

## MEDIENINFORMATION

Stans, 30.09.2011

Sperrfrist: 30.09.2011, 12.00 Uhr



# Eine neue Hüfte mit „Rundum-Sorglos-Garantie“

Ab dem 01.12.2011 gibt das Kantonsspital Nidwalden einen 10 Jahre gültigen Garantieschein für Hüft- und Knieprothesen-Operationen ab. Tritt der Garantiefall ein und es ist eine Re-Operation notwendig, bietet das Spital seinen Patientinnen und Patienten diverse kostenlose Zusatz- respektive Garantieleistungen. Dies ist in dieser Art eine schweizweit einmalige Sicherheit für die Patientinnen und Patienten. Mit diesem Garantieschein auf Leistungen eines Spitals wird in der Schweiz Neuland beschritten.

### Garantien auf Operationen schaffen neue Sicherheit und Klarheit

Das Kantonsspital Nidwalden nimmt einen Paradigmenwechsel vor. Der aussagekräftige Garantieschein, den das Kantonsspital Nidwalden ab dem 01.12.2011 an seine Patientinnen und Patienten bei Hüft- und Knieoperationen abgibt, schafft neue Klarheit. Tritt der Garantiefall ein und ist eine Re-Operation notwendig, bietet das Spital seinen Patientinnen und Patienten diverse kostenlose Zusatz- respektive Garantieleistungen. Dies ist in dieser Art eine schweizweit einmalige Sicherheit für die Patientinnen und Patienten.

### Der Garantieschein

Folgende Garantieverprechen macht das Kantonsspital Nidwalden allen Patientinnen und Patienten, die sich in Stans erstmalig eine einseitige Hüft- oder Knie-Totalendoprothese implantieren lassen:

- Keine langen Wartezeiten auf die Operation ab Operationsfähigkeit. Falls die Wartezeit auf eine Operation länger dauert als versprochen, tritt der Garantiefall ein. Im Garantiefall schenkt das Spital seinen Patientinnen und Patienten einen Klassenwechsel (Upgrading) von Allgemein→Halbprivat, Halbprivat→Privat, Privat→PrivatPLUS.
- Die Verwendung hochwertiger Implantate (Nachweis Endoprothesenpass). Falls ein Materialfehler vorliegt und innerhalb von 10 Jahren eine Re-Operation im Kantonsspital Nidwalden notwendig ist (Garantiefall), schenkt das Spital seinen Patientinnen und Patienten einen Klassenwechsel plus einen Anteil von Franchise/Selbstbehalt.
- Eine professionelle Behandlung durch ein auf dem Gebiet der Hüft- und Knieprothetik ausgewiesenes Spezialistenteam, das interdisziplinär zusammen arbeitet. Falls innerhalb von 10 Jahren medizinische Probleme entstehen (zum Beispiel Infektionen oder Implantatlockerungen), die einen stationären Aufenthalt im Kantonsspital Nidwalden erfordern, schenkt das Spital seinen Patientinnen und Patienten einen Klassenwechsel (Upgrading) plus einen Anteil von Franchise/Selbstbehalt.

**Und das Besondere:** Den Klassenwechsel erhalten die Patientinnen und Patienten auch dann, wenn die medizinischen Probleme, die unmittelbar mit der Hüftoperation im Zusammenhang stehen, nicht durch das Spital verursacht worden sind. Diese garantierten Sonderleistungen sind einmalig in der Schweiz.

Auf Wunsch und zur Sicherheit erhalten die Patientinnen und Patienten im Garantiefall die Zweitmeinung eines Chefarztes des Zentrumsspitals in Luzern.

### Die „Garantie für Qualität“ wird zur Win-Win-Situation für die Patienten und das Spital

Keine Garantie ohne Qualität. Für das Kantonsspital Nidwalden wird der Paradigmenwechsel schnell zum Win-Win-Prinzip. Mit dem Garantieschein gewinnen die Patientinnen und Patienten mehr Sicherheit. Für das Spital ist die öffentliche Abgabe von Garantien ein Ansporn zur weiteren Optimierung der internen Prozesse.

### **Garantie als strategisches Projekt**

Die Idee einer Garantie auf Operationen hat Spitaldirektor Urs Baumberger bereits seit über zehn Jahren. Garantiebeispiele gibt es in vielen anderen Bereichen, sowohl aus der Konsumgüterbranche wie auch aus dem Dienstleistungsbereich. „Das wichtigste Gut im Leben ist doch die Gesundheit, aber für die Qualität der medizinischen Behandlung gibt es für die Patientinnen und Patienten noch keine Garantien“, so Urs Baumberger. Er betont zusätzlich die Wichtigkeit der Patientensicht: „Aus meinen fast wöchentlichen Besuchen bei den Patientinnen und Patienten kenne ich ihre Sicht sehr gut. Bei vielen wird die Angst zunehmend grösser, dass die Qualität der Versorgung unter dem zunehmenden Kostendruck leiden könnte. Hier geben Garantien mehr Sicherheit.“ Die Idee überzeugt Dr. med. Andreas Remiger, Chefarzt Orthopädie und sein Team. Die Orthopädische Klinik im Spital Stans ist überregional für ihre hohe Fachkompetenz bekannt.

Ende 2010 beschliesst der Spitalrat nebst allen anderen vorgegebenen und freiwilligen Qualitätsmassnahmen, die Optimierung der Prozesse und die Einführung der Klinischen Patientenpfade mit dem Anspruch einer Garantie zu verbinden. Spitalratspräsident Pius Zängerle macht die Garantie damit zum strategischen Projekt. Ziel ist, für die Patientinnen und Patienten des Spitals nicht nur einen klaren Qualitätsnachweis zu liefern, sondern dass sie diesen auch einfordern können.

### *HINTERGRUNDINFORMATIONEN*

#### **Qualitäts- und Kostendruck durch SwissDRG ab 2012**

Mit der neuen Spitalfinanzierung und der Einführung von Fallpauschalen SwissDRG ab 2012 werden die Preise der Spitalleistungen vergleichbar. Der Wettbewerb und insbesondere der Kostendruck unter den Spitälern werden sich wesentlich verschärfen. Von verschiedenen Seiten wird befürchtet, dass unter diesem zunehmenden Kostendruck die Qualität leiden könnte. Daher sollen Qualitätsnachweise präventiv wirken.

#### **Geringe Transparenz bei Qualität und Kosten**

Institute, die die Qualität der Leistungen von Spitälern messen, gibt es in der Schweiz bereits viele. Kaum ein Spital, welches nicht zertifiziert ist, an Messungen teilnimmt oder seinen Qualitätsbericht nach Vorgaben von H+ veröffentlicht. Eine Vergleichbarkeit aller Schweizer Spitäler ist bislang nicht möglich. Schweizweit einheitliche Messungen, die die Qualität der Spitäler öffentlich ausweisen sollen, sind erst in Vorbereitung. Die Unübersichtlichkeit ist gross, der Aussagewert vieler Messungen teilweise gering und der Informationsgehalt für den Laien schwer verständlich. Da die Kosten der Qualitätsanstrengungen sehr hoch sind, ist diese Situation für ein Spital unbefriedigend.

#### **Wo bleiben die Patienten?**

Die richtige Interpretation der Qualitätsmassnahmen eines Spitals ist im konkreten Fall einer geplanten Operation für die Patienten schwierig. Erschwerend bei der Beurteilung der Qualität kommt für die Patienten hinzu, dass sie die „Dienstleistung Spitalbehandlung“ häufig nur wenige Male im Leben benötigen. Die meisten Patientinnen und Patienten verlassen sich aus diesem Grund weiterhin auf den Rat ihrer Hausärzte oder auf die Erfahrung ihrer Verwandten und Freunde.

#### **Projekt „Klinischer Patientenpfad“**

Das Projekt „Garantie für Qualität“ startet mit zwei der häufigsten Operationen des Spitals: Hüft-Totalendoprothese und Knie-Totalendoprothese. Unter Einbezug aller am Patientenpfad beteiligten Kliniken und Bereiche begann das Projekt im Januar 2011. Die Projektleitung übernahm Dr. Anja Radojewski, Qualitätsmanagerin, als externer wissenschaftlicher Berater wurde Dr. Urs Müller vom Institute of Evaluative Research in Orthopedic Surgery der Universität Bern hinzugezogen. In zahlreichen Workshops und Einzelgesprächen erarbeitete das Team einen prozessoptimierten klinischen Patientenpfad für beide Operationen, dem weitere folgen werden. Eine Delegation der Hausärzte des Kantons wurde eingeladen, sich an diesem Projekt zu beteiligen, um das Eintritts- und Austrittsmanagement zu optimieren. Dr. med. Alois Steinegger, Hausarzt in Ennetbürgen und Mitglied des Spitalrats nahm diese Einladung gerne an: „Die Patienten sollen auf ihrem Weg vom Hausarzt in das Spital und wieder zurück garantiert herzlich, individuell und professionell begleitet werden. Das kann ich nur begrüssen“ betont der Hausarzt. Und er stellt klar: „Den Garantiefall wünschen sich weder das Spital noch die Patientinnen und Patienten. Das hauptsächliche Ziel des Spitals ist es aber doch, relativ schnell eine bessere Lebensqualität der Patientinnen und Patienten zu erreichen und sie wieder gut auf den Alltag vorzubereiten. Mit dem Garantieschein erhalten sie darüber hinaus die Sicherheit, sich im Garantiefall auf das Kantonsspital Nidwalden verlassen zu können.“

## Medienkontakt

Urs Baumberger  
Spitaldirektor  
Telefon direkt: 041 618 10 00  
Handy: 079 355 79 77  
Telefon Sekretariat: 041 618 10 06  
urs.baumberger@ksnw.ch

## Kantonsspital Nidwalden

Das Kantonsspital Nidwalden (KSNW) ist ein modernes 100-Betten Akutspital, beschäftigt über 430 Mitarbeitende (inklusive Ausbildungsplätze) und gewährleistet die erweiterte Grundversorgung in den Bereichen allgemeine, viszerale Chirurgie, Orthopädie, Traumatologie, Innere Medizin sowie Gynäkologie und Geburtshilfe für den Kanton Nidwalden und für die Gemeinde Engelberg. Zudem wird sich das KSNW ab 2012 vermehrt mit dem Luzerner Kantonsspital vernetzen (LUNIS – Luzerner Nidwaldner Spitalregion).

### Langjährige Qualitäts- und Sicherheitskultur

Im Kantonsspital Nidwalden laufen bereits seit Jahren permanent im Hintergrund zahlreiche Projekte zur Qualitätsmessung, Qualitätssicherung und Qualitätsförderung. In den Qualitätsberichten von H<sup>+</sup> sind diese Projekte aufgeführt.

Kaum bekannt ist, dass das Spital mit seiner "Verpflichtung zu Excellence" nach dem Qualitätsmodell EFQM (European Foundation for Quality) im Oktober 2006 als eines der ersten in der Schweiz einen wichtigen Schritt in Richtung zu einer systematischen und kontinuierlichen Verbesserungskultur gemacht hat. Um aus Fehlern lernen zu können, wurde vor Jahren schon mit dem Meldeportal@CIRS (Critical Incident Reporting System) ein Meldesystem für die systematische Analyse kritischer Zwischenfälle eingeführt, dem weitere Meldesysteme folgten. Es finden laufende externe Patientenbefragungen statt (Mecon), deren Ergebnisse in der Spitalleitung ausgewertet und besprochen werden. Mit einem Patienten-Zufriedenheitswert von 88.6% (1. Halbjahr 2011) gehört das KSNW zu den 25% der besten Spitäler der Schweiz.

Für die nächsten Jahre strebt das Spital eine Optimierung der Abläufe und Strukturen im Behandlungs- und Prozessmanagement an, sowie eine Zertifizierung gemäss den Qualitätsstandards der Stiftung sanaCERT Suisse.

