KONSOLIDIERUNG DES NEUEN EXZELLENZKONZEPTS, WELCHES DER VERBAND IM JAHR 2017 FORMULIERT HATTE, MIT DEM ZIEL, EINE ZWEISTUFIGE QUALITÄT SZERTIFIZIERUNG EINZUFÜHREN.

Die erste Stufe als Voraussetzung für ein Aufnahmegesuch zu SLH stellt eine ISO- oder EFQM-Zertifizierung dar. Die zweite besteht aus der Erfüllung von 48 spezifischen SLH-Qualitätskriterien im Rahmen eines Audits. Davon sind 33 Kriterien obligatorisch zu erfüllen («Erfüllungskriterien») und weitere 15 verlangen von den Mitgliedern den Nachweis einer tatsächlichen und messbaren Verbesserung gegenüber dem, was beim vorangegangenen Audit festgestellt wurde («Entwicklungskriterien»). Die Erfüllung respektive Entwicklung dieser Kriterien wird alle zwei Jahre von der externen Zertifizierungsstelle, der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS), überwacht und bewertet.

Das hohe Engagement, das zur Erreichung dieser Qualitätsziele von den Mitgliedern erbracht wurde, zeugt von einem beachtlichen Bekenntnis zum Konzept von SLH und stärkt den angestrebten Exzellenzgedanken weiter. Das Ergebnis des Jahres 2019 war sehr erfreulich: Acht Audits wurden mit sehr positiven Ergebnissen durchgeführt. Von allen untersuchten Punkten konnten nur zwei Abweichungen festgestellt und umgehend korrigiert werden. Dies ermöglichte die Rezertifizierung von fünf Kliniken und die Aufnahme von drei neuen Mitgliedern aus der Akutsomatik: die Clinique Générale Sainte Anne in Freiburg und die Kliniken Ars Medica in Gravesano und Sant'Anna in Sorengo. Dank dieser neuen Mitglieder ist SLH nun in allen drei Sprachregionen präsent und stärkt damit die lateinische Komponente, was einen noch differenzierteren Erfahrungsaustausch und die Analyse von Qualitätsfragen ermöglicht.

Die Aktivitäten während der Konvergenzphase werden nun im Jahr 2020 Gegenstand einer detaillierten Analyse sein, um Potential für weitere Verbesserungen zu ermitteln. Es kann jedoch bereits jetzt mit Sicherheit

festgestellt werden, dass die Konvergenzphase ihre Ziele erreicht hat. Und die in dieser Zeit gewonnenen Erkenntnisse haben es den Qualitätsmanagern der Kliniken ermöglicht, an den beiden SLH-Workshops in Zürich im Frühjahr und in Fribourg im Herbst 2019 wichtige und sinnvolle Anpassungen der Kriterien vorzuschlagen, die anlässlich der Mitgliederversammlung vom 13. November 2019 beschlossen wurden und vor allem zum Ziel haben, die Bedeutung der Indikations- sowie der Outcome-Qualität zu stärken. Nun müssen die SLH-Mitglieder ab 2020 belegen, dass sie in jedem der beiden Themen mindestens ein spezifisches Projekt entwickelt haben.

In diesem Sinne will SLH damit auch den Geist der KVG-Revision in Bezug auf die «Stärkung der Qualität und der Wirtschaftlichkeit» der Spitalversorgung antizipieren, welche das Parlament im Juni 2019 angenommen hat. Gleichzeitig wurde eine weitere Verbesserung bei den Hotelleriekriterien eingeführt, welche neu Erfüllungskriterien sind, von denen 80 % erfüllt werden müssen.

Am Ende der Konvergenzphase kann daher festgestellt werden, dass die SLH-Mitglieder ein breites und umfassendes Angebot an hochwertigen Dienstleistungen anbieten, die alle Bereiche abdecken, welche für eine umfassende und überdurchschnittliche Patientenversorgung in Frage kommen.

Auf der ständigen Suche nach einer immer besseren Qualität der Dienstleistungen haben sich die Mitglieder auch verpflichtet, einen noch stärkeren Erfahrungsaustausch untereinander zu pflegen.

Aufgrund der jüngsten Entscheide im Qualitätsbereich sind die Kliniken von The Swiss Leading Hospitals bereit, den Herausforderungen des neuen Jahrzehnts mit hoher Kompetenz, grossem Engagement und unveränderter Professionalität zu begegnen.

Julia Pappacena und Fabio Casgnola
Q-AUSSCHUSS



Das schweizerische Gesundheitswesen hat noch Potential in der Qualitätssicherung



Andreas Faller

IM JUNI 2019 HAT DAS BUNDESPARLAMENT DIE VORLAGE 15.083 «KVG. STÄRKUNG VON QUALITÄT UND WIRTSCHAFTLICHKEIT» ANGENOMMEN. DIE REVISION WIRD ALS MEILENSTEIN IM BEREICH DER QUALITÄTSSICHERUNG BEZEICHNET. DER WEG HIN ZU DIESER REVISION WAR HART UND HAT VIELE JAHRE GEDAUERT, DEREN UMSETZUNG STEHT NOCH BEVOR. AUSSERDEM DECKT DIE REVISION NUR DEN GELTUNGSBEREICH DES KRANKENVERSICHERUNGSGESETZES AB. IN ANDEREN BEREICHEN DES GESUNDHEITSWESENS BESTEHT NOCH HANDLUNGSBEDARF.

Die Qualitätssicherung ist seit Inkrafttreten des Krankenversicherungsgesetzes (KVG) in Artikel 58 geregelt. Ausserdem hält Artikel 43 Absatz 6 KVG als Zielnorm fest, dass die Vertragspartner und die zuständigen Behörden auf eine qualitativ hochstehende und zweckmässige gesundheitliche Versorgung zu möglichst günstigen Kosten achten müssen.

Im Juni 2019 hat nun das Bundesparlament die Vorlage 15.083 «KVG. Stärkung von Qualität und Wirtschaftlichkeit» verabschiedet und damit den Weg für eine umfassende Revision und Weiterentwicklung der Qualitätssicherung im Anwendungsbereich der OKP bereitet.

Die Revisionsbestrebungen im Qualitätsbereich haben aber eine deutlich längere Geschichte. Bereits 2004 reichte die Gesundheitskommission des Nationalrates (SGK-NR) eine Motion «Qualitätssicherung und Patientensicherheit im Gesundheitswesen» ein, um das Thema als Verantwortung des Bundes im KVG zu verankern. Gleichzeitig sollte der Bund beauftragt werden, im Rahmen einer nationalen Plattform gemeinsam mit den Kantonen, Leistungserbringern, Krankenversicherungen und Patientenorganisationen für den notwendigen Rahmen und die zu treffenden Massnahmen zur Realisierung der Qualitätssicherung sowohl im ambulanten als auch im stationären Bereich unter besonderer Beachtung der Behandlungsqualität zu sorgen.

Der Bundesrat beantragte damals die Ablehnung der Motion. Dennoch wurde sie in der Folge von beiden Kammern des Parlaments angenommen, konnte aber erst 2018/2019 in Zusammenhang mit der Vorlage «KVG. Stärkung von Qualität und Wirtschaftlichkeit» abgeschlossen werden.

Dazwischen reichte die Kommission für soziale Sicherheit und Gesundheit des Ständerates (SGK-SR) 2010 die Motion «Qualitätssicherung OKP» ein. Der Bundesrat beantragte die Annahme der Motion, dem folgten National- und Ständerat 2011. Auch dieser Vorstoss wurde erst viele Jahre später ebenfalls in Zusammenhang mit der Vorlage «KVG. Stärkung von Qualität und Wirtschaftlichkeit» abgeschlossen. Der Bundesrat wurde dabei beauftragt, in Ergänzung zu Artikel 58 KVG einen konkreten Vorschlag zur effektiven Umsetzung der Regelung zu unterbreiten und dabei auch die Schaffung



einer Institution zur Qualitätssicherung, wie sie in anderen Ländern existiert, zu prüfen. Derzeit läuft nun die Vernehmlassung für die Umsetzungsbestimmungen zur laufenden Revision auf Ebene der Verordnung über die Krankenversicherung (KVV).

Diese langwierige Prozedur lenkt von der Tatsache ab, dass die Qualitätssicherung gemäss Artikel 77 KVV von jeher in den Tarifverträgen oder in besonderen Qualitätssicherungsverträgen geregelt werden müsste. Dies ist aber bis heute nur teilweise und nicht in allen Leistungsbereichen der Fall, obwohl Art. 135 KVV festhält, dass die Verträge nach Artikel 77 der Verordnung bis zum 31. Dezember 1997 abzuschliessen gewesen wären.

Somit steht aktuell nicht nur die Umsetzung der neuen KVG-Bestimmungen, sondern nach wie vor auch die Umsetzung des bereits geltenden Rechts an – eine grosse Herausforderung.

Qualitätssicherung im Gesundheitswesen ist aber deutlich mehr, als das KVG regelt: Auch der Bereich der Zusatzversicherungen und der Selbstzahler (z.B. plastische Chirurgie) bedarf einer hochstehenden Qualitätssicherung mit maxi-

maler Datentransparenz. Ausserdem müssen die Kantone ihre gesundheitspolizeiliche Aufgabe im Bereich der Qualitätssicherung konsequent wahrnehmen und Berufsausübungsbe-
willigungen von Qualitätsnachweisen abhängig machen.

Die Qualitätssicherung im schweizerischen Gesundheitswesen hat bereits ein relativ gutes Niveau erreicht, es besteht aber noch Verbesserungspotential. Deshalb bietet sich für Leistungserbringer die Chance, sich durch zusätzliche Aktivitäten im Bereich der Qualitätssicherung im Wettbewerb zu positionieren. Dies tun die Mitglieder von SLH und es ist offensichtlich, dass es zusätzliche Qualitätssicherungssysteme wie dasjenige von SLH trotz Revision der einschlägigen KVG-Bestimmungen weiterhin dringend braucht.

Andreas Faller
 GENERALSEKRETÄR SLH

Qualitätsfördernde Zusammenarbeit zwischen zwei führenden Organisationen

DEM QUALITÄTSGEDANKEN VERPFLICHTET, MANDATIERTE THE SWISS LEADING HOSPITALS (SLH) ERNEUT DIE SCHWEIZERISCHE VEREINIGUNG FÜR QUALITÄTS- UND MANAGEMENTSYSTEME (SQS) ALS FÜHRENDE ZERTIFIZIERUNGSGESELLSCHAFT UND NEUTRALE DRITTPARTEI MIT DER REALISIERUNG DER AUDITS IN DEN SLH-KLINIKEN.

THE SWISS LEADING HOSPITALS
approved by SQS **BEST IN CLASS**

Klinik

hat die Re-Qualifikation auf Grundlage der vom Verband The Swiss Leading Hospitals (SLH) vorgegebenen Qualitätskriterien bestanden und verfügt damit nachweislich über ein hochstehendes und sich ständig weiterentwickelndes Qualitätsmanagement.

Einzig Kliniken, welche die SLH-Qualitätskriterien erfüllen und damit den anerkannt hohen Standard aufweisen, sind berechtigt, das Qualitäts-Zertifikat «The Swiss Leading Hospitals SLH» zu verwenden. Das Zertifikat besitzt eine Gültigkeit von zwei Jahren, anschliessend muss die Klinik erneut requalifiziert werden.

Raymond Loretan The Swiss Leading Hospitals Präsident	Julia Pappacena The Swiss Leading Hospitals Vorstandsmitglied Qualität und Sicherheit	Andreas Faller The Swiss Leading Hospitals Generalsekretär
--	--	---

Die Erfüllung der SLH-Qualitätskriterien wurde von der SQS als unabhängige Audit-Organisation durch ein interdisziplinäres Team von Fachpersonen überprüft und beurteilt. Basierend auf dem positiven Assessmentresultat bestätigt die SQS, dass die Klinik die Anforderungen erfüllt.

Andrea Grisard Schweiz. Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) Präsidentin	Felix Müller Schweiz. Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) CEO
--	--

DATUM RE-QUALIFIKATION: | GÜLTIGKEIT ZERTIFIKAT BIS:

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

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 allen Bereichen medizinischer Leistungen und Standards. Nur Squires, welche diese Qualitätskriterien und Re-Qualifikationsanforderungen erfolgreich abschliessen, können das SLH-Qualitätslabel führen.

Die eingespielte Zusammenarbeit zwischen dem SLH-Generalsekretariat und den SLH-Mitgliedern einerseits und der Zertifizierungsstelle SQS andererseits hat sich im vergangenen Jahr erneut bestens bewährt. So konnten alle im Zweijahresrhythmus anstehenden Audits schweizweit plangemäss realisiert werden. Die Audits wurden als Vor-Ort-Begehungen durch Lead-Auditoren und medizinische Fachexperten durchgeführt. Dabei zeigte sich, dass in allen Segmenten (Akutsomatik, und Rehabilitation sowie Psychosomatik) die definierten Qualitätskriterien erfüllt wurden und die Entwicklungskriterien gegenüber der Vorperiode einen stabilen oder positiven Trend aufwiesen. Die an den Audits teilnehmenden Mitarbeitenden der SLH-Kliniken zeigten sich äusserst engagiert und sehr interessiert am breiten Themenfeld des Qualitätsmanagements. Im Sinne der eminent wichtigen ständigen Verbesserung bildet diese Einstellung der SLH-Mitarbeitenden eine grundlegende Voraussetzung zur qualitätsfördernden Zusammenarbeit zwischen zwei führenden Unternehmungen SLH und SQS. In diesem Sinne: continuous improvement and best in class!

Dr. med. Rafael E. Sinniger

SCHWEIZERISCHE VEREINIGUNG FÜR QUALITÄTS- UND MANAGEMENT-SYSTEME SQS



Die Marke als Erfolgsfaktor



DER KAMPF UM FALLZAHLEN UND LEISTUNGSAUFRÄGE WIRD MIT HARTEN BANDAGEN GEFÜHRT. SO ZWINGEN DIE GROSSE ÄRZTEDICHTE, GENERISCHE LEISTUNGEN UND NICHT ZULETZT POLITISCH VERORDNETE TARIFVERSCHLECHTERUNGEN DIE GESUNDHEITSDIENSTLEISTER, IHRE MARKE OFFENSIVER ZU FÜHREN. ES IST DESHALB ESSENZIELL, DASS DIFFERENZIERENDE LEISTUNGEN MIT DER EIGENEN MARKE VERKNÜPFT WERDEN.

Die direkte Ansprache möglicher Patienten, Zuweiser-Marketing und Empfehlungen werden immer wichtiger. Die Patienten sind heute gut informiert und möchten öfter selbst entscheiden, wer sie behandeln soll. Die Digitalisierung und das Internet leisten hierzu einen relevanten Beitrag.

Das Markenimage entsteht aus Fakten – und diese wiederum durch die von den Patienten und deren Angehörigen konkret erlebten Leistungen. Der «gute Ruf» wird zum entscheidenden Faktor. Die Vorstellung über eine zu erwartende Leistung ist verantwortlich dafür, ob ein Gesundheitsdienstleister erfolgreich agiert oder nicht. Ist das Image einmal ruiniert, wird es schwierig, das Vertrauen der Patienten wiederzugewinnen.

Wie es Albert Einstein formuliert hat: «Es ist leichter, einen Atomkern zu spalten als ein Vorurteil.»

So verwandeln sich verankerte «positive Vorurteile» in den Köpfen der Menschen in reine Markenkraft. Diese gilt es herauszuschälen, zu fördern und nach aussen zu tragen.

Das Qualitätssiegel der SLH bietet eine zusätzliche Möglichkeit, sich im Markt zu positionieren und sich gegenüber Mitbewerbern zu differenzieren. Dabei spielt es für die Markenreputation eine entscheidende Rolle, dass eine aussenstehende und unabhängige Institution die eigene Qualität überprüft und zertifiziert. Nur so bietet ein Qualitätssiegel einen Mehrwert für die Betroffenen.

Daniel Philippon
MARKE, KONZEPT UND DESIGN
DESIGNERSFACTORY AG, BASEL

DESIGNERS
FACTORY
designersfactory

BEST
IN
CLASS

The Swiss Leading Hospitals
Qualität als entscheidender
Erfolgsfaktor

KLINIKEN

IM DIENST DER GESUNDHEIT

THE SWISS
LEADING 
HOSPITALS

approved by SQS

The Swiss Leading Hospitals

Mitgliederkliniken

Akutsomatik

BETHESDA SPITAL AG, BASEL	www.bethesda-spital.ch
CLINICA ARS MEDICA, GRAVESANO	www.arsmedica.ch
CLINICA SANT'ANNA, SORENGO	www.clinicasantanna.ch
CLINIQUE DE LA SOURCE, LAUSANNE	www.lasource.ch
CLINIQUE GÉNÉRALE-BEAULIEU, GENÈVE	www.beaulieu.ch
CLINIQUE GÉNÉRALE STE-ANNE SA, FRIBOURG	www.cliniquegenerale.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
REHA CLINIC AG, BAD ZURZACH	www.rehaclinic.ch
REHA RHEINFELDEN, RHEINFELDEN	www.reha-rheinfelden.ch

Psychiatrie

KLINIK SCHÜTZEN RHEINFELDEN, RHEINFELDEN	www.klinikschoetzen.ch
PRIVATKLINIK HOHENEGG AG, MEILEN AM ZÜRICHSEE	www.hohenegg.ch
PRIVATKLINIK MEIRINGEN, MEIRINGEN	www.privatklinik-meiringen.ch



THE SWISS LEADING HOSPITALS

approved by SQS





BETHANIEN
Privatklinik

ERSTKLASSIGE MEDIZINISCHE BETREUUNG UND VERSORGUNG, KOMPETENTE PFLEGE, EXZELLENTHE HOTELLERIE, GEWISSENHAFTIGKEIT UND ABSOLUTE DISKRETIION BIETET DIE PRIVATKLINIK BETHANIEN IN ZÜRICH IHREN PATIENTINNEN UND PATIENTEN. IHRE GESUNDHEIT STEHT HIER AN ERSTER STELLE.

KLINIKPORTRÄT

Die am renommierten Zürichberg an ruhiger Lage und doch in der Nähe der Stadt Zürich gelegene Privatklinik Bethanien pflegt eine hochklassige Hotellerie sowie Gastronomie. Sie zählt zu den führenden privaten Kliniken der Schweiz. Die Klinik verfügt über 104 Betten. Mit rund 330 Belegärztinnen und Belegärzten sowie 290 Mitarbeitenden stellt sie ihren Patientinnen und Patienten ein breites Leistungsangebot zur Verfügung.

Zu den wichtigsten medizinischen Fachgebieten der Privatklinik Bethanien gehören Allgemeine Innere Medizin, Angiologie, Gynäkologie und Geburtshilfe, Kardiologie, Orthopädische

Chirurgie und Traumatologie des Bewegungsapparates, Pneumologie, Thoraxchirurgie, Urologie sowie Viszeralchirurgie.

Rund 5800 Patientinnen und Patienten werden jedes Jahr in der Privatklinik Bethanien betreut. In fünf Operationssälen werden rund 4100 chirurgische Eingriffe vorgenommen. Zudem kommen in der Klinik jährlich rund 500 Kinder zur Welt.

Die 1912 gegründete Klinik ist seit 2010 Teil von Swiss Medical Network, zu dem insgesamt 21 Kliniken und Spitäler sowie 20 ambulante Zentren in 13 Kantonen in den drei Hauptsprachregionen des Landes angehören.



FACHBEREICH AKUTSOMATIK

KONTAKT

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



ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Mehr als 330 Belegärzte behandeln in der Privatklinik Bethanien kompetent und engagiert Patientinnen und Patienten. Mit einer ganzen Reihe von neuen renommierten Fachärzten und Kompetenzzentren erweitert die Klinik ihre medizinische Kompetenz weiter und vertieft sie.

Neue Inhouse-Praxen

Im Jahr 2019 haben zahlreiche Fachärzte eine Inhouse-Praxis in der Privatklinik Bethanien eröffnet. Spezialisten aus den Fachgebieten Angiologie und Kardiologie haben die HerzGefäss-Klinik Bethanien eröffnet. Hierfür wurde ein neues Herzkatheter Labor der neuesten Generation angeschafft. Vier renommierte Pneumologen stehen in der Lungen-Klinik Bethanien ihren Patienten zur Verfügung. Als neues Fachgebiet wurde die Thoraxchirurgie vom international anerkannten Prof. Dr. med. Walter Weder eingeführt. Ein neues Zentrum für HNO und Gesichtschirurgie ergänzt das medizinische Angebot.

Zentrum für Komplementärmedizin

Innerhalb des Bethanien-Campus entstand ein 450 Quadratmeter grosses Zentrum für Komplementärmedizin. Das hochkarätige Ärzte-, Naturheilpraktiker- und Therapeuten-Team verfolgt einen integrativmedizinischen Ansatz und deckt die Bereiche Traditionell Europäische Naturheilkunde, Ayurveda, Traditionell Indische Medizin und Traditionell Chinesische Medizin ab.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2019

Im Sommer wurde ein neues internes Auditoren Team zusammengestellt und durch SQS geschult. Anschliessend wurden intensiv interne Audits mit einem Augenmerk auf das bevorstehende ISO 9001:2015 Audit durchgeführt. Im Zuge der Vorbereitungen wurden zusätzlich alle Kaderpersonen im Bereich Qualitäts- und Prozessmanagement geschult und die Prozessorientierung weiter vorangetrieben. Dieses Vorgehen war von Erfolg gekrönt, die Privatklinik Bethanien bestand das Audit ohne Abweichung.

Auch die Erstzertifizierung vom BrustCentrum Zürich, welche die Privatklinik Bethanien in Kooperation mit dem Spital Zollikerberg führt, konnte erfolgreich durchgeführt werden. Besonders stolz darf man auch auf die hervorragende spitalübergreifende Zusammenarbeit sein.

In Zusammenarbeit mit den beiden Privatkliniken Lindberg und Belair, welche mit der Privatklinik Bethanien eine Swiss Medical Network interne Region bilden, wurden die



Vorbereitungen für ein integratives Managementsystem vorangetrieben. Darin werden zukünftig Prozesse, Risiken, Kennzahlen sowie Ziele und vieles mehr anwenderfreundlich und stufengerecht abgebildet. Als erster Meilenstein kann die neue, einheitliche Prozesslandschaft bezeichnet werden.

RESULTATE

Im November 2019 liess sich die Privatklinik Bethanien freiwillig durch die CSS-Versicherung auditieren. Der Fokus lag dabei hauptsächlich auf pflegerischen Themen, Hygiene sowie dem Qualitäts- und Risikomanagement. Neben einigen Handlungsfeldern wurde der Privatklinik Bethanien ein gutes Zeugnis ausgestellt.

Von grösster Bedeutung ist für uns die Meinung unserer Patienten. Wir geben ihnen deshalb verschiedene Möglichkeiten, ihre Meinung kundzutun. Sie erhalten in der Klinik einen internen Fragebogen, und wir lassen sie regelmässig durch ein neutrales externes Institut befragen. Neben den überwiegend sehr positiven Feedbacks erhalten wir wertvolle Informationen, wo wir uns verbessern können. Im Sinne des kontinuierlichen Optimierungsprozesses definieren wir aus den Patientenrückmeldungen laufend Massnahmen, um uns weiter zu verbessern. 2019 bewerteten uns die Patienten auf dem klinikeigenen Fragebogen mit 97,3 % als «gut» und «sehr gut».

Auch bei der letzten nationalen Patientenzufriedenheits-Umfrage konnte ein überzeugendes Ergebnis erzielt werden. Durchschnittlich 93,2 % der Patienten bewerteten die Privatklinik Bethanien mit den pro Frage besten beiden Antwortmöglichkeiten.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 22. November 2018
 Nächste Re-Qualifikation: 24. November 2020

bethesda



SPITAL

**DIE BETHESDA SPITAL AG –
EIN PRIVATSPITAL MIT INTER-
DISZIPLINÄR 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 Patienten eine individuelle, allumfassende Behandlung unter einem Dach bieten.

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

Im Januar 2020 nahm die «Universitäre Orthopädie Klinik am Bethesda Spital» ihren Betrieb auf. Orthopäden des Universitätsspitals Basel arbeiten seit dem Startschuss bei



FACHBEREICH AKUTSOMATIK

KONTAKT

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



terminlich planbaren und ambulanten Eingriffen eng mit Fachkräften des Bethesda Spitals zusammen. Die vertiefte Kooperation zwischen dem öffentlichen und dem privaten Spital leistet einen gemeinsamen Beitrag zur Weiterentwicklung der Qualität und zur Eliminierung von systemischen Fehlanreizen, die auf Menge statt Qualität ausgerichtet sind.

Weitere Disziplinen und Kompetenzen

Neben unseren Kernkompetenzen bieten wir Patientinnen und Patienten aus allen Versicherungsklassen folgende Angebote und Dienstleistungen an: Anästhesiologie, Angiologie, Dialyse, Endokrinologie und Diabetologie, Gastroenterologie, Hals-Nasen-Ohren-Chirurgie, Hand- und periphere Nerven Chirurgie, Hämatologie, Innere Medizin, Medizinische Onkologie, Nephrologie, Plastische- und Ästhetische Chirurgie, Radiologie, Schlafmedizin sowie Viszeral- und Allgemeinchirurgie.

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

ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Unsere Ärzteschaft aus dem Bereich Gynäkologie übertraf 2019 wiederum deutlich die geforderten Fallzahlen. Damit leisteten wir erneut einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung und -steigerung.

Im Bereich des Beckenbodenzentrums haben wir neu eine erweiterte Zusammenarbeit mit der Klinik Arlesheim. Wir erweitern dadurch unser diagnostisches Spektrum um

eine gastroenterologische Funktionsdiagnostik von höchster Qualität. Das wiederum verbessert die Therapien im konservativen und operativen Bereich für unsere Patientinnen.

2019 kamen im Bethesda Spital im Zusammenspiel zwischen Belegärzten und dem Inhouse Ärzte-Team 1885 Babys zur Welt.

2019 wurden die Kliniken Rheumatologie und Schmerzmedizin zusammengelegt. Entstanden ist ein in der Nordwestschweiz einzigartiges Ambulatorium, welches die vollständige Abklärungs- und Behandlungskette von der Diagnosestellung über die Therapie bis zur anschliessenden Rehabilitation anbietet.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2020

Im Herbst 2020 findet die Rezertifizierung des Brustzentrums statt, welche vom Q-Label der Krebsliga Schweiz und der Schweizerischen Gesellschaft für Senologie vergeben wird.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 6. Dezember 2018
 Nächste Re-Qualifikation: 9. Dezember 2020

RESULTATE**Patientenzufriedenheit MECON (Dauermessung) 2019**

Patientenzufriedenheit gesamt	88,9 %
Ärzte	91,9 %
Pflege	89,5 %
Organisation	85,4 %
Hotellerie	87,8 %
Öffentliche Infrastruktur	84,3 %





ARS MEDICA

Clinica

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 1989 gegründete Clinica Ars Medica, die seit 2012 zum Swiss Medical Network gehört, ist auf die Bereiche Orthopädie und Wirbelsäulenchirurgie spezialisiert. Die Klinik bietet hochspezialisierte Behandlungen in angenehmer Atmosphäre und verbindet medizinische Spitzentechnologie mit erstklassiger Hotellerie, wobei die Mitarbeitenden der Klinik den individuellen Bedürfnissen jedes einzelnen Patienten höchste Aufmerksamkeit einräumen. Alles ist darauf ausgerichtet, dem Patienten eine schnelle Wiederherstellung seiner Mobilität zu ermöglichen. Unsere Mitarbeitenden setzen sich Tag

für Tag mit viel Einfühlungsvermögen dafür ein, die Anforderungen unserer Patienten zu erfüllen. Unser aus Ärzten und weiteren Fachleuten bestehendes multidisziplinäres Team betreut jeden einzelnen Patienten entsprechend den individuellen Behandlungsanforderungen. Die Patienten werden in komfortablen Junior Suites sowie in Privat-, Halbprivat- und Gemeinschaftszimmern untergebracht. Die Klinik betreibt die erste orthopädische Notaufnahme im Tessin mit jährlich über 9000 Patientenkontakten, die auf alle internen Abteilungen der Klinik zurückgreifen kann: So erfolgen fachärztliche Beratung, Diagnostik sowie therapeutische und rehabilitative



FACHBEREICH AKUTSOMATIK

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



Behandlung innerhalb ein und derselben Struktur, um Patienten unnötige Verlegungen zu ersparen und eine schnelle Behandlung zu gewährleisten. Die Abteilung für Radiologie ist mit modernster Technologie ausgestattet und führt jährlich ca. 30 000 ambulante Untersuchungen 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. Das breitgefächerte Spektrum an Spezialbehandlungen ermöglicht eine optimale Rehabilitation, während sich andere Angebote an Sportler und Personen richten, die ihre Lebensqualität durch Massagen und eigens entwickelte Therapien verbessern möchten.

ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Als führende Klinik für Erkrankungen des Bewegungsapparates verfolgen wir das Ziel, das Konzept der «Sportklinik» weiterzuentwickeln und zu verwirklichen.

Durch den Anschluss der Clinica Ars Medica und der Clinica Sant'Anna aus Sorengo an die Schweizer Privatklinikgruppe Swiss Medical Network im Jahr 2012 haben unsere Kliniken innerhalb des Tessiner Gesundheitssystems an Bedeutung gewonnen und sind mit einer schweizweiten Klinikgruppe ein strategisches Bündnis eingegangen, um sich mit mehr Sicherheit und Kompetenz künftigen Herausforderungen stellen zu können.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2019–2020

- Erstzertifizierung «The Swiss Leading Hospitals» (SLH)
- Erstes Überwachungsaudit ISO 9001: 2018
- Verbesserung des Auditprozesses

**SLH-ZERTIFIZIERUNG**

Erstzertifizierung: 26. März 2019

Nächste Re-Qualifikation: März 2021

RESULTATE

- Anpassung der Prozesse zunächst an die ISO Normen und dann an den SLH-Standard. Bei den 45 Hotellerie-Kriterien lag die Erfüllungsquote bei 100 %.
- Beim Überwachungsaudit nach ISO 9001:2015 wurden keine Abweichungen festgestellt.
- Für die Jahresplanung der internen Audits wurden 19 Abteilungsleiter der Clinica Ars Medica und der Clinica Sant'Anna mit dem Ziel eines Audit-Austausches zwischen den beiden Kliniken zu «internen Auditoren» ausgebildet. In diesem Zusammenhang wurden Auditprozess-Checklisten erstellt.



SANT'ANNA
Clinica

DIE CLINICA SANT'ANNA IST SEIT IHRER GRÜNDUNG FÜR IHRE ENTBINDUNGSSTATION BEKANNT, BIETET DARÜBER HINAUS JEDOCH EIN BREITES SPEKTRUM AN BEHANDLUNGEN: NEBEN DER FRAUENGESUNDHEIT BILDEN DIE ONKOLOGIE, INNERE MEDIZIN, PLASTISCHE, REKONSTRUKTIVE UND ÄSTHETISCHE CHIRURGIE SOWIE DAS ZENTRUM FÜR PRÄVENTIVMEDIZIN NESCENS WEITERE SCHWERPUNKTE DER KLINIK.

KLINIKPORTRÄT

Die 1934 gegründete Clinica Sant'Anna, die seit 2012 zum Swiss Medical Network gehört, ist auch als Wiege des Tessins bekannt: Mit rund 900 Geburten pro Jahr ist sie die grösste Entbindungsklinik im Tessin, eine der grössten privaten Entbindungskliniken der Schweiz und verfügt zudem über eine Intensivstation für Frühgeborene. Zu den zentralen Vorzügen der Klinik zählen die prestigeträchtigen Bauten, höchste Kompetenz und Professionalität bei Ärzten und Pflegepersonal, der Einsatz modernster Technologien, die Unterbringung nach Hotelstandard sowie die persönliche Betreuung der Patienten.

Unsere Mitarbeitenden setzen sich Tag für Tag mit viel Einfühlungsvermögen dafür ein, die Bedürfnisse unserer Patienten zu erfüllen. Unser aus Ärzten und weiteren Fachleuten bestehendes multidisziplinäres Team betreut jeden



FACHBEREICH AKUTSOMATIK

KONTAKT

Clinica Sant'Anna

Via Sant'Anna 1 | CH-6924 Sorengo

T +41 91 985 12 11 | F +41 91 985 13 61

info@clnicasantanna.ch

www.clinicasantanna.ch



einzelnen Patienten entsprechend den individuellen Behandlungsanforderungen. Die Clinica Sant'Anna bietet ein breitgefächertes Behandlungsspektrum an.

Unsere Patienten werden in komfortablen Suiten, Junior Suiten sowie in Privat-, Halbprivat- und Gemeinschaftszimmern untergebracht. Die Klinik verfügt über eine gynäkologische und geburtshilfliche Notaufnahme, die von hochqualifizierten Geburtshelfern und Fachärzten geleitet und durch eine leistungsfähige Plattform unterstützt wird. Die Abteilung für Radiologie ist mit modernster Technologie ausgestattet und führt jährlich ca. 20'000 ambulante Untersuchungen durch. 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.

ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Als Pioniere im Bereich der Frauengesundheit verfolgen wir das Ziel, das Konzept der «Frauenklinik» weiterzuentwickeln und zu verwirklichen.

Durch den Anschluss der Clinica Sant'Anna und der Clinica Ars Medica aus Gravesano an die Schweizer Privatklinikgruppe Swiss Medical Network im Jahr 2012 haben unsere Kliniken innerhalb des Tessiner Gesundheitssystems an Stärke gewonnen und sind mit einer schweizweiten Klinikgruppe ein strategisches Bündnis eingegangen, um sich mit mehr Sicherheit und Kompetenz künftigen Herausforderungen stellen zu können.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2019

- Erstzertifizierung «The Swiss Leading Hospitals» (SLH)
- Erstes Überwachungsaudit ISO 9001: 2018
- Verbesserung des Auditprozesses

SLH-ZERTIFIZIERUNG

Erstzertifizierung: 27. März 2019

Nächste Re-Qualifikation: März 2021

RESULTATE

- Anpassung der Prozesse zunächst an die ISO Normen und dann an den SLH-Standard. Bei den 45 Hotellerie-Kriterien lag die Erfüllungsquote bei 100 %.
- Beim Überwachungsaudit nach ISO 9001:2015 wurden keine Abweichungen festgestellt.
- Für die Jahresplanung der internen Audits wurden 19 Abteilungsleiter der Clinica Ars Medica und der Clinica Sant'Anna mit dem Ziel eines Audit-Austausches zwischen den beiden Kliniken zu «internen Auditoren» ausgebildet. In diesem Zusammenhang wurden Auditprozess-Checklisten erstellt.





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

KLINIKPORTRÄT

Die Clinique de La Source ist führend in ihrer Region und medizinisch auf dem derzeit technologisch höchstmöglichen Stand. Die Klinik ist bekannt für ihre herausragende Qualität der Pflege, ihre ausgezeichnete Hotellerie sowie für den erstklassigen Dienstleistungsgedanken, welcher sowohl Patienten als auch Ärzten geboten wird.

Egal ob es sich um eine stationäre oder ambulante Behandlung handelt – die 600 Mitarbeitenden und mehr als 540 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 werden jährlich über 100 000 Patienten sowohl stationär wie auch ambulant betreut.

In den 12 Operationssälen, von denen sieben multidisziplinär ausgerichtet sind, werden jährlich mehr als 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 Radiologie-säle. 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 Laboratorien, welche jährlich über 100 000 Analysen vornehmen.



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



ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Der radiologische Fachbereich wurde im Jahre 2019 mit zwei neuen IRM ausgestattet. Eines der Geräte erlaubt neue kardiologische Aufnahmen und beschleunigt die Untersuchung. Diese neue Behandlungsweise fördert den Patientenkomfort und die Bildgenauigkeit. Zusätzlich steht unseren Ärztinnen und Ärzten ein SPECT zur Behandlung zur Verfügung.

Das medizinisch-chirurgische Zentrum für Fettsucht hat sich im Laufe des Jahres weiterentwickelt und seinen interdisziplinären Ansatz verstärkt. Durch die enge Zusammenarbeit von Endokrinologen, Psychologen, Psychiater, Ernährungsberater und Chirurgen an einem Standort, wird die Therapie für die Patienten vereinfacht. Das Physiotherapiezentrum befindet sich gleich im Nebengebäude.

Darüber hinaus wendet die Clinique de La Source die Anforderungen der ISO 13485: 2016 Norm an, um ein hohes Mass an Sicherheit und Qualität bei der Aufbereitung von sterilen medizinischen Instrumenten und in der Endoskopie zu gewährleisten. Die im April 2019 und 2020 erfolgreich bestandenen externen Audits bestätigen die Einhaltung der vorgegebenen Normen durch die Clinique de La Source.

Die Präsenz in sozialen Medien ermöglicht es, schnell und kontinuierlich über aktuelle Gesundheitsthemen zu informieren. Das Facebook-Konto der Clinique de La Source erreicht mehr als 68 000 Personen und der LinkedIn-Account verzeichnet über 4000 Abonnenten.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2019

Die Clinique de La Source ist bestrebt, die Sicherheitskultur aktiv zu fördern. Von der Geschäftsleitung wurde eine «Charta zur Sicherheit der Patienten» entworfen, welche die Verantwortlichkeiten der Akteure innerhalb der Pflegekette klar definiert. Dieses proaktive Vorgehen hat sich im Januar 2019 mit der Einführung des CIRS (für Critical Incident Reporting System) konkretisiert. Mit Hilfe einer Fachgruppe wurden spezifische Praktiken im Bereich «Patientensicherheit» definiert. In Schulungen wurden die Mitarbeitenden mit den neuen Praktiken ausgebildet. Die durch das CIRS vorgegebenen Strukturen garantiert den Patienten die höchstmögliche Sicherheit.

Im Jahre 2019 wurde ein spezieller Integrationsparcours festgelegt, welcher jeder neue Mitarbeiter durchläuft. Dies soll den Einstieg in das berufliche Neuumfeld erleichtern und eine reibungslose Integration garantieren. Denn die Art und Weise, wie neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an ihrem neuen

Arbeitsort eingearbeitet werden, ist von zentraler Wichtigkeit in Bezug auf die Zufriedenheit am Arbeitsplatz.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

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

ANERKENNUNG EFQM

Eine Selbstevaluation gemäss den EFQM-Kriterien (Europäische Stiftung für Qualitätsmanagement) wurde im Juni 2019 vorgenommen. In Zusammenarbeit mit dem Kader und den Mitarbeitenden der Clinique de La Source werden wir dieses Anerkennungsverfahren für das Jahr 2020 wiederholen und dabei das neue Modell 2019 anwenden.

ZERTIFIZIERUNG REKOLE®

H+, die nationale Organisation der öffentlichen und privaten Spitäler, Kliniken und Gesundheitseinrichtungen, erteilt in der Schweiz die REKOLE®-Zertifizierung. Dieses Qualitätssiegel erlaubt es, die Verwaltungsbuchhaltung der Dienstleister zu standardisieren und vereinfacht den Vergleich der Dienstleistungen der Spitäler. Die Clinique de La Source hat das Verfahren eingeleitet, um im Juni 2021 die REKOLE®-Zertifizierung zu erhalten.

RESULTATE

Die Clinique de La Source hat im Jahr 2019 mehrere Zufriedenheitsumfragen durchgeführt.

Mecon-Zufriedenheitsumfrage bei den Krankenhauspatienten

- 98,2 % der Patienten haben die Klinik als «gut» bis «sehr gut» eingestuft
- 98,1 % würden sie «sicher» ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen
- 98,5 % haben sich während der ganzen Aufenthaltsdauer «gut aufgehoben» gefühlt

Lebensqualität bei der Arbeit – Zufriedenheitsumfrage bei den Mitarbeitenden

Nach dieser Umfrage fanden Informationssitzungen statt, an denen alle Mitarbeitenden über die Resultate der Umfrage und die getroffenen Massnahmen informiert wurden.

ANQ

Es wurden Massnahmen gemäss dem festgesetzten Zeitplan ergriffen. Die Resultate können über die Internetseite www.anq.ch eingesehen werden.



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

KLINIKPORTRÄT

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

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



FACHBEREICH AKUTSOMATIK

KONTAKT

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



ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Das Jahr 2019 war durch die Eröffnung einer allgemein zugänglichen und ausschliesslich der ambulanten Chirurgie gewidmeten Abteilung gekennzeichnet. Diese auf die besonderen Bedürfnisse dieser Patienten gedachte und ausgelegte Abteilung ist für die Westschweiz eine Pionierleistung und hat Modellcharakter.

Die Klinik hat ausserdem eine innovative öffentlich-private Partnerschaft mit dem Universitätsspital Genf und dem Laboratorium Fertas abgeschlossen, um so das zweitgrösste Schweizer Zentrum für medizinisch unterstützte Fortpflanzung zu schaffen. Paare, welche Mühe haben eine Schwangerschaft herbeizuführen, profitieren hier von technischen Einrichtungen der letzten Generation (Embryoscope) und von allen in der Schweiz erlaubten Verfahren (insbesondere die Präimplantationsdiagnostik).

Mehrere Vorhaben sind am Laufen: Die Klinik hat 2019 den Bau des zukünftigen Zentrums für Onkologie gestartet, welches Anfang 2021 mit einem gänzlich neuen System für robotisierte Radiochirurgie ausgerüstet wird. Somit entwickelt das Spital seine durch jahrelangen Gebrauch der Da Vinci-Roboter erlangte Erfahrung auf dem Gebiet der robotisierten Chirurgie stetig weiter.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2019

- Überwachungsaudit ISO 9001:2015
- Einführung der neuen Version der Norm 13485 bezüglich Verwaltung der medizinischen Sterilisationseinrichtungen

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 17. Juli 2018
 Nächste Re-Qualifikation: Herbst 2020

RESULTATE

- Die Zufriedenheit der Patienten der Clinique Générale-Beaulieu wird jeden Monat durch eine Umfrage ermittelt und mit den Resultaten der 38 beteiligten Kliniken verglichen.
- Die Untersuchung MECON* 2019 hat ausgezeichnete Resultate mit einem Unzufriedenheitsindex von 8,7, also 2,5 Punkte weniger als der Durchschnitt der untersuchten Spitäler, hervorgebracht.
- Die Clinique Générale-Beaulieu zeichnet sich insbesondere durch einen erstklassigen Hotelservice (Unzufriedenheitsindex 9,5 zu 13,5 im Durchschnitt der 38 Spitäler) sowie durch die Menschlichkeit der Ärzteschaft, die Kompetenz des Pflegepersonals und die perfekte Organisation des Aufenthalts aus.
- Die Clinique Générale-Beaulieu misst den Zufriedenheitsgrad ihrer Patienten nicht nur mit diesen externen Untersuchungen, sondern auch dank eines Instruments, das in allen zum Swiss Medical Network gehörenden Institutionen eingeführt ist.
- Die 1538 gesammelten Meinungen ergeben eine Jahresnote von 4,77/5 mit einer besonderen Auszeichnung der Qualität der Pflege (4,91/5) und des Empfangs durch das Personal (4,85/5).

*MECON measure & consult GmbH, Institut für Zufriedenheitsmessungen in den Betrieben des Schweizer Gesundheitswesens





CLINIQUE GÉNÉRALE
Ste-Anne

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 im Jahre 1932 gegründete Clinique Générale Ste-Anne ist seit 2005 Teil des Swiss Medical Network, welche 21 Kliniken und Spitäler sowie eine gleiche Anzahl von ambulanten Zentren umfasst.

Die Klinik verfügt über 72 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).



FACHBEREICH AKUTSOMATIK

KONTAKT

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



Die Clinique Générale Ste-Anne hat 2014 von der Schweizer Krebsliga das Gütesiegel «Brustzentrum» erhalten. Unser Brustzentrum bietet den Patientinnen eine vollständige Betreuung und persönliche Pflege an.

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 zur Verfügung.

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

ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Das Jahr 2019 war durch verschiedene Entwicklungen gekennzeichnet, insbesondere durch die Eröffnung des Zentrums für ambulante Physiotherapie. Ein Team von Physiotherapeuten begleitet die Patienten während ihres Spitalaufenthaltes nach einer Operation und bietet ebenfalls ambulante Physiotherapie zur Vorbeugung, Rehabilitation und sportlichen Vorbereitung an.

Im April 2019 hat die Klinik Générale Ste-Anne erfolgreich das Qualifikationsaudit bestanden, welches auf den vom Verband The Swiss Leadings Hospitals (SLH) definierten Kriterien beruht.

Die Klinik besitzt ein öffentlich zugängliches Restaurant. Seit 2019 lädt das Restaurant «Le Carré» ein, sein neues Konzept mit kleinen Snacks zu entdecken, welches ganz im Zeichen des vom Swiss Medical Network entworfenen kulinarischen Prinzips «GESCHMACK & GLEICHGEWICHT» steht. Während der warmen Jahreszeit profitieren die Gäste von einer schattigen Terrasse inmitten der Natur aber doch im Herzen Freiburgs.



QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2019

- Erste Zertifizierung «The Swiss Leadings Hospitals (SLH)»: erfolgreiche Überprüfung gemäss den SLH-Qualitätskriterien
- Digitalisierung des Notensystems zur Messung der Zufriedenheit der Patienten
- Organisation von 3 internen Audits

SLH-ZERTIFIZIERUNG

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

RESULTATE

Die Resultate der Zufriedenheitsumfragen bei den Patienten zeigen eine Verbesserung der Information der Patienten dank der verschiedenen getroffenen Massnahmen.

- Resultat der Untersuchung ANQ 2019: ein durchschnittlicher Zufriedenheitsgrad von 4,4/5.
- Resultate der Patientenumfrage MECON 2019:
 - Allgemeine Zufriedenheit: 92,5 %
 - Ärzte: 95,1 %
 - Organisation: 92,3 %
 - Mahlzeiten: 86,8 %
 - Hotellerie: 93,5 %
 - Infrastruktur: 88,5 %

HOHENEGG

Privatklinik am Zürichsee

ZUR RUHE KOMMEN – KRAFT GEWINNEN FÜR
DEN NEUANFANG.

SPEZIALKLINIK FÜR PSYCHIATRIE, PSYCHOTHERAPIE
UND PSYCHOSOMATIK.

KLINIKPORTRÄT

Kompetent – exklusiv – authentisch

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

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

Die Privatklinik Hohenegg ist Marktführerin in der Behandlung von halbprivat- und privatversicherten Personen der stationären Psychiatrie und verzeichnete im vergangenen Jahr eine ausgesprochen hohe Auslastung der Betten.

Personelle Veränderung

Das vergangene Jahr stand auch im Zeichen von personellen Veränderungen in den strategischen Organen. Das Präsidium der gemeinnützigen Stiftung Hohenegg wechselte auf Anfang 2020 von Felix Ammann zu Beatrix Frey-Eigenmann. Bereits im Juni 2019 wurde Dr. Alphons Schnyder zum neuen



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



Verwaltungsratspräsident ernannt. Gemeinsam mit dem neu zusammengesetzten Verwaltungsrat wurde die strategische Ausrichtung im Laufe des Jahres geschärft und adjustiert. Daraus resultiert die Strategie 2022 mit zahlreichen strategischen Projekten. Einige davon konnten bereits im 2019 in Angriff genommen werden.

Zentrum für psychische Gesundheit

Am Standort des Spitals Zollikerberg entsteht seit letztem Jahr ein Zentrum für psychische Gesundheit, das für Menschen in der Spitalregion psychiatrische und psychotherapeutische Leistungen anbietet. Daneben bieten wir neu dem Spital Zollikerberg unsere Konsiliar- und Liaisondienstleistungen an. Die Patientinnen und Patienten erfahren dadurch eine ganzheitliche Behandlung.

Behandlung von Tinnitus

Im Rahmen der Angebotsentwicklung hat sich die Privatklinik Hohenegg in Kooperation mit den kompetentesten Tinnitus-Experten der Universität Zürich entschieden, neue Abklärungs- und Therapieoptionen für ambulante und stationäre Tinnitus-Behandlungen anzubieten. Zu diesem Themenbereich führten wir im November 2019 auch unser alljährliches Symposium mit den bekanntesten Experten des deutschen Sprachraums durch.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2019

- Mitarbeiterzufriedenheit – Swiss Arbeitgeber Award: Die Privatklinik Hohenegg nimmt alle zwei Jahre an der Benchmark-Messung von icommit teil. Dabei konnten immer überdurchschnittlich gute Resultate erzielt werden. Die Privatklinik Hohenegg belegte 2019 den 11. Rang in der Kategorie 100 bis 249 Mitarbeitende.
- Patientenzufriedenheit stationär: Die Privatklinik Hohenegg nimmt jährlich an der nationalen Patientenzufriedenheits-

Messung von ANQ teil. Auch im vergangenen Jahr konnten wiederum überdurchschnittlich gute Messergebnisse erzielt werden – diese sind unten aufgeführt.

- EFQM-Selbstbewertung: Die Privatklinik Hohenegg orientiert sich seit über zehn Jahren am EFQM-Modell für Business Excellence. Vor 3 Jahren erreichten wir die Recognised for Excellence Bewertung 4-Stern. Im vergangenen Jahr führten wir anhand des Modells eine weitere Selbstbewertung durch. Die aufgezeigten Stärken und Verbesserungspotentiale weisen uns die Richtung für unser Qualitätsengagement.
- Einbezug von Patienten in die Behandlung: Im letzten Jahr konnten wir mit dem Einbezug eines Peer-Mitarbeiters (ehemaliger Patient) zur Unterstützung der Austrittsvorbereitungen und den Einbezug von aktuellen Patienten in die Kontext-/Fall-Besprechungen gleich mit zwei Projekten die patientenzentrierte Behandlung stärken.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 19. September 2018

Nächste Re-Qualifikation: 15. September 2020

RESULTATE

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

- «Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung?»
 - Resultat Privatklinik Hohenegg 2019: 43,9%*
 - Mittelwert aller psychiatrischen CH-Kliniken 2019: 26,5%*
- * bewerten mit «Ausgezeichnet»

Im vergangenen Jahr konnte als eine der besten psychiatrischen Klinik der 11. Rang bei den Swiss Arbeitgeber Awards entgegengenommen werden.

- **Swiss Arbeitgeber Award – Patientenorientierung**
 - Resultat Privatklinik Hohenegg: 93%
 - Durchschnitt aller psychiatrischen Kliniken: 84%
- **Swiss Arbeitgeber Award – Weiterempfehlung Arbeitgeber**
 - Resultat Privatklinik Hohenegg: 87%
 - Durchschnitt aller psychiatrischen Kliniken: 80%

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

- Symptomreduktion BSCL (Mittelwert) 2018: 37,19%



LINDBERG
Privatklinik

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

KLINIKPORTRÄT

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

ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Die im September 2018 eröffnete Dialysestation mit acht Behandlungsplätzen, welche Patienten aller Versicherungsklassen offensteht, bestand die Bewährungsprobe und verzeichnete ein entsprechendes Wachstum. Im selben Sinn zeigten auch die Fallzahlen des 24h-Notfalls, welcher ebenfalls sämtlichen Patienten (ausser Kindern) offensteht, nach oben. Durch den Umstand, dass Swiss Medical Network im Herbst 2019 die Privatklinik Belair in Schaffhausen übernommen hat, eröffnen



FACHBEREICH AKUTSOMATIK

KONTAKT

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



sich für beide Kliniken neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit. Dies nicht zuletzt deshalb, weil mehrere Belegärzte bereits heute in beiden Kliniken akkreditiert sind.

Auch im vergangenen Jahr engagierte sich die Privatklinik Lindberg in sozialen Projekten. So konnten im Oktober 2019 anlässlich des zum zweiten Mal durchgeführten «Dinners in Rosa» ein stolzer Betrag von CHF 17 400.– der Krebsliga Zürich überreicht werden.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2019

- Im Sommer wurde ein neues internes Auditoren-Team durch SQS geschult, so dass das bestehende Auditoren-Team ausgebaut werden konnte. Anschliessend wurden bereits erste interne Audits mit Augenmerk auf das bevorstehende ISO 9001:2015 Aufrechterhaltungsaudit gelegt. Zudem wurde das Kader während einer Kadersitzung in der ISO-Thematik geschult. Das ISO-Aufrechterhaltungsaudit bestand die Privatklinik Lindberg anschliessend ohne Abweichung. Das Qualitätsmanagement ist bestrebt, dass dies in diesem Jahr auch so bleibt.
- Den steigenden Ansprüchen der Versicherungen versucht die Privatklinik Lindberg ebenfalls gerecht zu werden. So wurde die Privatklinik Lindberg im November von der CSS-Versicherung auditert und erhielt ein gutes Zeugnis.
- Mit den Regionalkliniken Bethanien in Zürich und Belair in Schaffhausen wurden zudem die Vorbereitung für ein einheitliches und Integratives Management System IMS geschaffen. Die Mitarbeitenden erhalten damit ein neues

Informationssystem und die Kader ein neues Führungsinstrument, da die neue Software Risiken und Kennzahlen besser darstellen kann. Als Grundlage ist eine neue gemeinsame Prozesslandkarte entworfen worden.

RESULTATE

- Patientenrückmeldungen geniessen bei uns einen hohen Stellenwert. Einerseits haben die Patienten die Möglichkeit uns ihr Feedback anhand des internen Fragebogens zukommen zu lassen, andererseits befragen wir unsere Patienten durch ein externes Befragungsinstitut. Die Weiterempfehlungsrates liegt bei nahezu 100 Prozent. Bei der externen Befragung liegt die Privatklinik Lindberg im Vergleich zu den anderen teilnehmenden Kliniken jeweils unter den Top 3. 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 Top10.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 23. November 2018

Nächste Re-Qualifikation: 25. November 2020



KLINIK SCHLOSS MAMMERN

FÜHRENDE REHABILITATION AM SEE

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

KLINIKPORTRÄT

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



FACHBEREICH REHABILITATION

KONTAKT

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



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 2019

- Modernisierung der medizinischen Infrastruktur (Ersatz Röntgenanlage)
- Erfolgreiche SLH-Rezertifizierung
- Aufrechterhaltung der ISO-Zertifizierung
- Einführung einer neuen Therapieplanungs- und Ressourcenmanagement-Software
- Anstellung Sozialdienst-Mitarbeiterin
- Überarbeitung der Prozesse mit Fokus auf den Datenschutz

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2019

- **SLH-Zertifizierung**
Die SLH-Qualitätskriterien wurden mit einem erfolgreich durchgeführten Re-Zertifizierungsaudit im Herbst 2019 geprüft und bestätigt.
- **ISO-Zertifizierung**
Die Auditkriterien für ISO 9001:2015 wurden mit einem erfolgreich durchgeführten Überwachungsaudit im Herbst 2019 geprüft und bestätigt.
- **REKOLE®-Zertifikat**
Nach erfolgreicher, unabhängiger Überprüfung der Betriebsbuchhaltung durch die Revisionsstelle PwC, wurde der Klinik die Auszeichnung mit dem REKOLE®-Zertifikat erneut bestätigt.

- SWISS REHA

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

- Therapieplanungs- und Ressourcenmanagement-Software

Mit der erfolgreichen Einführung einer neuen Therapieplanungs- und Ressourcenmanagement-Software für Rehabilitationseinrichtungen wurde für die Patienten zu Gunsten ihres Genesungsprozesses die Terminplanung optimiert. Einhergehend damit sind wir dem Ziel der Digitalisierung aller Pläne und dem Weg zur papierlosen Klinik einen Schritt nähergekommen.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 24. Oktober 2019

Nächste Re-Qualifikation: Oktober 2021

RESULTATE

ANQ-Patientenzufriedenheits-Befragung 2019

Im Frühjahr 2019 wurde die 7. nationale ANQ-Patientenbefragung durchgeführt, die für Rehabilitationskliniken seit 2013 obligatorisch ist. Zum 2. Mal wird die Qualität mit 6 Fragen überprüft, mit Beantwortungsmöglichkeiten von ausgezeichnet bis schlecht.

Ergebnisse 2019

Mit 69,6% haben wir eine sehr hohe Rücklaufquote. Gesamthaft haben 97,7% der Patienten die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team mit gut, sehr gut und ausgezeichnet bewertet. In allen 6 Fragen liegen wir mit unseren Ergebnissen deutlich über dem Gesamtkollektiv.

ANQ - Nationaler Messplan Modul 2-3b

Die Auswertungen der Messergebnisse aus dem Jahr 2018 haben insgesamt ein sehr gutes Resultat ergeben, allesamt über dem erwarteten Ergebnis. Bei fast allen Leistungsgruppen konnten die Ergebnisse dank gut funktionierenden Prozessen gesteigert werden.

Privatklinik Meiringen

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

KLINIKPORTRÄT

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

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. Auch 2019 haben Fachleute der Klinik an diversen nationalen und internationalen Forschungsprojekten teilgenommen. Im Vordergrund standen dabei Multicenterstudien



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



zu den Themen Verhaltenssuchte, Sucht und ADHS. Die Fachspezialistinnen und -spezialisten durften an verschiedenen Kongressen neue Erkenntnisse und Resultate aus der klinischen Tätigkeit präsentieren. Schwerpunkte bildeten Themen wie Verhaltenssuchte oder der Einfluss des Wetters auf die Psyche. Wissenschaft ist aber nicht Selbstzweck. Die Ergebnisse der wissenschaftlichen Arbeit fliessen immer wieder in den klinischen Alltag ein. So konnte die Privatklinik 2019 ein neues stationäres Angebot für Verhaltenssuchte und ein ambulantes Behandlungsangebot für Sportpsychiatrie und Leistungspsychologie aufbauen.

Das Ambulatorium in Bern, das primär der Nachbetreuung von Patientinnen und Patienten aus dem stationären Angebot dient, findet breite Akzeptanz und ist an seine Kapazitätsgrenze gestossen. Um Abhilfe zu schaffen und gleichzeitig dem Grundsatz «ambulant vor stationär» gerecht zu werden, hat die Klinik 2019 mit der Planung der Erweiterung des Ambulatoriums in Bern begonnen. Seit Frühjahr 2020 wird ein erweitertes ambulantes Angebot an zentraler Lage in Bern in neuen Räumlichkeiten und in Zusammenarbeit mit anderen Leistungserbringern aus dem Gesundheitswesen angeboten.

Neben den Neuerungen im Bereich der Behandlung laufen seit mehr als einem Jahr die Arbeiten am Verpflegungskonzept 2020. Nach der Inbetriebnahme eines Provisoriums für Küche und Restaurant wurden die Arbeiten für den Bau eines neuen Gastronomiegebäudes in Angriff genommen. Ende 2020 soll der Neubau dem Betrieb übergeben werden. Das neue Verpflegungskonzept wird unseren Gästen ein vielfältiges und ausgewogenes Angebot nach neusten ernährungswissenschaftlichen Erkenntnissen bieten.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2019

- Teilnahme am MüPF-Benchmark 2019 zur Patientenzufriedenheit
- Erhebung der Patientenzufriedenheit pro Station und darauf basierende Verbesserungsmassnahmen zur Steigerung der Patientenzufriedenheit
- Re-Qualifizierung nach den Kriterien der SLH
- Einführung von neuen Prozessen im Bereich der Gastronomie im Zusammenhang mit dem Bau des neuen Gastronomiegebäudes
- Aufbau eines breit gefächerten Wochenendangebots für unsere Patientinnen und Patienten

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 2. April 2019

Nächste Re-Qualifikation: April 2021

RESULTATE

Im Rahmen unserer internen Patientenzufriedenheitsmessung durften wir sehr positive Resultate feststellen:

- Weiterempfehlungsrate: 93 % (inkl. Patienten mit FU)
- Weiterempfehlungsrate: 95 % (elektive Eintritte)
- Patientenzufriedenheit: 90 % (inkl. Patienten mit FU)
- Patientenzufriedenheit: 93 % (elektive Eintritte)





KLINIK PYRAMIDE ZÜRICH

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

KLINIKPORTRÄT

Die Klinik Pyramide ist eine exklusive Privatklinik für Chirurgie an Top-Lage. Die Klinik mit dem bekannten gleichnamigen Gebäude wurde 1993 unter der Initiative von Dr. med. Cédric A. George in Zürich gegründet und gehört heute zu den führenden Anbieterinnen 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.

ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Als unabhängige Privatklinik orientieren wir uns in erster Linie an den Bedürfnissen unserer Belegärztinnen und -ärzte sowie unseren Patienten. «Klein und fein» ist unser Motto: Auch 2019 ist es uns gelungen, wiederum Bestnoten in der Patientenzufriedenheit zu erzielen.



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



Das vergangene Jahr stand ausserdem erneut im Zeichen unseres Neubauprojektes in Küsnacht, das die Zukunft der aktuellen Klinik Pyramide ab Ende 2023 in eine neue Ära überführen wird. Das neue Klinikkonzept beruht auf den gleichen Grundsätzen wie die erfolgreiche bestehende Klinik, wird aber in punkto Infrastruktur, Ausstattung und medizinischem Angebot sowie Dienstleistungsgrad komplett neue Massstäbe in der privaten Medizin und für die Belegarztztätigkeit bieten können.

Um dem internationalen Patientensegment noch besser gerecht zu werden, entstand in Abstimmung mit einigen Belegärzten eine zusätzliche Website für die Klinik. Mit dem massiven Ausbau der Social-Media Plattformen werden vermehrt auch Bedürfnisse jüngerer Patienten angesprochen. Zudem wurden die Synergien mit einer erfolgreichen Krankenversicherung genutzt, um gemeinsam ein innovatives Angebot zu erarbeiten, welches im Rahmen eines Pilotprojekts exklusiv über die Pyramide getestet wird.



QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2019

- Erfolgreiches ISO-Überwachungsaudit im August
- Teilnahme an den vorgegebenen ANQ-Messungen
- Kontinuierliche Patienten-Zufriedenheitsbefragung
- Neuorganisation Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mit Tools zur Implementierung der Branchenlösung H+ in das Managementsystem der Klinik
- Klinikweite Gefährdungsermittlung mit entsprechender Massnahmenplanung
- Testphase eines Händehygiene-Monitorings der Firma IVF Hartmann AG (Observe Hospital)
- Mitarbeiter-Zufriedenheitsbefragung mit Mecon measure & consult GmbH (inkl. Benchmark)
- Teilnahme an der Studie «WatuSSI» mit Erhebung des Sicherheitsklimas im OP (Projekt Inselspital Bern, Stiftung für Patientensicherheit und Swissnoso)
- Durchführung von internen Audits zu 15 Prozessen mit den Handlungsfeldern von ISO sowie Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

SLH-RE-ZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 17. April 2020

Nächste Re-Qualifikation: 2022

RESULTATE

Patientenzufriedenheit (Mecon)

Die Rücklaufquote bei der fortlaufenden Zufriedenheitsbefragung in 2019 lag bei 61,8%. In 4 von 5 Bereichen konnten die Vorjahreswerte nochmals gesteigert werden. Innerhalb der Vergleichsgruppe (SLK-Kliniken) belegt die Klinik Pyramide den 1. Platz bei den Ärzten, der Organisation und dem Essen.

- Gesamtzufriedenheit: 98,7%
- Qualität/Patientensicherheit: 99,1%
- Weiterempfehlungsrate: 98,3%

Mitarbeiterzufriedenheit (Mecon)

Im Herbst führte die Klinik Pyramide eine Mitarbeiterumfrage durch. Die Gesamtzufriedenheit der Mitarbeitenden liegt im Vergleich mit anderen Kliniken deutlich über dem Mittelwert – insbesondere nachfolgende Kriterien erzielten dabei hohe Ergebnisse:

- Zeit/Qualität für die Patienten
- Zusammenarbeit mit Team, Ärzten, Pflege, Administration
- Weiterempfehlung zur Behandlung

RehaClinic

Unternehmensgruppe für
Rehabilitation und Prävention

REHA CLINIC – EINE FÜHRENDE, SPEZIALISIERTE INSTITUTION FÜR REHABILITATION, PRÄVENTION UND REINTEGRATION. DIE EXPERTEN VON REHA CLINIC ARBEITEN FÜR DAS WOHL DES PATIENTEN UND DESSEN REINTEGRATION IN EINEN SELBSTSTÄNDIGEN ALLTAG INTERDISZIPLINÄR UND INTERPROFESSIONELL ZUSAMMEN.

KLINIKPORTRÄT

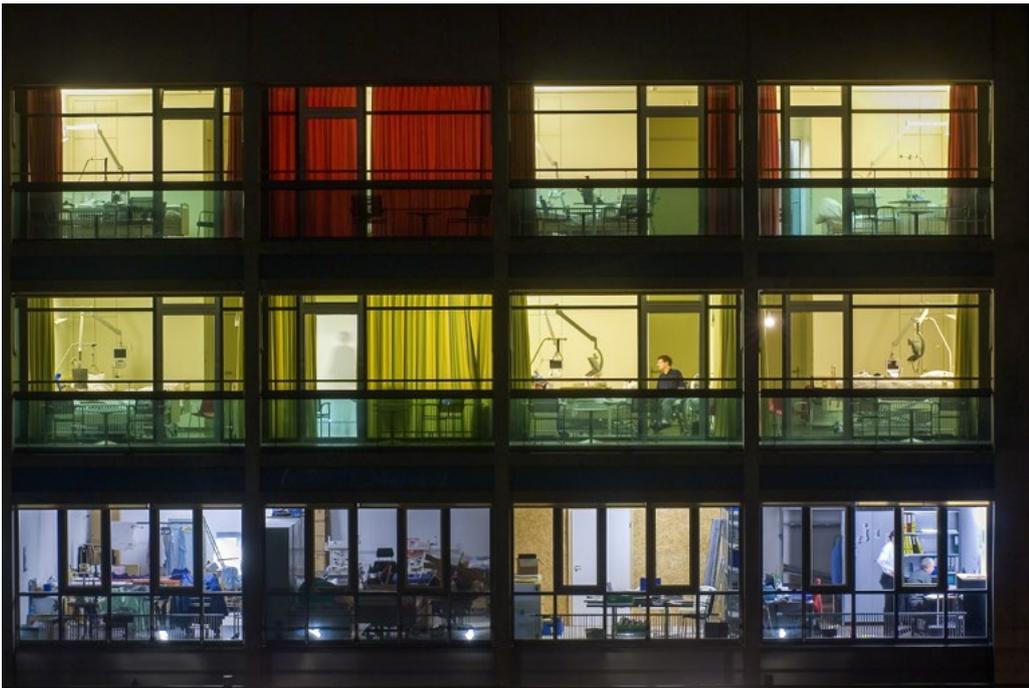
RehaClinic, im Kurviertel des historischen Marktfleckens Bad Zurzach mit einer reich sprudelnden Thermalquelle und einem Thermalbad gelegen, ist mit über 200 Betten und über 500 Mitarbeitenden die grösste Klinik der Reha-Clinic-Gruppe. Das breite Behandlungsspektrum richtet sich an allgemein-, halbprivat- und privatversicherte Patienten und umfasst neben der muskuloskelettalen, der neurologischen, der kardiovaskulären, 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 von RehaClinic Bad Zurzach an den Ausläufern des Schwarzwaldes ist ein Plus für die Gesundheit unserer Patienten.



FACHBEREICH REHABILITATION

KONTAKT

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



ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Eine gelebte Qualitäts- und Sicherheitskultur ist Voraussetzung für eine effiziente und nachhaltige Rehabilitation. Um dieses Ziel zu erreichen, stützt sich RehaClinic auf «best practice»-Behandlungen, eine integrierte und vernetzte Versorgung, eine kontinuierliche Überprüfung der Qualitäts- und Sicherheitsprozesse mittels Qualitätsindikatoren und wissenschaftlich gesteuerten Kontrollen. Das EFQM-Modell ist seit 2009 bei RehaClinic etabliert. Im Jahr 2015 erhielt RehaClinic die EFQM-Anerkennung «Recognised for Excellence***», und seitdem wurden mit Hilfe des EFQM-Modells die Fortschritte mit ganzheitlicher Sicht auf die Organisationsebenen laufend überprüft und verbessert.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2019

- Weiterentwicklung der Unternehmenskultur
- Reorganisation und Dezentralisierung des Bereichs Qualität Umsetzung von Verbesserungspunkten nach erfolgreicher SW!SS REHA-Zertifizierung
- Erarbeitung und Umsetzung eines VRE-Konzepts zur Gewährleistung der Patientensicherheit auf Basis des bereits bestehenden Hygienekonzeptes
- Erweiterung und Zentralisierung des Beschwerdemanagements
- Weiterentwicklung des Prozessmanagements

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 2015
 Nächste Re-Qualifikation: in Planung



Reha Rheinfelden

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

KLINIKPORTRÄT

Die Reha Rheinfelden ist das führende Rehabilitationszentrum für Neurologie, Orthopädie und Geriatrie. Die Klinik deckt mit einer erstklassigen Infrastruktur die gesamte Rehabilitationskette ab. Als attraktive Arbeitgeberin beschäftigt sie rund 680 Fachpersonen. Den jährlich 2300 stationären Patienten stehen 204 Betten in Privat-, Halbprivat- und Allgemeinabteilungen zur Verfügung. Rund 6500 Fälle werden im CURATIVA Das Ambulante Zentrum der Reha Rheinfelden jährlich betreut. Die Klinik ist eine privatrechtliche Stiftung auf gemeinnütziger Basis mit öffentlichen Leistungsaufträgen. Sie pflegt langjährige Kooperationen mit Spitälern, Organisationen und Institutionen aus dem Sozial- und Gesundheitswesen. Sie ist Mitglied von SW!SS REHA und The Swiss Leading Hospitals. 2017 wurde sie mit dem EFQM-Zertifikat «Recognised for Excellence» mit 3 Sternen ausgezeichnet.



FACHBEREICH REHABILITATION

KONTAKT

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



ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Stabile Leistungsaufträge

Die neue Abteilung Geriatrie Rehabilitation, welche im Januar 2019 im Erweiterungsbau in Betrieb genommen wurde, entwickelt sich ausgezeichnet und ist durchgehend gut belegt. Neben der Geriatrie haben auch die anderen Abteilungen und Bereiche vom neuen Kliniktrakt profitiert. Im Zentrum steht die Herausforderung, alle Hauptpartner mit den Leistungsaufträgen optimal versorgen zu können und die Schnittstellen zu pflegen, sodass sich die Zuweiser auf die Aufnahmebereitschaft und eine reibungslose Organisation in der Reha Rheinfelden verlassen können.

Aufbau: Zentrum für entzündliche Rheumatologie

Mit PD Dr. med. Dr. rer. nat. Ulrich Gerth (Facharzt für Innere Medizin, Nephrologie und Rheumatologie) verfügt die Klinik über einen ausgewiesenen Experten auf dem Gebiet der entzündlich-rheumatischen Erkrankungen. Durch die angestrebte Zusammenarbeit mit der Rheumatologie des Universitätsspitals Basel sowie mit den Zuweisern und Rheumatologen der Region positioniert sich die Reha Rheinfelden als führende Spezialistin auf dem Gebiet der entzündlichen Rheumatologie im Raum Fricktal/unteres Baselbiet.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2019

Qualitätsaudits und -assessments

- Erfolgreiches Zwischenaudit EduQua
- Weiterführung der Initiative «Sprich's a»

GsundsTeam – das Betriebliche Gesundheitsmanagement der Reha Rheinfelden

Die Reha Rheinfelden investiert in die Gesundheit ihrer Mitarbeitenden. Eine Investition, die sich lohnt, da gesunde Mitarbeitende die Voraussetzung für den Erfolg eines Unternehmens darstellen. Mit dem Projekt «GsundsTeam» wird das Betriebliche Gesundheitsmanagement für die Belegschaft sichtbar und erlebbar. Es verfolgt das Ziel, betriebliche Rahmenbedingungen gesundheitsgerecht zu gestalten und das gesundheitsförderliche Verhalten der Mitarbeitenden zu stärken. Es geht darum, das Thema «Gesundheit am Arbeitsplatz» ganzheitlich und gleichzeitig zielgerichtet anzugehen und in der Strategie des Unternehmens zu verankern. Auf die eigene Gesundheit muss jeder selbst Acht geben, aber die Klinik kann durch eine gesundheitsfördernde Kultur ihren Beitrag dazu leisten. Auf ein gesundes Miteinander, für ein gesundes Team der Reha Rheinfelden.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 13. November 2018
 Nächste Re-Qualifikation: 30. Juni 2020

RESULTATE**ANQ Messergebnisse 2019**

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

Patientenzufriedenheit PZ Benchmark

Die Reha Rheinfelden liegt mit ihren sehr guten Resultaten bei allen Fragen zur Gesamtzufriedenheit der Patienten über dem Benchmark. Mit dem Aufenthalt zeigten sich 98 % und mit dem Resultat der Behandlung 95 % der Befragten «völlig» oder «mehrheitlich zufrieden». 82 % der Befragten beurteilten den Beitrag der Klinik zur besseren gesundheitlichen Situation als «sehr stark» oder «stark» und 95 % würden in die Klinik zurückkehren.





KLINIK SCHÜTZEN

Rheinfelden

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

KLINIKPORTRÄT

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

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

ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Wir durften im Jahr 2019 insgesamt 2170 ambulante bzw. tagesklinische und 732 stationäre Patientinnen und Patienten behandeln, mit guten Ergebnissen. Das Hotel Schützen werten wir baulich auf, mit einer umfassenden Modernisierung, die bis Frühjahr 2021 dauern wird. Die beiden bisher im Hotel Schützen platzierten Klinikabteilungen befinden sich in dieser



FACHBEREICH PSYCHIATRIE

KONTAKT

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



Zeit im Hotel Schiff am Rhein, das bis dahin als Hotel betrieben wurde. Die Patientinnen und Patienten und die Mitarbeitenden schätzen die grossartige Lage am Rhein, in der historischen Altstadt von Rheinfelden.

Eine grosse räumliche Veränderung konnten wir im Ambulatorium Aarau realisieren. Es ist in von uns eingerichtete Räume im Bahnhof Aarau («Gleis 0») umgezogen. Ein neues, modernes Ambiente, in sehr gut erreichbarer Lage.

Unsere Fortbildungstage für Externe wurden mit jeweils 150–250 Teilnehmenden wiederum sehr gut besucht. Insgesamt verzeichneten wir an sechs Tagungen 1300 Besucher im Jahr 2019.

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2019

Das Jahr 2019 war aus Qualitätssicht geprägt von Audits und Assessments, bei denen wir hervorragende Ergebnisse erreicht haben. Insbesondere die Auszeichnung EFQM «Recognised for Excellence 5 Star» bedeutet einen Höhepunkt in der jahrelangen kontinuierlichen Qualitätsarbeit.

- Im EFQM-Reassessment für Business Excellence erreichten wir erstmals das Maximum von 5 Sternen.
- Die SLH-Re-Auditierung bestanden wir ohne Auflagen.
- Im Qualitäts-Audit der CSS (Dezember 2018) erreichten wir 99 von 100 Punkten.

Diese Beurteilungen durch Externe sind wertvolle Standortbestimmungen. Sie weisen unsere Arbeit und unsere Ergebnisse gegen aussen aus. Sie machen aber auch die Arbeit der Basis und der Leitung intern deutlich sichtbar, honorieren gute Leistungen und beflügeln so unsere eigene Entwicklung.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 23. Mai 2019

Nächste Re-Qualifikation: Mai 2021

RESULTATE

Patientenzufriedenheit stationäre Patienten (ANQ Messung)

Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung?

- Privatklinik Schützen Rheinfelden 2019:
50,8 % «sehr gut» / 29,7 % «Ausgezeichnet»

Zum Vergleich:

- Kliniken Schwerpunktversorgung 2019:
45,0 % «sehr gut» / 32,2 % «Ausgezeichnet»
- Kliniken der Grundversorgung 2019:
42,9 % «sehr gut» / 25,1 % «Ausgezeichnet»

Die umfangreiche Patientenzufriedenheitsbefragung mit dem Fragebogen MüPF27, in Zusammenarbeit mit anderen psychiatrischen Kliniken, hat in der zweiten Jahreshälfte stattgefunden. Die Ergebnisse liegen noch nicht vor.

Behandlungsergebnis

- Datenqualität:
HoNOS: 97,5 % auswertbar
BSCL: 82,4 % auswertbar
- Unadjustiertes Behandlungsergebnis:
HoNOS: 5,83 Standardabweichung +/- 4,89
BSCL: 35,98 Standardabweichung +/- 32,26

Mitarbeitenden-Zufriedenheit

- Commitment: 82 %
(Kritischer Grenzwert: 77 % / Top Grenzwert: 85 %)
- Zufriedenheit: 79 %
(Kritischer Grenzwert: 69 % / Top Grenzwert: 78 %)
- Attraktiver Arbeitgeber: 78 %
(Kritischer Grenzwert: 67 % / Top Grenzwert: 80 %)





KLINIK SEESCHAU

AM BODENSEE

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

KLINIKPORTRÄT

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

ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Die Klinik Seeschau blickt auf ein durchzogenes Geschäftsjahr 2019 zurück. Im stationären Bereich sind die Fallzahlen mit total 1862 Austritten um 2,7 % leicht rückläufig. Dafür konnte bei den ambulanten Behandlungen von total 2527 mit 0,6 % eine leichte Zunahme verzeichnet werden.

Die Digitalisierung wurde auch 2019 weitergeführt. Die IT-Anbindung der Belegarztpraxen konnte zu zwei Dritteln realisiert werden. Durch den digitalen Datenaustausch mit



FACHBEREICH AKUTSOMATIK

KONTAKT

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



den Belegarztpraxen werden die administrativen Arbeiten deutlich vereinfacht. Weiter wurde das Projekt «Einführung des elektronischen Patientendossiers» in Angriff genommen und weitgehend abgeschlossen. Die digitale Materialbewirtschaftung ist eingeführt, die bestehenden Prozesse müssen aber noch weiter optimiert werden. Die Anbindung als Mitglied an eine Einkaufsgemeinschaft Schweizer Kliniken steht.

Durch die Zusammenarbeit mit dem Ostschweizer Kompetenzzentrum OSKI+ konnte die Spitalhygiene professionell ausgebaut werden. Heute erfüllen wir die strukturellen Mindestanforderungen für die Prävention und Bekämpfung von healthcare-assoziierten Infektionen.

Ein besonderes Highlight war der Event «Einblicke in die Klinik Seeschau – Ein Anlass für medizinische Praxisassistentinnen» im SEESCHAU FORUM anfangs Oktober. Die Teilnehmenden hatten die Möglichkeit, hinter die Kulissen einer modernen Fachklinik zu blicken. Neben einer Führung durch die Klinik mit Themenschwerpunkt Pflegealltag wurde auch ein praxisnaher Einblick in den Operationssaal gewährt. Abgerundet wurde der Event mit einem Apéro. Das Feedback der Teilnehmenden war äusserst positiv!

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2019

- Die Klinik Seeschau nimmt jedes Jahr an allen geforderten ANQ-Messungen für den Akutbereich teil: Patientenzufriedenheit, Prävalenzmessung Sturz und Dekubitus, Postoperative Wundinfektionen mit Swissnoso, SIRIS Hüft- und Knieimplantatregister sowie Rehospitalisationen.
- Ganzjahresmessung der Patientenzufriedenheit mit MECON.
- Rezertifizierung nach der neuen Norm ISO 9001:2015.

- Re-Qualifikation nach SLH erstmals nach dem neuen Kriterienkatalog.
- Spitalhygiene: Intensive Zusammenarbeit mit dem Ostschweizer Kompetenzzentrum OSKI+.
- Einführung einer umfassenden, digitalen und prozessorientierten Materialbewirtschaftung.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 27. August 2019

Nächste Re-Qualifikation: August 2021

RESULTATE

Patientenzufriedenheit MECON

Bei den regelmässig durchgeführten Messungen der Patientenzufriedenheit mit MECON measure & consult GmbH kann sich die Klinik Seeschau auch 2019 auf sehr hohem Niveau behaupten. In der Jahresauswertung erzielt die Klinik Seeschau wiederum das gesamthaft beste Resultat aller SLH-Kliniken im Vergleich (Best Practice). Auch im Vergleich mit den gemessenen Belegartzkliniken gehört die Klinik Seeschau in allen Bereichen zu den Besten.

ANQ-Messungen Akutsomatik

- Die Resultate der nationalen Patientenbefragung Akutsomatik zeigen eine sehr hohe Patientenzufriedenheit und liegen über dem Durchschnitt aller gemessenen Kliniken. Bewertet werden die Behandlungsqualität, Information/Kommunikation (Fragen und Antworten), Medikation, Austrittsmanagement.
- Die potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen liegen in der Norm.
- Die postoperativen Wundinfektionen mit Swissnoso sind ohne signifikante Abweichungen.

Rezertifizierung nach ISO 9001:2015

Die Klinik Seeschau AG verfügt über ein stabiles Managementsystem, welches die Anforderungen an die ISO 9001:2015 erfüllt. Es wurden keine Abweichungen festgestellt.

Re-Qualifikation nach dem neuen Kriterienkatalog von SLH

Alle 33 Erfüllungskriterien wurden vollständig und nachweislich erfüllt. Auch die 15 Entwicklungskriterien weisen einen positiven oder stabilen Trend auf. Es wurden weder Hauptabweichungen noch Nebenabweichungen festgestellt.



DIE PRIVATKLINIK VILLA IM PARK IST DABEI, EINEN GROSSEN SCHRITT IN DIE ZUKUNFT ZU MACHEN. MIT DER ERÖFFNUNG DES NEUBAUS KANN KÜNFTIG QUALITATIV EIN NEUES LEVEL AN LEISTUNGSDIFFERENZIERUNGEN ANGEBOTEN WERDEN.

KLINIKPORTRÄT

Die Privatklinik Villa im Park ist ein gut integrierter, attraktiver und aktiver Baustein in der Spitallandschaft des Mittellands und erbringt innovative Leistungen in einem familiären Umfeld. Jährlich werden rund 1500 Operationen durch 32 Belegärzte durchgeführt. Die Geburtshilfe, die Orthopädie und die Urologie zählen zu den Kernkompetenzen der Klinik. Jedes Jahr erblicken rund 400 Babys das Licht der Welt. Die Privatklinik Villa im Park, welche in einem herrschaftlichen, historischen Anwesen zu Hause ist, das durch den modernen Neubau mit den exklusiven Wohlfühl-Patientenzimmern ergänzt wird, gehört seit 2013 zu Swiss Medical Network.



FACHBEREICH AKUTSOMATIK

KONTAKT

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



ALLGEMEINE ENTWICKLUNG

Die Privatklinik Villa im Park blickt auf ein intensives Jahr 2019 zurück: Der Neubau ist in vollem Gange und begleitete die Klinik das ganze Jahr hindurch. Nach der Fertigstellung im Jahre 2020 werden 28 neue Patientenzimmer mit 55 Betten verteilt auf 3 Geschosse zur Verfügung stehen. Diese sind bewusst so gestaltet, dass ein angenehmes Ambiente entsteht, in dem sich Patientinnen und Patienten wie im Hotel fühlen. Drei topmoderne Operationssäle mit erstklassigen Geräten stehen für künftige Eingriffe bereit.

Mit dem Neubau werden die medizinischen Prozesse und die Infrastruktur nach den neusten Standards gestaltet und ermöglichen so eine hervorragende medizinische Qualität. Bei der Planung wurde speziell berücksichtigt, dass die ambulanten Abläufe in Zukunft einen grossen Stellenwert einnehmen werden.

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

QUALITÄTSSCHWERPUNKTE 2019

- **Projektorganisation während der Bauphase**

Die Schnittstellen zwischen den Nutzern und den Erstellern des Neubaus werden durch einen Projektsteueraussschuss sichergestellt, in welchem alle zukünftigen Nutzergruppen vertreten sind.

- **Sicherheit während der Bauphase**

Informationen und Schulungen für Mitarbeitende betreffen Gefahren, deren Umgang damit und Sicherheit hinsichtlich des Neubaus, sowie Erarbeitung von Vorschriften und Verhaltensregeln auf dem Klinikgelände für die auf dem Bau tätigen Personen.

- **Ärzte**

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

- **ISO-Überwachungsaudit**

Im Oktober fand das ISO-Überwachungsaudit statt, das erfolgreich bestanden wurde. Die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001: 2015 wird das Unternehmen auch in den kommenden Jahren weiter beschäftigen.

SLH-REZERTIFIZIERUNG

Letzte Re-Qualifikation: 14. Dezember 2018

Nächste Re-Qualifikation: Dezember 2020

RESULTATE

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

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, www.slh.ch