



Klinik Adelheid
Rehazentrum Zentralschweiz

Qualitätsbericht 2017

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

18.04.2018
Nicolaus Fontana, Direktor

Version 1



Klinik Adelheid AG

www.klinik-adelheid.ch



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 2017.

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 der Vorlage 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 2017

Herr
Reto Blättler
Leiter Informatik und Qualitätsmanagement
reto.blaettler@klinik-adelheid.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken in der Schweiz sind gewillt, ihre Qualitätsmassnahmen transparent aufzuzeigen und sie nutzen erwiesene Methoden zur internen Qualitätsverbesserung. 2017 haben die H+ Mitglieder zugestimmt, weitere Messergebnisse des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) zu publizieren. Spitalintern dienen diese als Indikatoren, um Auffälligkeiten frühzeitig zu erkennen und falls notwendig gezielte Massnahmen zur Qualitätsverbesserung zu definieren. Das Peer Review ist beispielsweise ein bewährtes Analyseverfahren, um bei Auffälligkeiten in den Mortalitätsraten zusammen mit externen Fachpersonen Verbesserungspotenziale im Behandlungsprozess zu identifizieren.

Die nationalen progress!-Programme der Stiftung Patientensicherheit Schweiz liefen auch im 2017 mit grossem Engagement der beteiligten Pilotspitäler und Partnerorganisationen. Das Programm „Sichere Medikation an Schnittstellen“ wurde im Jahr 2017 abgeschlossen. Im Rahmen des dritten progress!-Pilotprogramms fokussiert Patientensicherheit Schweiz gemeinsam mit Swisnoso darauf, Blasenkatheter seltener, kürzer und sicherer zu verwenden, um Infektionen und Verletzungen zu reduzieren. Die Ergebnisse des Programms werden Mitte 2018 vorliegen. Im Fokus des vierten Nationalen progress!-Programms zur „Verbesserung der Medikationssicherheit in Pflegeheimen“ stehen die Polymedikation sowie der sichere Umgang mit potenziell inadäquaten Medikamenten (PIM) bei älteren Menschen. Verbesserungsmassnahmen zielen deshalb auf Monitoringinstrumente für Medikation und Nebenwirkungen, Prozessanpassungen, eine sinnvolle Rollen-, Aufgaben- und Verantwortungszuteilung unter Stärkung der interprofessionellen Zusammenarbeit sowie auf Weiterbildungsmassnahmen. Weitere Projekte der Stiftung Patientensicherheit Schweiz widmeten sich unter anderem mit einer Status Quo-Analyse den Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen (MoMo) in der Schweiz sowie den Doppelkontrollen von Medikamenten, um die Sicherheit bei High-Risk-Medikamenten zu verbessern. Erneut koordinierte die Stiftung im September eine Aktionswoche zu Patientensicherheit, die dieses Jahr im Zeichen von Speak-Up stand.

Die Qualitätsberichtsvorlage von H+ ermöglicht den Mitgliedern von H+ eine einheitliche und transparente Berichterstattung über ihre Qualitätsaktivitäten.

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. Ein Grundversorgungsspital z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Zudem verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methoden und 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. Die Publikationen hierzu 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 2017	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2017	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 kantonal vorgegebenen Messungen Unserem Betrieb wird keine Messung seitens des Kantons vorgegeben	
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	9
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	10
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	10
4.5 Registerübersicht	11
4.6 Zertifizierungsübersicht	12
QUALITÄTSMESSUNGEN	13
Befragungen	14
5 Patientenzufriedenheit	14
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation	14
5.2 Eigene Befragung	16
5.2.1 Mecon Patientenbefragung	16
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 Swiss Arbeitgeber Award	18
8 Zuweiserzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
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 Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
12 Stürze Unser Betrieb führt eine Messung periodisch durch.	
13 Wundliegen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen Unser Betrieb führt eine Messung periodisch durch.	
15 Psychische Symptombelastung Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
16 Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand	20
16.1 Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation	20
17 Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	
18 Projekte im Detail	21

18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	21
18.1.1	Prozess Patienteneintritt	21
18.1.2	Projekt "Patienten- und Angehörigenedukation"	21
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2017	21
18.2.1	Prozess Patienteneintritt - Empfang.....	21
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	21
18.3.1	SWISS REHA Rezertifizierung.....	21
19	Schlusswort und Ausblick	22
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....		23
Rehabilitation.....		23
Anhang 2		
Herausgeber		26

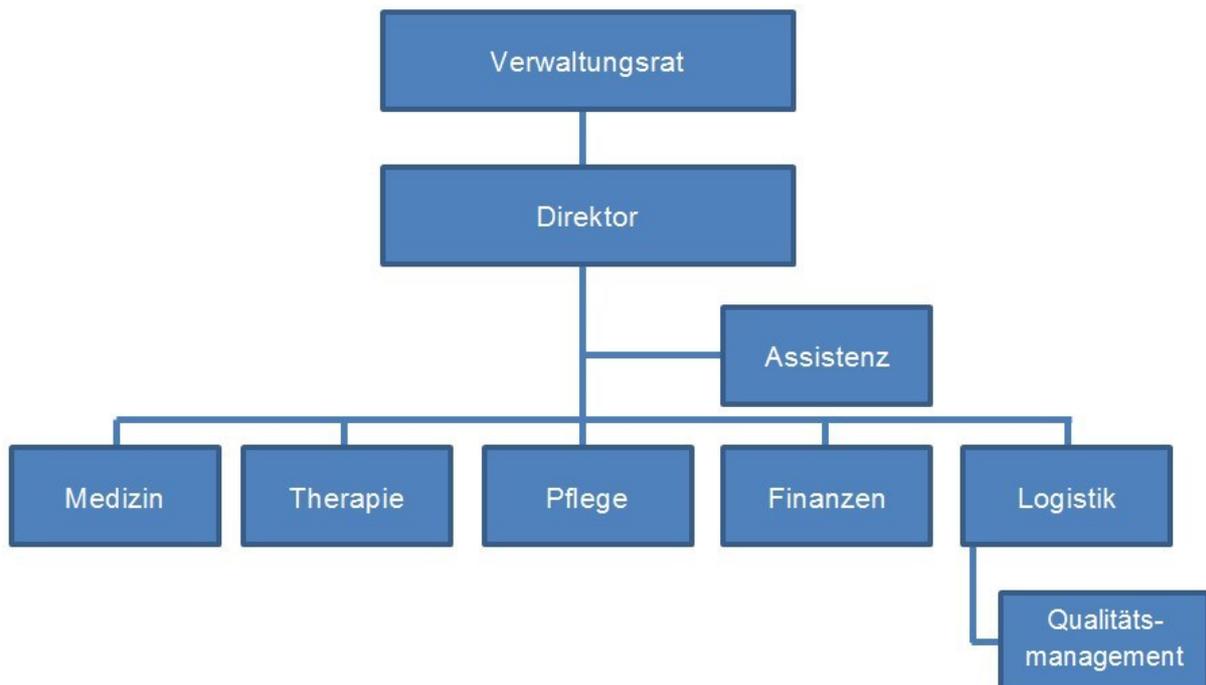
1 Einleitung

Wir bereiten Patienten, die zu uns kommen, darauf vor, den Alltag wieder mit Erfolg zu meistern. Sei dies nach einer Operation, nach einer Krankheit oder bei anderen einschneidenden gesundheitlichen Zuständen. Wir betreuen Patientinnen und Patienten nach Operationen, mit Erkrankungen des Bewegungsapparates (Muskuloskelettal), des Nervensystems (Neurologie) und der inneren Organe (internistisch-postoperativ). Trägerin der Klinik ist die Gemeinnützige Gesellschaft Zug (GGZ), ein privatrechtlich organisierter, in seiner Arbeit unabhängiger Verein. Unsere Kompetenzen Moderne Rehabilitation verfolgt ein Ziel: die Patienten medizinisch zu behandeln, zu pflegen und zu therapieren, damit sie möglichst bald wieder in ihr gewohntes Umfeld zurückkehren können. Gerade deshalb bildet das interdisziplinäre Zusammenspiel der drei Kompetenzbereiche Medizin, Pflege und Therapie in der Klinik Adelheid ein harmonisches Ganzes. Der formelle Austausch von Informationen an regelmässigen Rapporten, die laufende Messung des Rehabilitationsfortschritts mit standardisierten Instrumenten sowie die Dokumentation der Entwicklung - all dies trägt zum Erfolg bei. Ebenso der Einbezug von Patienten und Bezugspersonen im Sinne der Übernahme von Mitverantwortung. Das ausgeglichene Zusammenwirken unseres kompetenten Rehabilitationsfachpersonals mit Patienten, die bereit sind, das Steuer in die Hand zu nehmen, schafft in der Klinik Adelheid den Nährboden des Rehabilitationserfolgs.

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



Das Qualitätsmanagement ist wie folgt organisiert:

Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt dem Direktor / Leiter Logistik unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **30** Stellenprozent zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Reto Blättler
Leiter Informatik und Qualitätsmanagement
Klinik Adelheid AG
041 754 35 79
reto.blaettler@klinik-adelheid.ch

Herr Nicolaus Fontana
Direktor
Klinik Adelheid AG
041 754 30 00
nicolaus.fontana@klinik-adelheid.ch

3 Qualitätsstrategie

Das Qualitätsmanagement ist in den Klinikzielen verankert und in Form von Qualitätsbeauftragten in der Organisation eingebaut. Messbare Qualität auf höchstem Niveau zu liefern ist uns ein wichtiges Anliegen. Darum haben wir verschiedene Qualitätsinstrumente im Einsatz. Die Qualität ist in der Unternehmensstrategie resp. in den Unternehmenszielen explizit verankert.

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2017

- Laufende Patientenzufriedenheitsumfrage
- Vorbereitung SW!SS REHA Rezertifizierung
- Erneuerung der Röntgenanlage
- Renovierung der Patientenzimmer
- Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2017

- Abschluss der Patientenzufriedenheitsumfrage mit erneut sehr guten Ergebnissen (alle Bereiche im besten Quartil)
- Sehr gute Ergebnisse der Patientenbefragungen ANQ
- 1. Rang beim Swiss Arbeitgeber Award 2017, Kategorie Kategorie 250 – 999 Mitarbeitende

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Kontinuierliche Durchführungen von Qualitätsmessungen und Ableiten von Massnahmen im Bereich Mitarbeiter, Patienten und Zuweisern
- Durchführen der ANQ Messungen
- Rezertifizierung SW!SS REHA
- Projekt "Patienten- und Angehörigenedukation"

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
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bereichsspezifische Messungen für <ul style="list-style-type: none"> – Muskuloskelettale Rehabilitation – Neurologische Rehabilitation

4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

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

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:
<i>Patientenzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mecon Patientenbefragung
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Swiss Arbeitgeber Award

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

Prozess Patienteneintritt

Ziel	Angenehmer Eintrittsprozess für den Patienten
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Empfang, Pflege
Projekte: Laufzeit (von...bis)	Dezember 2016 - Juni 2017
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Involvierte Berufsgruppen	Pflege, Empfang
Evaluation Aktivität / Projekt	Der Prozess für den Eintritt des Patienten wurde neu definiert. Die Patienten werden neu durch die "Patientenbegleitung" während es Eintrittsprocedures begleitet um einen für den Patienten angenehmeren Ablauf zu garantieren.

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, Risiken in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu identifizieren und die Sicherheitskultur zu verbessern. CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden.

Unser Betrieb hat ein CIRS im Jahr 2011 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.

4.5 Registerübersicht

Register und Monitorings können einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung und längerfristigen Qualitätssicherung leisten. Anonymisierte Daten zu Diagnosen und Prozeduren (z.B. Operationen) von mehreren Betrieben werden über mehrere Jahre auf nationaler Ebene gesammelt und ausgewertet, um längerfristig und überregional Trends erkennen zu können.

Die aufgeführten Register und Studien sind der FMH offiziell gemeldet: www.fmh.ch/saqm/_service/forum_medizinische_register.cfm

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden Registern teilgenommen			
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	Seit/Ab
Infreporting Meldesystem meldepflichtiger übertragbarer Krankheiten	Infektiologie, Epidemiologie	Bundesamt für Gesundheit Sektion Meldesysteme www.bag.admin.ch/infreporting	2001
SCQM SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in rheumatic diseases	Rheumatologie	SCQM Foundation www.scqm.ch	2003
Med. Stat. Medizinische Statistik der Krankenhäuser	Alle Fachbereiche	Bundesamt für Statistik www.bfs.admin.ch	2003
MS Register Schweizer Multiple Sklerose Register	Neurologie	Institut für Epidemiologie, Biostatistik & Prävention, Universität Zürich www.ms-register.ch	2017

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
Arbeitssicherheit H+ (EKAS)	Gesamte Klinik	2014	2014	
EFQM	Gesamte Klinik	2013	2016	Zertifizierung "Committed to Excellence 2 Star" im Dezember 2016.
SW!SS REHA	Muskuloskelettale und Neurologische Rehabilitation	2014	2014	Aufnahme in den Verband der führenden Rehakliniken der Schweiz (SW!SS REHA) erfolgreich abgeschlossen.

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

Fragen	Vorjahreswerte			Zufriedenheitswert, Mittelwert 2017 (CI* = 95%)
	2014	2015	2016	
Klinik Adelheid AG				
Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen?	9.47	9.09	9.34	9.56 (9.40 - 9.71)
Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben?	9.43	9.09	8.96	9.39 (9.25 - 9.53)
Wenn Sie Fragen an Ihre Ärztin oder ihren Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	9.42	9.38	9.09	9.52 (9.36 - 9.67)
Wie fanden Sie die Betreuung durch das therapeutische Personal, durch das Pflegepersonal und den Sozialdienst während Ihres Aufenthaltes?	9.39	9.26	9.24	9.40 (9.25 - 9.54)
Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	9.61	9.38	9.53	9.70 (9.57 - 9.82)

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, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website www.anq.ch.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	ESOPE Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

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 2017 aus einer Rehabilitationsklinik oder Rehabilitationsabteilung 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 Adelheid AG			
Anzahl angeschriebene Patienten 2017	294		
Anzahl eingetroffener Fragebogen	200	Rücklauf in Prozent	68.00 %

5.2 Eigene Befragung

5.2.1 Mecon Patientenbefragung

Umfassende Patientenbefragungen stellen ein wichtiges Element des Qualitätsmanagements dar, da sie Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Patienten und Anregungen für Verbesserungspotentiale geben.

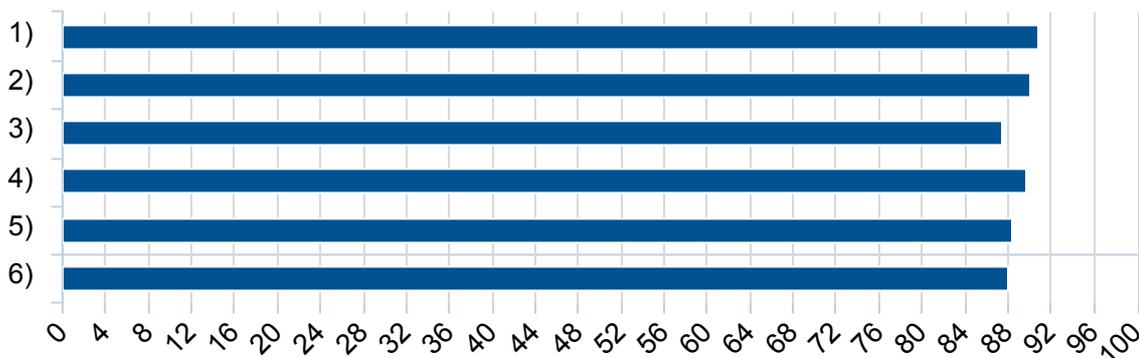
Dazu werden alle austretenden Patienten während der Messperiode mit einem schriftlichen Fragebogen zu ihrem Klinikaufenthalt in 43 Fragen zu 17 Kriteriengruppen (Ärzte, Pflege, Organisation, Hotellerie, Öffentliche Infrastruktur und Rehabilitationspezifische Fragen) befragt. Ziel ist es über alle relevanten Aspekte des Aufenthalts aus Sicht des Patienten ein Feedback zu erhalten und laufend in die Verbesserung einfließen zu lassen.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2017 durchgeführt.

Die Klinik führte 2017 die Patientenbefragung der Firma MECON measure & consult GmbH durch. Dazu wurden alle im Erhebungszeitraum ausgetretenen stationären Patientinnen und Patienten zu ihrer Zufriedenheit mit dem Klinikaufenthalt befragt. Die Befragung war anonym. Die ausgefüllten Fragebogen wurden direkt an das unabhängige Messinstitut MECON retourniert. Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Messthemen

- 1) Zufriedenheit mit den Ärzten
- 2) Zufriedenheit mit der Pflege
- 3) Zufriedenheit mit der Organisation
- 4) Zufriedenheit mit Essen und Zimmer
- 5) Zufriedenheit mit der öffentl. Infrastruktur
- 6) Zufriedenheit mit Therapie und Austritt



0 = minimale Zufriedenheit / 100 = maximale Zufriedenheit

■ Klinik Adelheid AG

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Messthemen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Klinik Adelheid AG	90.90	90.00	87.40	89.70	88.40

Messergebnisse in Zahlen			
	Mittelwerte pro Messthemen		Rücklaufquote %
	6)	Anzahl valide Fragebogen	
Klinik Adelheid AG	88.00	838	56.50 %

Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Betrieben verglichen (Benchmark).

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Mecon
Methode / Instrument	PZ Benchmark

5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Klinik Adelheid AG

Qualitätsmanagement

Reto Blättler

Leiter Informatik und Qualitätsmanagement

041 754 35 79

reto.blaettler@klinik-adelheid.ch

Mo-Fr, 8-17:00

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 Swiss Arbeitgeber Award

Wie bereits in den Jahren 2013 und 2014 erhielt die Klinik Adelheid auch im 2017 einen Swiss Arbeitgeber Award. Im August 2017 konnte die Klinik Adelheid beim Swiss Arbeitgeber Award die Auszeichnung für den ersten Platz in der Kategorie „250 bis 999 Mitarbeitende“ entgegennehmen. Wir sind sehr zufrieden mit diesem Resultat. Als wichtiger Arbeitgeber in der Region Unterägeri/Zug ist es für uns entscheidend, als Arbeitgeberin attraktiv zu sein. Die offene interne Kommunikation und die Stimmen aus den eigenen Reihen sind für uns besonders relevant. Nur so erfahren wir, in welchen Bereichen wir uns noch verbessern können.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Monat Juli durchgeführt.

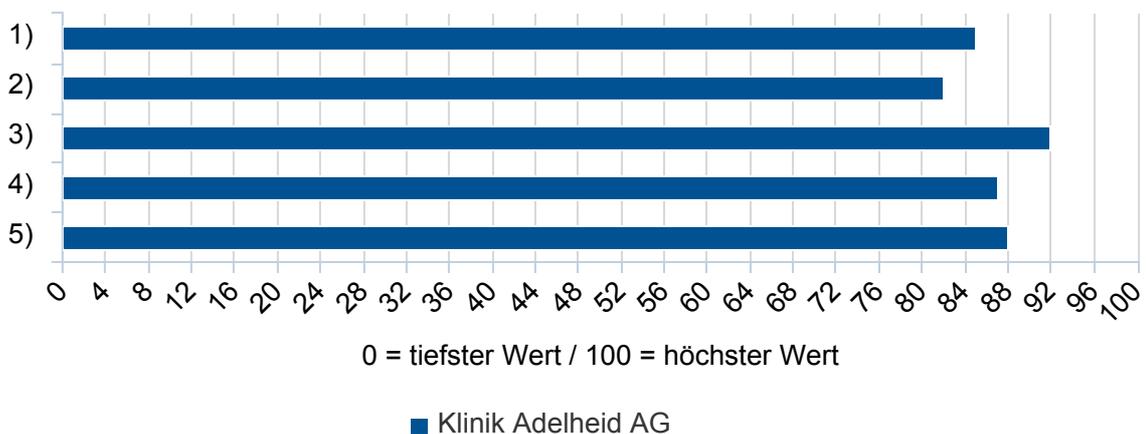
Die Befragung fand in allen Bereichen der Klinik statt.

Es wurden alle unbefristet, festangestellten Mitarbeiter mit einem Pensum von ">20%" ohne Lernende und Klinik Leitung befragt.

Es wurde ein Erinnerungsschreiben versendet.

Messthemen

- 1) Zufriedenheit
- 2) Keine Resignation
- 3) Weiterempfehlung Arbeitgeber
- 4) Commitment
- 5) Attraktiver Arbeitgeber



Messergebnisse in Zahlen							
	Mittelwerte pro Messthemen					Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	1)	2)	3)	4)	5)		
Klinik Adelheid AG	85.00	82.00	92.00	87.00	88.00	180	71.00 %

Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Betrieben verglichen (Benchmark).

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Das gute Arbeitsklima schlägt sich offenbar sehr direkt in der Leistungsbereitschaft der rund 300 Mitarbeitenden nieder. Die Klinik Adelheid belegt auch bei zwei schweizweit durchgeführten Patientenbefragungen* regelmässig Top-Platzierungen. „Besonders gute Feedbacks haben wir in den Bereichen „Zufriedenheit mit Ärzten, Therapeuten und Pflegefachpersonen“ erhalten. Dies zeigt, dass wir dank einem überdurchschnittlich motivierten Team auch Höchstleistungen für unsere Patientinnen und Patienten erbringen können. In diesem Sinn ist diese Auszeichnung für uns die Bestätigung, dass sich unser langjähriges Engagement für die Mitarbeitenden lohnt,“ hält Dr. Rolf Stebler, Chefarzt und Mitglied der Klinikleitung, fest.

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	Swiss Arbeitgeber Award
Methode / Instrument	Swiss Arbeitgeber Award

Behandlungsqualität

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.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Charité - Universitätsmedizin Berlin, Institut für Medizinische Soziologie, Abteilung Rehabilitationsforschung.
Methode / Instrument	Für die muskuloskelettale und neurologische Rehabilitation. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hauptziele (HZ) und Zielerreichung (ZE) ▪ Functional Independence Measurement (FIM)

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alle stationär behandelten erwachsenen Patienten bei allen Rehabilitationsarten ausser der pädiatrischen Rehabilitation. ▪ Alle stationär behandelten Kinder- und Jugendliche bei der pädiatrischen Rehabilitation.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kinder- und Jugendliche bei allen Rehabilitationsarten ausser der pädiatrischen Rehabilitation. ▪ Erwachsene Patienten bei der pädiatrischen Rehabilitation.

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Prozess Patienteneintritt

Aus Patientenbefragungen geht hervor, dass der Eintrittsprozess für den Patienten zum Teil als "stressig" empfunden wird. Nachdem 2017 der Prozess vom Empfang bis ins Patientenzimmer mit dediziertem Patientenbegleitpersonen verbessert wurde, wird 2018 der zweite Teil analysiert und verbessert.

Dabei werden die Tätigkeiten aller am Eintritt beteiligten Fachdisziplinen (Medizin, Pflege, Therapie, Hotellerie, etc.) überprüft. Es sollen Doppelspurigkeiten vermieden und Synergien genutzt werden sowie gewisse Tätigkeiten auf den zweiten Aufenthaltstag verschoben werden können.

18.1.2 Projekt "Patienten- und Angehörigenedukation"

Mit dem Projekt "Patienten- und Angehörigenedukation" soll die Gesundheitskompetenz und das Selbstmanagement der Betroffenen in einen partizipativen Rehabilitationsprozess erhalten und gefördert werden. Es wird ein interprofessionell vernetztes, evidenzbasiertes Konzept inklusive Mikroschulungen erstellt, welches in den den Rehabilitationsprozess integriert wird.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2017

18.2.1 Prozess Patienteneintritt - Empfang

Der erste Teil des Prozesses "Patienteneintritt" wurde 2017 umgestellt.

Neu werden die Patienten durch eine dedizierte Patientenbegleitperson in Empfang genommen, welche die gesamte administrative Aufnahme erledigt.

Die Evaluation hat gezeigt, dass der administrative Teil des Eintritts für den Patienten angenehmer ist da er eine Ansprechperson hat und schneller im Zimmer ist. Zudem kann die Klinik die benötigten Daten schneller und effizienter erheben.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 SWISS REHA Rezertifizierung

2018 steht die Rezertifizierung für SWISS REHA bevor.

19 Schlusswort und Ausblick

Mit den Veränderungen im ersten Abschnitt des Prozesses Patienteneintritt konnten wir den Eintritt für unsere Patienten angenehmer gestalten. Besonders erfreulich sind die erneut hervorragenden Bewertungen in der Patientenumfrage. Bei allen Bereichen erhielten wir Bewertungen im obersten Quartil. Ebenfalls sehr stolz sind wir auf das sehr positive Feedback unserer Mitarbeitenden in der Mitarbeiterbefragung und die Auszeichnung mit dem 1. Rang beim Swiss Arbeitgeber Award 2017, Kategorie 250 – 999 Mitarbeitende.

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	
Internistische Rehabilitation	a,s
Muskuloskelettale Rehabilitation	a,s
Neurologische Rehabilitation	a,s

a = ambulant, s = stationär

Kennzahlen der stationären Rehabilitation

Die **Anzahl Austritte** und **Anzahl Pflgetage** 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 Pflgetage) 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 Pflgetage 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.

Angeborene stationäre Fachbereiche	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Geleistete Pflgetage
Internistische Rehabilitation	3.00	587	11591
Muskuloskelettale Rehabilitation	3.00	1055	21627
Neurologische Rehabilitation	3.00	359	11067

Kennzahlen der Tageskliniken (ambulante Rehabilitation)

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.

Angeborene ambulante Fachbereiche	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Patient	Anzahl Konsultationen / Behandlungen
Muskuloskelettale Rehabilitation	8.00	27
Neurologische Rehabilitation	6.00	14

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 Adelheid AG		
Kantonsspital Zug, Baar	Intensivstation in akutsomatischem Spital	13 km
Kantonsspital Zug, Baar	Notfall in akutsomatischem Spital	13 km

Personelle Ressourcen in der Rehabilitation

Vorhandene Spezialisierungen	Anzahl Vollzeitstellen
Klinik Adelheid AG	
Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation	3
Facharzt Neurologie	2
Facharzt Kardiologie	1
Facharzt Geriatrie / Innere Medizin	2
Facharzt Psychiatrie	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
Klinik Adelheid AG	
Pflege	80
Physiotherapie	30
Logopädie	2
Ergotherapie	6
Ernährungsberatung	2
Neuropsychologie	3
Beratungsdienst	2

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.

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**).