

Qualitätsbericht 2015

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

30.05.2016
Thomas Straubhaar, CEO

Version



Klinik Lengg

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 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

Susanne Imhof
Leitung Qualitätsmanagement
044 387 62 21
susanne.imhof@kliniklengg.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	12
4.5 Zertifizierungsübersicht	13
QUALITÄTSMESSUNGEN	14
Befragungen	15
5 Patientenzufriedenheit	15
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik	15
5.2 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation	17
5.3 Beschwerdemanagement	18
Behandlungsqualität	19
6 Wiedereintritte	19
6.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen	19
7 Stürze	21
7.1 Eigene Messung	21
7.1.1 hausinterne Sturzquote	21
8 Zielerreichung und physischer Gesundheitszustand	22
8.1 Nationale bereichsspezifische Messungen	22
9 Projekte im Detail	23
9.1 Aktuelle Qualitätsprojekte	23
9.1.1 Etablierung CIRS (critical incident reporting system)	23
9.1.2 Vorbereitungen für Sw!ssReha-Bewerbung	23
9.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2015	24
9.2.1 Einführung und Schulung Reanimationskonzept	24
9.2.2 Weiterentwicklung der elektronischen Patientenakte	24
9.2.3 Raumnutzungskonzept im Bereich der stationären Patientenversorgung	24
9.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte	25
9.3.1 Sw!ssReha	25
10 Schlusswort und Ausblick	26
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot	27
Akutsomatik	27
Rehabilitation	27
Herausgeber	29

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 130 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 Pflegern fest verankert. Der Qualitätsgedanke ist ein wesentlicher sowie integraler Bestandteil unserer Führungsprinzipien. Strukturen, Prozesse und Ergebnisse werden regelmässig abgestimmt, gemessen und verbessert.

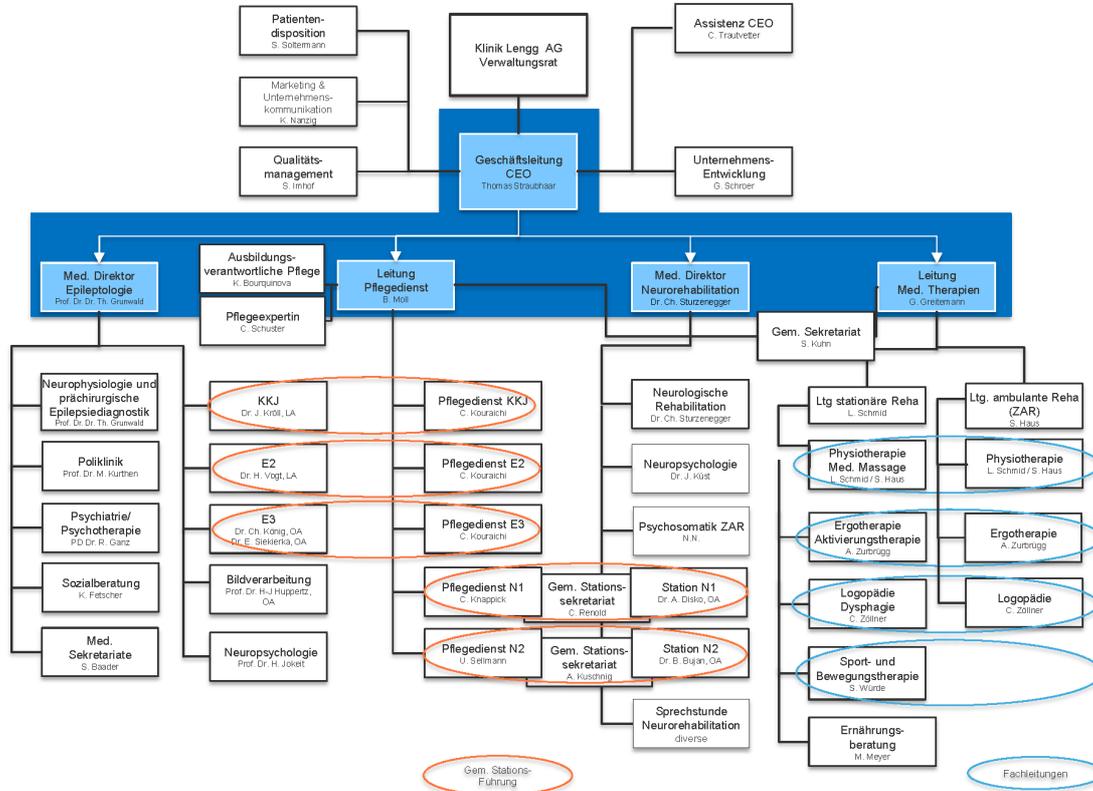
Die Spitalleitung

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm

ORGANIGRAMM KLINIK LENGG AG
STAND 01.03.2016



Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **200** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Susanne Imhof
Leitung Qualitätsmanagement
Klinik Lengg
044 387 62 21
susanne.imhof@kliniklengg.ch

3 Qualitätsstrategie

Qualitätsstrategie

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

Wir bieten allen Patientinnen und Patienten 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 ausgerichtet.

Strukturen und Prozesse wie auch Ergebnisse werden regelmässig abgestimmt und verbessert.

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 2015

Die Klinik Lengg ist ein Listenspital des Kantons Zürich und beteiligt sich somit an den regelmässigen Messungen vom Verband Zürcher Krankenhäuser (VZK) sowie Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ).

Im Kalenderjahr 2015 waren die Schwerpunkte im Bereich Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität wie folgt:

Einführung und Schulung Reanimationskonzept:

Das Reanimationskonzept wurde reevaluiert, vollumfänglich überarbeitet und für alle Mitarbeitenden geschult. Unter anderem werden Probealarme unangemeldet mehrmals im Jahr durchgeführt.

Die Patientensicherheit ist somit gewährleistet.

Weiterentwicklung der elektronischen Patientenakte:

Mit der Einführung und dem Ausbau der elektronischen Patientenakte wurde ein weiterer und wesentlicher Qualitätsaspekt im Bereich Patientensicherheit erzielt. Zum einen ist eine vollständige und elektronische Dokumentation gewährleistet. Das heisst handschriftliche Lesefehler sind eliminiert.

Raumnutzungskonzept im Bereich der stationären Patientenversorgung:

Im Sinne von kurze Wege für den Patienten wurden die Bereiche Sozialberatung, Ernährungsberatung und Neuropsychologie wieder räumlich näher an die Stationen angebunden. Das Konzept "Die Fachperson kommt zum Patienten und nicht der Patient zur Fachperson" wurde erfolgreich umgesetzt.

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2015

- Aufbau Critical Incident Reporting System (CIRS)
- Mitarbeiterbefragung
- Patientenbefragungen im Bereich Neurologische Rehabilitation und Epilepsie gem. des nationalen ANQ-Messplans
- Datenqualitätsanalyse des Rehabilitations-Datensatzes gem. ANQ Modul 2
- Projekt "Prozessoptimierung im Bereich stationäres und ambulantes Ein- und Austrittsmanagement"
- Einführung und Schulung Reanimationskonzept (Schwerpunkt 2015)
- Weiterentwicklung der elektronischen Patientenakte (Schwerpunkt 2015)
- Raumnutzungskonzept im Bereich der stationären Patientenversorgung (Schwerpunkt 2015)

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Wir möchten eine der führenden Rehabilitationskliniken für Neurorehabilitation der Schweiz werden und beantragen deshalb die Anerkennung Sw!ssReha. Voraussetzung für die Sw!ssReha Anerkennung ist, dass gemäss einem etablierten Qualitätsmodell (z.B. EFQM, ISO) ein vollständiges Assessment vorliegt.

Die Klinik Lengg strebt mittelfristig eine EFQM-Anerkennung an.

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>Akutsomatik</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik ▪ Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen
<i>Rehabilitation</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation ▪ Bereichsspezifische Messungen für <ul style="list-style-type: none"> – Neurologische Rehabilitation

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"> ▪ Mitarbeiterbefragung

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 folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:

Stürze

- hausinterne Sturzquote

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

CIRS

Ziel	Erhöhung der Patientensicherheit durch eine systematische Analyse der Beinahe-Fehler
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	stationäre und ambulante Behandlungen, Mitarbeitende und Externe
Projekte: Laufzeit (von...bis)	stetig, kein Enddatum
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Involvierte Berufsgruppen	Alle (Ärzte, Pflege, Therapien, Apotheke, Qualitätsmanagement)

Mitarbeiterbefragung

Ziel	Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Alle Mitarbeitende (Ärzte, Pflege, Therapien, Stabstellen)
Projekte: Laufzeit (von...bis)	regelmässige wiederkehrende Befragungen
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Involvierte Berufsgruppen	Alle Mitarbeitende (Ärzte, Pflege, Therapien, Administration)

Patientenbefragung

Ziel	Verbesserung der Patientenzufriedenheit
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	stationäre Behandlung im Bereich der Epilepsie und Neuro-Rehabilitation
Projekte: Laufzeit (von...bis)	jährlich wiederkehrend
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Involvierte Berufsgruppen	Alle (Ärzte, Pflege, Therapien, Administration)

Outcome der prächirurgischen Diagnostik- und Epilepsiechirurgie bei Kindern und Erwachsenen gem. Zentrum für Epileptologie und Epilepsiechirurgie (ZEE)

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

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

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

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 2015 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 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
Schlaflabor	Anerkennung der Schweizerischen Gesellschaft für Schlafmedizin, Schlafforschung und Chronobiologie (SGSSC)	2005	2012	
HQuality	VZK	2007	2012	

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). Der Kurzfragebogen für die nationale Patientenbefragung hat der ANQ in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe entwickelt.

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

Fragen	Vorjahreswerte			Zufriedenheitswert, Mittelwert 2015 (CI* = 95%)
	2012	2013	2014	
Klinik Lengg				
Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in dieses Spital kommen?	8.73	9.40	8.67	9.09 (8.27 - 9.90)
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie erhalten haben?	8.58	8.87	8.35	8.71 (7.76 - 9.65)
Wenn Sie Fragen an eine Ärztin oder einen Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	8.76	9.38	8.48	9.05 (8.04 - 10.00)
Wenn Sie Fragen an das Pflegepersonal stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	8.46	9.17	8.59	8.95 (7.93 - 9.98)
Wurden Sie während Ihres Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	8.85	9.67	8.76	9.04 (8.06 - 10.00)

Wertung der Ergebnisse: 0 = schlechtester Wert; 10 = bester Wert

* 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 nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website www.anq.ch.

Angaben zur Messung	
Auswertungsinstitut	hcri AG und MECON measure & consult GmbH

Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten (≥ 18 Jahre) versendet, die im September 2015 das Spital verlassen haben.	
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Im Spital verstorbene Patienten ▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. ▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt. 	
Klinik Lengg			
Anzahl angeschriebene Patienten 2015	68		
Anzahl eingetreffener Fragebogen	24	Rücklauf in Prozent	35 %

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 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

Fragen	Vorjahreswerte			Zufriedenheitswert, Mittelwert 2015 (CI* = 95%)
	2012	2013	2014	
Klinik Lengg				
Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen?	-	-	-	8.29 (7.39 - 9.18)
Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben?	-	-	-	8.31 (7.61 - 9.00)
Wenn Sie Fragen an Ihre Ärztin oder ihren Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	-	-	-	8.84 (8.25 - 9.44)
Wie fanden Sie die Betreuung durch das therapeutische Personal, durch das Pflegepersonal und den Sozialdienst während Ihres Aufenthaltes?	-	-	-	8.49 (7.80 - 9.17)
Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	-	-	-	9.17 (8.66 - 9.67)

Wertung der Ergebnisse: 0 = schlechtester Wert; 10 = bester Wert

* 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 nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website www.anq.ch.

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Der Bereich Neurorehabilitation wurde im Kalenderjahr 2014 eröffnet. Deshalb haben wir uns erstmalig im Jahr 2015 an der nationalen Patientenbefragung im Bereich Rehabilitation beteiligt.

Angaben zur Messung

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

Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten (≥ 18 Jahre) versendet, die im April und Mai 2015 aus einer Rehabilitationsklinik bzw. -abteilung eines Akutspitals ausgetreten sind.	
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. ▪ In der Klinik verstorbene Patienten ▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt. 	
Klinik Lengg			
Anzahl angeschriebene Patienten 2015	63		
Anzahl eingetreffener Fragebogen	36	Rücklauf in Prozent	57.00 %

5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Klinik Lengg

Qualitätsmanagement

Susanne Imhof

Leitung Qualitätsmanagement

044 387 62 21

susanne.imhof@kliniklengg.ch

Behandlungsqualität

6 Wiedereintritte

6.1 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, obwohl die damit verbundene Diagnose bereits beim vorangehenden Spitalaufenthalt vorlag. Dabei werden Routinedaten aus der Spitalstatistik herangezogen. 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 und www.sqlape.com

Messergebnisse

		2012	2013	2014	2015
Klinik Lengg					
Beobachtete Rate	Intern:	4.18%	5.25%	3.80%	-
	Extern:	1.55%	1.41%	1.55%	-
Erwartete Rate (CI* = 95%)		6.96%	6.40%	6.20%	- (- - -)
Ergebnis** (A, B oder C)		A	B	A	wurde noch nicht publiziert

* 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.

** Wertung der Ergebnisse:

A = Die beobachtete Rate ist tiefer als die minimale tiefste erwartete Rate (die beobachtete Rate liegt unterhalb des Konfidenzintervalls (95%)).

B = Die beobachtete Rate liegt innerhalb des Konfidenzintervalls (95%) der erwarteten Werte.

C = Es gibt zu viele potentiell vermeidbare Rehospitalisationen. Diese Fälle sollten analysiert werden.

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.

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Die Rehospitalisationsraten für das Kalenderjahr 2015 (Datenbasis 2015) wurden noch nicht vom ANQ publiziert.

Deshalb können wir hierzu noch keine Angaben machen.

Angaben zur Messung

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

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle stationären Patienten (einschliesslich Kinder)
	Ausschlusskriterien	Verstorbene Patienten, gesunde Neugeborene, in andere Spitäler verlegte Patienten und Patienten mit Wohnsitz im Ausland.
Klinik Lengg		
Anzahl auswertbare Austritte 2015:		

7 Stürze

7.1 Eigene Messung

7.1.1 hausinterne Sturzquote

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

Diese Messung haben wir im Jahr 2015 in der Abteilung „Neurorehabilitation“ durchgeführt.

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 und arbeiten spitalintern stetig an den Verbesserungspotentialen.

8 Zielerreichung und physischer Gesundheitszustand

8.1 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	Muskuloskelettale und neurologische Rehabilitation
	▪ Hauptziele (HZ) und Zielerreichung (ZE)
	▪ Functional Independence Measurement (FIM)

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

9 Projekte im Detail

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

9.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

9.1.1 Etablierung CIRS (critical incident reporting system)

Projektart: Qualitätsprojekt

Projektziel:

Mit Hilfe des Critical Incident Reporting Systems (Abkürzung: CIRS) werden Verbesserungspotentiale im Bereich der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität systematisch, anonym und sanktionsfrei erfasst. Aus den Meldungen werden Verbesserungsmassnahmen abgeleitet, um ein erneutes Eintreten von Near Misses zu vermeiden.

Projektablauf: interne Schulungen und Systematische Bearbeitung der CIRS-Fallmeldungen

Involvierte Berufsgruppen: alle Professionen, die in der Klinik arbeiten

Projektelevaluation:

Die Mitarbeiter-Schulung fand im 1. Quartal 2016 statt und das CIRS hat sich im Arbeitsalltag der Klinik Lengg etabliert.

Unterlagen:

Der CIRS-Ablauf steht im klinikinternen Prozessmanagementtool (KMS) für alle Mitarbeitenden zum nachlesen zur Verfügung.

9.1.2 Vorbereitungen für Sw!ssReha-Bewerbung

Projektart: Strategieprojekt

Projektziel:

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

Projektablauf: 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

Projektelevaluation:

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

Unterlagen:

Klinikinterne Protokolle

9.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2015

9.2.1 Einführung und Schulung Reanimationskonzept

Projektart: Patientensicherheit

Projektziel:

Alle Mitarbeitenden kennen das Reanimationskonzept und werden im Notfall professionell und routiniert agieren.

Projektablauf:

Das Reanimationskonzept wurde reevaluiert, vollumfänglich überarbeitet und für alle Mitarbeitenden geschult. Die Patientensicherheit ist somit gewährleistet.

Involvierte Berufsgruppen:

alle Professionen

Projekterevaluation:

Unterjährig werden unangemeldete Probealarme durchgeführt. Diese Massnahmen haben zur Folge, dass Mitarbeitende auch in kritischen Situationen routiniert agieren.

Weiterführende Unterlagen:

Die gesamte Dokumentation ist auf im klinikinternen Prozessmanagementtool (KMS) definiert und abgelegt.

9.2.2 Weiterentwicklung der elektronischen Patientenakte

Projektart: Patientensicherheit

Projektziel:

Lückenlose und lesbare Dokumentation der Patientenversorgung.

Projektablauf:

Mit der Einführung und dem Ausbau der elektronischen Patientenakte wurde ein weiterer und wesentlicher Qualitätsaspekt im Bereich Patientensicherheit erzielt. Zum einen ist eine vollständige und elektronische Dokumentation gewährleistet. Das bedeutet handschriftliche Lesefehler sind eliminiert.

Involvierte Berufsgruppen:

Ärzte, Pflegende und Therapie-Personal

Projekterevaluation:

Mit Hilfe des Change-Request-Prozesses werden neue Anforderungen von den Benutzern systematisch an die KIS-Verantwortlichen weitergeleitet und bearbeitet.

Weiterführende Unterlagen:

Anwender-Handbuch im System

9.2.3 Raumnutzungskonzept im Bereich der stationären Patientenversorgung

Projektart: Optimaler Umgang mit den vorhandenen räumlichen Ressourcen

Projektziel:

Kurze Wege für die Patienten.

Projektablauf:

Im Sinne von kurze Wege für den Patienten wurden die Bereiche Sozialberatung, Ernährungsberatung und Neuropsychologie wieder räumlich näher an die Stationen angebunden. Das Konzept "Die Fachperson kommt zum Patienten und nicht der Patient zur Fachperson" wurde erfolgreich umgesetzt.

Involvierte Berufsgruppen:

alle Professionen

Projekterevaluation:

Die Rückmeldung der ambulanten Patienten ist positiv.

9.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

9.3.1 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.

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 zu erkennen und daraus Massnahmen abgeleitet werden.

Unterlagen:

Klinikinterne Protokolle

10 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. 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!

Thomas Straubhaar
CEO

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](#)

Akutsomatik

Angebotene Spitalplanungs-Leistungsgruppen
Basispaket
Basispaket Chirurgie und Innere Medizin
Nerven medizinisch (Neurologie)
Neurologie
Primäre Neubildung des Zentralnervensystems (ohne Palliativpatienten)
Epileptologie: Komplex-Diagnostik
Epileptologie: Komplex-Behandlung
Lunge medizinisch (Pneumologie)
Pneumologie
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 strong>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)
Klinik Lengg		
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	Neurochirurgie/ Klinisches Neurozentrum
Kinderspital Zürich	Neuropädiatrie
Klinik Hirslanden	Neurozentrum

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