

Qualitätsbericht 2015

Light-Version der Vorlage von H+

Akutsomatik

Version 1.0

Klinik im Spiegel AG
Bellevuestrasse 15
3095 Spiegel b. Bern
www.klinikimspiegel.ch



Freigabe am: 31.8.2016

Durch: Dr. med. Andreas Tschopp,
Direktion



Impressum

Dieser Qualitätsbericht wurde nach der Vorlage von H+ Die Spitäler der Schweiz erstellt. Die Vorlage des Qualitätsberichts dient der einheitlichen Berichterstattung für die Kategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation für das Berichtsjahr 2015.

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

Um die Ergebnisse der Qualitätsmessung richtig zu interpretieren und vergleichen zu können, dürfen die Angaben zum Angebot der einzelnen Kliniken nicht ausser Acht gelassen werden. Zudem muss den Unterschieden und Veränderungen in der Patientenstruktur und bei den Risikofaktoren Rechnung getragen werden.

Zielpublikum

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

Kontaktperson Qualitätsbericht 2015

Herr

Dr. med. Andreas Tschopp

Medizinische Leitung, Direktion

031 970 30 70

andreas.tschopp@klinikimspiegel.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken in der Schweiz haben ein hohes Qualitätsbewusstsein. Nebst der Durchführung von zahlreichen internen Qualitätsaktivitäten, nehmen sie an mehreren nationalen und teilweise kantonalen Messungen teil. Gemäss dem Messplan des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) finden Messungen in den stationären Bereichen der Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation statt. Im Berichtsjahr 2015 wurden keine neuen nationalen Messungen eingeführt.

Die Sicherheit für Patientinnen und Patienten ist ein wesentliches Kriterium der Behandlungsqualität. Ende März 2015 startete das nationale Vertiefungsprojekt progress! Sichere Medikation an Schnittstellen der Stiftung Patientensicherheit Schweiz. Das Projekt fokussiert auf den systematischen Medikationsabgleich bei Spitalertritt. Im Sommer konnte die Stiftung das erste Pilotprogramm progress! Sichere Chirurgie erfolgreich abschliessen. Ziel war, dass die Spitäler und Kliniken die chirurgische Checkliste bei jeder Operation korrekt anwenden, um Schäden an Patienten zu vermeiden. Im September führte Patientensicherheit Schweiz erstmals eine Aktionswoche unter dem Motto: «Mit Patientinnen und Patienten im Dialog» durch. Zahlreiche Spitäler und Kliniken beteiligen sich ebenfalls.

Im Gesundheitswesen sind Transparenz und Vergleichbarkeit wesentliche Grundlagen für eine Steigerung der Qualität. Aus diesem Grund stellt H+ seinen Mitgliedern jährlich eine Vorlage zur Qualitätsberichterstattung zur Verfügung.

Die in dieser Vorlage publizierten Ergebnisse der Qualitätsmessungen beziehen sich auf die einzelnen Spitäler und Kliniken. Beim Vergleichen der Messergebnisse zwischen den Betrieben sind gewisse Kriterien zu berücksichtigen. Einerseits sollte das Leistungsangebot (vgl. Anhang 1) ähnlich sein. Eine Privatklinik z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Zudem verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methode / Instrumente, deren Struktur, Aufbau, Erhebung und Publikation sich unterscheiden können. Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen möglich, deren Ergebnisse pro Klinik und Spital resp. pro Spitalstandort adjustiert werden. Weitere Informationen dazu finden Sie in den Unterkapiteln in diesem Bericht und auf www.anq.ch.

Freundliche Grüsse



Dr. Bernhard Wegmüller
Direktor H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz	3
Einleitung	5
1 Betriebliche Kennzahlen	
1.1 Kennzahlen 2015	
2 Organisation des Qualitätsmanagements	7
2.1 Organigramm	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	7
3 Qualitätsstrategie	8
3.1 Qualitätssicherung Anästhesie	9
3.2 Qualitätssicherung TOA	10
3.3 Qualitätssicherung Pflege	11
3.4 Qualitätssicherung Sterilisation	12
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	13
4.1 Befragungen sowie Messungen zur Behandlungsqualität	13
4.2 Qualitätsaktivitäten und -projekte	13
4.3 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	13
4.4 Medizinische Register	13
4.5 Zertifizierung	18
4.6 Beschwerdemanagement	18
5 Zufriedenheitsbefragungen	19
5.1 Patientenzufriedenheit	19
5.2 Angehörigenzufriedenheit	19
5.3 Mitarbeitendenzufriedenheit	19
5.4 Zuweisendenzufriedenheit	20
6 Messungen zur Behandlungsqualität	21
7 Schlusswort und Ausblick	22
Herausgeber	23

Einleitung

Die Klinik im Spiegel wurde 2002 gegründet und ist eine spezialisierte Privatklinik für Plastische, Rekonstruktive und Ästhetische Chirurgie sowie für Handchirurgie. Sie verfügt seit 2002 über eine Klinikbewilligung des Kantons Bern, hat jedoch keinen Leistungsauftrag des Kantons und wird somit von der öffentlichen Hand nicht subventioniert.

In der Klinik im Spiegel wird das gesamte Spektrum der Plastischen Chirurgie sowie der Handchirurgie angeboten: Dies umfasst u.a. kassenpflichtige Eingriffe, welche in der Tagesklinik ambulant nach Tarmed abgerechnet werden. Einen wichtigen Pfeiler bilden sämtliche ästhetischen Behandlungen und Operationen, für welche uns die Tagesklinik wie auch -für grössere Eingriffe- 3 Patientenzimmer/4 Betten zur Hospitalisation postoperativ zur Verfügung stehen.

Angaben zum Leistungsangebot sind der Website zu entnehmen unter <http://www.klinikimspiegel.ch/index.cfm/de/Leistungen/>

Die Klinik im Spiegel hat sich durch die Spezialisierung auf die Fachgebiete Plastische Chirurgie und Handchirurgie sowie durch Kontinuität im Ärzteteam mit anhaltend hoher medizinischer Qualität einen Namen in der Region Bern, überregional und auch international gemacht. Die Qualitätskontrolle profitiert von klar geregelten Prozessen und direkter Kommunikation in einem bestens qualifizierten und wenig fluktuierenden Team.

1 Betriebliche Kennzahlen

Anzahl Konsultationen Klinik im Spiegel 2015

Patientenkonsultationen total 2015	4100
------------------------------------	------

Leistungsstatistik Klinik im Spiegel 2015

Chirurgische Eingriffe 2015 (Total)	1518
-------------------------------------	------

Plastische, Rekonstruktive und Ästhetische Chirurgie	824
--	-----

Handchirurgie	694
---------------	-----

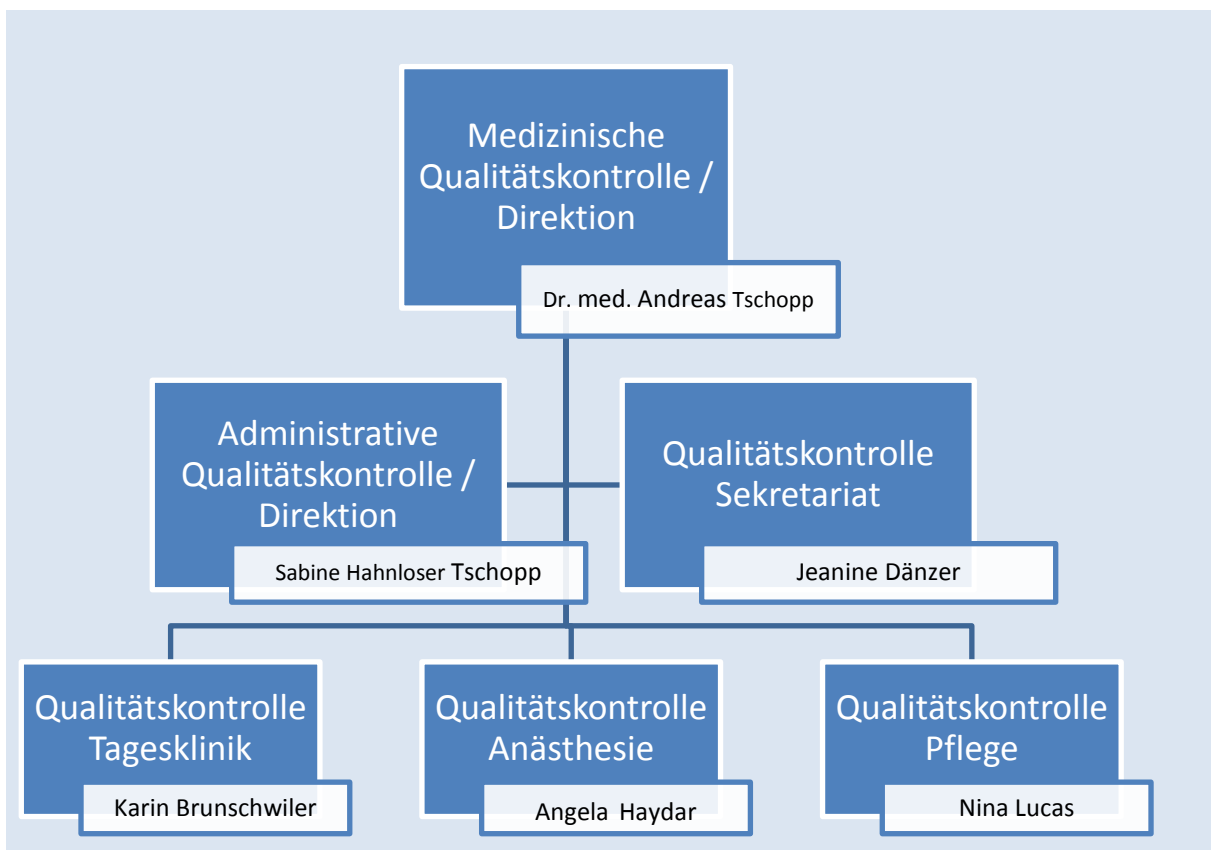
Ambulant	1453
----------	------

Stationär	65
-----------	----

Pflegetage	87 Nächte
------------	-----------

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm Qualitätskontrolle



Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten: Dr. Andreas Tschopp und Sabine Hahnloser Tschopp

Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Dr. med. Andreas Tschopp
Medizinische Leitung / Direktion
+41 31 970 30 70
andreas.tschopp@klinikimspiegel.ch

3 Qualitätsstrategie

Die Klinik im Spiegel betreibt eine aktive **Qualitätssicherung** durch Standardisierung der wichtigsten Prozesse, die u.a. in Checklisten schriftlich festgehalten sind. Diese Arbeitedokumente sind auf die Bedürfnisse einer Spezialklinik für Plastische und Handchirurgie zugeschnitten und orientieren sich im Wesentlichen an den Anforderungen der AAAASFI (American Association of Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities International), von der die Klinik im Spiegel 2014 zertifiziert wurde.

Die **Qualitätskontrolle** der Klinik im Spiegel verfolgt aufgrund der kompakten Grösse der spezialisierten Klinik eine ‚bottom-up‘-Strategie: D.h. die Qualität wird problemorientiert im Hinblick auf konkrete Verbesserungsmöglichkeiten erfasst. Die Erfassung geschieht über die verschiedenen Bereichsleiter/innen (vgl. Organigramm). Wichtigstes Instrument ist das CIRS, da hier auf klar umschriebene Fälle eingegangen wird, die konkrete Massnahmen erfordern. Das CIRS wird in sämtlichen klinikrelevanten Bereichen niederschwellig eingesetzt: So sammeln wir neben den medizinischen Vorfällen auch Meldungen über Probleme in der Administration, Haustechnik, IT etc. Durch Pflege des CIRS hat sich über die Jahre eine Kultur der offenen Kommunikation etabliert und schliesslich auch ein **Qualitätsbewusstsein** jeder einzelnen Mitarbeiterin und jedes einzelnen Mitarbeiters. Das Qualitätsbewusstsein wird an regelmässig stattfindenden Teamsitzungen gefördert, die immer ein Traktandum CIRS beinhalten. Wertvolle Hinweise zur Qualitätsoptimierung werden aktiv bei unserem Team anlässlich der Teamsitzungen und der Mitarbeitergespräche erfragt.

Die Patientenbefragung über die Behandlungsqualität wird anlässlich der Abschlusskontrolle durchgeführt: Die Befragung zielt immer auf konkrete Massnahmen zur Optimierung sämtlicher Behandlungsaspekte ab und soll nicht einfach die hohe Qualität Jahr für Jahr dokumentieren.

3.1 Qualitätssicherung Anästhesie

1. Passive Qualitätssicherung (Checklisten)

Zum Vorgehen bei Situationen, die einen schnellen und zielgerichteten Handlungsablauf erfordern, wurden Checklisten erstellt. Diese umfassen folgende Bereiche:

Notfall- und Sicherheitsmassnahmen

- Schwierige Intubation
- REA
- Notfallmässige Verlegung in ein Spital
- Maligne Hyperthermie
- MRSA
- Notfall betreffend OP- Personal
- Stich- und Schnittverletzungen
- Technische Sicherheit im Haus (Stromausfall, Feueralarm, Securitas).

Schmerzmanagement

Postoperatives Verordnungsblatt der Plastischen und Handchirurgie vom Anästhesisten an Pflegepersonal im AWR und auf der Abteilung.

Dienstbereitschaft

Anästhesist und Anästhesiepflege für 24 Stunden. Einsatzbereitschaft innert 30min.

Qualitätskontrolle

Postoperative Visite durch Anästhesist/in bzw. Anästhesiepflege. Bei ambulanten Patienten erfolgt eine telefonische Rücksprache am 1. postoperativen Tag.

Administration

Kontrolle und Dokumentation des täglichen Anästhesiehaushaltes (Medikamente, Materialien, Geräte, Reinigung).
Dienstplanung des Anästhesiepersonals.

2. Aktive Qualitätssicherung

CIRS

Dokumentation und Meldung von Zwischenfällen / Beinahe-Zwischenfällen, sowie Aufarbeitung im Team.

REA-Kurs

Einmal pro Jahr wird unter Leitung der Anästhesiefachärzte in der Klinik ein Reanimationskurs durchgeführt, an dem alle Ärzte, das Pflegepersonal und auch die Mitarbeiter/innen im Sekretariat und Verwaltung teilnehmen.

3.2 Qualitätssicherung TOA

Arbeitsbeschriebe

Assistenz und Instrumentieren bei chirurgischen Eingriffen.
Hygieneverantwortung.

Sicherheitsmassnahmen

Sicherheitsmassnahmen und Arbeitsschutz im Operationssaal.

Administration

Dienstplanung des TOA-Personals.
Kontrolle und Organisation des täglichen Bedarfes im Operationssaal (Medikamente, Instrumente, Operations-Set's, Materialien, Geräte).

3.3 Qualitätssicherung Pflege

Arbeitsbeschriebe

Für alle im Haus benötigten Dienste (Frühdienst, Spätdienst, Nachtdienst, Aufwachraum, OP-Zudienung, Sterilisation-Instrumente), jeweils schriftlich und mündlich.

Postoperative Überwachungs-Standards

Für jeweils spezifische operative Eingriffe der Plastischen und Handchirurgie (schriftlich und mündlich).

Schmerzbekämpfung

Handlungsanleitungen zur postoperativen Schmerzbekämpfung (schriftlich und mündlich). Umsetzen dieser durch das Pflegepersonal im Aufwachraum und auf der Abteilung (schriftlich und mündlich), ggf. Anpassung.

Notfallbewältigung und Sicherheitsmassnahmen

Für jeweils spezifische operative Eingriffe der plastischen und Handchirurgie (schriftlich und mündlich), insbesondere postoperative Komplikationen, Reanimation.

Technische Sicherheit im Haus (Feueralarm, Securitas).

Administration

Dienstplanung des Pflegepersonals.
Einführungen neuer Mitarbeiter im Bereich Pflege.

Kontrolle und Organisation des täglichen Pflegehaushaltes (Medikamente, OP-Zubehör, Reinigung, Materialien, Wäsche, Statistik).

Qualitätskontrolle

Rückmeldungen der Patienten fortlaufend auf allen Abteilungen (schriftlich und mündlich).

3.4 Qualitätssicherung Sterilisation

Arbeitsbeschreibung

Fortlaufende Säuberung der anfallenden Instrumente und Materialien und Aufbereitung dieser in der hauseigenen Sterilisation.
Fortlaufende Kontrolle, Wartung und Pflege der Geräte.

Sicherheitsmassnahmen

Arbeitsschutz im Umgang mit Geräten und Lösungen (Schutzkleidung, Schutzbrillen, etc.)

4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

4.1 Befragungen sowie Messungen zur Behandlungsqualität

Die Klinik im Spiegel führt bisher ausschliesslich klinikeigene Befragungen und Messungen durch. Die nationalen und kantonalen Messungen (Sturz-, Dekubitus etc.) sind für das Patientengut und das Behandlungsspektrum der Klinik im Spiegel nicht relevant und bei fehlendem Leistungsauftrag nicht gefordert.

Die Patientenzufriedenheit wird mit einem Fragebogen unmittelbar bei Austritt (für den stationären Bereich) und bei Abschluss der Behandlung (i.d. Regel 1 Jahr postoperativ) erhoben. Der Schwerpunkt liegt dabei auf die Angabe konkreter Verbesserungsmöglichkeiten.

4.2 Qualitätsaktivitäten und -projekte

Abgeschlossene Qualitätsprojekte

- Zertifizierung AAAASFI (American Association of Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities International) August 2014

Laufende Qualitätsprojekte

- CIRS in den Bereichen Medizin-Tagesklinik-Anästhesie-Pflege-Administration-Haustechnik
- Patientenbefragung

4.3 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen

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

Die Klinik im Spiegel betreibt ein CIRS. Dieses wurde 2006 auf Initiative der Anästhesiepflegeleitung eingeführt und hat sich als sehr nützliches Instrument erwiesen. Neben der Behandlungsqualität fördert es v.a. auch eine offene Kommunikationskultur, die Fehlerkultur und das Qualitätsbewusstsein unter sämtlichen Mitarbeitern/innen. Deshalb haben wir das CIRS über die vergangen Jahre auf sämtliche klinikrelevanten Bereiche ausgedehnt.

4.4 Medizinische Register

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

Die Klinik im Spiegel beteiligt sich an drei Registern der Schweizerischen Gesellschaft für Plastische, Rekonstruktive und Ästhetische Chirurgie:

- Implantatregister
- Operationsregister
- Register über autologe Fetttransplantation

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden Registern teilgenommen			
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	Seit/ Ab
AMDS Absolute Minimal Data Set	Anästhesie	Schweizerische Gesellschaft für Anästhesiologie und Reanimation www.iumsp.ch/ADS	
MIBB Register der Minimal invasiven Brust-Biopsien	Gynäkologie und Geburtshilfe, Radiologie, Senologie	MIBB Working Group der Schweizerischen Gesellschaft für Senologie www.mibb.ch	
AQC Arbeitsgemeinschaft für Qualitätssicherung in der Chirurgie	Chirurgie, Gynäkologie und Geburtshilfe, Kinderchirurgie, Neurochirurgie, Orthopädische Chirurgie, Plastische Chirurgie, Urologie, Herz- und Thorax-, Gefässchirurgie, Gastroenterologie, Handchirurgie, Senologie	Adjumed Services AG www.aqc.ch	
ASF Arbeitsgemeinschaft Schweizerischer Frauenkliniken	Gynäkologie und Geburtshilfe	SGGG: Schweizerische Gesellschaft für Gynäkologie und Geburtshilfe www.sevisa.ch	
E-IMD European registry and network for intoxication type metabolic disorders	Allgemeine Innere Medizin, Neurologie, Pädiatrie, Medizinische Genetik, Endokrinologie/ Diabetologie, Nephrologie, Intensivmedizin	Universitätsklinikum Heidelberg www.e-imd.org	
FIVNAT-CH Fécondation In Vitro National	Gynäkologie und Geburtshilfe, Kinder- und Jugendmedizin, Neonatologie	MEM Forschungszentrum, Institut für Evaluative Forschung in der Orthopädie www.memcenter.unibe.ch	
IDES Register Register für Hüft-, Knie- und Sprunggelenks-prothesen	Orthopädische Chirurgie	MEM Forschungszentrum, Institut für Evaluative Forschung in der Orthopädie www.memcenter.unibe.ch	
KTRZ Knochtumor-Referenzzentrum der Schweizerischen Gesellschaft für Pathologie	Kinderchirurgie, Neurochirurgie, Orthopädische Chirurgie, ORL, Pathologie, Mund-, Kiefer- + Gesichtschirurgie, Medizinische Genetik, Med. Onkologie, Radiologie, Radio-Onkologie / Strahlentherapie, Neuropathologie, Handchirurgie	Institut für Pathologie des Universitätsspital Basel www.unispital-basel.ch/das-universitaetsspital/bereiche/medizinische-querschnittsfunktionen/kliniken-institute-abteilungen/pathologie/abteilungen/knochtumor-referenzzentrum/	
Mammaimplantatregister Mammaimplantatregister	Plastische Chirurgie	MEM Institute for evaluative research in medicine www.memcenter.unibe.ch	
MDSi Minimaler Datensatz der Schweiz. Gesellschaft für Intensivmedizin SGI	Intensivmedizin	SGI Schweizer Gesellschaft für Intensivmedizin www.sgi-ssmi.ch	
Infreporting MeldeSystem meldepflichtiger	Infektiologie, Epidemiologie	Bundesamt für Gesundheit Sektion Meldesysteme	

übertragbarer Krankheiten		www.bag.admin.ch/infreporting	
MIBB Register der Minimal invasiven Brust-Biopsien	Gynäkologie und Geburtshilfe, Radiologie, Senologie	MIBB Working Group der Schweizerischen Gesellschaft für Senologie www.mibb.ch	
OCULA Register für Linsenimplantate	Ophthalmologie	Institute for evaluative research in medicine www.memcenter.unibe.ch/iefo	
SafW DB Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für Wundbehandlung Datenbank	Allgemeine Innere Medizin, Dermatologie und Venerologie, Orthopädische Chirurgie, Herz- und Thorax- Gefässchirurgie, Angiologie, Intensivmedizin	Adjumed Services AG www.safw.ch	
SBCDB Swiss Breast Center Database	Gynäkologie und Geburtshilfe, Plastische Chirurgie, Med. Onkologie, Radiologie, Radio- Onkologie / Strahlentherapie, Senologie	Schweizerische Gesellschaft für Senologie www.sbcdb.ch	
SCCS Schweizerische Hepatitis-C- Kohorten Studie	Allgemeine Innere Medizin, Infektiologie, Medizinische Genetik, Gastroenterologie, Med. Onkologie	Stiftung Schweizerische Hepatitis- C-Kohortenstudie www.swisshcv.ch	
Dialyseregister Schweizer Dialyseregister	Nephrologie	Schweizer Gesellschaft für Nephrologie www.sgn-ssn.ch	
MD / SMA / SC Schweizer Patientenregister für Duchenne Muskeldystrophie und Spinale Muskelatrophie	Neurologie, Orthopädische Chirurgie, Phys. Medizin und Rehabilitation, Pädiatrie, Medizinische Genetik, Kardiologie, Pneumologie	CHUV und Kinderspital Zürich www.asrim.ch	
SCQM SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in rheumatic diseases	Rheumatologie	SCQM Foundation www.scqm.ch	
SIBDCS SWISS IBD Cohort study	Gastroenterologie	Universität Zürich ibdcohort.ch	
SIOLD SIOLD Swiss registries for Interstitial and Orphan Lung Diseases	Pneumologie	Centre hospitalier universitaire vaudois www.siold.ch	
SMOB Swiss Morbid Obesity Register	Chirurgie, Viszeralchirurgie, Bariatric	SMOB Register www.smob.ch	
SNPSR Swiss Neuropaediatric Stroke Registry	Neurologie, Phys. Med. und Rehabilitation, Pädiatrie, Hämatologie, Radiologie, Intensivmedizin	Neuropaediatric, Universitätskinderklinik, Inselspital Bern	
SOG Schweizerische Ophthalmologische Gesellschaft	Ophthalmologie	SOG www.sog-ssso.ch	
SOL-DHR Schweizerisches Organ Lebenspende Gesundheitsregister	Allgemeine Innere Medizin, Chirurgie, Urologie, Gastroenterologie, Nephrologie	Schweizerischer Organ Lebenspende Verein / Leber- und Nierenspende (SOLV-LN) www.lebenspende.ch/de/verein.p	

		hp	
SPNR Schweizerisches Pädiatrisches Nierenregister	Pädiatrie, Nephrologie	Institut für Sozial- und Präventivmedizin (ISPM), Universität Bern www.swiss-paediatrics.org/fr/informations/news/swiss-paediatric-renal-registry	
SPSU Swiss Paediatric Surveillance Unit	Pädiatrie	Swiss Paediatric Surveillance Unit (SPSU) www.bag.admin.ch/k_m_meldes	
SRRQAP Swiss Renal Registry and Quality Assessment Program	Nephrologie	Klinik & Poliklinik für Nephrologie & Hypertonie, Inselspital Bern www.srrqap.ch	
SSCS Swiss SLE Cohort Study	Allgemeine Innere Medizin, Dermatologie und Venerologie, Allergologie / Immunologie, Nephrologie, Rheumatologie	Universität de Genève und andere Universitäten in der Schweiz www.slec.ch	
STIS Swiss Teratogen Information Service	Gynäkologie und Geburtshilfe, Pädiatrie, Kl. Pharmakol. und Toxikologie	Swiss Teratogen Information Service STIS www.swisstis.ch	
STR Schweizer Traumaregister	Anästhesiologie, Chirurgie, Neurochirurgie, Orthopädische Chirurgie, Intensivmedizin	Adjumed Services AG www.adjumed.ch	
SVGO Frakturregister - Osteoporosefrakturregister	Chirurgie, Orthopädische Chirurgie, Phys. Med. u. Rehabilitation, Endokrinologie/Diabetologie, Rheumatologie, Traumatologie	Schweizerische Vereinigung gegen die Osteoporose www.svggo.ch	
Neonatal Registry Swiss Neonatal Network & Follow-up Group	Gynäkologie und Geburtshilfe, Pädiatrie, Neonatologie, Entwicklungs Pädiatrie, Neuropädiatrie	Universitätsspital Zürich, Klinik für Neonatologie www.neonet.ch/en/02_Neonatal_Network/aims.php?navid=13	
Swiss PH Registry Swiss Pulmonary Hypertension Registry	Allgemeine Innere Medizin, Kardiologie, Pneumologie, Angiologie, Rheumatologie	alabus AG www.sgph.ch	
Swiss Spine SWISS Spine Register	Orthopädische Chirurgie	Institute for Evaluative Research in Medicine www.swiss-spine.ch	
SwissNET Schweizer Register für neuroendokrine Tumore	Chirurgie, Pathologie, Gastroenterologie, Endokrinologie/Diabetologie, Med. Onkologie, Nuklearmedizin, Radiologie	Verein SwissNET swissnet.net	
Swissregard Swissregard - Nationales Register zu plötzlichen Todesfällen von Athleten	Anästhesiologie, Allgemeine Innere Medizin, Rechtsmedizin, Pathologie, Herz- und Thorax-, Gefässchirurgie, Kardiologie, Intensivmedizin	Universitätsklinik für Kardiologie, Inselspital, Universitätsspital Bern www.swissregard.ch	
SWISSVASC SWISSVASC Registry	Gefässchirurgie	Arbeitsgruppe Swissvasc Registry www.swissvasc.ch	
SWR Schweizer Wachstumsregister	Kinder- und Jugendmedizin, Pharmazeutische Medizin, Endokrinologie/Diabetologie, Med. Onkologie, Nephrologie,	Institut für Sozial- und Präventivmedizin, Universität Bern www.ispm.ch	

	Radio-Onkologie / Strahlentherapie		
TR-DGU TraumaRegister DGU	Orthopädische Chirurgie	AUC GmbH - Akademie der Unfallchirurgie, Berlin www.traumaregister.de	
SIRIS Schweizerisches Implantatregister	Orthopädische Chirurgie	Stiftung für Qualitätssicherung in der Implantationsmedizin www.siris-implant.ch	
Krebsregister			
NICER Nationales Institut für Krebsepidemiologie und - registrierung	Alle	Nationales Institut für Krebsepidemiologie und - registrierung www.nicer.org	
SKKR Schweizer Kinderkrebsregister	Alle	www.kinderkrebsregister.ch	
KR Aargau Krebsregister Aargau	Alle	krebsregister-aargau.ch	
KR Bern Krebsregister Bern	Alle	www.krebsregister.unibe.ch	
KRBB Krebsregister Basel-Stadt und Basel-Landschaft	Alle	www.unispital-basel.ch/das-universitaetsspital/bereiche/medizinische-querschnittsfunktionen/kliniken-institute-abteilungen/pathologie/abteilungen/krebsregister-beider-basel/	
RFT Krebsregister Kanton Freiburg	Alle	Fehler! Hyperlink-Referenz ungültig.	
KR GG Krebsregister Graubünden und Glarus	Alle	www.ksgr.ch/Das_Kanton	
RGT Krebsregister Kanton Genf	Alle	www.unige.ch/medecine/rgt/index.html	
RJT Krebsregister Kanton Jura	Alle	-	
RNT Krebsregister Kanton Neuenburg	Alle	Fehler! Hyperlink-Referenz ungültig.	
RT Ticino Krebsregister Kanton Tessin	Alle	Fehler! Hyperlink-Referenz ungültig.	
KRTG Krebsregister Kanton Thurgau	Alle	Fehler! Hyperlink-Referenz ungültig.	
KR SGA Krebsregister St. Gallen- Appenzell	Alle	Fehler! Hyperlink-Referenz ungültig.	
RVT Krebsregister Kanton Waadt	Alle	-	
KR Wallis Walliser Krebsregister	Alle	Fehler! Hyperlink-Referenz ungültig.	
KR Zürich/Zug Krebsregister der Kantone Zürich und Zug	Alle	Fehler! Hyperlink-Referenz ungültig.	

KR Zentralschweiz Zentralschweizer Krebsregister der Kantone Luzern, Uri, Ob- und Nidwalden	Alle	www.luks.ch/standorte/luzern/kliniken/pathologie/zentralschweizer-krebsregister.html	
--	------	--	--

4.5 Zertifizierung

AAAASFI (American Association of Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities International) 2014

4.6 Beschwerdemanagement

Ombudsstelle für Beschwerdemanagement der Klinik im Spiegel:

- Sabine Hahnloser Tschopp, Geschäftsleitung / Direktion
erreichbar unter +41 31 970 30 70



5 Zufriedenheitsbefragungen

5.1 Patientenzufriedenheit

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

Die Patientenzufriedenheit wird zeitnah zur Behandlung und direkt erhoben. Dies geschieht in erster Linie durch systematische Befragung im persönlichen Gespräch:

- Bei Austritt durch das Pflegepersonal
- Am ersten postoperativen Tag durch die Anästhesiepflege
- Anlässlich der postoperativen Kontrollen durch den Arzt
- Anlässlich der Abschlusskontrolle mit Fotodokumentation durch den Arzt

Die Befragung anlässlich der Erstkonsultation und anlässlich der Abschlusskontrolle durch den Arzt erfolgt nach standardisierten Checklisten, welche für die wichtigsten/häufigsten Eingriffe der Plastischen Chirurgie konzipiert wurden. Die Resultate dieser Befragungen sind in den jeweiligen Krankengeschichten abrufbar und können ausgewertet werden.

5.2 Angehörigenzufriedenheit

Die Messung der Angehörigenzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Angehörigen der Patienten das Spital und die Betreuung empfinden. Die Messung der Angehörigenzufriedenheit ist sinnvoll bei Kindern und bei Patienten, deren Gesundheitszustand eine direkte Patientenzufriedenheitsmessung nicht zulässt.

Wird nicht systematisch erfasst.

5.3 Mitarbeitendenzufriedenheit

Die Messung der Mitarbeitendenzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Mitarbeitenden das Spital als Arbeitgeber und ihre Arbeitssituation empfinden.

Anlässlich der jährlich stattfindenden Mitarbeitergespräche sind folgende Gesprächspunkte fest eingeplant:

- Zufriedenheit im Betrieb; Verbesserungsmöglichkeiten
- Vorschläge zur Verbesserung der Arbeit im Team
- Vorschläge zur Verbesserung der Qualität in den Bereichen ‚Abläufe‘, ‚Medizinische Behandlung‘, ‚Patientensicherheit‘ und ‚Teamgeist‘

5.4 Zuweisendenzufriedenheit

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

Die Ärzte der Klinik im Spiegel stehen persönlich in direkten Kontakt mit ihren Zuweisern. Eine systematische Zuweiserbefragung wurde nie durchgeführt.

6 Messungen zur Behandlungsqualität

Messungen zur Behandlungsqualität sind genauso wie Befragungen ein wichtiges Element des Qualitätsmanagements. Erfasst werden beispielsweise Dekubiti, Stürze, Infektionen nach chirurgischen Eingriffen, Re-Hospitalisationen und Re-Operationen und ähnliche Themen (siehe www.anq.ch). Sie betreffen verschiedene Aspekte der Qualität einer Behandlung und geben Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten.

Die Behandlungsqualität wird zusammen mit der Patientenzufriedenheit erfasst (vgl. 5.1.). Die Befragung anlässlich der Erstkonsultation und anlässlich der Abschlusskontrolle durch den Arzt erfolgt nach standardisierten Checklisten, welche für die wichtigsten/häufigsten Eingriffe der Plastischen Chirurgie konzipiert wurden. Diese Daten werden für die interne Qualitätskontrolle je nach Fragestellung ausgewertet.

7 Schlusswort und Ausblick

Die Klinik im Spiegel hat seit ihrer Gründung 2002 die Qualität der Behandlung als erste Priorität hochgehalten. Deshalb wurden bereits von Anfang an Checklisten für die wichtigsten Eingriffe in der Plastischen Chirurgie konzipiert, die sowohl die Behandlungsqualität wie auch die Patientenzufriedenheit systematisch erfassen. Der Qualitätsgedanke hat in den vergangenen Jahren von der medizinischen Behandlung im engeren Sinne auf die Umgebungsfaktoren wie Betreuung, Ambiance, Hotellerie und Komfort übergegriffen. Diese Entwicklung wird weiter gefördert durch Pflege des Qualitätsbewusstseins bei sämtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und einer systematischen Qualitätskontrolle.

Herausgeber



Die Vorlage für diesen Qualitätsbericht wird von H+ herausgeben:

H+ Die Spitäler der Schweiz
Lorrainestrasse 4A, 3013 Bern

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/dienstleistungen/qualitaet_patientensicherheit/qualitaetsbericht



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

Beteiligte Gremien und Partner



Die Vorlage für den Qualitätsbericht wurde in Zusammenarbeit mit der Steuerungsgruppe von **QABE** (Qualitätsentwicklung in der Akutversorgung bei Spitalern im Kanton Bern) erarbeitet.

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

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/servicenav/ueber_uns/fachkommissionen/qualitaet_akutsomatik_fkqa



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



Die Qualitätsmessungen des **ANQ** (de: Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitalern und Kliniken; fr: Association nationale pour le développement de qualité dans les hôpitaux et les cliniques) wurden aufgenommen und sind im Qualitätsbericht beschrieben.

Siehe auch: www.anq.ch



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



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