

Qualitätskriterien

Ambulantes
Operationszentrum

Einleitung

Die CSS Versicherung führt seit 2016 Assessments und Qualitätsgespräche zur Qualitätssicherung in der Leistungserbringung in Akutsomatischen Spitälern, Rehabilitationskliniken, Psychiatrien und Ambulanten Operationszentren der Schweiz durch.

Als Gesundheitspartner unserer Kunden sehen wir den Mehrwert zum einen in dem 360 Grad-Blick, den Kunden / Patienten in Bezug auf die Erfassung der umgesetzten Qualitätsmassnahmen und deren Weiterentwicklung in Spitälern, Kliniken und Ambulanten Zentren erhalten. Zum anderen bieten die Assessments und Fachgespräche eine Möglichkeit für die Institutionen aufzuzeigen, wie sie sich täglich für ihre Patienten engagieren.

Wir pflegen im Fachaustausch den partnerschaftlichen Umgang mit den Leistungserbringern und führen die Diskussion auf Augenhöhe. Ziel ist es, gemeinsam das Thema Qualität in der Leistungserbringung und best practice im klinischen Alltag für Kunden und Patienten voranzutreiben.

Die im Kriterienkatalog festgelegten Mindeststandards, die wir uns für die Kunden der CSS Versicherung wünschen, wurden durch uns sehr sorgfältig erhoben und sind in der Regel mit Studien solide begründbar.

Die in den Qualitäts - Kriterien erfragten Konzepte* / Handlungsanweisungen sollten folgende Anforderungen erfüllen:

1. Eine im Thema geschulte, verantwortliche Fachperson ist festgelegt.
2. Das definierte Thema (z.B. Hygiene etc.) und daraus abgeleitete Massnahmen haben eine Verbesserung des Patienten - Outcome zum Ziel.
3. Die Handlungsanweisungen, die sich an den Richtlinien anerkannter Fachgesellschaften orientieren, sind für alle betroffenen Berufsgruppen abrufbar und verbindlich.
4. Die Mitarbeitenden werden in Schulungen aktiv informiert, sensibilisiert und trainiert.
5. Die Umsetzung der Handlungsanweisungen wird überwacht, Ereignisse werden monitorisiert und ggf. Gegenmassnahmen eingeleitet.

Ambulantes Operationszentrum

1.
 - a. Das ambulante OP-Zentrum verfügt über ein anerkanntes Hygiene Konzept*.
 - b. Das Konzept* ist allen Mitarbeitenden bekannt.
2. Die «WHO Guidelines on Hand Hygiene in Health Care – My 5 moments» wird von allen Mitarbeitenden angewendet.
3. Die Empfehlungen der «Swissnoso» werden umgesetzt (Bulletin/Newsletter).
4. Die Zimmerreinigung und Flächendesinfektion erfolgen nach anerkannten Hygieneempfehlungen (z.B. gemäss Empfehlungen RKI, SUVA oder BAG).
5. Die Klinik / OP-Zentrum verfügt über ein Konzept*, welches OP-Kapazitäten, Ressourcen und Prozesse speziell für das ambulante Operieren beinhaltet.
6. Die Mitarbeitenden des ambulanten OP-Zentrums sind für die Bedürfnisse von Patienten mit ambulanten Eingriffen sensibilisiert und geschult.
7.
 - a. Ein Konzept* zum Umgang mit lebensbedrohlichen Komplikationen und Reanimationssituationen ist vorhanden.
 - b. Alle medizinischen Mitarbeitenden kennen das Konzept*.
 - c. Alle medizinischen Mitarbeitenden sind entsprechend geschult.
8.
 - a. Das Spital verfügt über ein Einführungskonzept* für neue Mitarbeitende.
 - b. Der Einarbeitungsprozess wird regelmässig evaluiert und im Standortgespräch mit dem neuen Mitarbeitenden reflektiert.
 - c. Eine direkte Ansprechperson ist für den Mitarbeitenden benannt.
9. Angebote zu fachspezifischen Fort- und Weiterbildungen sind für alle Mitarbeitenden vorhanden.
10.
 - a. Die Klinik / OP-Zentrum verfügt über eine abteilungsübergreifende Koordination der Terminvergabe, um Wartezeiten am Operationstag zu vermeiden.
 - b. Wartezeiten sind auf ein unvermeidbares Mass reduziert (kein Einbestellen sämtlicher Patienten um 7:45 Uhr).

- 11.** Die Klinik / OP-Zentrum bietet die Möglichkeit der Patienteninformation über den vorgesehenen Zeitpunkt des Eingriffs oder bei Verzögerungen im OP Programm an (z.B. telefonisch, SMS, etc.).

- 12.**
- a. Die Besprechung mit dem Facharzt für Anästhesie findet in angemessener Zeit vor dem Eingriff und in ruhiger Atmosphäre statt.
 - b. Der Patient hat die Möglichkeit Fragen zu stellen.
 - c. Die Anamnese wird schriftlich erfasst, inklusive bestehende Medikation.

- 13.**
- a. Die Besprechung mit dem Operateur findet in angemessener Zeit vor dem Eingriff und in ruhiger Atmosphäre statt.
 - b. Der Patient hat die Möglichkeit Fragen zu stellen.
 - c. Der Name des Operateurs ist dem Patienten bekannt.
 - d. Änderungen werden dem Patienten vor dem Eingriff kommuniziert.

- 14.**
- a. Der Bedarf für Spitex Leistungen und Hilfe im Haushalt wird vor dem Eingriff gemeinsam mit dem Patienten evaluiert.
 - b. Notwendige Massnahmen werden eingeleitet.

- 15.** Die postoperative Überwachungsphase erfolgt in ruhiger und abgeschirmter Atmosphäre.

- 16.** Der Patient erhält nach dem Eingriff Hilfe beim Toilettengang, beim Anziehen, beim Essen.

- 17.** Die Abholung des Patienten nach dem Eingriff durch eine Begleitperson ist sichergestellt.

- 18.** Die Schmerzmedikation für die postoperative Phase zu Hause ist sichergestellt.

- 19.** Die Patienten erhalten eine 24h Notfall-Rufnummer.

20.

Der Patient erhält folgende schriftliche Informationen:

- Zeichen möglicher Komplikationen
- In welchen Situationen sollten Patienten sofort anrufen
- Was ist normal nach dem Eingriff
- Anleitung Schmerzmedikation
- Anleitung Blutverdünner
- Anleitung Wundpflege
- Umgang mit Drainagen

21.

Der Patient erhält nach dem Eingriff einen Kurzbericht mit Angaben über:

- die Operation
- die Medikation bei Austritt
- die Weiterbehandlung

22.

Der Patient erhält nach dem Eingriff die benötigten Verordnungen für:

- Hilfsmittel
- Medikamente
- Spitex

23.

- a. Wenn der Hausarzt für die Nachsorge zuständig ist, wird er rechtzeitig über die vorhergehenden Schritte (Vorbereitung, OP, Austritt, Nachsorge) informiert.
- b. Die Information des Hausarztes wird dokumentiert.

24.

Die Klinik / OP-Zentrum bietet die Möglichkeit eines Fahrdienstes nach Hause an (nach dem Eingriff und zur Kontrolluntersuchung).