

Qualitätsbericht 2016

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

28.05.2017
Andreas Kammer, Vorsitzender der Geschäftsleitung

Version 1



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 2016.

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 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.

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 2016

Herr
Andreas Kammer
Vorsitzender der Geschäftsleitung
+41 033 972 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 2016 wurden keine neuen nationalen Messungen eingeführt.

Die nationalen Pilotprogramme progress! der Stiftung Patientensicherheit Schweiz laufen auf Hochtouren. Im Rahmen des Programms „Sichere Medikation an Schnittstellen“ implementierten die teilnehmenden Spitäler den systematischen Medikationsabgleich – eine herausfordernde aber auch erfolgversprechende Massnahme. Das dritte progress!-Pilotprogramm von Patientensicherheit Schweiz zielt auf eine Reduktion der Verwendung von Blasenkathetern und damit auf die Senkung des Infektions- und Verletzungsrisikos. Das Programm läuft von 2015-2018 und wird in Kooperation mit Swissnoso durchgeführt. Neben den nationalen Pilot-Programmen führte die Stiftung in Kooperation mit vielen Spitälern Projekte und Forschungsarbeiten zur Förderung der Patientensicherheit durch. Dazu gehört eine grosse Studie zur Doppelkontrolle von Medikamenten, deren Resultate in Form von Empfehlungen in die Praxis transferiert werden. Mit der Kampagne „Speak up“ hat die Stiftung einen zentralen Aspekt der Sicherheitskultur in den Spitälern aufgegriffen – die Kommunikation von Sicherheitsbedenken auch über Hierarchien hinweg. Mit den zur Verfügung gestellten Materialien werden Spitäler, deren Mitarbeitende und Führungspersonen unterstützt, eine Kultur des *speaking up* zu etablieren.

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 Methoden / 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. Diese Publikationen finden Sie auf www.anq.ch.

Freundliche Grüsse



Dr. Bernhard Wegmüller
Direktor H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz	3
1 Einleitung	6
2 Organisation des Qualitätsmanagements	7
2.1 Organigramm	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	7
3 Qualitätsstrategie	8
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2016	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2016	9
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	9
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	10
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	10
4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen	10
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	11
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	12
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	14
4.5 Registerübersicht	
Für den Tätigkeitsbereich unseres Betriebes wurden keine geeigneten Register identifiziert.	
4.6 Zertifizierungsübersicht	14
QUALITÄTSMESSUNGEN	15
Befragungen	16
5 Patientenzufriedenheit	16
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation	16
5.2 Eigene Befragung	17
5.2.1 Patientenzufriedenheitsbefragung	17
5.3 Beschwerdemanagement	17
6 Angehörigenzufriedenheit	
Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
7 Mitarbeiterzufriedenheit	18
7.1 Eigene Befragung	18
7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung	18
8 Zuweiserzufriedenheit	19
8.1 Eigene Befragung	19
8.1.1 Zuweiserzufriedenheitsbefragung	19
Behandlungsqualität	20
9 Wiedereintritte	
Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
10 Operationen	
Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
11 Infektionen	20
11.1 Eigene Messung	20
11.1.1 Infektionen	20
12 Stürze	21
12.1 Eigene Messung	21
12.1.1 Stürze	21
13 Wundliegen	22
13.1 Eigene Messungen	22
13.1.1 Dekubiti	22
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen	
Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
15 Psychische Symptombelastung	
Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	

16	Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand.....	23
16.1	Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation	23
17	Weitere Qualitätsmessungen	
	Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	
18	Projekte im Detail	24
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	24
18.1.1	REKOLE®	24
18.1.2	CSCQ	24
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2016	24
18.2.1	RehaTIS	24
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	24
18.3.1	Keine	24
19	Schlusswort und Ausblick	25
	Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....	26
	Rehabilitation.....	26
	Anhang 2	
	Herausgeber	29

1 Einleitung

Die Rehaklinik Hasliberg ist eine renommierte Klinik im Bereich der muskuloskelettalen Rehabilitation und liegt im Haslital, im Herzen der Schweiz, inmitten der einzigartigen Berglandschaft des Berner Oberlandes. Unser Angebot umfasst zudem Kur- und Erholungsaufenthalte für Patientinnen und Patienten mit verschiedensten Diagnosen. Wir verfügen über 65 Betten. Die Klinik ist auf den Spitallisten der Kantone Bern, Luzern, Nidwalden und Uri.

Das Dienstleistungsspektrum der Rehaklinik Hasliberg umfasst drei stationäre und ein ambulantes Angebot:

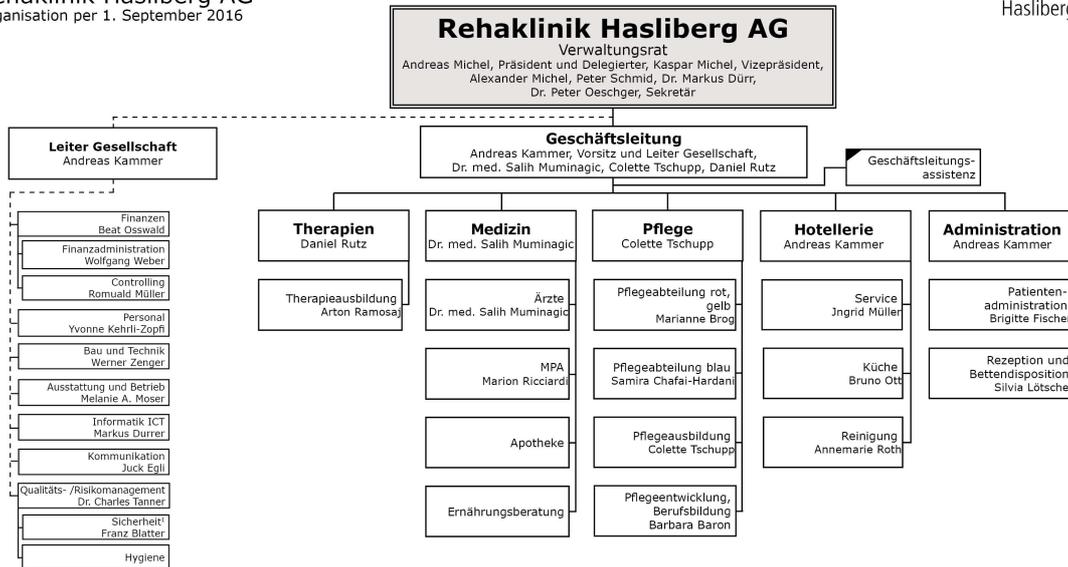
- Muskuloskelettale Rehabilitation
- Kuraufenthalte (Kurzzeitpflege sowie Akut- und Übergangspflege)
- Ambulante Physiotherapie

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm

Rehaklinik Hasliberg AG
Organisation per 1. September 2016



¹ Rapportiert auch direkt dem Leiter Gesellschaft

01.09.2016/Juck Egli

Seite 1 von 1

Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

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

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Andreas Kammer
Vorsitzender der Geschäftsleitung
Rehaklinik Hasliberg AG
+41 033 972 58 35
andreas.kammer@rehaklinik-hasliberg.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 2016

Medizin

Erweiterung elektronisches Klinikinformationssystem
Vorbereitung der Einführung psychosomatische Rehabilitation

Pflege

Erweiterung elektronisches Klinikinformationssystem
Vorbereitung der Einführung psychosomatische Rehabilitation
Neuorganisation Medikamentenrichten

Therapien

Erweiterung KIS und RehaTIS
Vorbereitung der Einführung psychosomatische Rehabilitation

Hotellerie

Erarbeitung Verpflegungskonzept 2020
Überarbeitung Unterhaltsreinigung

Administration

Einführung und Überarbeitung Prozessmanagement

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2016

Medizin

Elektronisches Klinikinformationssystem: Vorbereitung der Einführungsphasen 2 und 3.

Psychosomatische Rehabilitation: Kantonaler Leistungsauftrag und Betriebsbewilligung liegen vor. Behandlungs- und Betriebskonzept sind erstellt.

Pflege

Elektronisches Klinikinformationssystem: Vorbereitung der Einführungsphasen 2 und 3.

Psychosomatische Rehabilitation: Kantonaler Leistungsauftrag und Betriebsbewilligung liegen vor. Behandlungs- und Betriebskonzept sind erstellt.

Medikamentenrichten: Nächtliches Richten der Medikamente.

Therapien

Erweiterung KIS und RehaTIS

Psychosomatische Rehabilitation: Kantonaler Leistungsauftrag und Betriebsbewilligung liegen vor. Behandlungs- und Betriebskonzept sind erstellt.

Hotellerie

Erarbeitung Verpflegungskonzept 2020: Entscheid der zukünftig zentralen Produktion.

Überarbeitung Unterhaltsreinigung: Arbeitsplanung und Arbeitsabläufe liegen vor.

Administration

Einführung und Überarbeitung Prozessmanagement: Eintrittsprozesse gestrafft und visualisiert.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Psychosomatische Rehabilitation

Die Rehaklinik Hasliberg erhielt vom Kanton Bern den Leistungsauftrag zur Führung der psychosomatischen Rehabilitation, die auf den 1. Juli 2017 eingeführt wird. Die neue Dienstleistung umfasst zu Beginn 10 Betten. Im Jahre 2018 wird die Bettenkapazität auf 20 Betten erhöht.

Projekt ST Reha

ST Reha heisst das zukünftige Schweizerische Tarifsysteem für die stationäre Rehabilitation, das nach heutigem Kenntnisstand am 1. Januar 2020 eingeführt wird. Im Projekt liefert die Rehaklinik Hasliberg der ZHAW die notwendigen Daten, um das entsprechende Tarifsysteem darauf aufzubauen.

Klinikinformationssystem Orbis

Im Sommer 2017 werden die Einführungsphasen 2 und 3 des Klinikinformationssystem namens Orbis umgesetzt.

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

Bemerkungen

Da wir einen Leistungsauftrag in der muskuloskelettalen Rehabilitation haben, sind wir 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 ▪ Richtstellenplan Pflege

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 Befragungen durchgeführt:
<i>Patientenzufriedenheit</i>
▪ Patientenzufriedenheitsbefragung
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>
▪ Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>
▪ Zuweiserzufriedenheitsbefragung

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:
<i>Infektionen</i>
▪ Infektionen
<i>Stürze</i>
▪ Stürze
<i>Wundliegen</i>
▪ Dekubiti

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

Psychosomatische Rehabilitation

Ziel	Führung der psychosomatischen Rehabilitation
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Medizin, Pflege, Therapie, Finanzen, Administration
Projekte: Laufzeit (von...bis)	2017-2018
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt
Involvierte Berufsgruppen	Medizin, Pflege, Therapie, Finanzen, Administration
Weiterführende Unterlagen	Keine

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)	2016-2019
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

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**Psychosomatische Rehabilitation**

Die Rehaklinik Hasliberg erhielt vom Kanton Bern den Leistungsauftrag zur Führung der psychosomatischen Rehabilitation, die auf den 1. Juli 2017 eingeführt wird. Die neue Dienstleistung umfasst zu Beginn 10 Betten. Im Jahre 2018 wird die Bettenkapazität auf 20 Betten erhöht.

Projekt ST Reha

ST Reha heisst das zukünftige Schweizerische Tarifsysteem für die stationäre Rehabilitation, das nach heutigem Kenntnisstand am 1. Januar 2020 eingeführt wird. Im Projekt liefert die Rehaklinik Hasliberg der ZHAW die notwendigen Daten, um das entsprechende Tarifsysteem darauf aufzubauen.

Klinikinformationssystem Orbis

Im Sommer 2017 werden die Einführungsphasen 2 und 3 des Klinikinformationssystem namens Orbis umgesetzt.

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.

Bemerkungen

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

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
CSCQ	Labor	2010	2016	
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 oder MECON measure & consult GmbH
---------------------	---

Bemerkungen

Keine.

5.2 Eigene Befragung

5.2.1 Patientenzufriedenheitsbefragung

Es wurde eine Patientenzufriedenheitsbefragung durchgeführt, jedoch ohne nominalen Zufriedenheitswert.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2016 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

Ombudsstelle für das Spitalwesen des
Kantons Bern

Roman Manser

Fürsprecher, Notar und Mediator SAV

032 331 24 24

info@ombudsstelle-spitalwesen.ch

7 Mitarbeiterzufriedenheit

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

7.1 Eigene Befragung

7.1.1 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 Oktober durchgeführt.
In allen Abteilungen.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

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

8 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.

8.1 Eigene Befragung

8.1.1 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 2016 durchgeführt.
In allen Abteilungen.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

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

Behandlungsqualität

11 Infektionen

11.1 Eigene Messung

11.1.1 Infektionen

Mit unserem Wundmanagement erfassen wir die Infektionen sehr schnell und beheben sie dementsprechend.

Diese Messung haben wir im Jahr 2016 durchgeführt.
In allen Abteilungen.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Wir haben zu wenig relevante Ergebnisse, um diese veröffentlichen zu können.

12 Stürze

12.1 Eigene Messung

12.1.1 Stürze

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

Diese Messung haben wir im Jahr 2016 durchgeführt.
In allen Abteilungen.

Im Berichtsjahr 2016 verzeichnen wir 38 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	
---	--

13 Wundliegen

Ein Wundliegen (sog. Dekubitus) ist eine lokal begrenzte Schädigung der Haut und / oder des darunterliegenden Gewebes, in der Regel über knöchernen Vorsprüngen, infolge von Druck oder von Druck in Kombination mit Schwerkraften.

13.1 Eigene Messungen

13.1.1 Dekubiti

Messungen werden gemacht, um bei Klinikeintritt bereits bestehenden Dekubiti entsprechend reagieren zu können.

Diese Messung haben wir vom 01.06.2016 bis 31.12.2016 durchgeführt.
In allen Abteilungen.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Wir haben zu wenig relevante Ergebnisse, um diese veröffentlichen zu können.

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.

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.

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Die bisherige Entwicklung bei der Erhebung zeigt, dass bei der Auswertbarkeit der Daten wir mit 94,9 % gegenüber dem Mittelwert von 68,8 % überdurchschnittlich gut liegen und uns bereits gegenüber unserem Vorjahreswert deutlich verbessern konnten.

Angaben zur Messung

Auswertungsinstitut	Charité - Universitätsmedizin Berlin, Institut für Medizinische Soziologie, Abteilung Rehabilitationsforschung.
Methoden / Instrumente	Für die muskuloskelettale Rehabilitation. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hauptziele (HZ) und Zielerreichung (ZE)

Angaben zum untersuchten Kollektiv

Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle stationär behandelten erwachsenen Patienten.
	Ausschlusskriterien	Patienten der Kinder- und Jugendrehabilitation.
	Einschlusskriterien der pädiatrischen Rehabilitation	Alle stationär behandelten Patienten der Kinder- und Jugendrehabilitation.
	Ausschlusskriterien der pädiatrischen Rehabilitation	Patienten der Erwachsenenrehabilitation.

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 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.

18.1.2 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.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2016

18.2.1 RehaTIS

Projektart:
ICT-Projekt

Projektziel:
Integration eines elektronischen Therapieplanungsprogramms

Projekttablauf / Methodik:
Evaluation und Integration

Involvierte Berufsgruppen:
Ärzte, Pflege, Therapeuten, ICT

Projektelevaluation / Konsequenzen:
Unterteilung in drei Phasen (Erarbeitung der Erfolgsindikatoren für die Unterziele, Zwischenevaluationen und Schlussevaluation)

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 Keine

Wir haben im Berichtsjahr keine abgeschlossenen Zertifizierungsprojekte.

19 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.

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	
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
Muskuloskelettale Rehabilitation	0.00	780	15575

Bemerkungen

Die Kennzahlen 2016 finden Sie auch im aktuellen Jahresbericht im Kapitel "Unterlagen" auf www.rehaklinik-hasliberg.ch.

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)
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
Facharzt für Rheumatologie	1
Facharzt für Innere Medizin	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	33
Physiotherapie	12

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.

Bemerkungen

Ernährungsberatung 0.2 VZS

Stand: 31.12.2016

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.

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



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



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**).