

# Qualitätsbericht 2018

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:  
Durch:

31.05.2019  
Alexander Herter, Leitung Organisationsentwicklung

Version



Klinik Lengg AG

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



Akutsomatik



Rehabilitation

## 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 2018.

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 Vergleichbarkeit von Qualitätsberichten zu erhöhen wurden das Inhaltsverzeichnis und die Kapitelnummerierung vereinheitlicht. Im Inhaltsverzeichnis sind alle Kapitel der Vorlage ersichtlich, unabhängig davon, ob diese das Spital betreffen oder nicht. Falls das Kapitel für das Spital nicht relevant ist, ist der Text in grauer Schrift gehalten und mit einer kurzen Begründung ergänzt. Diese Kapitel sind im weiteren Verlauf des Qualitätsberichts nicht mehr dargestellt.

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. Ferner werden jeweils die aktuellsten, verfügbaren Ergebnisse pro Messung publiziert. Folglich sind die Ergebnisse in diesem Bericht nicht immer vom gleichen Jahr.

### 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 2018

Herr  
Alexander Herter  
Leiter Organisationsentwicklung  
044 387 6221  
[Alexander.Herter@KlinikLengg.ch](mailto:Alexander.Herter@KlinikLengg.ch)

## Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken in der Schweiz sind gewillt, ihre Qualitätsmassnahmen transparent aufzuzeigen und sie nutzen erwiesene Methoden zur internen Qualitätsverbesserung. 2018 haben die H+ Mitglieder zugestimmt die nationalen Ergebnisse der bereichsspezifischen Messungen in der Rehabilitation zu publizieren. Spitalintern dienen diese als Indikatoren, um Auffälligkeiten frühzeitig zu erkennen und falls notwendig gezielte Massnahmen zur Qualitätsverbesserung zu definieren. Ein ebenfalls bewährtes Verfahren um Verbesserungspotentiale im Behandlungsprozess zu identifizieren sind Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen (MoMo oder M&M). Um die Behandlungsprozesse zu verbessern, werden retrospektive Komplikationen, ungewöhnliche Behandlungsverläufe und unerwartete Todesfälle aufgearbeitet und gemeinsam analysiert.

Im Jahr 2018 steuerte Patientensicherheit Schweiz in Zusammenarbeit mit verschiedenen Stakeholdern, den Spitälern und Fachpersonen aus dem Gesundheitswesen mehrere wesentliche Beiträge zur Förderung der Patientensicherheit bei:

Gemeinsam mit Swissnoso brachte die Stiftung das dritte nationale Pilotprogramm «progress!» im Auftrag des Bundes zur verbesserten Sicherheit bei Blasenkathetern zum erfolgreichen Abschluss. Die Pilotspitäler testeten das Interventionsbündel auf seine Wirksamkeit. Es kann dazu beitragen, unnötige Katheterisierungen zu vermeiden sowie, die Liegedauer von Blasenkathetern auf das benötigte Minimum zu beschränken.

Die Doppelkontrollen von Hochrisiko-Medikation ist eine Massnahmen um die korrekte Medikation in den Spitälern zu sichern. Dessen Wirksamkeit ist nicht in jedem Fall belegt und ressourcen-intensiv. Eine optimale Planung und Gestaltung der Checks ist deshalb wichtig. Patientensicherheit Schweiz hat sich intensiv mit dem Thema auseinandergesetzt und erstmals für Schweizer Spitäler eine Empfehlung mit Tipps zur optimalen Kontrolle von Hochrisiko-Medikation erarbeitet.

Bei der Analyse von Fehlern in der Medizin gibt es immer wieder Situationen, bei denen Beteiligte ein Risiko erkennen, jedoch nicht artikulieren können oder nicht gehört werden. Sicherheitsbedenken auszusprechen, ist nicht immer einfach. Patientensicherheit Schweiz unterstützt die Spitäler auch bei diesem Thema und hat einen Praxisleitfaden «Wenn Schweigen gefährlich ist – Speak Up für mehr Sicherheit in der Patientenversorgung» entwickelt.

Die Qualitätsberichtsvorlage von H+ ermöglicht den Mitgliedern von H+ eine einheitliche und transparente Berichterstattung über ihre Qualitätsaktivitäten.

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. Ein Grundversorgungsspital z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Zudem verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methoden und 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. Die Publikationen hierzu finden Sie auf [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Freundliche Grüsse



Anne-Geneviève Bütikofer  
Direktorin H+

## Inhaltsverzeichnis

<b>Impressum</b> .....	<b>2</b>
<b>Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Organisation des Qualitätsmanagements</b> .....	<b>7</b>
2.1 Organigramm .....	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement .....	7
<b>3 Qualitätsstrategie</b> .....	<b>8</b>
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2018 .....	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2018 .....	8
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren .....	9
<b>4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten</b> .....	<b>10</b>
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen .....	10
4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen .....	10
4.3 Durchführung von zusätzlichen hospital- und klinikeigenen Messungen Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte .....	11
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen .....	13
4.5 Registerübersicht .....	14
4.6 Zertifizierungsübersicht .....	15
<b>QUALITÄTSMESSUNGEN</b> .....	<b>16</b>
<b>Befragungen</b> .....	<b>17</b>
<b>5 Patientenzufriedenheit</b> .....	<b>17</b>
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik .....	17
5.2 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation .....	18
5.3 Beschwerdemanagement .....	19
<b>6 Angehörigenzufriedenheit</b> .....	<b>20</b>
6.1 Nationale Elternbefragung im Kinderbereich in der Akutsomatik .....	20
<b>7 Mitarbeiterzufriedenheit</b> Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
<b>8 Zuweiserzufriedenheit</b> Im Rahmen der Implementierung eines neuen Zuweisermarketings wird im Jahr 2019 eine Befragung der Zuweiser der Epileptologie durchgeführt.	
<b>Behandlungsqualität</b> .....	<b>21</b>
<b>9 Wiedereintritte</b> .....	<b>21</b>
9.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen .....	21
<b>10 Operationen</b> Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
<b>11 Infektionen</b> Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
<b>12 Stürze</b> .....	<b>22</b>
12.1 Eigene Messung .....	22
12.1.1 hausinterne Sturzquote .....	22
<b>13 Wundliegen</b> Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
<b>14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen</b> Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
<b>15 Psychische Symptombelastung</b> Unser Betrieb hat in diesem Fachbereich keinen entsprechenden Leistungsauftrag.	
<b>16 Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand</b> .....	<b>23</b>
16.1 Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation .....	23
<b>17 Weitere Qualitätsmessungen</b> Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	

<b>18</b>	<b>Projekte im Detail .....</b>	<b>24</b>
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte .....	24
18.1.1	1. Zertifizierung nach EN ISO 9001:2008 .....	24
18.1.2	2. Fremdbewertung nach EFQM .....	24
18.1.3	1. Zertifizierung nach Sw!ssReha .....	25
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2018 .....	25
18.2.1	Systematische Erfassung aller Mitarbeitenden an internen und externen Fort- und Weiterbildungsmassnahmen .....	25
18.2.2	Überarbeitung der Dokumentations- und Prozessabbildungen .....	25
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte .....	26
18.3.1	Sw!ssReha .....	26
18.3.2	EFQM - Committed to Excellence .....	26
18.3.3	EN ISO - Vorbereitungen .....	26
<b>19</b>	<b>Schlusswort und Ausblick .....</b>	<b>27</b>
	<b>Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot .....</b>	<b>28</b>
	Akutsomatik .....	28
	Rehabilitation .....	28
	<b>Herausgeber .....</b>	<b>30</b>

## 1 Einleitung

Die Klinik Lengg AG ist ein Unternehmen der Schweizerischen Epilepsie-Stiftung und der Stiftung Zürcher RehaZentren.

**Schweizerische Epilepsie-Stiftung** Die Schweizerische Epilepsie-Stiftung erbringt auf gemeinnütziger Grundlage Dienstleistungen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen. Im Zentrum der Stiftung stehen Menschen mit Epilepsie - dies gilt unverändert seit 1886 bis heute. Die Stiftung verfolgt das Ziel einer besseren Integration der Menschen mit Epilepsie in der Gesellschaft. Vorurteile und Ignoranz gegenüber Epilepsie sollen in der Öffentlichkeit abgebaut und durch wachsendes Verständnis für Betroffene und deren Krankheit ersetzt werden. Die EPI Stiftung setzt sich seit 133 Jahren und auch in Zukunft dafür ein.

**Stiftung Zürcher RehaZentren** Unter der Trägerschaft der Stiftung Zürcher RehaZentren wandelten sich die beiden Häuser Faltigberg-Wald und Clavadel über die Jahrzehnte von Volkssanatorien zu modernen, erfolgreichen Rehabilitationskliniken. Mit der Erweiterung des dritten Standortes, der Klinik Lengg, ist seit der Eröffnung im Jahr 2014 auch eine wohnortnahe ambulante sowie stationäre Neurologische Rehabilitation in der Stadt Zürich möglich. Zweck der Stiftung ist das Betreiben von Krankenhäusern mit gemeinnützigem Charakter. Sie orientiert sich an der Zürcher Krankenhausplanung.

Unser Anspruch ist es, dass wir erstklassige medizinische Qualität in einer persönlichen Atmosphäre erbringen. Wir sind laufend mit unseren Patientinnen und Patienten im Gespräch und reflektieren dabei immer unsere Leistungen. Die stetige Überprüfung der Ziele und der Qualität unserer Behandlungen ist in den Prozessen unserer interdisziplinären Teams aus Ärzten, Therapeuten und Pflegefachkräften fest verankert. Der Qualitätsgedanke ist ein wesentlicher sowie integraler Bestandteil unserer Führungsprinzipien. Strukturen, Prozesse und Ergebnisse werden regelmässig abgestimmt, gemessen und verbessert.

Die Spitaldirektion

Detaillierte Informationen zum Leistungsangebot finden Sie im [Anhang 1](#).

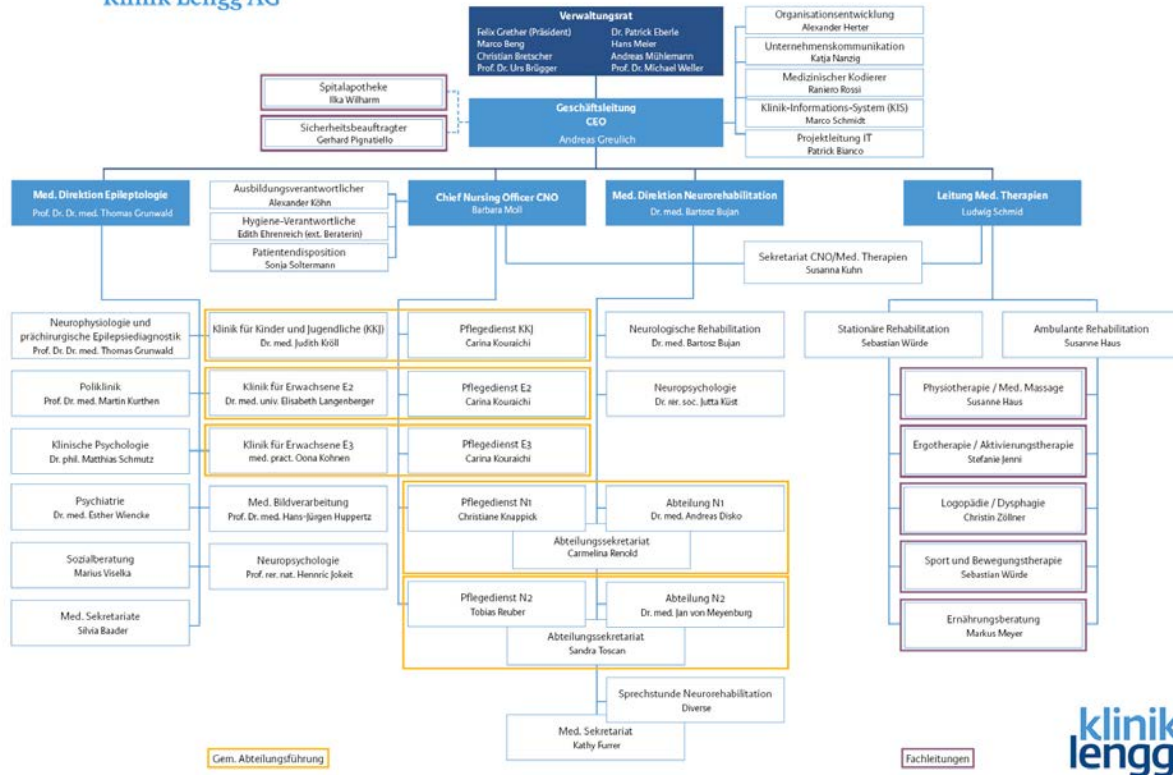
## 2 Organisation des Qualitätsmanagements

### 2.1 Organigramm

#### Organigramm

Klinik Lengg AG

Stand 01.04.2019



Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Das Qualitätsmanagement ist wie folgt organisiert:  
Im Rahmen der Organisationsentwicklung

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **100** Stellenprozente zur Verfügung.

### 2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Alexander, Herter  
 Leiter Organisationsentwicklung  
 044 387 6221  
[Alexander.Herter@KlinikLengg.ch](mailto:Alexander.Herter@KlinikLengg.ch)

### 3 Qualitätsstrategie

#### Qualitätsstrategie

Wir positionieren die Klinik Lengg als ein führendes interdisziplinäres Kompetenzzentrum für (hoch-) spezialisierte Medizin in den Bereichen Epileptologie und Neurorehabilitation.

Wir bieten allen Patientinnen und Patienten zentrumsnahen, schnellen Zugang zu qualitativ hochstehenden medizinischen und patientenorientierten Dienstleistungen und positionieren uns dadurch als Adresse erster Wahl.

Die Qualitätsförderung wird auf das Einreichen der Unternehmensziele und deren Strategie ausgerichtet.

Strukturen und Prozesse wie auch Ergebnisse werden regelmässig geprüft, abgestimmt und optimiert.

#### Qualitätsziele

Die Spitalleitung formuliert jährlich die übergeordneten Qualitätsziele der Klinik Lengg, welche in die Qualitätsplanung und Managementreview aller Bereiche einfließen.

Die Qualität ist in der Unternehmensstrategie resp. in den Unternehmenszielen explizit verankert.

#### 3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2018

Im Kalenderjahr 2018 wurden basierend auf den Zertifizierungen von 2017, u.a. die Rezertifizierung von EFQM "Committed to Excellence 2 Star" in 2019 mittels Projektgruppen und Workshops vorbereitet.

Weitere Schwerpunkte waren:

- Optimale Abstimmung von Behandlungs- und Supportprozessen
- Verstärktes Interprofessionelles Arbeiten

#### 3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2018

##### Vorbereitung für Reassessment für EFQM-Zertifikat in 2019

Die Klinik Lengg mit der Schweizerischen Epilepsie-Klinik und dem Zürcher RehaZentrum Lengg für Neurorehabilitation hat im Sommer 2017 ihr erstes EFQM-Assessment erfolgreich bestanden und damit die Auszeichnung «Committed to Excellence \*\* (two star)» erreicht. Das EFQM-Modell beurteilt einerseits Ergebnisse, andererseits auch Strukturen und Prozesse. Dabei geht es um qualitative Merkmale wie Kundenzufriedenheit, Mitarbeitenden-Kompetenz und -Motivation, Nachhaltigkeit und ständige Verbesserung sowie (positive) Wahrnehmung in der Öffentlichkeit. Um hochwertige medizinische, pflegerische und therapeutische Leistungen zu garantieren, arbeiten die Bereiche und Abteilungen nach klar definierten Prozessen. Die Klinik Lengg wird ihre Angebote und Leistungen wie auch ihr Qualitätsverständnis nach der Excellence-Philosophie systematisch weiterentwickeln und stetig vertiefen, um idealerweise in drei Jahren die nächste EFQM-Stufe zu erreichen.

Im Rahmen der Rezertifizierung für das Jahr 2019 fand eine sogenannte Selbzbewertung statt, Ergebnis war ein Massnahmenkatalog der bis zur Zertifizierung bearbeitet werden muss.



### 3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Die Klinik Lengg beteiligt sich aktiv an der Qualitätsstrategie des Kantons Zürich.

Innerhalb der Klinik stehen für die kommenden Jahre nachfolgende Themen an:

1. Patienten- und Medikationssicherheit
2. Ausbau des Lean Managements im Klinikalltag
3. Anerkennung des Zertifikats "Pathway to Excellence"
4. Realisierung von diversen Projekten im Rahmen der strategischen Ausrichtung
5. Aufbau einer BSC
6. Mittelfristig die EFQM-Anerkennung Recognised to Excellence \*\*\*\*
7. Entwicklung und Umsetzung eines Nachhaltigkeitskonzepts

Alle Themen unterstützen die Qualitätsentwicklung im Struktur-, Prozess- und Ergebnisbereich.

## 4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

### 4.1 Teilnahme an nationalen Messungen

Im Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) sind der Spitalverband H+, die Kantone, die Gesundheitsdirektorenkonferenz GDK, der Verband der Krankenkassen santésuisse und die eidgenössischen Sozialversicherer vertreten. Zweck des ANQ ist die Koordination der einheitlichen Umsetzung von Ergebnisqualitäts-Messungen in Spitälern und Kliniken, mit dem Ziel, die Qualität zu dokumentieren, weiterzuentwickeln und zu verbessern. Die Methoden der Durchführung und der Auswertung sind für alle Betriebe jeweils dieselben.

Weitere Informationen finden Sie pro Qualitätsmessung jeweils in den Unterkapiteln „Nationale Befragungen“ bzw. „Nationale Messungen“ und auf der Webseite des ANQ [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:
<i>Akutsomatik</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik</li> <li>▪ Nationale Elternbefragung im Kinderbereich in der Akutsomatik</li> <li>▪ Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen</li> </ul>
<i>Rehabilitation</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation</li> <li>▪ Bereichsspezifische Messungen für               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Neurologische Rehabilitation</li> </ul> </li> </ul>

### 4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr folgende kantonalen Vorgaben umgesetzt und folgende kantonal vorgegebenen Messungen durchgeführt:
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ANQ-Patientenbefragungen</li> </ul>

#### 4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

Hier finden Sie eine Auflistung der permanenten Aktivitäten sowie der laufenden Qualitätsprojekte.

##### CIRS

<b>Ziel</b>	Erhöhung der Patientensicherheit durch eine systematische Analyse der Beinahe-Fehler
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	stationäre und ambulante Behandlungen
<b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>	stetig, kein Enddatum
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Begründung</b>	Fehlerquellen frühzeitig zu eliminieren, damit Patienten u/o Mitarbeitende nicht zu Schaden kommen
<b>Methodik</b>	laufende Erfassung
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Alle (Ärzte, Pflege, Therapien, Apotheke, Qualitätsmanagement)
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Fremd-Audit im KJ 2016 von der Gesundheitsdirektion Zürich

##### Feedbackmanagement

<b>Ziel</b>	Stetige Verbesserung der Patientenzufriedenheit sowie deren Angehörige und/ oder Zuweisern
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	stationäre und ambulante Behandlungen
<b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>	jährlich wiederkehrend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Begründung</b>	Verbesserungspotentiale erkennen sowie stetige Verbesserung in der Behandlung und Betreuung (Administration, Hotellerie, Versorgung, etc.)
<b>Methodik</b>	laufende Erfassung
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Alle (Ärzte, Pflege, Therapien, Administration)
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	klinikinterne Statistik

## Prozessbeschreibungen

<b>Ziel</b>	Prozesse die nicht regelmässig ausgeführt werden, sollen trotzdem routiniert und fachlich korrekt ausgeführt werden können.
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	alle Professionen
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	laufende Erstellung und Überarbeitung
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Begründung</b>	Die Dokumentation von Prozessen dienen den Mitarbeitenden als Nachschlagwerk, wenn Fragen bzw. Unsicherheiten zu Ablauforganisation bestehen sollten.
<b>Methodik</b>	hausinternes Klinik Management System, das für alle Professionen rund-um-die-Uhr aufrufbar ist
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Alle
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Mit Hilfe von internen Audits werden die Prozessabläufe regelmässig auf Aktualität und praktische Umsetzung evaluiert.

## Outcome der prächirurgischen Diagnostik- und Epilepsiechirurgie bei Kindern und Erwachsenen

<b>Ziel</b>	Dauerhafte Anfallsfreiheit dank der exakten Eingrenzung des zu resezierenden epileptogenen Areals bei gleichzeitigem geringen Risiko von resektionsbedingten postoperativen Einbussen.
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Epileptologie/ Epilepsiechirurgie
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	seit 2003

## Schwangerschaftsregister gem. Europäischen Register für Schwangerschaften unter Antiepileptika (EURAP)

<b>Ziel</b>	EURAP vergleicht die Sicherheit der verschiedenen Antiepileptika für das ungeborene Kind hinsichtlich der Häufigkeit von kongenitalen Fehlbildungen und pränatalen Wachstumsverzögerungen.
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Schwangerschaft bei Epilepsie
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	seit 2001

## Ideenmanagement

<b>Ziel</b>	Ziel des Ideenmanagements ist die Mobilisierung von Leistungsreserven durch die Förderung eines kreativen Arbeitsklimas, um unter Einbeziehung aller Mitarbeiter die Wettbewerbsfähigkeit der Organisation zu stärken.
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	ganze Klinik
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	stetig, kein Enddatum
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Begründung</b>	Wettbewerbsfähigkeit
<b>Methodik</b>	laufende Erfassung
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Alle
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	regelmässige Auswertung der eingegangenen Ideen zu Händen der Geschäftsleitung

### 4.4.1 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, Risiken in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu identifizieren und die Sicherheitskultur zu verbessern. CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmassnahmen eingeleitet werden.

Unser Betrieb hat im Jahr 2016 ein CIRS eingeführt.

Das Vorgehen für die Einleitung und Umsetzung von Verbesserungsmassnahmen ist definiert.

Entsprechende Strukturen, Gremien und Verantwortlichkeiten sind eingerichtet, in denen CIRS-Meldungen bearbeitet werden.

CIRS-Meldungen und Behandlungszwischenfälle werden durch eine systemische Fehleranalyse bearbeitet.

## 4.5 Registerübersicht

Register und Monitorings 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.

### Bemerkungen

Bei nachfolgenden Registern nehmen wir teil:

Bezeichnung: Outcome der prächirurgischen Diagnostik- und Epilepsiechirurgie bei Kindern und Erwachsenen

Fachrichtung: Epileptologie/ Epilepsiechirurgie

Betreiberorganisationen: Schweizerische Epilepsie-Klinik/ Klinik Lengg

Seit: 2003

Standort: SEK (Abt. f. Klin. Neurophysiologie und prächirurgische Epilepsiediagnostik)

Bezeichnung: Schwangerschaftsregister

Fachrichtung: Schwangerschaft bei Epilepsie

Betreiberorganisation: Europäisches Register für Schwangerschaften unter Antiepileptika (EURAP)

Seit: 2001

Standort: Poliklinik

## 4.6 Zertifizierungsübersicht

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	Kommentare
Schlafmedizinisches Zentrum	Anerkennung der Schweizerischen Gesellschaft für Schlafmedizin, Schlafforschung und Chronobiologie (SGSSC)	2005	2018	
ISO 9001:2008	Zürcher RehaZentrum Lengg und Zentrum für ambulante Rehabilitation	2017	2017	
EFQM	Klinik Lengg	2017	2017	Anerkennung Committed to Excellence**
SwIssReha	Zürcher RehaZentrum Lengg und Zentrum für ambulante Rehabilitation	2017	2017	

# QUALITÄTSMESSUNGEN



## Befragungen

### 5 Patientenzufriedenheit

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

#### 5.1 Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität eines Spitals ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Den Kurzfragebogen für die nationale Patientenbefragung hat der ANQ in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe erarbeitet und weiterentwickelt. Er besteht aus einer asymmetrischen 5er Antwortskala. Im Jahr 2016 kam der überarbeitete Kurzfragebogen zum ersten Mal zum Einsatz.

Der Kurzfragebogen besteht aus sechs Kernfragen und kann gut an differenzierte Patientenbefragungen angebunden werden. Neben den sechs Fragen zum Spitalaufenthalt werden Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse und subjektive Gesundheitseinschätzung erhoben.

#### Messergebnisse

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/).

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Messergebnisse in diesem Qualitätsbericht.

#### Begründung

Aufgrund dessen, dass weniger als 50 Fragebögen beantwortet wurden, wurde die Klinik Lengg vom ANQ nicht ausgewertet.

Somit liegen aufgrund der Mengenproblematik keine Befragungsergebnisse vor.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	ESOPE Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

## 5.2 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Der Kurzfragebogen für die nationale Patientenbefragung hat der ANQ in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe entwickelt.

Der bestehende Fragebogen wurde weiterentwickelt und kam im Jahr 2018 zum ersten Mal zum Einsatz. Er besteht neu aus sechs Kernfragen und kann gut an differenzierte Patientenbefragungen angebunden werden. Zwei Fragen sind praktisch identisch mit den Fragen in der Akutsomatik, die anderen vier Fragen wurden auf die Bedürfnisse einer Rehabilitation angepasst. Neben den sechs Fragen zum Spitalaufenthalt werden Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und subjektive Gesundheitseinschätzung abgefragt.

### Messergebnisse

Fragen		Zufriedenheitswert, Mittelwert 2018 (CI* = 95%)
<b>Klinik Lengg AG</b>		
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?		3.86 (3.60 - 4.14)
Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?		3.85 (3.51 - 4.15)
Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?		4.11 (3.79 - 4.42)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?		4.44 (4.17 - 4.67)
Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?		4.11 (3.92 - 4.48)
Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?		3.45 (3.22 - 3.86)
Anzahl angeschriebene Patienten 2018		76
Anzahl eingetreffener Fragebogen	36	Rücklauf in Prozent 47.00 %

Wertung der Ergebnisse: 1= negativste Antwort; 5 = positivste Antwort.

\* CI steht für Confidence Interval (= Vertrauensintervall). Das 95%-Vertrauensintervall gibt die Bandbreite an, in welcher der wahre Wert mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 5% liegt. Das bedeutet grob betrachtet, dass Überschneidungen innerhalb der Vertrauensintervalle nur bedingt als wahre Unterschiede interpretiert werden können.

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messergebnisse-rehabilitation/](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messergebnisse-rehabilitation/).

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	ESOPE Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten ( $\geq 18$ Jahre) versendet, die im April und Mai 2018 aus einer Rehabilitationsklinik oder Rehabilitationsabteilung eines Akutspitals ausgetreten sind.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.</li> <li>▪ In der Klinik verstorbene Patienten.</li> <li>▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.</li> </ul>

### 5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

#### **Klinik Lengg AG**

Qualitätsmanagement

Alexander Herter

Leitung Organisationsmanagement

044 387 62 21

[Alexander.Herter@kliniklengg.ch](mailto:Alexander.Herter@kliniklengg.ch)

## 6 Angehörigenzufriedenheit

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

### 6.1 Nationale Elternbefragung im Kinderbereich in der Akutsomatik

Auch im Kinderbereich ist die Beurteilung der Leistungsqualität ein wichtiger Qualitätsindikator. Bei Kindern und Jugendlichen werden die Eltern um diese Beurteilung gebeten. Dazu wurden die fünf Fragen des ANQ-Kurzfragebogen auf die Perspektive der Eltern angepasst.

#### Messergebnisse

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/).

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Messergebnisse in diesem Qualitätsbericht.

#### Begründung

Aufgrund dessen, dass weniger als 30 Fragebogen beantwortet wurden, wurde die Klinik Lengg vom ANQ nicht ausgewertet. Somit liegen aufgrund der Mengenproblematik keine Befragungsergebnisse vor.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	ESOPE Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

## Behandlungsqualität

### 9 Wiedereintritte

#### 9.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen

Innerhalb der nationalen Messung des ANQ wird ein Wiedereintritt als potentiell vermeidbar eingestuft, wenn er innert 30 Tagen erfolgt und ungeplant ist und die damit verbundene Diagnose bereits beim vorangehenden Spitalaufenthalt vorlag. Dabei wird für den Bericht jeweils die vorjährige medizinische Statistik aus dem Spital herangezogen (Datenanalyse). Geplante Nachversorgungstermine und geplante wiederholte Spitalaufenthalte, z.B. im Rahmen einer Krebsbehandlung, werden nicht gezählt.

Durch die Berechnung der Wiedereintrittsraten können auffällige Wiedereintritte erkannt und analysiert werden. Damit können Informationen zur Optimierung der Austrittsvorbereitung gewonnen werden.

Weiterführende Informationen: [www.anq.ch](http://www.anq.ch) und [www.sqlape.com](http://www.sqlape.com)

#### Messergebnisse

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/).

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Messergebnisse in diesem Qualitätsbericht.

#### Begründung

Die Ergebnisse werden durch ANQ publiziert. Es kann bei uns zu geplanten Rehospitalisationen kommen. Im Rahmen der Kooperation mit dem USZ und dem Kinderspital Zurich führen wir die prächirurgische Diagnostik durch, anschliessend werden die Patienten im USZ oder Kinderspital operiert und von der Klinik Lengg postoperativ nachbetreut.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	SQLape GmbH
Methode / Instrument	SQLape®, wissenschaftlich entwickelte Methode, die entsprechende Werte aus statistischen Daten der Spitäler berechnet.

## 12 Stürze

### 12.1 Eigene Messung

#### 12.1.1 hausinterne Sturzquote

Für den Bereich der Epilepsie erfassen wir aufgrund des Krankheitsbildes keine Sturzprotokolle. Für den Bereich der Neurologischen Rehabilitation sind interprofessionelle Sturzprotokolle obligatorisch.

Die Protokolle werden regelmässig ausgewertet und die daraus hervorgegangenen Erkenntnisse werden zeitnah umgesetzt.

Diese Messung haben wir im Jahr 2018 durchgeführt.  
Stationäre Neuro-Rehabilitation

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die Klinik Lengg misst im Bereich Neurorehabilitation die hausinterne Sturzquote. Die Messung erfolgt um Sturzursachen analysieren und anschliessend beseitigen zu können. Aufgrund des sehr unterschiedlichen Patientengutes (durchschnittliches Alter, Allgemeinzustand, etc.) erachten wir die Publikation der Sturzquote und damit der potentielle Vergleich zu anderen Fachbereichen als nicht seriös. Deshalb verzichten wir auf die Veröffentlichung der Ergebnisse, arbeiten jedoch spitalintern stetig an den Verbesserungspotentialen.

## 16 Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand

### 16.1 Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation

Die ANQ-Messvorgaben in der Rehabilitation gelten für alle Bereiche der stationären Versorgung (Rehabilitationskliniken und Rehabilitationsabteilungen der Akutspitäler), nicht jedoch für Tageskliniken und ambulante Angebote. Bei allen Patienten werden entsprechende Messinstrumente je nach Rehabilitationsart bei Ein- und Austritt eingesetzt. Dabei wird untersucht wie sich der Schweregrad der körperlichen und sprachlichen Behinderung, die Leistungsfähigkeit oder der Gesundheitszustand während des Rehabilitationsaufenthaltes verändert haben. Das Behandlungsergebnis wird anschliessend als Veränderung von Ein- zu Austritt ausgewertet. Je nach Rehabilitationsart kommen andere Messinstrumente zum Einsatz.

Weiterführende Informationen zu den bereichsspezifischen Messungen im Bereich der Rehabilitation finden Sie unter [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Das **FIM**- Instrument (Functional Independence Measure) und der erweiterte Barthel-Index (**EBI**) sind unterschiedliche Messmethoden um den Schweregrad der körperlichen und sprachlichen Behinderung bei Alltagsaktivitäten resp. die Abhängigkeit auf fremde Hilfe zu bestimmen. Es wird jeweils eines der beiden Instrumente pro Klinik eingesetzt. Um unabhängig von der Wahl des eingesetzten Instruments (FIM<sup>®</sup> oder EBI) die Ergebnisqualität über alle Kliniken vergleichen zu können, wurde ein Umrechnungsalgorithmus von FIM bzw. EBI in einen gemeinsamen ADL-Score (Activities of Daily Life) entwickelt.

#### Messergebnisse

Zusätzlich zu den obigen Messungen werden die Partizipationsziele (Hauptziel und Zielerreichung) erfasst. Da keine klassische indirekte Veränderungsmessung möglich ist, dienen die Ergebnisse für interne Zwecke und werden nicht national publiziert.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Messergebnisse in diesem Qualitätsbericht.

#### Begründung

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert und nicht risikobereinigte Werte (sog. Rohwerte) ohne Vergleichswert bedingt aussagekräftig sind, werden die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse in diesem Qualitätsbericht nicht publiziert. Die Messergebnisse finden Sie in vergleichender Darstellung auf der ANQ Website [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messergebnisse-rehabilitation/](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messergebnisse-rehabilitation/).

Angaben zur Messung		
Nationales Auswertungsinstitut	Charité - Universitätsmedizin Berlin, Institut für Medizinische Soziologie, Abteilung Rehabilitationsforschung.	
Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle Patienten, die während des Erhebungszeitraums stationär behandelt wurden.

## 18 Projekte im Detail

In diesem Kapitel können Sie sich über die wichtigsten Qualitätsprojekte informieren.

### 18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

#### 18.1.1 1. Zertifizierung nach EN ISO 9001:2008

Projektart: Strategieprojekt

Projektziel:

Die Klinik Lengg möchte eine der führenden Fachkliniken der Schweiz sein für die Fachbereiche Epileptologie und Neuro-Rehabilitation. Hierfür muss ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) umgesetzt werden. Die Klinik Lengg hat sich im Kalenderjahr 2018 dafür entschieden, dass sie sowohl die ISO-Zertifizierung (Schwerpunkt: Prozesse) als auch die EFQM-Anerkennung (Schwerpunkt: Struktur und Ergebnisse) erreichen möchte.

Projektabschluss: Die ISO-Anforderungen erfüllen und gemäss dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess an den Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität arbeiten.

Involvierte Berufsgruppen: alle Professionen, die in der Klinik arbeiten

Projektbewertung:

Interprofessionelle Workshops finden statt. Das Ziel der Workshops ist es, dass Verbesserungspotentiale aufgrund von Patienten-, Besucher-, Zuweiser- und Mitarbeiterbefragungen systematisch erkannt und daraus Massnahmen abgeleitet werden.

Dokumente:

Klinikinterne Protokolle

Projektabschluss: Erfolgreiche Zertifizierung gem. EN ISO 9001:2008

#### 18.1.2 2. Fremdbewertung nach EFQM

Projektart: Strategieprojekt

Projektziel:

Die Klinik Lengg möchte eine der führenden Fachkliniken der Schweiz sein für die Fachbereiche Epileptologie und Neuro-Rehabilitation. Hierfür muss ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) umgesetzt werden. Die Klinik Lengg hat sich im Kalenderjahr 2018 dafür entschieden, dass sie sowohl die ISO-Zertifizierung (Schwerpunkt: Prozesse) als auch die EFQM-Anerkennung (Schwerpunkt: Struktur und Ergebnisse) erreichen möchte.

Projektabschluss: Den EFQM-Standards entsprechen und gemäss dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess an den Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität arbeiten.

Involvierte Berufsgruppen: alle Professionen, die in der Klinik arbeiten

Projektbewertung:

Interprofessionelle Workshops finden statt. Das Ziel der Workshops ist es, dass Verbesserungspotentiale aufgrund von Patienten-, Besucher-, Zuweiser- und Mitarbeiterbefragungen systematisch erkannt und daraus Massnahmen abgeleitet werden.

Dokumente:

Klinikinterne Protokolle

Projektabschluss: Erfolgreiche Anerkennung EFQM \*\* (two star)



### 18.1.3 1. Zertifizierung nach Sw!ssReha

Projektart: Strategieprojekt

Projektziel:

Die Klinik Lengg möchte eine der führenden Rehabilitationskliniken der Schweiz sein. Hierfür ist u.a. die Mitgliedschaft bei Sw!ssReha unerlässlich.

Projektlauf: Die Voraussetzungen für die Aufnahme bei Sw!ssReha erfüllen und gemäss dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess an den Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität arbeiten.

Involvierte Berufsgruppen: alle Professionen, die in der Klinik arbeiten

Projektergebnisse:

Interprofessionelle Workshops finden statt. Das Ziel der Workshops ist es, dass Verbesserungspotentiale aufgrund von Patienten-, Besucher-, Zuweiser- und Mitarbeiterbefragungen systematisch erkannt und daraus Massnahmen abgeleitet werden.

Unterlagen:

Klinikinterne Protokolle

Projektabschluss: Sw!ssReha-Anerkennung sowie Aufnahme als Sw!ssReha-Mitglied

## 18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2018

### 18.2.1 Systematische Erfassung aller Mitarbeitenden an internen und externen Fort- und Weiterbildungsmassnahmen

Projektart: Mitarbeiter-Förderung

Projektziel:

Systematische Erfassung und Auswertung aller internen und externen Weiterbildungen von Mitarbeitenden gem. strategischer und operativer Klinik-Ziele

Projektlauf:

Aufbauend auf die klinikinternen Ziele werden im Rahmen von Mitarbeitergesprächen die funktionsrelevanten Aus-, Fort- und Weiterbildungen pro Mitarbeitenden definiert.

Involvierte Berufsgruppen:

alle Professionen

Projektergebnisse:

Übersicht der weiterbildenden Massnahmen pro Mitarbeitenden

Weiterführende Unterlagen:

Der Prozess ist im klinikinternen Prozessmanagementtool (KMS) definiert

### 18.2.2 Überarbeitung der Dokumentations- und Prozessabbildungen

Projektart: Prozessdefinition und -verbesserung

Projektziel:

Im KMS werden alle notwendigen Dokumentations- und Prozessbeschreibungen zeitnah aktualisiert.

Projektlauf:

Überarbeitung des bisherigen Klinik-Management-Systems (KMS) im Rahmen einer interprofessionellen Projektgruppe.

Involvierte Berufsgruppen:

Ärzte, Pflegende und Therapie-Personal

Projektergebnisse:

Die Überarbeitung des KMS hat das Ziel gemeinsame Laufwerke zu dezimieren sowie die Prozessqualität zu steigern. Dabei steht der Anwendernutzen im Vordergrund. Bspw. wurde eine Suchfunktion im KMS integriert.

Weiterführende Unterlagen:

klinikinterne Protokolle, KMS

## 18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

### 18.3.1 Sw!ssReha

Projektart: Strategieprojekt

Projektziel:

Die Klinik Lengg möchte eine der führenden Rehabilitationskliniken der Schweiz sein. Hierfür ist u.a. die Mitgliedschaft bei Sw!ssReha unerlässlich.

Projektergebnis:

1. erfolgreiches Audit im Herbst 2017 sowie Aufnahme als Sw!ssReha-Mitglied (Mai 2018)

### 18.3.2 EFQM - Committed to Excellence

Projektart: Strategieprojekt

Projektziel:

Die Klinik Lengg möchte eine der führenden Fachkliniken der Schweiz sein für die Fachbereiche Epileptologie und Neuro-Rehabilitation. Hierfür ist der kontinuierliche Verbesserungsprozess erforderlich. Um den verschiedenen Anforderungsgruppen (Patienten, Zuweiser, Gesetzgeber, Mitarbeitenden und Kapitalgeber) gerecht zu werden sind ständige Anpassungen erforderlich. Diese Herausforderungen werden von der Klinik Lengg proaktiv angegangen. Die EFQM-Zertifizierung ist ein Qualitäts-Gütesiegel. Es basiert auf einem Unternehmensmodell, das eine ganzheitliche Sicht auf Organisationen und Unternehmen ermöglicht. Das EFQM-Modell bietet Hilfestellungen dabei, die eigenen Angebote und Leistungen regelmässig zu hinterfragen, Prozesse kontinuierlich zu überprüfen, Verbesserungspotenziale zu erkennen und den stetigen Wandel im Alltag zu integrieren.

Projektergebnis: 2. Erfolgreiche Anerkennung EFQM \*\* (two star) im Juli 2019

### 18.3.3 EN ISO - Vorbereitungen

Projektart: Strategieprojekt

Projektziel:

Die Klinik Lengg möchte eine der führenden Fachkliniken der Schweiz sein für die Fachbereiche Epileptologie und Neuro-Rehabilitation. Grundlage für die Erreichung des Hauptzieles "führende Klinik im Bereich Epileptologie und Neuro-Rehabilitation" bildet die Zertifizierung nach ISO 9001:2008 (Prozess- und Strukturqualität).

Projektergebnis: 1. Erfolgreiche Zertifizierung gem. EN ISO 9001:2008

## 19 Schlusswort und Ausblick

Liebe Leserin, lieber Leser

Die Qualität der Versorgung, der Diagnose, der Behandlung sowie der Kommunikation lässt sich letztlich nur an der Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten messen. Wobei der Behandlungserfolg, aus Sicht der Betroffenen, nicht immer vollumfänglich ermöglicht werden kann. Viele Krankheiten bzw. Ereignisse haben langfristige Auswirkungen und können körperliche Einschränkungen nach sich ziehen.

Der Wert der vorstehenden Angaben ist darin zu sehen, dass aufgezeigt wird, dass das Spital sich mit den erbrachten Leistungen und deren Wirkung beim Betroffenen auseinander setzt. Aufgrund unseres Anspruchs ist dies Teil unserer Aufgabe. Wir zeigen den in unserer Klinik behandelten Personen und auch allen Interessierten unsere Aktivitäten für die Verbesserung unserer Leistungen. Wo vorhanden vergleichen wir mit anderen Spitälern. Wir setzen alles daran, unsere Leistungen stetig zu verbessern, neueste Erkenntnisse der Medizin und der Behandlung zu integrieren um unseren Patientinnen und Patienten eine optimale Leistung angedeihen zu lassen.

Der Verwaltungsrat erteilte im Januar 2018 den Auftrag, einen Strategieprozess in die Wege zu leiten. Die Ausarbeitung einer Strategie für die kommenden Jahre hat uns im Berichtsjahr denn auch intensiv beschäftigt. Die Grundlage für die zu definierenden Inhalte bildeten interne und externe Analysen, die uns einen Blick auf die Leistungsbereiche im Patientenprozess und auf die relevante Umwelt der Klinik ermöglichten. Andere wichtige strategische und das Management betreffende Trends und Aspekte wurden in separaten Erhebungen erarbeitet. In diesem Sinne nehmen wir nicht nur diesen Bericht zum Anlass, uns zu verbessern, sondern sehen dies als Herausforderung unserer tägliche Arbeit.

Die Patientinnen und Patienten sollen uns an der erlebten Qualität messen!

Andreas Greulich, MSc  
CEO und Vorsitzender der Geschäftsleitung

## Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

Die Angaben zur Struktur und zu den Leistungen des Spitals vermitteln einen **Überblick** über das betriebliche Angebot.

Zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot finden Sie im Spital- und Klinik-Portal [spitalinfo.ch](http://spitalinfo.ch) und im aktuellen Jahresbericht.

Sie können diesen unter folgendem Link herunterladen: [Jahresbericht](#)

### Akutsomatik

Angebotene Spitalplanungs-Leistungsgruppen	
<b>Basispaket</b>	
Basispaket Chirurgie und Innere Medizin	
<b>Nerven medizinisch (Neurologie)</b>	
Neurologie	
Epileptologie: Komplex-Diagnostik	
Epileptologie: Komplex-Behandlung	
<b>Lunge medizinisch (Pneumologie)</b>	
Polysomnographie	

### Rehabilitation

#### Leistungsangebot in der Rehabilitation

Arten der Rehabilitation	
Neurologische Rehabilitation	a,s

a = ambulant, s = stationär

## Zusammenarbeit im Versorgungsnetz

Rehabilitationskliniken können ihr **Fachwissen** und ihre **Infrastruktur** auch extern anbieten, dies z.B. in Form von Rehabilitationsabteilungen in akutsomatischen Spitälern (von einer Rehaklinik betrieben) oder als selbständige Tageskliniken in Städten / Zentren. Von solchen Angeboten profitieren Patienten, da eine unmittelbarere, einfachere Behandlung mit weniger Therapieunterbrüchen angeboten werden kann.

Für spezialisierte Leistungen mit komplexeren Patienten bedarf es oft einer **engen, ortsnahen Zusammenarbeit** mit anderen Spitälern, die eine entsprechende **Infrastruktur** führen. Die Nähe zwischen Rehabilitationskliniken und spezialisierten Partnern vereinfacht die Zusammenarbeit vor und nach der rehabilitativen, stationären Behandlung sehr.

Für eine sehr **spezifische Betreuung** ist es oft notwendig, nach Bedarf mit **externen Spezialisten** zusammenzuarbeiten (vertraglich genau geregelte „Konsiliardienste“ zum Beispiel mit Schlucktherapeuten oder Nasen-Ohren-Augen-Spezialisten bei einer neurologischen Rehabilitation). Diese **Vernetzung** mit vor- und nachgelagerten Fachkräften leistet einen wesentlichen Beitrag zur Qualität einer optimalen Behandlung.

Nächstgelegenes Spital, Ort	Leistungsangebot / Infrastruktur	Distanz (km)
<b>Klinik Lengg AG</b>		
Klinik Hirslanden, Zürich	Intensivstation in akutsomatischem Spital	1 km
Klinik Hirslanden, Zürich	Notfall in akutsomatischem Spital	1 km

Vernetzung mit externen Spezialisten / Kliniken	Fachgebiet
Universitätsspital Zürich	Neurologie/ Neurochirurgie/ Neuroradiologie/ Klinisches Neurozentrum
Kinderspital Zürich	Neuropädiatrie
Klinik Hirslanden	Neurozentrum/ Stroke-Center

## Herausgeber



Die Vorlage für diesen Qualitätsbericht wird von H+ herausgegeben:  
H+ Die Spitäler der Schweiz  
Lorrainestrasse 4A, 3013 Bern

Siehe auch:

[www.hplus.ch/de/dienstleistungen/qualitaet\\_patientensicherheit/qualitaetsbericht](http://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 Spitälern im Kanton Bern) erarbeitet.

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

Siehe auch:

[www.hplus.ch/de/servicenav/ueber\\_uns/fachkommissionen/qualitaet\\_akutsomatik\\_fkqa](http://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.spitalinfo.ch](http://www.spitalinfo.ch) nahe zu legen.

## Weitere Gremien



Der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (**ANQ**) koordiniert und realisiert Qualitätsmessungen in der Akutsomatik, der Rehabilitation und der Psychiatrie.

Siehe auch: [www.anq.ch](http://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](http://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**).