

Qualitätsbericht 2015

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

31.03.2016
Andreas Kammer, Vorsitzender der Geschäftsleitung

Version

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 2015.

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 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.

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 2015

Herr
Andreas Kammer
Vorsitzender der Geschäftsleitung
033 972 58 35
andreas.kammer@rehaklinik-hasliberg.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken in der Schweiz haben ein hohes Qualitätsbewusstsein. Nebst der Durchführung von zahlreichen internen Qualitätsaktivitäten, nehmen sie an mehreren nationalen und teilweise kantonalen Messungen teil. Gemäss dem Messplan des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) finden Messungen in den stationären Bereichen der Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation statt. Im Berichtsjahr 2015 wurden keine neuen nationalen Messungen eingeführt.

Die Sicherheit für Patientinnen und Patienten ist ein wesentliches Kriterium der Behandlungsqualität. Ende März 2015 startete das nationale Vertiefungsprojekt progress! Sichere Medikation an Schnittstellen der Stiftung Patientensicherheit Schweiz. Das Projekt fokussiert auf den systematischen Medikationsabgleich bei Spitalertritt. Im Sommer konnte die Stiftung das erste Pilotprogramm progress! Sichere Chirurgie erfolgreich abschliessen. Ziel war, dass die Spitäler und Kliniken die chirurgische Checkliste bei jeder Operation korrekt anwenden, um Schäden an Patienten zu vermeiden. Im September führte Patientensicherheit Schweiz erstmals eine Aktionswoche unter dem Motto: «Mit Patientinnen und Patienten im Dialog» durch. Zahlreiche Spitäler und Kliniken beteiligten sich ebenfalls.

Im Gesundheitswesen sind Transparenz und Vergleichbarkeit wesentliche Grundlagen für eine Steigerung der Qualität. Aus diesem Grund stellt H+ seinen Mitgliedern jährlich eine Vorlage zur Qualitätsberichterstattung zur Verfügung.

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. Eine Privatklinik z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Zudem verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methode / 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 adjustiert werden. Weitere Informationen dazu finden Sie in den Unterkapiteln in diesem Bericht und auf www.anq.ch.

Freundliche Grüsse



Dr. Bernhard Wegmüller
Direktor H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz	3
1 Einleitung	5
2 Organisation des Qualitätsmanagements	6
2.1 Organigramm	6
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	6
3 Qualitätsstrategie	7
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2015	7
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2015	8
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	8
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	9
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	9
4.2 Durchführung von kantonale vorgegebenen Messungen	9
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	10
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	11
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	13
4.5 Zertifizierungsübersicht	13
QUALITÄTSMESSUNGEN	14
Befragungen	15
5 Patientenzufriedenheit	15
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation	15
5.2 Eigene Befragung	16
5.2.1 Patientenzufriedenheitsbefragung 2012	16
5.3 Beschwerdemanagement	16
6 Mitarbeiterzufriedenheit	17
6.1 Eigene Befragung	17
6.1.1 Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung	17
7 Zuweiserzufriedenheit	18
7.1 Eigene Befragung	18
7.1.1 Zuweiserzufriedenheitsbefragung	18
Behandlungsqualität	19
8 Stürze	19
8.1 Eigene Messung	19
8.1.1 Stürze	19
9 Zielerreichung und physischer Gesundheitszustand	20
9.1 Nationale bereichsspezifische Messungen	20
10 Projekte im Detail	21
10.1 Aktuelle Qualitätsprojekte	21
10.1.1 REKOLE®	21
10.1.2 CSCQ	21
10.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2015	21
10.2.1 Keine	21
10.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte	21
10.3.1 Keine	21
11 Schlusswort und Ausblick	22
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot	23
Rehabilitation	23
Herausgeber	25

1 Einleitung

Die Rehaklinik Hasliberg ist eine renommierte Klinik im Bereich der muskuloskelettalen und der kardiovaskulären Rehabilitation. Zudem werden Kur- und Erholungsaufenthalte für Patienten mit verschiedensten Diagnosen angeboten. Die Rehaklinik Hasliberg verfügt über 65 Betten und ist auf den Spitallisten der Kantone Bern, Nidwalden, Luzern und Uri.

Muskuloskelettale Rehabilitation

Die muskuloskelettale Rehabilitation der Rehaklinik Hasliberg bietet bei folgenden Fällen einen kompetenten und zielgerichteten Aufenthalt an:

- Nach Gelenksoperationen, wie Knie-, Hüft- oder Schulterprothesen
- Nach Operationen an Knochen, Bändern und nach Rückenoperationen
- Bei degenerativen Prozessen
- Bei Unfällen und Sportverletzungen
- Erkrankungen des Skeletts, der Muskeln und des Bindegewebes. Beispiele dafür sind Arthrose und Arthritis, Osteoporose, rheumatische Erkrankungen, Dystrophien usw.

Kardiovaskuläre Rehabilitation

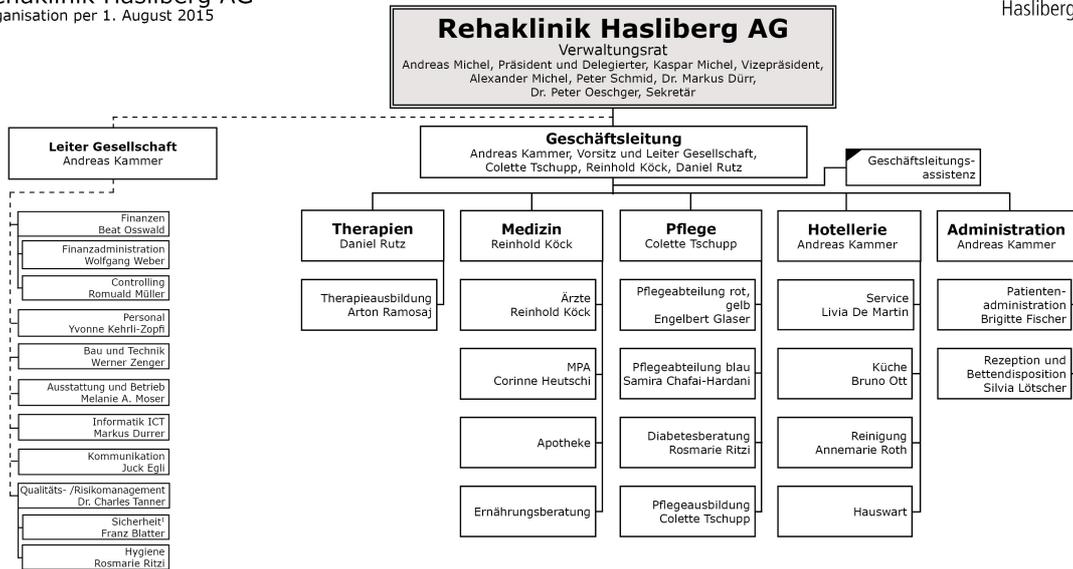
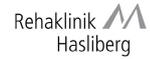
Die kardiovaskuläre Rehabilitation in der Rehaklinik Hasliberg ist für alle Herzerkrankungen sinnvoll, bei denen keine Akutspitalbehandlung (mehr) notwendig ist. Die koronare Herzerkrankung mit und ohne Herzinfarkt, Zustände nach Herzoperationen und Wiedereröffnung verschlossener und eingeeengter Herzkranzgefässe, Herzklappen- und Herzmuskelerkrankungen sowie Herzinsuffizienz sind Beispiele dafür. Internistische und orthopädische Begleiterkrankungen können mitbehandelt werden. Wir bereiten durch aktive Bewegungstherapie und Verhaltensänderung, durch Information, Schulung und durch Überprüfung der Medikation die Patienten optimal auf das Leben im Alltag vor. Zur kardiovaskulären Rehabilitation gehören auch Sport und Bewegung sowie Information und Schulung durch Fachkräfte (durch Facharzt für Kardiologie, Psychologin, Ernährungsberaterin, Diabetesfachfrau). Wer sich regelmässig bewegt und körperlich aktiv ist, lebt besser und beugt Herz- und Kreislauferkrankungen vor.

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm

Rehaklinik Hasliberg AG
Organisation per 1. August 2015



¹ Rapportiert auch direkt dem Leiter Gesellschaft

01.08.2015/Juck Egli

Seite 1 von 1

Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **80** Stellenprozent zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Andreas Kammer
Vorsitzender der Geschäftsleitung
Rehaklinik Hasliberg AG
033 972 58 35
andreas.kammer@rehaklinik-hasliberg.ch

Dr. Charles Tanner
Leiter Qualitäts- und Risikomanagement
Rehaklinik Hasliberg AG
033 972 85 99
charles.tanner@michel-gruppe.ch

3 Qualitätsstrategie

Leitbild der Michel Gruppe (Auszug: Qualität, Prozesse)

Wir arbeiten nach effizienten und effektiven Prozessen, die sich an den Bedürfnissen unserer Patientinnen und Patienten, Gäste, Kundinnen und Kunden, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Partnerinnen und Partner orientieren. Unser Qualitätsverständnis ist geprägt von kontinuierlicher Verbesserung.

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2015

Medizin

Einführung elektronisches Klinikinformationssystem

Pflege

Bildung Team Nachtwache

Organisation Wundmanagement

Organisation Stoma-Beratung

Einführung elektronisches Klinikinformationssystem

Therapien

Ambulantes Physiotherapieangebot

Erweiterung RehaTIS

Hotellerie

Überarbeitung Speiseangebot

Überarbeitung Grundreinigung

Administration

Zusammenlegung Personaldienst

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2015

Medizin

Der Bereich Medizin führte die 1. Phase des neuen elektronischen Klinikinformationssystems (KIS) namens Orbis erfolgreich ein. Die 2. Phase ist für die Jahre 2016 und 2017 geplant.

Pflege

Einen speziellen Fokus legte die Pflege auf die Bildung eines Teams für die Nachtwache, das Wundmanagement und die Stoma-Beratung. Dabei wurden verschiedene organisatorische und operative Änderungen vorgenommen. Die Pflege stellte bei der Einführung des KIS einen wichtigen Teilbereich sicher.

Therapien

Die Physiotherapie baute ihr ambulantes Angebot aus. Vor allem Einheimische schätzen die Möglichkeit, die Qualität und Vielfalt unseres physiotherapeutischen Angebotes wohnortsnah zu nutzen. Das bereits letztes Jahr angeschaffte Softwareprogramm namens RehaTIS, konnte dieses Jahr noch vertiefter genutzt werden. Die intensivere Nutzung des Planungsprogrammes ermöglichte in der Therapieabfolge eine stringendere Planung.

Hotellerie

Die beiden Abteilungen Küche und Service, die die Klinikgastronomie bilden, überarbeiteten im Berichtsjahr 2015 das Speiseangebot – sowohl bei den Menüs als auch bei der à la carte-Speisekarte. In der Reinigung wurde die Grundreinigung - im Speziellen die Fensterreinigung - neu organisiert. In der Unterhaltsreinigung wurden die Arbeitspläne den neuen infrastrukturellen Gegebenheiten angepasst.

Administration

Die Geschäftsleitung der Rehaklinik Hasliberg entschied sich, den bislang eigenständigen Personaldienst in den Personaldienst der Michel Gruppe zu integrieren. Dank der guten Organisation konnte das Projekt binnen weniger Monaten erfolgreich umgesetzt und abgeschlossen werden.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

ST Reha

ST Reha heisst das zukünftige Schweizerische Tarifsysteem für die stationäre Rehabilitation. Das neue Tarifsysteem wird nach heutigem Kenntnisstand am 1. Januar 2018 eingeführt. SwissDRG entwickelt zusammen mit der ZHAW das Tarifsysteem und ist dazu auf Daten der Rehakliniken angewiesen. Die Rehaklinik Hasliberg liefert dazu die notwendigen Daten.

Zuweiser-Veranstaltungen

Jährlich werden drei Zuweiser-Veranstaltungen in der Rehaklinik Hasliberg organisiert und durchgeführt. Das jeweilige Ziel ist es, den potenziellen zuweisenden Kliniken die medizinischen, pflegerischen und therapeutischen Angebote aufzuzeigen und die Vorteile der Rehaklinik Hasliberg näher zu bringen.

RehaTIS

Das Planungsprogrammes RehaTIS wird im kommenden Jahr nicht nur in der Physiotherapie genutzt, sondern auch in der Pflege, Administration und durch die medizinischen Praxisassistentinnen (MPA).

KIS

Beim Klinikinformationssystem Orbis läuft die zweite Einführungs- und Umsetzungsphase. Zur zweiten Phase gehören die Terminverwaltung, Diagnostik, Medikation, Pflegeprozesse sowie das Datenmanagementsystem, die Planungsangebote und das Ausfallkonzept.

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.

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:
<i>Rehabilitation</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation ▪ Bereichsspezifische Messungen für <ul style="list-style-type: none"> – Muskuloskelettale Rehabilitation – Kardiale Rehabilitation

Bemerkungen

Weil wir zwei Leistungsaufträge in der Rehabilitation haben, sind wir bei der muskuloskelettalen und kardiovaskulären Rehabilitation verpflichtet, Qualitätsmessungen durchzuführen.

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"> ▪ Aus- und Weiterbildungsleistung in nichtuniversitären Gesundheitsberufen ▪ Lebenszyklusmanagement - Erfassung der Gebäudezustände

4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

Neben den national und kantonal vorgegebenen Qualitätsmessungen, hat unser Betrieb zusätzliche Qualitätsmessungen durchgeführt.

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:
<i>Patientenzufriedenheit</i>
▪ Patientenzufriedenheitsbefragung 2012
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>
▪ Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>
▪ Zuweiserzufriedenheitsbefragung

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:
<i>Stürze</i>
▪ Stürze

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

ST Reha

Ziel	Entwicklung des zukünftigen Tarfsystems der Rehabilitation
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Medizin, Pflege, Therapie, Finanzen
Projekte: Laufzeit (von...bis)	Dauernd
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt
Begründung	Obligatorische Teilnahme
Methodik	Anwendung verschiedener Methoden (Erhebungen: Eintrittsdiagnose, Zielerreichung, EBI etc.)
Involvierte Berufsgruppen	Medizin, Pflege, Therapie, Finanzen
Evaluation Aktivität / Projekt	Patientendatenerhebung
Weiterführende Unterlagen	Keine

Zuweiser-Veranstaltungen

Ziel	Kontaktpflege zu Zuweisern
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Direktion, Medizin, Pflege, Therapie
Projekte: Laufzeit (von...bis)	3x jährlich
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt
Begründung	Kontaktpflege zu Zuweisern
Methodik	Präsentationen und Besichtigungen
Involvierte Berufsgruppen	Sozialdienste der zuweisenden Spitäler und Vertrauensärzte der Krankenkassen
Evaluation Aktivität / Projekt	Präsentationen und Besichtigungen
Weiterführende Unterlagen	Keine

RehaTIS

Ziel	Vernetzung und gleichzeitige Vereinfachung der Therapieplanung des Patienten
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Medizin, Pflege, Therapie, Administration
Projekte: Laufzeit (von...bis)	Juni 2014 bis 2016

Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt
Begründung	Vernetzung und gleichzeitige Vereinfachung der Therapieplanung des Patienten
Methodik	Einführung einer Software (Programm)
Involvierte Berufsgruppen	Medizin, Pflege, Therapie, Administration
Evaluation Aktivität / Projekt	Einführung einer Software (Programm)
Weiterführende Unterlagen	Keine

KIS (Orbis)

Ziel	Abschluss der zweiten Einführungs- und Umsetzungsphase
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Medizin, Pflege, Therapie
Projekte: Laufzeit (von...bis)	September 2016
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt
Begründung	Vernetzung und gleichzeitige Vereinfachung des Behandlungsprozesses
Methodik	Einführung Software (Programm)
Involvierte Berufsgruppen	Medizin, Pflege, Therapie, Informatik
Evaluation Aktivität / Projekt	Einführung Software (Programm)
Weiterführende Unterlagen	Keine

Bemerkungen

ST Reha

ST Reha heisst das zukünftige Schweizerische Tarifsysteem für die stationäre Rehabilitation. Das neue Tarifsysteem wird nach heutigem Kenntnisstand am 1. Januar 2018 eingeführt. SwissDRG entwickelt zusammen mit der ZHAW das Tarifsysteem und ist dazu auf Daten der Rehakliniken angewiesen. Die Rehaklinik Hasliberg liefert dazu die notwendigen Daten.

Zuweiser-Veranstaltungen

Jährlich werden drei Zuweiser-Veranstaltungen in der Rehaklinik Hasliberg organisiert und durchgeführt. Das jeweilige Ziel ist es, den potenziellen zuweisenden Kliniken die medizinischen, pflegerischen und therapeutischen Angebote aufzuzeigen und die Vorteile der Rehaklinik Hasliberg näher zu bringen.

RehaTIS

Das Planungsprogrammes RehaTIS wird im kommenden Jahr nicht nur in der Physiotherapie genutzt, sondern auch in der Pflege, Administration und durch die medizinischen Praxisassistentinnen (MPA).

KIS

Beim Klinikinformationssystem Orbis läuft die zweite Einführungs- und Umsetzungsphase. Zur zweiten Phase gehören die Terminverwaltung, Diagnostik, Medikation, Pflegeprozesse sowie das Datenmanagementsystem, die Planungsangebote und das Ausfallkonzept.

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, Schwachstellen in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu entdecken. CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden.

Unser Betrieb hat ein CIRS im Jahr 2013 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.

Bemerkungen

CIRS-Meldungen werden im elektronischen Tool namens IMS erfasst, bearbeitet und entsprechend umgesetzt.

4.5 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
CSCQ	Labor	2010	2015	
EN ISO9000:2008	Hotellerie	2011	2013	
REKOLE	Finanzen	2013	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 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 Fragebogen basiert auf jenem für die Akutsomatik, ist aber auf die Besonderheiten der Rehabilitation angepasst.

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

Messergebnisse

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website www.anq.ch.

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

Begründung

Sie werden im Qualitätsbericht von H+ publiziert.

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Die relativ hohe Volatilität der Resultate ist auf die niedrige Anzahl der eingetroffenen Fragebogen zurückzuführen.

Angaben zur Messung

Auswertungsinstitut	hcri AG und MECON measure & consult GmbH
---------------------	--

Bemerkungen

Keine.

5.2 Eigene Befragung

5.2.1 Patientenzufriedenheitsbefragung 2012

Es wurde eine Patientenzufriedenheitsbefragung durchgeführt, jedoch ohne nominalen Zufriedenheitswert.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2015 in allen Abteilungen durchgeführt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse

Es handelt sich um ein internes Messinstrument. Die Resultate werden intern publiziert.

Bemerkungen

Ab dem Berichtsjahr 2013 nahm die Rehaklinik Hasliberg bei der offiziellen Patientenzufriedenheitsmessung teil und verzichtete auf ein eigenes Messinstrument.

5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Rehaklinik Hasliberg AG

Andreas Kammer

Vorsitzender der Geschäftsleitung

033 972 58 35

andreas.kammer@rehaklinik-hasliberg.ch

6 Mitarbeiterzufriedenheit

Die Messung der Mitarbeiterzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Mitarbeiter das Spital als Arbeitgeber und ihre Arbeitssituation empfunden haben.

6.1 Eigene Befragung

6.1.1 Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung

Jährlich werden sämtlichen Mitarbeitenden dieselben 27 Fragen gestellt, um einen repräsentativen Längsschnitt über die Jahre zu erhalten. Die Fragen gehen gezielt auf die Arbeitsbedingungen (Arbeitszeiten, Ferien, Lohn, Fort- und Weiterbildung etc.) ein. Den Mitarbeitenden stehen jeweils eine Skala mit vier Zufriedenheitsstufen und ein offenes Feld für Bemerkungen zur Verfügung.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Monat November in allen Abteilungen durchgeführt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse

Es handelt sich um ein internes Messinstrument. Die Resultate werden intern publiziert.

7 Zuweiserzufriedenheit

Bei der Spitalwahl spielen externe Zuweisende (Hausärzte, niedergelassene Spezialärzte) eine wichtige Rolle. Viele Patienten lassen sich in dem Spital behandeln, das ihnen ihr Arzt empfohlen hat. Die Messung der Zuweiserzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Zuweiser den Betrieb und die fachliche Betreuung der zugewiesenen Patienten empfunden haben.

7.1 Eigene Befragung

7.1.1 Zuweiserzufriedenheitsbefragung

Es werden jährlich drei Zuweiserveranstaltungen in der Rehaklinik Hasliberg durchgeführt. Diese Veranstaltungen werden auch genutzt, um Zuweiserbefragungen durchzuführen. Diese Befragungen erfolgen mündlich und nicht mittels einem standardisierten Befragungsbogen, der nachträglich schematisch ausgewertet werden kann.

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2015 in allen Abteilungen durchgeführt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse

Es handelt sich um ein internes Messinstrument. Die Resultate werden intern publiziert.

Behandlungsqualität

8 Stürze

8.1 Eigene Messung

8.1.1 Stürze

Messungen werden gemacht, um Gemeinsamkeiten zwischen Sturzereignisse zu erkennen und präventive Massnahmen ergreifen zu können.

Diese Messung haben wir im Jahr 2015 in allen Abteilungen durchgeführt.

Im Berichtsjahr 2015 verzeichnen wir 54 Stürze. Nach dem Sturzereignis wird jeweils ein besonderes Augenmerk auf die spezifische Medikation, adäquate Gehhilfsmittel und das trittfeste Schuhwerk gelegt.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

9 Zielerreichung und physischer Gesundheitszustand

9.1 Nationale bereichsspezifische Messungen

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. Die Patientenzufriedenheitsbefragung wird ebenfalls bei allen stationären Patienten durchgeführt.

Weiterführende Informationen zu den bereichsspezifischen Messungen im Bereich der Rehabilitation finden Sie unter www.anq.ch.

Messergebnisse

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.

Angaben zur Messung	
Auswertungsinstitut	Charité - Universitätsmedizin Berlin, Institut für Medizinische Soziologie, Abteilung Rehabilitationsforschung.
Methode / Instrument	Kardiale und pulmonale Rehabilitation
	▪ 6-Minuten-Gehtest
	▪ Fahrrad-Ergometrie
	▪ MacNew Heart
	Muskuloskelettale und neurologische Rehabilitation
	▪ Hauptziele (HZ) und Zielerreichung (ZE)
	▪ Health Assessment Questionnaire (HAQ)

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle stationär behandelten erwachsenen Patienten
	Ausschlusskriterien	Patienten der Kinder- und Jugendrehabilitation

10 Projekte im Detail

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

10.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

10.1.1 REKOLE®

Die REKOLE®-Zertifizierung ist ein Gütesiegel für die Transparenz des betrieblichen Rechnungswesens, geprüft von einer unabhängigen Instanz. Ziel ist es, die hohe Zuverlässigkeit der Kostendaten zu bestätigen, das Benchmarking unter den Spitälern zu erleichtern und generell die Umsetzung von REKOLE® in der Branche zu unterstützen.

10.1.2 CSCQ

Das CSCQ ist seit seiner Gründung der QUALAB (Schweizerische Kommission für Qualitätssicherung im medizinischen Labor) als offizielles Zentrum für die Qualitätskontrolle medizinischer Analysen anerkannt. Das CSCQ ist von der Schweizerischen Akkreditierungsstelle SAS gemäss der Norm ISO 17043 der Internationalen Standardisierungsorganisation akkreditiert. Es ist als Eignungsprüfungsanbieter auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene anerkannt.

10.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2015

10.2.1 Keine

Wir haben im Berichtsjahr keine abgeschlossenen Qualitätsprojekte.

10.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

10.3.1 Keine

Wir haben im Berichtsjahr keine abgeschlossenen Zertifizierungsprojekte.

11 Schlusswort und Ausblick

Die Schweizer Spitäler und Kliniken verfügen über ein sehr hohes Qualitätsbewusstsein, was sich in den jährlich publizierten Qualitätsberichten erkennen lässt. Nebst der Durchführung von zahlreichen internen Qualitätsaktivitäten, nehmen Spitäler und Kliniken an mehreren nationalen und gewissen kantonalen Messungen teil. In der Rehaklinik Hasliberg wird die Qualität seit Jahren grossgeschrieben. Sie publiziert ihre Qualitätsmessungen und –massnahmen in diesem Bericht, um die Transparenz zu fördern und das Qualitätsbewusstsein weiterhin zu stärken.

Andreas Kammer
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. Das betriebliche Angebot basiert auf der aktuellsten Medizinischen Statistik des Bundesamts für Statistik. Diese Angaben beziehen sich nur auf stationär behandelte Patienten.

Zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot finden Sie im Spital- und Klinik-Portal spitalinformation.ch und im aktuellen Jahresbericht.

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

Rehabilitation

Leistungsangebot in der Rehabilitation

Arten der Rehabilitation	
Kardiovaskuläre Rehabilitation	s
Muskuloskelettale Rehabilitation	s

a = ambulant, s = stationär

Kennzahlen der stationären Rehabilitation

Die **Anzahl Austritte** und **Anzahl Pfl egetage** geben zusammen betrachtet einen Hinweis, wie gross die Erfahrungen in einem Fachbereich und wie komplex die Behandlungen der Patienten sein können. Zwei ungefähr gleich grosse Kliniken (Anzahl Pfl egetage) können durchaus eine unterschiedliche Anzahl Austritte ausweisen, wenn die Patienten unterschiedlich schwer erkrankt oder verletzt sind. Schwerer Verletzte benötigen länger, bis sie wieder eine gewisse Selbständigkeit im alltäglichen Leben erreichen. So ergeben sich längere Aufenthalte und bei gleicher Anzahl Pfl egetage geringere Austrittszahlen.

Anhand der **Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient** kann abgeschätzt werden, welche Intensität an Behandlung ein Patient in der Klinik im jeweiligen Fachbereich durchschnittlich erwarten darf.

Angebotene stationäre Fachbereiche	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Geleistete Pfl egetage
Kardiovaskuläre Rehabilitation	0.00	65	1193
Muskuloskelettale Rehabilitation	0.00	691	13940

Bemerkungen

Die Kennzahlen 2015 finden Sie im aktuellen Jahresbericht im Kapitel Rehaklinik Hasliberg auf www.rehaklinik-hasliberg.ch.

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 unmittelbare, 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** zusammen zu arbeiten (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)
Rehaklinik Hasliberg AG		
Spital Interlaken, Unterseen	Intensivstation in akutsomatischem Spital	36 km
Spital Interlaken, Unterseen	Notfall in akutsomatischem Spital	36 km

Vernetzung mit externen Spezialisten / Kliniken	Fachgebiet
Privatklinik Meiringen, Willigen	Psychiatrische und psychologische Konsilien
Spital Interlaken, Unterseen	Medikation
Spital Interlaken, Unterseen	Ernährungsberatung

Personelle Ressourcen in der Rehabilitation

Vorhandene Spezialisierungen	Anzahl Vollzeitstellen
Rehaklinik Hasliberg AG	
Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation	1
Facharzt Orthopädie und Traumatologie	1
Facharzt für Allgemeinmedizin	1

Spezifische Fachärzte sind für eine adäquate Therapie notwendig. Gerade die Kombination von verschiedenen Spezialisten machen komplexe Behandlungen erst möglich.

Pflege-, Therapie- und Beratungsfachkräfte	Anzahl Vollzeitstellen
Rehaklinik Hasliberg AG	
Pflege	26
Physiotherapie	11

Die Tätigkeiten der Pflege und des therapeutischen Personals unterscheiden sich in der Rehabilitation deutlich von den Tätigkeiten in einem akutsomatischen Spital. Deshalb finden Sie hier Hinweise zu den diplomierten, rehabilitationsspezifischen Fachkräften.

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



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 Akutsomatik (**FKQA**), einzelnen Kantonen und auf Anträge von Leistungserbringern hin weiterentwickelt.

Siehe auch:

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.spitalinformation.ch nahe zu legen.



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**).



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



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