

# HIRSLANDEN



# **WIE REAGIERT EINE KLINIKGRUPPE AUF DIE ERGEBNISSE DER QM-MESSUNG?**

**7. TAGUNG QUALITÄTSMEDIZIN SCHWEIZ**

**DR. CHRISTIAN WESTERHOFF**

**CHIEF CLINICAL OFFICER, PRIVATKLINIKGRUPPE HIRSLANDEN**



# **WIE REAGIERT EINE KLINIKGRUPPE AUF DIE ERGEBNISSE DER QM-MESSUNG?**

- I. QUALITÄTSMANAGEMENT BEI HIRSLANDEN**
- II. INDIKATOREN**
- III. INTERNE UND EXTERNE VERGLEICHE**
- IV. TAKE HOME MESSAGES**

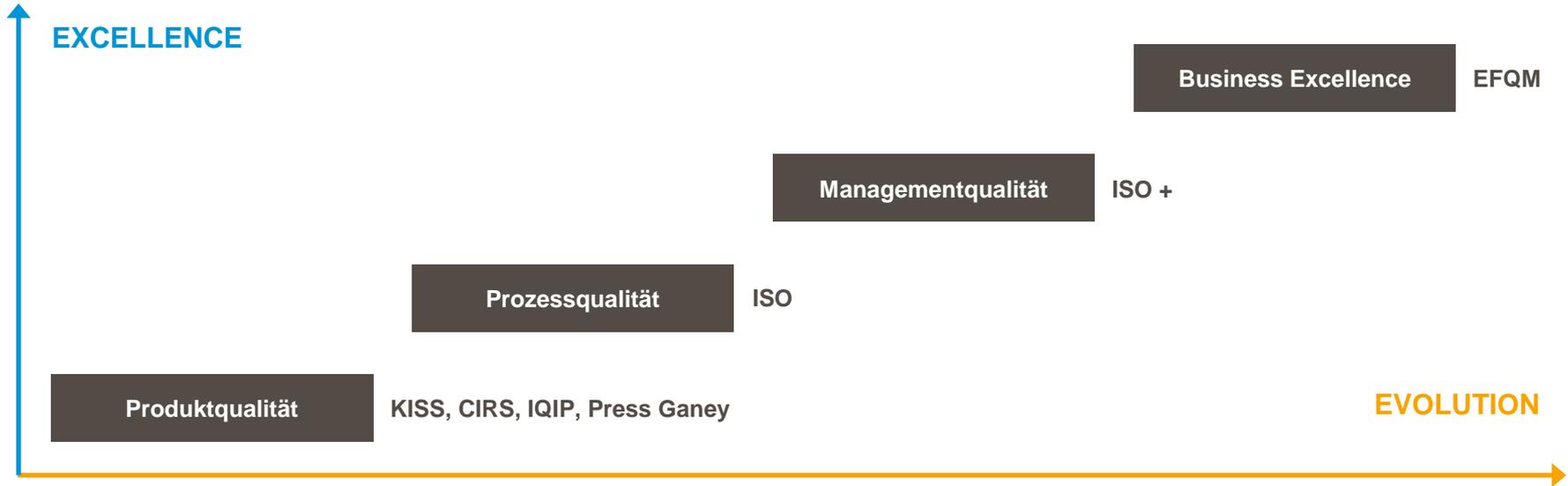
The background image shows two surgeons in a sterile operating room. They are wearing blue surgical caps, masks, and scrubs. One surgeon in the foreground is looking down, focused on the patient. A Siemens medical device is visible in the background. The overall scene is brightly lit and professional.

# **WIE REAGIERT EINE KLINIKGRUPPE AUF DIE ERGEBNISSE DER QM-MESSUNG?**

- I. QUALITÄTSMANAGEMENT BEI HIRSLANDEN**
- II. INDIKATOREN**
- III. INTERNE UND EXTERNE VERGLEICHE**
- IV. TAKE HOME MESSAGES**

# QUALITÄTSMANAGEMENT BEI HIRSLANDEN

## ÜBERBLICK 1/2



**KISS** Krankenhaus-Infektions-Surveillance-System

**CIRIS** Critical Incident Reporting System

**IQIP**

International Quality Indicator Project

**Press Ganey**

Patientenzufriedenheitsmessung

**ISO**

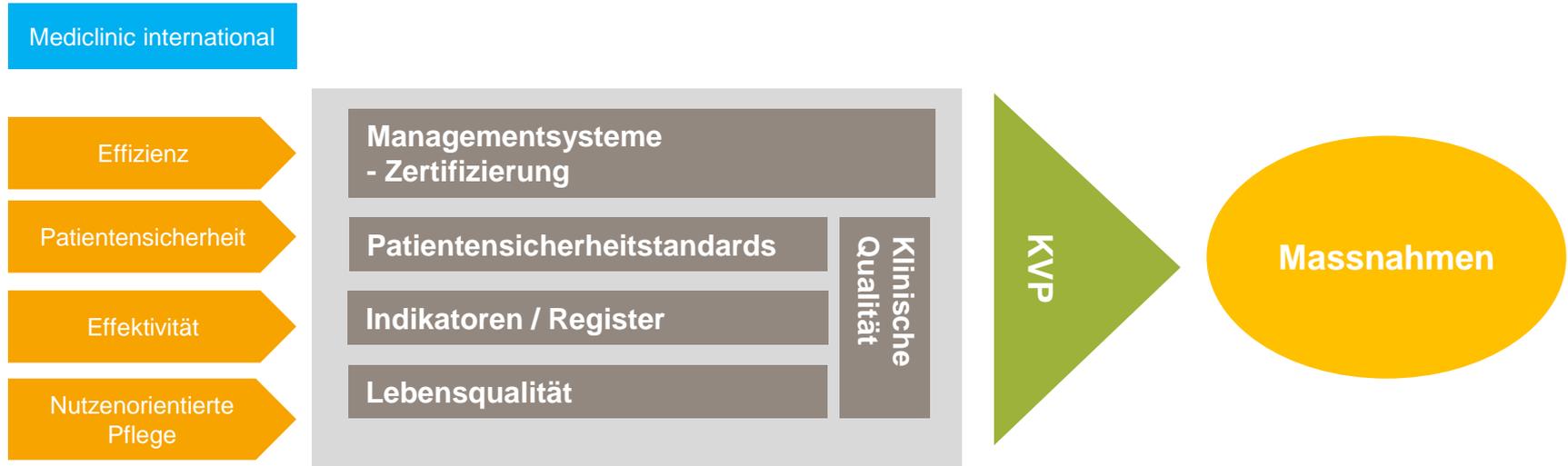
International Organization for Standardization

**EFQM**

European Foundation of Quality Management

# QUALITÄTSMANAGEMENT BEI HIRSLANDEN

## ÜBERBLICK 2/2



# QUALITÄTSMANAGEMENT BEI HIRSLANDEN

## GRUNDSÄTZE

- Patients first – unsere Massnahmen im Qualitätsmanagement generieren Patientennutzen
- Qualität ist eine Aufgabe der Linie
- Wir wissen was wir im Qualitätsmanagement tun und verbessern uns kontinuierlich: **plan, do, study, act**
- Hirslanden verpflichtet sich der kontinuierlichen Verbesserung (KVP), unterstützt durch Transparenz und Benchmarking und stellt sich den nach dem KVG vorgegebenen Qualitätsvergleichen

The background image shows two surgeons in a sterile operating room. They are wearing blue surgical caps, masks, and scrubs. One surgeon in the foreground is wearing glasses and looking down at a patient. A Siemens medical device is visible in the background.

# **WIE REAGIERT EINE KLINIKGRUPPE AUF DIE ERGEBNISSE DER QM-MESSUNG?**

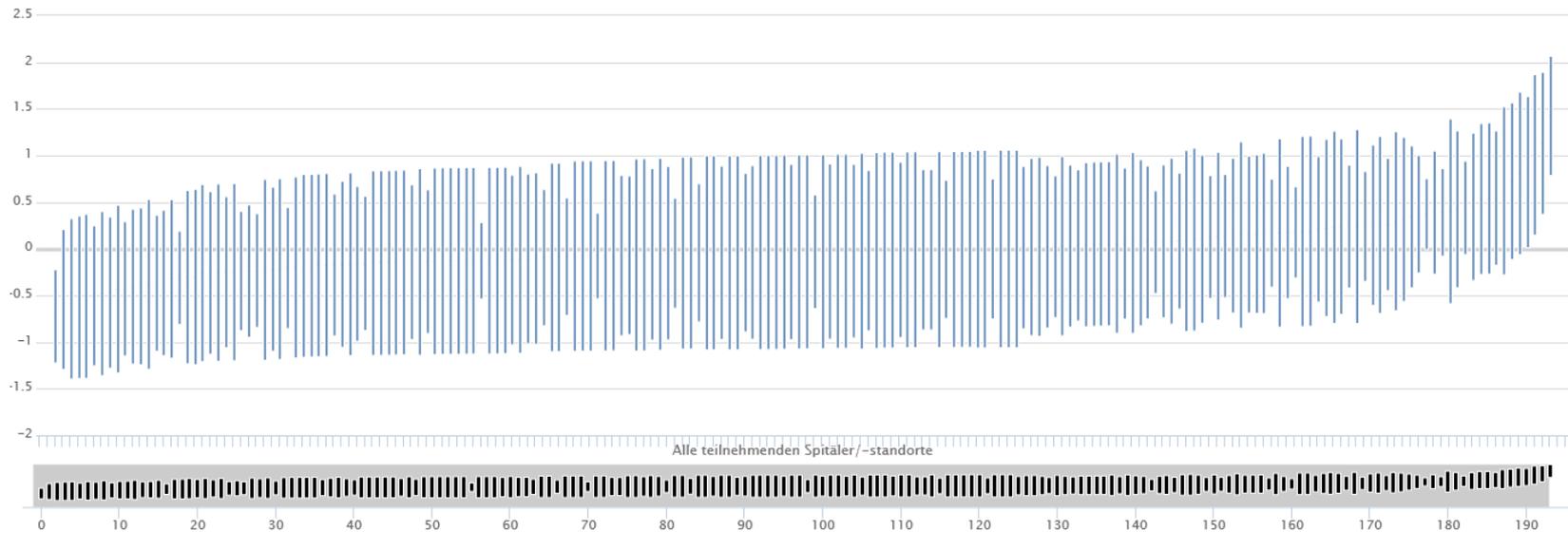
- I. QUALITÄTSMANAGEMENT BEI HIRSLANDEN**
- II. INDIKATOREN**
- III. INTERNE UND EXTERNE VERGLEICHE**
- IV. TAKE HOME MESSAGES**

# INDIKATOREN PFLEGEQUALITÄT

- Indikatoren zur Pflegequalität geben Auskunft zu überwiegend durch den Pflegebereich zu verantworteten Sachverhalten
- Sturzereignisse und Dekubitus: LPZ und IQIP
- Erkennung und Umsetzung von Verbesserungspotentialen im Pflegeprozess

# INDIKATOREN PATIENTENSICHERHEIT

## ANQ-Messung: Stürze im Spital 2016



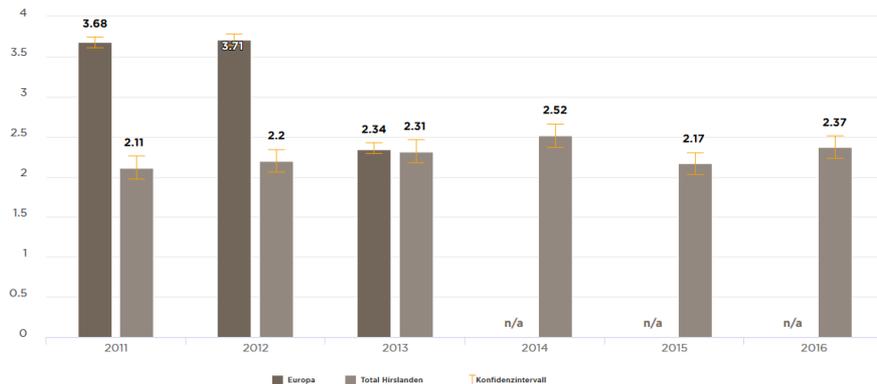
# INDIKATOREN PATIENTENSICHERHEIT

## ANQ-Messung: Stürze im Spital

## Ergänzung Hirslanden: IQIP-Messung; Inzidenzmessung

Dokumentierte Stürze

( 2011-2016 )



Dokumentierte Stürze, Daten 2016	HI	IP	AA	AK	ST	BE	BI	RO	PM	BS	SA	CC	BC	SH	MG	LC	Total
Anzahl Stürze	181	78	125	27	261	8	23	10	19	76	105	37	43	82	4	44	1123
Anzahl Mitternachtzensus	105376	30179	47693	16375	62432	6906	13020	10457	10545	35746	41906	22568	16998	31870	3307	17875	473253
Fälle pro 1000 Mitternachtzensus	1.7	2.6	2.6	1.6	4.2	1.2	1.8	1.0	1.8	2.1	2.5	1.6	2.5	2.6	1.2	2.5	2.4

Möglichkeit des internen, kontinuierlichen Vergleichs

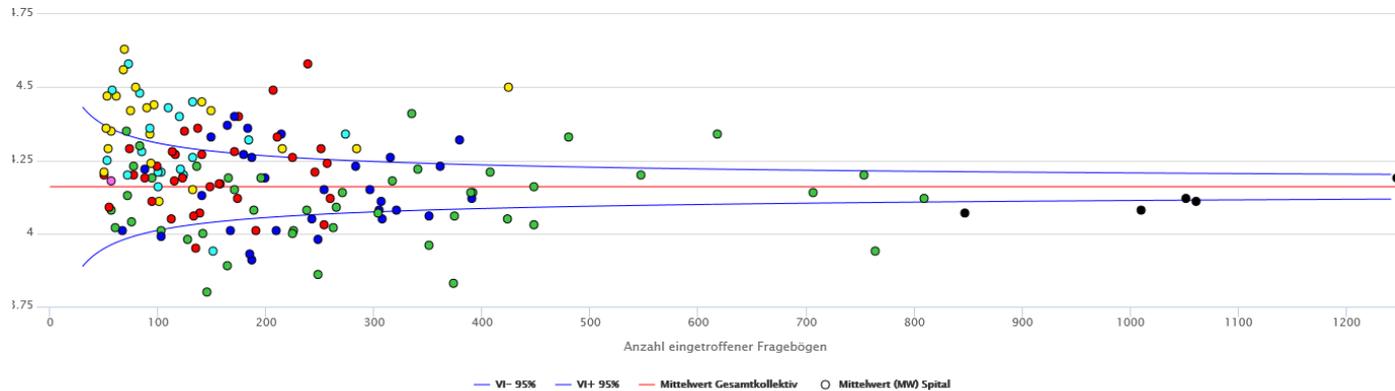
Kontinuierliche Messung der Anzahl Patienten mit Dekubiti in einem Monat im Verhältnis zur Gesamtzahl der stationären Patienten des Monats

# INDIKATOREN PATIENTENZUFRIEDENHEIT

- Umfassende Erhebung der Patientenzufriedenheit durch Press Ganey
- Kontinuierliche Befragung aller Patienten
- Besonderer Fokus: Priority Indices
- Benchmarking: National wie auch international

# INDIKATOREN PATIENTENZUFRIEDENHEIT

ANQ-Messung: Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung?

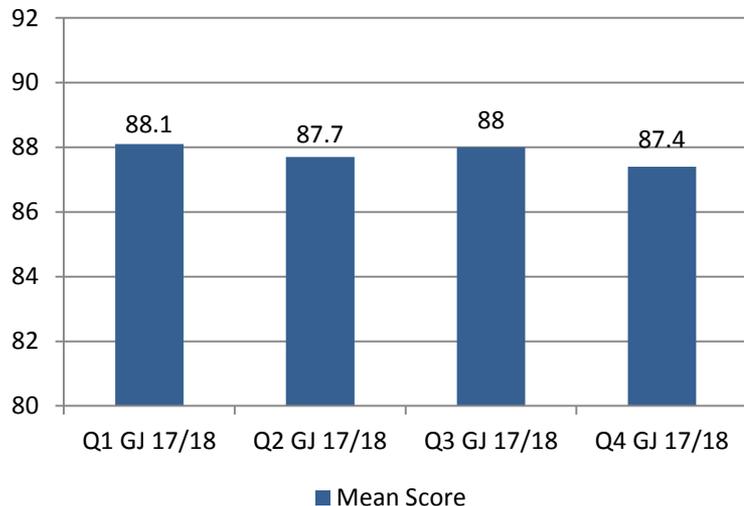


# INDIKATOREN

## PATIENTENZUFRIEDENHEIT

ANQ-Messung: Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung?

Ergänzung Hirslanden: Press Ganey Patientenbefragung  
*Quarterly overall satisfaction rate*



n: Q1 4413 Q2 9192 Q3 7542 Q4 10803

Klinik Linde 3 months



# INDIKATOREN PATIENTENSICHERHEIT

- Umfassendes Patientensicherheitskonzept
- 20 Teilaspekte, welche alle 2 Jahre adjustiert werden
- Besonderer Fokus: Checkliste Sichere Chirurgie
- Beinahefehler: Critical Incident Reporting System



# **WIE REAGIERT EINE KLINIKGRUPPE AUF DIE ERGEBNISSE DER QM-MESSUNG?**

- I. QUALITÄTSMANAGEMENT BEI HIRSLANDEN
- II. INDIKATOREN
- III. INTERNE UND EXTERNE VERGLEICHE**
- IV. TAKE HOME MESSAGES

# INTERNE UND EXTERNE VERGLEICHE

## INTERNES BENCHMARKING

### BEISPIEL STERBLICHKEITSRATEN

Sterblichkeitsraten funktionieren als interne Benchmarking-Tools, da Wissen über Struktur und Patientengut der Kliniken vorliegt.

- Klinik mit hochselektivem schwerkrankem Patientengut: Sterblichkeitsrate 2.24%
- Klinik mit starken Disziplinen wie Orthopädie und Geburten: Sterblichkeitsrate 0.95%

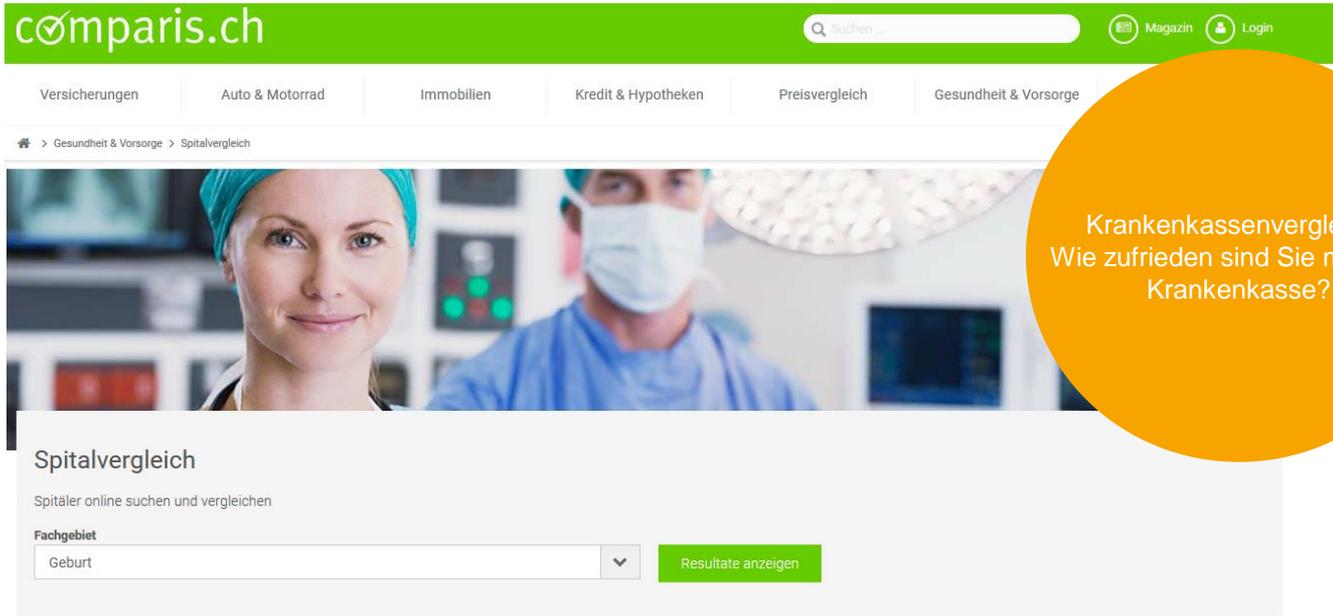
# INTERNE UND EXTERNE VERGLEICHE

## EXTERNER BENCHMARKING

### BEISPIEL IQM

- Qualitätsmessung auf Basis von Routinedaten
- Transparenz der Ergebnisse durch deren Veröffentlichung
- Qualitätsverbesserungen durch Peer-Review-Verfahren
  - Einleitung Peer-Review-Verfahren bei Ergebnissen, die deutlich über oder unter dem entsprechenden Benchmark liegen
  - Selbstreview, Aktenanalyse, Falldiskussion, Lösungsvorschläge

# INTERNE UND EXTERNE VERGLEICHE VERGLEICHSPORTALE



The screenshot shows the website **comparis.ch** with a green header. The navigation menu includes: Versicherungen, Auto & Motorrad, Immobilien, Kredit & Hypotheken, Preisvergleich, and Gesundheit & Vorsorge. The breadcrumb trail is: **Gesundheit & Vorsorge > Spitalvergleich**. The main content area features a banner image of a female doctor and a male surgeon in an operating room. Below the banner, the heading is **Spitalvergleich** with the subtext "Spitäler online suchen und vergleichen". There is a dropdown menu for "Fachgebiet" with "Geburt" selected, and a green button labeled "Resultate anzeigen".

Ergänzung Press  
Ganey Fragebogen

Krankenkassenvergleich?  
Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer  
Krankenkasse?



# **WIE REAGIERT EINE KLINIKGRUPPE AUF DIE ERGEBNISSE DER QM-MESSUNG?**

- I. QUALITÄTSMANAGEMENT BEI HIRSLÄNDEN
- II. INDIKATOREN
- III. INTERNE UND EXTERNE VERGLEICHE
- IV. TAKE HOME MESSAGES**

## Wie reagiert eine Klinikgruppe auf die Ergebnisse der QM-Messung?

- Ergebnisse wahrnehmen: **plan, do, study, act**
- Wo erforderlich: Sinnvolle Ergänzungen der bestehenden nationalen Indikatoren identifizieren und etablierte Partner finden, um Ergänzungen umzusetzen
- Proaktiv auf den Markt reagieren

# HERZLICHEN DANK

DR. CHRISTIAN WESTERHOFF  
CCO

HIRSLANDEN  
SEEFELDSTRASSE 214  
CH-8008 ZÜRICH

# HIRSLANDEN



**KOMPETENZ, DIE VERTRAUEN SCHAFFT.**

Hirslanden Private Hospital Group:

Hirslanden Klinik Aarau - Klinik Beau-Site, Bern - Klinik Permanence, Bern - Praxiszentrum am Bahnhof, Bern - Salem-Spital, Bern - Praxiszentrum Düringen, Düringen - Andreasklinik, Cham Zug - Klinik Am Rosenberg, Heiden - Clinique la Colline, Geneva - Clinique Bois-Cerf, Lausanne - Clinique Cecil, Lausanne - Klinik St. Anna, Lucerne - St. Anna am Bahnhof, Lucerne - Hirslanden Klinik Meggen - Klinik Birshof, Münchenstein Basel - Klinik Belair, Schaffhausen - Praxiszentrum am Bahnhof, Schaffhausen - Klinik Stephanshorn, St. Gallen - Klinik Hirslanden, Zurich - Klinik Im Park, Zurich

[www.hirslanden.ch](http://www.hirslanden.ch)