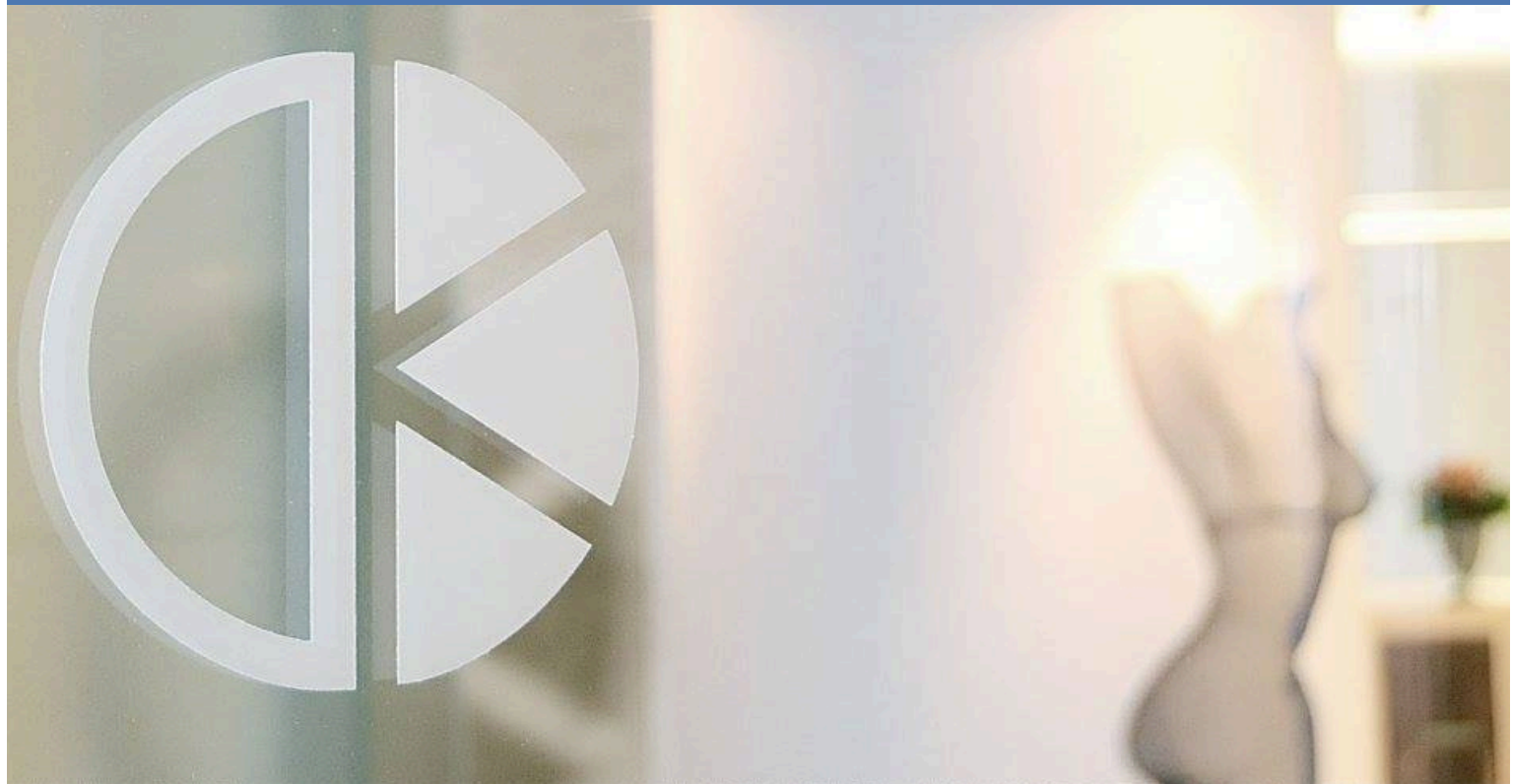


Qualitätsbericht 2016

Light-Version der Vorlage von H+

Freigabe am: 19.07.2017
Durch: Dr. med. Daniel A. Knutti

Version 9.0



**DR. MED. DANIEL A. KNUTTI –
FMH PLASTISCHE, REKONSTRUKTIVE UND AESTHETISCHE CHIRURGIE**

www.aesthetische-chirurgie.ch

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 2016.

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 2016

Herr Dr. med.
Daniel A. Knutti
Klinikleiter
T: 032 322 77 83 / M: 079 435 82 83
M: dknutti@bluewin.ch

Frau
Léonie Schwab
Arztsekretärin
T: 032 322 77 83
M: info@aesthetische-chirurgie.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 2016 wurden keine neuen nationalen Messungen eingeführt.

Die nationalen Pilotprogramme progress! der Stiftung Patientensicherheit Schweiz laufen auf Hochtouren. Im Rahmen des Programms „Sichere Medikation an Schnittstellen“ implementierten die teilnehmenden Spitäler den systematischen Medikationsabgleich – eine herausfordernde aber auch erfolversprechende Massnahme. Das dritte progress!-Pilotprogramm von Patientensicherheit Schweiz zielt auf eine Reduktion der Verwendung von Blasenkatetern und damit auf die Senkung des Infektions- und Verletzungsrisikos. Das Programm läuft von 2015-2018 und wird in Kooperation mit Swissnoso durchgeführt. Neben den nationalen Pilot-Programmen führte die Stiftung in Kooperation mit vielen Spitälern Projekte und Forschungsarbeiten zur Förderung der Patientensicherheit durch. Dazu gehört eine grosse Studie zur Doppelkontrolle von Medikamenten, deren Resultate in Form von Empfehlungen in die Praxis transferiert werden. Mit der Kampagne „Speak up“ hat die Stiftung einen zentralen Aspekt der Sicherheitskultur in den Spitälern aufgegriffen – die Kommunikation von Sicherheitsbedenken auch über Hierarchien hinweg. Mit den zur Verfügung gestellten Materialien werden Spitäler, deren Mitarbeitende und Führungspersonen unterstützt, eine Kultur des speaking up zu etablieren.

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 Methoden / 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 entsprechend adjustiert werden. Diese Publikationen finden Sie auf www.anq.ch.

Freundliche Grüsse



Dr. Bernhard Wegmüller
Direktor H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz	3
1 Einleitung	5
2 Organisation des Qualitätsmanagements	6
2.1 Organigramm	6
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	6
3 Qualitätsstrategie	7
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	8
4.1 Befragungen sowie Messungen zur Behandlungsqualität	8
4.2 Qualitätsaktivitäten und -projekte	8
4.3 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	8
4.4 Medizinische Register	9
4.5 Zertifizierung.....	9
4.6 Beschwerdemanagement.....	9
5 Zufriedenheitsbefragungen	10
5.1 Patientenzufriedenheit.....	10
5.2 Angehörigenzufriedenheit	10
5.3 Mitarbeitendenzufriedenheit	10
5.4 Zuweisendenzufriedenheit	10
6 Messungen zur Behandlungsqualität	11
7 Schlusswort und Ausblick	12
Herausgeber	13

1 Einleitung

Die Klinik für ästhetische Chirurgie geführt von Dr. med. Daniel A. Knutti ist eine renommierte Klinik im Bereich der plastischen, rekonstruktive und ästhetischen Chirurgie.

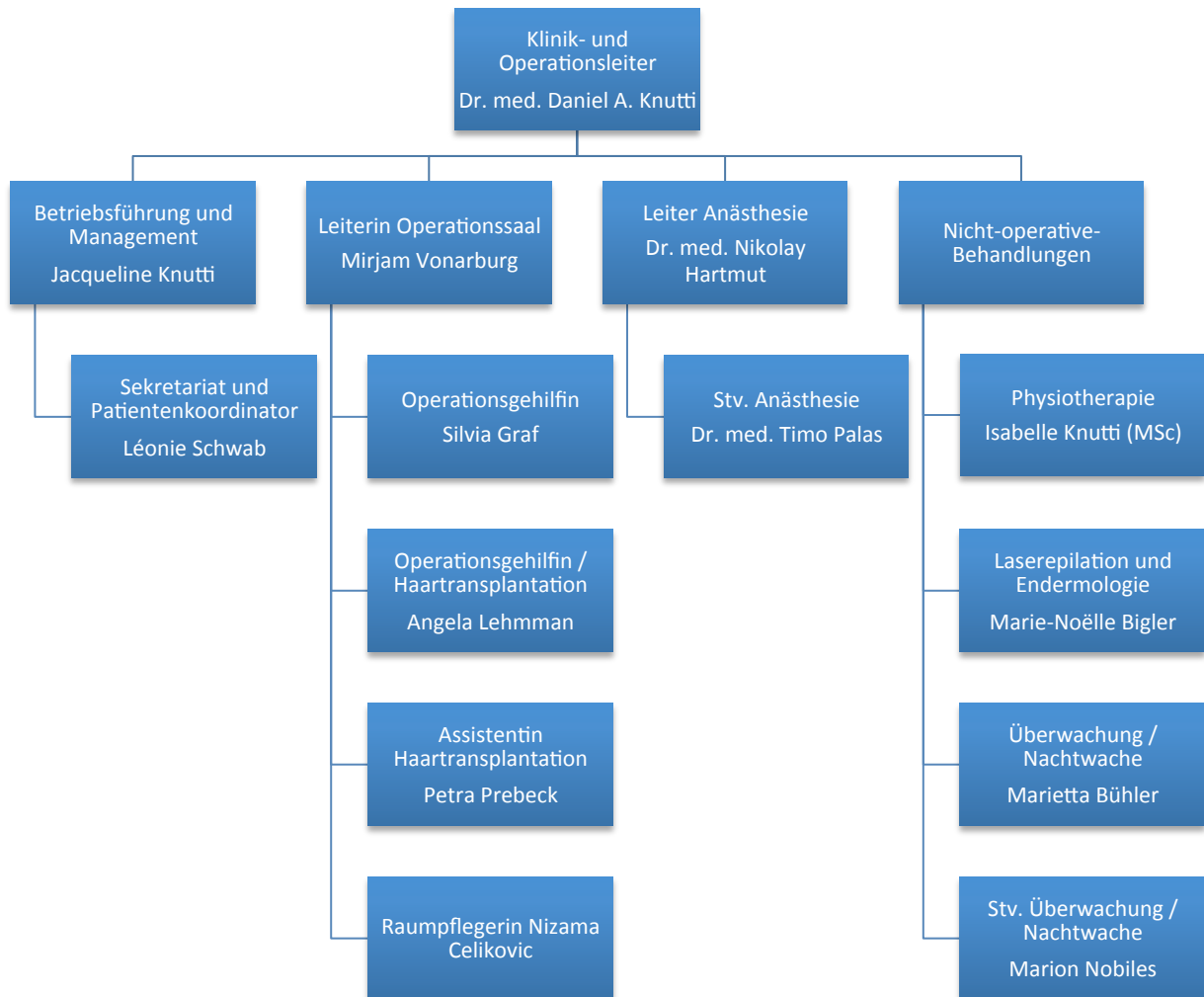
Die Schwerpunkte der Klinik bei operativen Eingriffen sind die Augenlider, Gesichtschirurgie (Face-, Stirn- und Halslift), Nasen, abstehende Ohren, Brustvergrößerung, Brustverkleinerung, Bruststraffung, Bauchdeckenstraffung, Armstraffung, Oberschenkelstraffung, Bodylift, Brustrekonstruktion und Liposculpture.

Die Schwerpunkte der Klinik bei nichtinvasiven Eingriffen ist die Faltenunterspritzung, Botulinumtoxin, Laserepilation, Kryolipolyse, Fettwegspritze und LPG.

Die Klinik verfügt über zwei Betten und arbeitet zusammen mit der Privatklinik Linde sowie mit dem Spitalzentrum Biel.

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



Das Qualitätsmanagement ist vertreten vom Klinikleiter und der Sekretärin. Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt 10 Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Dr. med.
Daniel A. Knutti
Klinikleiter
T: 032 322 77 83 / M: 079 435 82 83
M: dknutti@bluewin.ch

Frau
Léonie Schwab
Arztsekretärin
T: 032 322 77 83
M: info@aesthetische-chirurgie.ch

3 Qualitätsstrategie

Die Klinik für ästhetische Chirurgie verfolgt eine kundenorientierte Strategie in der die Sicherheit und Zufriedenheit der Patienten an oberster Stelle ist. Folglich konzentrieren wir uns auf die Beratungsgesprächen, in denen die Patienten ausführlich auf die Grenzen und Machbarkeiten der ästhetischen Chirurgie informiert werden.

Unser Ziel ist ständige Optimierung der Qualität, Sicherheit und Kundenzufriedenheit. Dies wird gewährleistet durch die stetige Weiterbildung des Arztes und dessen Personals. Die Behandlungen und Operationen werden kontinuierlich auf die neuesten und bewährtesten Methoden angepasst. Um die Kundenzufriedenheit zu steigern sind wir daran einen Patienten-Qualitätsfragebogen zu erstellen. Der Patienten-Qualitätsfragebogen bleibt stets freiwillig, da wir den Patienten nichts aufzwingen wollen.

Die Qualität ist in der Unternehmensstrategie verankert.

4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

4.1 Befragungen sowie Messungen zur Behandlungsqualität

Zurzeit arbeiten wir an einem klinikeigenen Patienten-Qualitätsfragebogen der an alle Patienten zum Ausfüllen gegeben wird.

4.2 Qualitätsaktivitäten und -projekte

Unser Projekt liegt klar in unserem klinikeigenen Patienten-Qualitätsfragebogen. Die Auswertung des Fragebogens erfolgt sodann im wöchentlichen Rapport.

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.

Unsere Klinik arbeitet mit dem CIRS Fehlermeldesystem. Allfällige kritische Ereignisse werden im wöchentlichen Rapport besprochen, damit die notwendigen Schritte in Wege geleitet werden können.

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.

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden Registern teilgenommen			
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	Seit/ Ab
Mammaimplantatregister Mammaimplantatregister	Plastische Chirurgie	MEM Institute for evaluative research in medicine www.memcenter.unibe.ch	2012

4.5 Zertifizierung

Unser Betrieb ist wie folgt zertifiziert:			
Angewendete Norm	Bereich, der mit dem Standard / der Norm arbeitet	Jahr der ersten Zertifizierung / Assessment	Jahr der letzten Rezertifizierung / Assessment
AAAASF (American Association for Accreditation of Ambulatory Surgery Facilitie)	Ganzer Betrieb	2014	2016

4.6 Beschwerdemanagement

Ja, unsere Klinik hat ein Beschwerdemanagement.

Herr Dr. med.
Daniel A. Knutti
Klinikleiter
T: 032 322 77 83 / M: 079 435 82 83
M: dknutti@bluewin.ch

Frau
Léonie Schwab
Arztsekretärin
T: 032 322 77 83
M: info@aesthetische-chirurgie.ch

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 Befragung der Zufriedenheit erfolgt während der Kontrolle direkt mündlich vom Doktor, da allenfalls unmittelbar gehandelt werden kann und nicht unnötige Zeit verloren geht. Dennoch arbeiten wir zurzeit an einem Patienten-Qualitätsfragebogen, damit die Patienten auch eine weitere Möglichkeit haben uns eine Rückmeldung zugeben.

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.

Nein, unsere Klinik misst die Angehörigenzufriedenheit nicht.

5.3 Mitarbeitendenzufriedenheit

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

Da das Team sehr klein ist, wird die Mitarbeiterzufriedenheit beim allwöchentlichen Rapport angesprochen. Verbesserungen werden falls nötig anschliessend implementiert.

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.

Sämtliche Zuweiser geben uns an, mit unserem Service zufrieden zu sein.

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.

Sämtliche Behandlungsergebnisse werden fotodokumentiert, analysiert und mit dem Team besprochen. Wo nötig werden Verbesserungen in die Wege geleitet. Bei der plastischen, rekonstruktive und ästhetischen Chirurgie ist im Allgemeinen die Komplikationsrate sehr gering. Die selten auftretenden Komplikationen werden im Team angeschaut und Verbesserungen soweit möglich implementiert.

7 Schlusswort und Ausblick

Unser höchstes Ziel ist die Patientenzufriedenheit. Wir bieten ein angenehmes, patientenfreundliches Ambiente. Die präoperative Aufklärung ist sehr umfangreich und sachbezogen. Die operativen und nichtoperativen Behandlungen entsprechen den neuesten Standards weltweit. Dr. Knutti verfügt über 30 Jahren Erfahrung in ästhetischer, rekonstruktiver und plastischer Chirurgie. Das Einzugsgebiet der Klinik für ästhetische Chirurgie Biel geht weit über die Landesgrenzen hinaus.

Ich werde auch in Zukunft, zusammen mit meinem Team, bestrebt sein die weltweit neuesten Behandlungen und Operationstechniken meinen Patienten angedeihen zu lassen.



Dr. med. Daniel A. Knutti

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**).