

# CSS Quality Crystal 2018

Qualitätsmedizin Schweiz, Bern, 23. Mai 2019

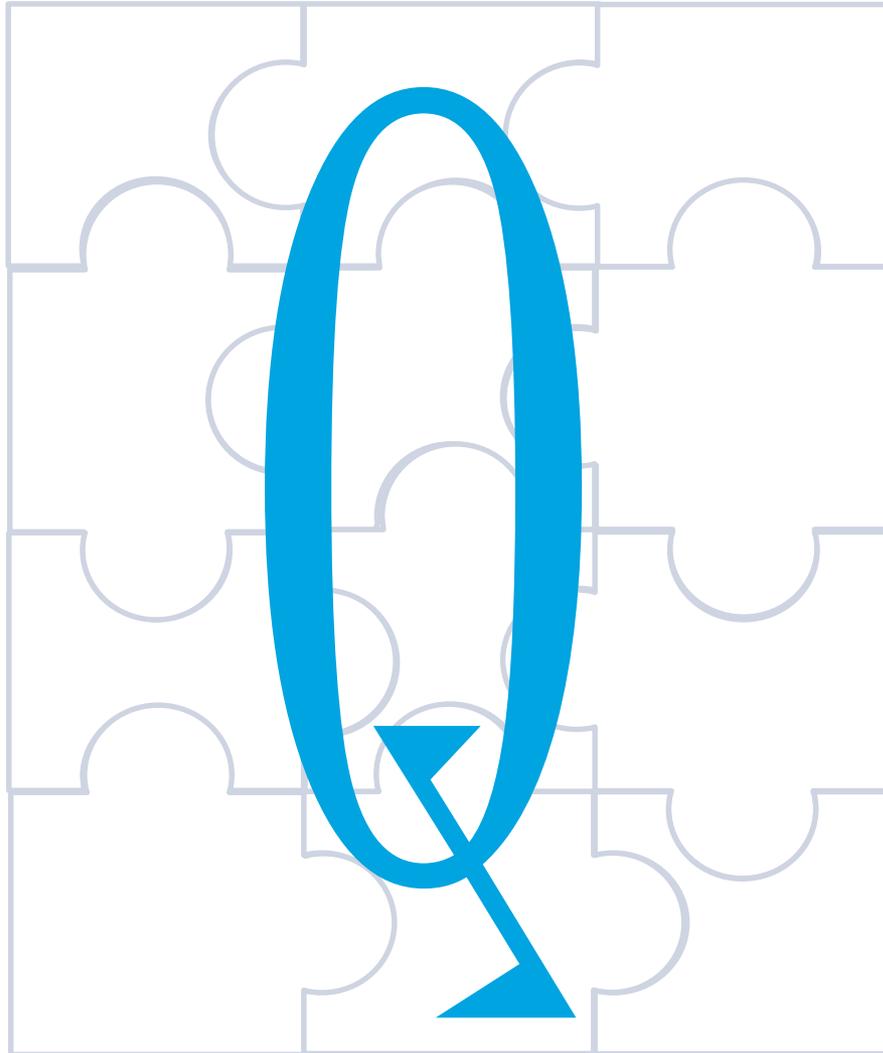
Francesca Giuliani

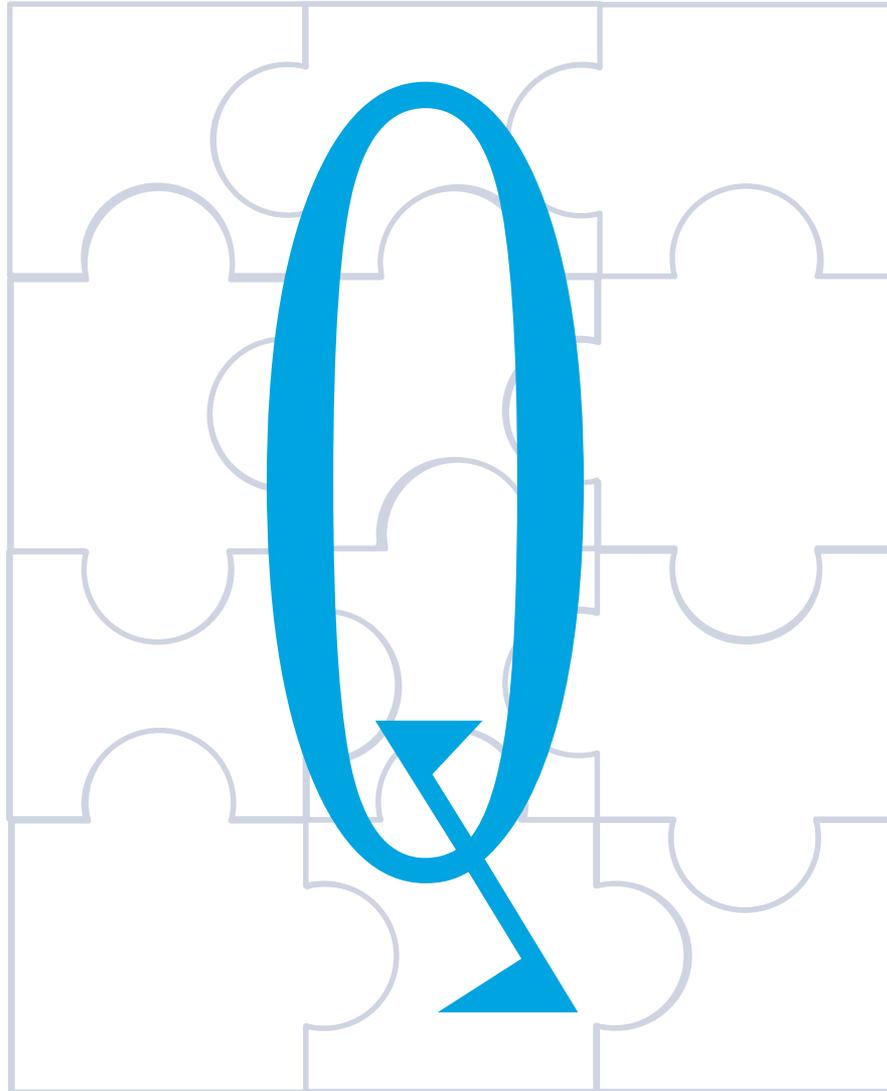
Thomas J. Müller

Yvonne Andrist



# CSS Versicherung und Qualität – wieso?





# Wie sieht unser Engagement konkret aus?



**curafutura**

Die innovativen Krankenversicherer  
Les assureurs-maladie innovants  
Gli assicuratori-malattia innovativi



GDK Schweizerische Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und -direktoren  
CDS Conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé  
CDS Conferenza svizzera delle direttrici e dei direttori cantonali della sanità



## Befragung zu Ihrer Zufriedenheit als Patient

Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig. Deshalb möchten wir Sie um Ihre Meinung über Ihre Erfahrungen mit unserer Krankheitsbehandlung und die Ausstattung unserer Klinik erfragen.

Allgemeine Fragen zu Ihrem Spitalaufenthalt

Bitte geben Sie bei jeder Frage nur eine Antwort an, auch wenn Sie mehrere Antworten geben möchten.

1. In welchem Spital wurden Sie operiert/behandelt?

Name des Spitals

1.  Ja  Nein

2. Auf welche Abteilung wurden Sie aufgenommen?

1.  Allgemein  Spezial

3. Wie ist Ihre derzeitige Gesundheitslage?

1.  Ja  Nein

4. In welcher Situation befinden Sie sich?

1.  Ja  Nein

5. Welche Beschwerden haben Sie?

1.  Ja  Nein

6. Wie zufrieden sind Sie mit dem Spitalaufenthalt?

1.  Ja  Nein

7. Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung?

1.  Ja  Nein

8. Wie zufrieden sind Sie mit dem Personal?

1.  Ja  Nein

9. Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung?

1.  Ja  Nein

10. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation?

1.  Ja  Nein

11. Wie zufrieden sind Sie mit der Information?

1.  Ja  Nein

12. Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation?

1.  Ja  Nein

13. Wie zufrieden sind Sie mit der Kostenübernahme?

1.  Ja  Nein

14. Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit?

1.  Ja  Nein

15. Wie zufrieden sind Sie mit der Nachbetreuung?

1.  Ja  Nein

16. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation?

1.  Ja  Nein

17. Wie zufrieden sind Sie mit der Information?

1.  Ja  Nein

18. Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation?

1.  Ja  Nein

19. Wie zufrieden sind Sie mit der Kostenübernahme?

1.  Ja  Nein

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit?

1.  Ja  Nein

21. Wie zufrieden sind Sie mit der Nachbetreuung?

1.  Ja  Nein



## Befragung zu Ihrer Zufriedenheit als Patient

Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig. Deshalb möchten wir Sie um Ihre Meinung über Ihre Erfahrungen mit unserer Krankheitsbehandlung und die Ausstattung unserer Klinik erfragen.

Allgemeine Fragen zu Ihrem Aufenthalt in der Reha-Klinik

Bitte geben Sie bei jeder Frage nur eine Antwort an, auch wenn Sie mehrere Antworten geben möchten.

1. In welchem Reha-Zentrum wurden Sie operiert/behandelt?

Name des Reha-Zentrums

1.  Ja  Nein

2. Auf welche Abteilung wurden Sie aufgenommen?

1.  Allgemein  Spezial

3. Wie ist Ihre derzeitige Gesundheitslage?

1.  Ja  Nein

4. In welcher Situation befinden Sie sich?

1.  Ja  Nein

5. Welche Beschwerden haben Sie?

1.  Ja  Nein

6. Wie zufrieden sind Sie mit dem Spitalaufenthalt?

1.  Ja  Nein

7. Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung?

1.  Ja  Nein

8. Wie zufrieden sind Sie mit dem Personal?

1.  Ja  Nein

9. Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung?

1.  Ja  Nein

10. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation?

1.  Ja  Nein

11. Wie zufrieden sind Sie mit der Information?

1.  Ja  Nein

12. Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation?

1.  Ja  Nein

13. Wie zufrieden sind Sie mit der Kostenübernahme?

1.  Ja  Nein

14. Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit?

1.  Ja  Nein

15. Wie zufrieden sind Sie mit der Nachbetreuung?

1.  Ja  Nein

16. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation?

1.  Ja  Nein

17. Wie zufrieden sind Sie mit der Information?

1.  Ja  Nein

18. Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation?

1.  Ja  Nein

19. Wie zufrieden sind Sie mit der Kostenübernahme?

1.  Ja  Nein

20. Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit?

1.  Ja  Nein

21. Wie zufrieden sind Sie mit der Nachbetreuung?

1.  Ja  Nein

22. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation?

1.  Ja  Nein

23. Wie zufrieden sind Sie mit der Information?

1.  Ja  Nein

24. Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation?

1.  Ja  Nein

25. Wie zufrieden sind Sie mit der Kostenübernahme?

1.  Ja  Nein

26. Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit?

1.  Ja  Nein

27. Wie zufrieden sind Sie mit der Nachbetreuung?

1.  Ja  Nein

28. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation?

1.  Ja  Nein

29. Wie zufrieden sind Sie mit der Information?

1.  Ja  Nein

30. Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation?

1.  Ja  Nein

31. Wie zufrieden sind Sie mit der Kostenübernahme?

1.  Ja  Nein

32. Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit?

1.  Ja  Nein

33. Wie zufrieden sind Sie mit der Nachbetreuung?

1.  Ja  Nein

34. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation?

1.  Ja  Nein

35. Wie zufrieden sind Sie mit der Information?

1.  Ja  Nein

36. Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation?

1.  Ja  Nein

37. Wie zufrieden sind Sie mit der Kostenübernahme?

1.  Ja  Nein

38. Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit?

1.  Ja  Nein

39. Wie zufrieden sind Sie mit der Nachbetreuung?

1.  Ja  Nein

40. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation?

1.  Ja  Nein

41. Wie zufrieden sind Sie mit der Information?

1.  Ja  Nein

42. Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation?

1.  Ja  Nein

43. Wie zufrieden sind Sie mit der Kostenübernahme?

1.  Ja  Nein

44. Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit?

1.  Ja  Nein

45. Wie zufrieden sind Sie mit der Nachbetreuung?

1.  Ja  Nein

46. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation?

1.  Ja  Nein

47. Wie zufrieden sind Sie mit der Information?

1.  Ja  Nein

48. Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation?

1.  Ja  Nein

49. Wie zufrieden sind Sie mit der Kostenübernahme?

1.  Ja  Nein

50. Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit?

1.  Ja  Nein

51. Wie zufrieden sind Sie mit der Nachbetreuung?

1.  Ja  Nein

52. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation?

1.  Ja  Nein

53. Wie zufrieden sind Sie mit der Information?

1.  Ja  Nein

54. Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation?

1.  Ja  Nein

55. Wie zufrieden sind Sie mit der Kostenübernahme?

1.  Ja  Nein

56. Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit?

1.  Ja  Nein

57. Wie zufrieden sind Sie mit der Nachbetreuung?

1.  Ja  Nein

58. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation?

1.  Ja  Nein

59. Wie zufrieden sind Sie mit der Information?

1.  Ja  Nein

60. Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation?

1.  Ja  Nein

61. Wie zufrieden sind Sie mit der Kostenübernahme?

1.  Ja  Nein

62. Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit?

1.  Ja  Nein

63. Wie zufrieden sind Sie mit der Nachbetreuung?

1.  Ja  Nein

64. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation?

1.  Ja  Nein

65. Wie zufrieden sind Sie mit der Information?

1.  Ja  Nein

66. Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation?

1.  Ja  Nein

67. Wie zufrieden sind Sie mit der Kostenübernahme?

1.  Ja  Nein

68. Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit?

1.  Ja  Nein

69. Wie zufrieden sind Sie mit der Nachbetreuung?

1.  Ja  Nein

70. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation?

1.  Ja  Nein

71. Wie zufrieden sind Sie mit der Information?

1.  Ja  Nein

72. Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation?

1.  Ja  Nein

73. Wie zufrieden sind Sie mit der Kostenübernahme?

1.  Ja  Nein

74. Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit?

1.  Ja  Nein

75. Wie zufrieden sind Sie mit der Nachbetreuung?

1.  Ja  Nein

76. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation?

1.  Ja  Nein

77. Wie zufrieden sind Sie mit der Information?

1.  Ja  Nein

78. Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation?

1.  Ja  Nein

79. Wie zufrieden sind Sie mit der Kostenübernahme?

1.  Ja  Nein

80. Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit?

1.  Ja  Nein

81. Wie zufrieden sind Sie mit der Nachbetreuung?

1.  Ja  Nein

82. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation?

1.  Ja  Nein

83. Wie zufrieden sind Sie mit der Information?

1.  Ja  Nein

84. Wie zufrieden sind Sie mit der Organisation?

1.  Ja  Nein

85. Wie zufrieden sind Sie mit der Kostenübernahme?

1.  Ja  Nein

86. Wie zufrieden sind Sie mit der Wartezeit?

1.  Ja  Nein

87. Wie zufrieden sind Sie mit der Nachbetreuung?

1.  Ja  Nein

88. Wie zufrieden sind Sie mit der Kommunikation?

1.

# Was resultiert daraus?

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

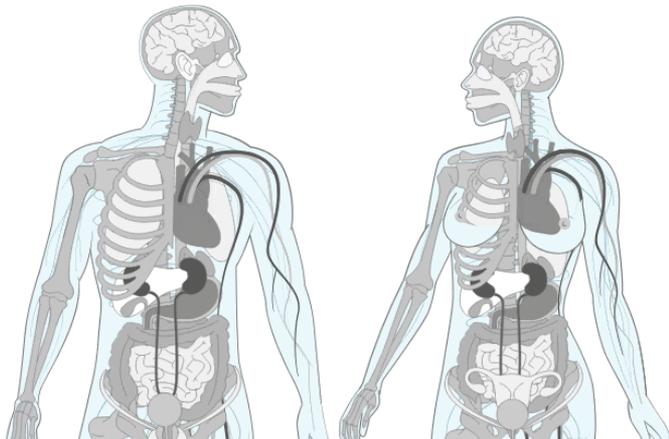
## Spitalvergleich QualiCheck

Der Ersatz eines Kniegelenks oder das Entfernen von Nierensteinen – die Entscheidung für ein Spital ist ein wichtiger Schritt. Je besser Sie sich im Spital aufgehoben fühlen, desto entspannter verläuft die Behandlung. Wir helfen Ihnen, das Spital zu finden, welches Ihre persönlichen Kriterien erfüllt.

Mit QualiCheck können Sie sich über die Behandlungsqualität und Patientenzufriedenheit in Schweizer Akutspitalern informieren und diese vergleichen.

Schulter - Schlüsselbein (Eingriffe) ✕

Schulthess Klinik ✕



## CSS Quality Crystal



# Kategorien

## **Patientenzufriedenheit**

Weiterempfehlung

- Rehabilitation
- Akutspital

## **Ärzt Netzwerk**

## **Assessment**

- Akutspital
- Rehabilitation
- Psychiatrie

## **Sonderpreis**

# Gewinner Assessments Akut und Psychiatrie



# Quality Crystal 2018

**Francesca Giuliani, Dr. sc. nat ETH,  
Leiterin Fachstelle Qualitätsmanagement & Patientensicherheit**

# Bewertung der Qualität – Best in class?

- Oft Qualität als viel zu teuer
- Medizin ist dann am günstigsten, wenn das Richtige beim richtigen Patienten zum richtigen Zeitpunkt gemacht wird
- Häufig wird Qualität durch Bewertung nicht vollständig erfasst z.B. nur in der Darstellung von Mortalitätsraten
- Qualität ist multidimensional

# Grundlagen zur Bewertung

## Kennzahlen:

- Struktur- Prozess- und Outcomekennzahlen
- Patientenerhebungen
- Kultur-Kennzahlen (patient safety climate)

## Auditsverfahren - interne/externe

- Normaudits
- Sicherheitsaudits

## Peer Review - Verfahren



# Best in class?

....aus dem journalistischen  
Blickwinkel

## Die beste Klinik finden Freie Krankenhauswahl



### SURVEY

## World's Best Hospitals 2019

the first-ever ranking of the **world's best hospitals**. Much of the disruption of health care will happen in, and be driven by, **hospitals**. The ranking will be based on a global survey of doctors, health ... to how leading **hospitals** in your region are adapting to these new challenges. If you work in the ...

# Best in class?

.....aus der Perspektive der Partner -  
Institutionen



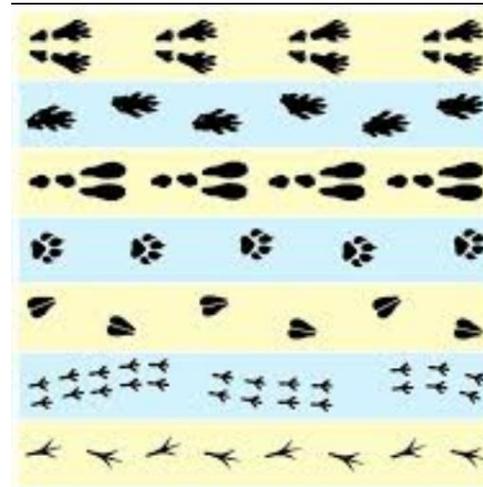
# Bedeutung des Preises für uns

- Assessmentfragen in der Breite: erfassen wesentliche Q-Dimensionen
- Assessment auf Augenhöhe
- Assessment-Bericht hilfreich als Standortbestimmung und findet im USZ Beachtung
- Bestätigung der täglichen Qualitätsarbeit



# Bewertung der Qualität

Verschiedene Perspektiven – kohärentes Bild?



# Quality Crystal 2018

Thomas J. Müller, Prof. Dr. med.

Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie, Chefarzt, ärztlicher Direktor

# Privatklinik Meiringen

- Wer sind wir?
- Psychiatrische Klinik mit Pflichtaufnahme für Kanton Bern (Berner Oberland Ost); schweizweite Zuweisungen
- 186 Betten
- Akutbereich für die Pflichtaufnahme
- Spezialangebote
  - Alterspsychiatrie
  - Affektive Erkrankungen
  - Suchterkrankungen einschliesslich Verhaltenssüchte
  - Stressfolgeerkrankungen

# Was hat das Audit mit uns gemacht?

- Gegenseitige Vertrauensbildung
- Anstoss zum Ändern und Umsetzen neuer Konzepte
- Neue Gesichtspunkte (Zitat unseres Leiters QM: «man schmort sonst zu sehr im eigenen Saft»)
- Vergleich mit anderen Anbietern durch das Feedback
- Und natürlich hat es uns sehr gefreut!



# Schlusswort

Für Qualität mehr bezahlen?

Ist ein teures Gesundheitswesen immer besser?

## FAZIT

### CSS

Teurer = besser → ?

Hypothese: gute Qualität  
kostet im Endeffekt  
weniger

### USZ

Das Günstigste:

Das Richtige  
beim richtigen Patienten  
zum richtigen Zeitpunkt

➤ kontinuierliche Arbeit  
an der Qualität

### Meiringen

Kritik ist etwas Positives!