

# Qualitätsbericht 2019

nach der Vorlage von H+



Rehaklinik Zihlschlacht AG  
Neurologisches Rehabilitationszentrum  
[www.rehaklinik-zihlschlacht.ch](http://www.rehaklinik-zihlschlacht.ch)

Freigabe am: 28.5.2019 / Michèle Bongetta, Geschäftsführung

## 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 2019.

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. Ferner werden jeweils die aktuellsten, verfügbaren Ergebnisse pro Messung publiziert. Folglich sind die Ergebnisse in diesem Bericht nicht immer vom gleichen Jahr.

### 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 2019

Herr  
Andreas Gutmann  
Leiter Qualitäts- und Risikomanagement  
071 424 37 93  
[a.gutmann@rehaklinik-zihlschlacht.ch](mailto:a.gutmann@rehaklinik-zihlschlacht.ch)

## Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Den Spitätern und Kliniken der Schweiz ist es ein Anliegen, ihre Massnahmen zur Qualitätsförderung stetig weiterzuentwickeln und transparent auszuweisen. Dank den Qualitätsberichten erhalten alle Interessierten einen Einblick.

Alle Schweizer Spitäler und Kliniken nehmen heute an verpflichtenden, national einheitlichen Qualitätsmessungen des ANQ mit transparenter Ergebnispublikation teil. Nach Akutsomatik und Psychiatrie wurden nun auch die Ergebnisse der bereichsspezifischen Messung in der Rehabilitation schweizweit transparent veröffentlicht. Der ANQ dessen Messungen sich zwischenzeitlich etabliert haben, konnte 2019 sein 10-jähriges Jubiläum feiern.

Mittels Zertifikate weisen Spitäler und Kliniken ihre Qualitätsaktivitäten aus und bestätigen, dass bestimmte Qualitätsanforderungen und Normen eingehalten werden. Es stehen heute über 100 Zertifizierungen und Anerkennungsverfahren zur Auswahl. Einige sind aufgrund gesetzlicher Vorschriften obligatorisch, die Mehrheit jedoch basiert auf freiwilligem Engagement. Die Auswahl reicht von Zertifizierungen für Qualitätsmanagement-Systeme (QMS) – nach ISO 9001, EFQM, JCI oder sanaCERT– bis zu klinikabteilungsspezifischen Zertifizierungen von Qualitätsprogrammen, zum Beispiel in Brustkrebs- oder Schlaflaborzentren. Die Spitäler wählen schlussendlich, welche Zertifizierungen einerseits die rechtlichen Rahmenbedingungen erfüllen und andererseits am besten auf ihre Patientinnen und Patienten abgestimmt sind.

Mit Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen (M&M) werden medizinische Komplikationen, ungewöhnliche Verläufe und unerwartete Todesfälle von Patientinnen und Patienten aufgearbeitet. Die Stiftung Patientensicherheit Schweiz hat dazu einen Leitfaden mit Materialien für die Praxis entwickelt und in ausgewählten Spitätern getestet und optimiert. Weitere Informationen sowie den Leitfaden zum kostenlosen Download finden Sie auf: [www.patientensicherheit.ch/momo](http://www.patientensicherheit.ch/momo).

H+ ermöglicht seinen Mitgliedern mit der Qualitätsberichtsvorlage eine einheitliche und transparente Berichterstattung über die Qualitätsaktivitäten in den Spitätern und Kliniken.

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. Andererseits 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, wenn deren Ergebnisse pro Klinik und Spital resp. pro Spitalstandort entsprechend adjustiert werden. Die Publikationen hierzu finden Sie auf [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Freundliche Grüsse



Anne-Geneviève Bütikofer  
Direktorin H+

## Inhaltsverzeichnis

<b>Impressum</b> .....	<b>2</b>
<b>Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Organisation des Qualitätsmanagements</b> .....	<b>7</b>
2.1 Organigramm .....	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement .....	7
<b>3 Qualitätsstrategie</b> .....	<b>8</b>
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2019 .....	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2019 .....	8
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren .....	9
<b>4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten</b> .....	<b>10</b>
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen .....	10
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 .....	11
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte .....	12
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen .....	13
4.5 Registerübersicht .....	14
4.6 Zertifizierungsübersicht .....	14
<b>QUALITÄTSMESSUNGEN</b> .....	<b>15</b>
<b>Befragungen</b> .....	<b>16</b>
<b>5 Patientenzufriedenheit</b> .....	<b>16</b>
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation .....	16
5.2 Eigene Befragung .....	17
5.2.1 MECON Patientenzufriedenheit .....	17
5.3 Beschwerdemanagement .....	18
<b>6 Angehörigenzufriedenheit</b> Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
<b>7 Mitarbeiterzufriedenheit</b> .....	<b>19</b>
7.1 Eigene Befragung .....	19
7.1.1 Mitarbeiterbefragung .....	19
<b>8 Zuweiserzufriedenheit</b> .....	<b>20</b>
8.1 Eigene Befragung .....	20
8.1.1 Zuweiser- und Kostenträgerbefragung .....	20
<b>Behandlungsqualität</b> .....	<b>21</b>
<b>9 Wiedereintritte</b> .....	<b>21</b>
9.1 Eigene Messung .....	21
9.1.1 Rehospitalisationsraten nach Zuweisern .....	21
<b>10 Operationen</b> Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
<b>11 Infektionen</b> Unser Betrieb führt eine Messung periodisch durch.	
<b>12 Stürze</b> .....	<b>22</b>
12.1 Eigene Messung .....	22
12.1.1 Sturzerfassung .....	22
<b>13 Wundliegen</b> .....	<b>23</b>
13.1 Eigene Messungen .....	23
13.1.1 Dekubitus erfassung .....	23
<b>14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
<b>15 Psychische Symptombelastung</b> Unser Betrieb hat in diesem Fachbereich keinen entsprechenden Leistungsauftrag.	

<b>16</b>	<b>Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand.....</b>	<b>24</b>
16.1	Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation .....	24
<b>17</b>	<b>Weitere Qualitätsmessungen</b>	
	Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	
<b>18</b>	<b>Projekte im Detail .....</b>	<b>26</b>
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte .....	26
18.1.1	Lean Hospital .....	26
18.1.2	Konzept Wissensmanagement .....	26
18.1.3	Anpassung Prozesslandkarte .....	26
18.1.4	Evaluation Krankenhausinformationssystem .....	26
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2019 .....	26
18.2.1	Rezertifizierung nach Swiss Reha .....	26
18.2.2	Rezertifizierung nach ISO 9001 .....	26
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte.....	26
18.3.1	Überwachungsaudit ISO 9001:2015 .....	26
<b>19</b>	<b>Schlusswort und Ausblick .....</b>	<b>27</b>
<b>Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....</b>		<b>28</b>
Rehabilitation.....		28
<b>Herausgeber .....</b>		<b>31</b>

## 1 Einleitung

Die Rehaklinik Zihlschlacht ist eine traditionsreiche, hochspezialisierte Klinik der Neurorehabilitation. Die Klinik behandelt jährlich ca. 1'100 stationäre Patienten mit Hirn- und Nervenverletzungen mit dem Ziel einer Reintegration in den privaten und beruflichen Alltag.

Seit ihrer Gründung 1989 ist die Klinik ausschliesslich auf die Rehabilitation von Menschen mit Hirn- und Nervenverletzungen ausgerichtet, was eine eindruckliche Entwicklung im Sog der durchschlagenden Fortschritte der Neurowissenschaften erlaubte. Durch die grosse Erfahrung in der Anwendung traditioneller Therapien und dem Einsatz modernster robotergesteuerten Therapiegeräte können hervorragende Therapieergebnisse erreicht werden. 80-90% der Patientinnen und Patienten können nach einer Hirnverletzung, einem Schlaganfall oder einer neurologischen Erkrankung wieder in ihr häusliches Umfeld zurückkehren.

Die Klinik ist spezialisiert für:

- Neurologische Rehabilitation
- Somatische und kognitive Frührehabilitation
- Parkinson-Syndrome
- Multiple Sklerose
- Neuroophthalmologische Rehabilitation für Patienten mit alltagsrelevanten Sehstörungen
- Robotik-assistierte Therapien
- Neurourologie

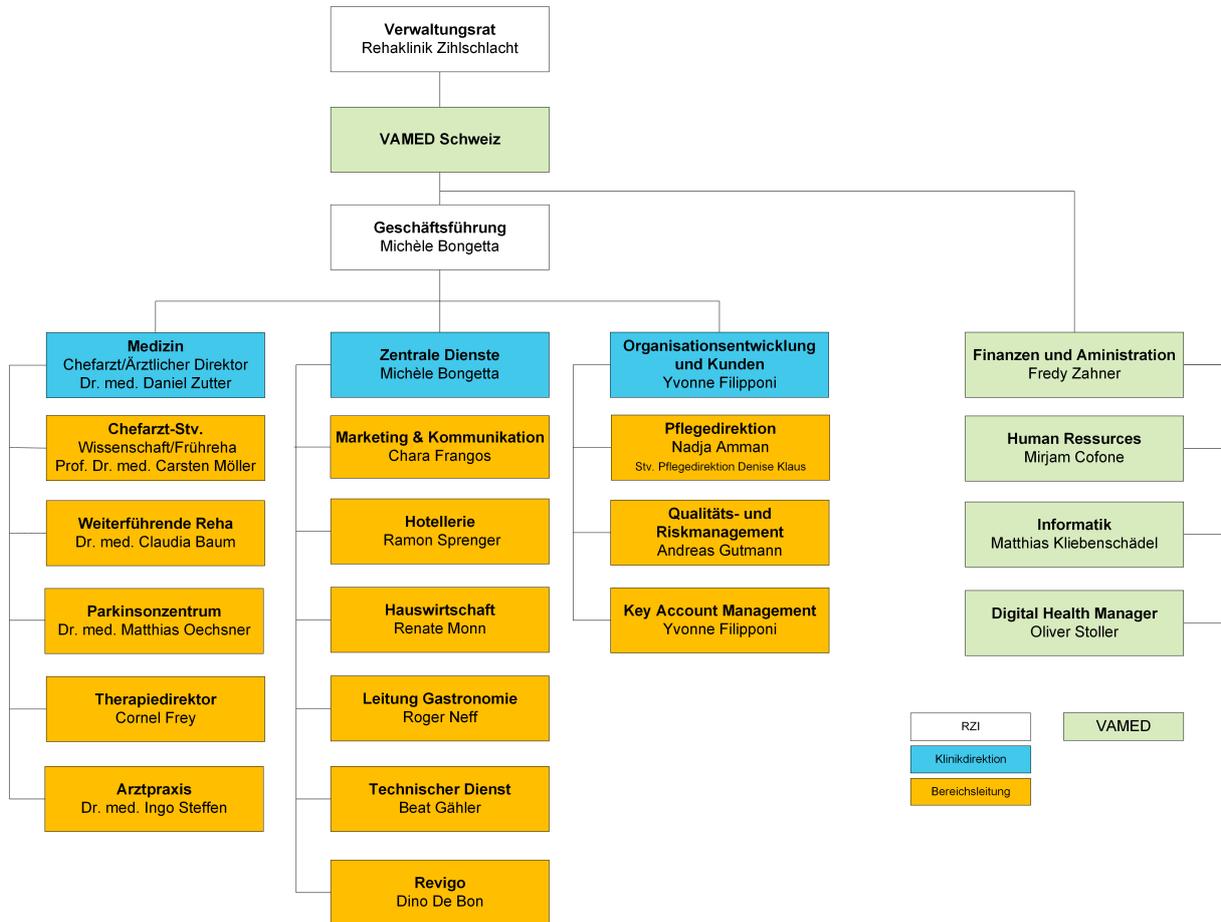
Neben ihrer wichtigsten Aufgabe, der Grundversorgung von Patienten der Kantone Thurgau, St. Gallen, Zürich, Schaffhausen und Appenzell Inner- und Ausserrhoden (kantonale Spitallisten) behandelt die Klinik jedes Jahr zahlreiche Patienten aus der übrigen Schweiz und dem Ausland.

Um ihre Patienten in allen Phasen ihrer Rehabilitation zu unterstützen bietet die Rehaklinik Zihlschlacht zusätzlich zum stationären Setting auch eine Tagesrehabilitation, ein ambulantes Therapiezentrum mit Fokus auf neurologischen Therapien (Neuropsychologie, Logopädie, Ergotherapie und Physiotherapie), Spezialsprechstunden, eine Tagesbetreuung als Entlastungsangebot für pflegende Angehörige, das ambulante Therapiezentrum Revigo in Volketswil und die Domizilbehandlung an.

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

## 2 Organisation des Qualitätsmanagements

### 2.1 Organigramm



Das Qualitäts- und Riskmanagement ist dem Bereich Organisationsentwicklung und Kunden unterstellt, wonach eine direkte Verankerung in der Klinikdirektion gegeben ist.

Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **160** Stellenprozente zur Verfügung.

### 2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Andreas Gutmann  
 Leiter Qualitäts- und Risikomanagement  
 071 424 37 93  
[a.gutmann@rehaklinik-zihlschlacht.ch](mailto:a.gutmann@rehaklinik-zihlschlacht.ch)

Frau Yvonne Filippini-Koller  
 Leiterin Organisationsentwicklung und  
 Kunden  
 071 424 39 26  
[y.filippini-koller@rehaklinik-zihlschlacht.ch](mailto:y.filippini-koller@rehaklinik-zihlschlacht.ch)

### 3 Qualitätsstrategie

«Führende Neuroreha in der Schweiz mit internationaler Ausstrahlung»

Die Rehaklinik Zihlschlacht ist eine führende Spezialklinik für neurologische Rehabilitation. Sie bietet ausgezeichnete medizinische Behandlung, professionelle Therapien und Pflege sowie eine individuelle von Menschlichkeit und Respekt getragene Betreuung. Die Klinik ist spezialisiert auf die Behandlung von hirn- und nervenverletzten Menschen mit dem Ziel der Wiedereingliederung in den Alltag. Sie behandelt Patientinnen und Patienten aller Versicherungsklassen. Für Personen mit Halbprivat- oder Privatversicherung führt die Rehaklinik Zihlschlacht eine Privatstation.

In unserer Qualitätsstrategie wird angestrebt, den Patienten in den Mittelpunkt aller Tätigkeiten zu rücken.

Die «Qualitätspolitik und -Ziele RZI 2016- 2019» folgt den 4 Perspektiven der Balanced Score Card: Kunden, Finanzen, Lernen & Entwicklung und Organisationsentwicklung. Den definierten strategischen Zielen folgen Leitsätze und operative/qualitative Ziele. Dies ermöglicht eine für alle nachvollziehbare und nachhaltige Qualitätsentwicklung und -sicherung.

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

#### 3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2019

- Teilnahme an der nationalen Patientenbefragung 2019
- Weiterentwicklung des Prozessmanagements und Fortsetzen der Arbeitsgruppen für jeweilige Prozesse, Ausbau der Kompetenzen im Qualitäts- und Prozessmanagement
- Weiterentwicklung des Kennzahlensystems und Qualitätsmessungen
- Modernisierung der Infrastruktur und des Therapieangebotes
- Rezertifizierung nach den Qualitätsvorgaben von SwissReha, CSS Quality Assessment und der Norm ISO 9001:2015
- Planung der Privatklinik Oasis
- Verbesserung der Dienstleistungsqualität

#### 3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2019

- Steigerung der Patientenzufriedenheit
- Professionalisierung des Qualitäts- und Prozessmanagements
- Digitalisierungsprojekte (z.B. Krankenhausinformationssystem KIS, Orgacard Einführung) zur Vereinfachung der Abläufe für Mitarbeitende und Patienten
- Etablierung des Qualitätsreportings
- erfolgreiche Rezertifizierung nach den Vorgaben von Swiss Reha, CSS Assessment Quality und der Norm ISO 9001:2015
- Einführung standardisierte Fort- und Weiterbildung

### 3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Inbetriebnahme Neubau Privatklinik Oasis und Implementierung der entsprechenden Projekte
- Steigerung Kundenorientierung und –zufriedenheit (u.a. Patientenzufriedenheit)
- Fortsetzung der Modernisierung der Therapie
- Personalentwicklung - Erweiterung und Professionalisierung des Weiterbildungsprogramm und des E-Learnings, Erarbeitung eines Konzept Wissensmanagement und Umsetzung eines Betriebliches Gesundheitsmanagement
- Weiterentwicklung des Prozessmanagements und Fortsetzen der Arbeitsgruppen (AG) für jeweilige Prozesse im Jahr 2020
- Verbesserung der Prozessabläufe nach den Grundsätzen von Lean Management
- Digitalisierung der Prozesse fortsetzen

## 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](http://www.anq.ch).

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:
<i>Rehabilitation</i>
▪ Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation
▪ Bereichsspezifische Messungen für
– Neurologische Rehabilitation

### 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>
▪ MECON Patientenzufriedenheit
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>
▪ Mitarbeiterbefragung

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:
<i>Wiedereintritte</i>
▪ Rehospitalisationsraten nach Zuweisern
<i>Stürze</i>
▪ Sturzerfassung
<i>Wundliegen</i>
▪ Dekubituserfassung

#### 4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

##### Interne Patientenbefragungen mit Mecon

<b>Ziel</b>	Messung der Patientenzufriedenheit nach dem Aufenthalt, Verbesserungspotentiale erkennen, Abschlussgespräche vor Austritt
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Alle Bereiche
<b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>	laufend
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Begründung</b>	kontinuierliche Verbesserung
<b>Methodik</b>	strukturierte Befragung mittels Fragebogen
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Patienten- und Angehörigenbetreuung
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Unzufriedenheits-Index: Ziel ist die Benchmark Werte zu erreichen. Gründe für Unzufriedenheit werden systematisch abgefragt, sodass Massnahmen gezielt und rasch erfolgen können.

##### Patienten- und Angehörigenzufriedenheit

<b>Ziel</b>	Verbesserung der Patienten- und Angehörigenzufriedenheit
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Alle Bereiche
<b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>	Januar - Dezember 2018
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Begründung</b>	Bessere Positionierung der Klinik, Erhöhung der Kundenzufriedenheit und Attraktivität
<b>Methodik</b>	Prozessanalyse, Kommunikationsschulungen
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	interdisziplinäre Arbeitsgruppen
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Auswertung der Patientenzufriedenheit Mecon

## Lean Hospital

<b>Ziel</b>	Vereinfachung und Ausrichtung auf die Kundenanforderungen der vorhandenen Prozesse
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Alle Bereiche
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	bis Sommer 2020
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Begründung</b>	kontinuierliche Verbesserung
<b>Methodik</b>	Lean Management
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	interdisziplinäre Arbeitsgruppe (Pflege, Therapie, Ärzte)
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	---

### 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 im Jahr 2013 ein CIRS eingeführt.

Das Vorgehen für die Einleitung und Umsetzung von Verbesserungsmassnahmen ist definiert.

Entsprechende Strukturen, Gremien und Verantwortlichkeiten sind eingerichtet, in denen CIRS-Meldungen bearbeitet werden.

CIRS-Meldungen und Behandlungszwischenfälle werden durch eine systemische Fehleranalyse bearbeitet.

#### Bemerkungen

Im Jahr 2019 sind insgesamt 56 CIRS-Meldungen zu den unterschiedlichsten Themenbereichen eingegangen. Die Meldungen wurden entsprechend bearbeitete und ggf. entsprechende Verbesserungsmassnahmen eingeleitet und umgesetzt.

## 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/themen/qualitaet-saqm/register.cfm](http://www.fmh.ch/themen/qualitaet-saqm/register.cfm)

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden Registern teilgenommen			
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	Seit/Ab
<b>MS</b> Medizinische Statistik der Krankenhäuser	Alle Fachbereiche	Bundesamt für Statistik <a href="http://www.bfs.admin.ch">www.bfs.admin.ch</a>	1998
<b>Multiple Sklerose Register</b> Schweizer Multiple Sklerose Register	Neurologie	Institut für Epidemiologie, Biostatistik & Prävention, Universität Zürich <a href="http://www.ms-register.ch">www.ms-register.ch</a>	März 2018

## 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
Swiss Reha	Neurologische Rehabilitation	1998	2019	gültig bis 2023
ISO 9001:2015	Neurologische Rehabilitation	2016	2019	gültig bis 2022

### Bemerkungen

Die Rezertifizierung nach den Vorgaben der Swiss Reha und der ISO 9001:2015 konnte im November 2019 erfolgreich absolviert werden. Zudem fand ein Assessment der CSS-Versicherung statt. Die Rehaklinik Zihlschlacht erreicht dabei ein ausgezeichnetes Ergebnis (Hygiene:100%, Pflege: 94%, Qualitäts- und Risikomanagement: 92%).

# **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 bestehende Fragebogen wurde weiterentwickelt und kam im Jahr 2018 zum ersten Mal zum Einsatz. Er besteht neu aus sechs Kernfragen und kann gut an differenzierte Patientenbefragungen angebunden werden. Zwei Fragen sind praktisch identisch mit den Fragen in der Akutsomatik, die anderen vier Fragen wurden auf die Bedürfnisse einer Rehabilitation angepasst. Neben den sechs Fragen zum Spitalaufenthalt werden Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und subjektive Gesundheitseinschätzung abgefragt.

#### Messergebnisse

Frage	Vorjahreswerte 2018	Zufriedenheitswert, Mittelwert 2019 (CI* = 95%)
<b>Rehaklinik Zihlschlacht AG, Neurologisches Rehabilitationszentrum</b>		
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?	3.96	4.06 (3.89 - 4.24)
Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?	3.99	4.23 (4.03 - 4.43)
Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?	4.04	4.13 (3.92 - 4.34)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.43	4.45 (4.28 - 4.63)
Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?	4.22	4.21 (4.02 - 4.40)
Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?	3.57	3.81 (3.61 - 4.01)
Anzahl angeschriebene Patienten 2019		182
Anzahl eingetreffener Fragebogen	85	Rücklauf in Prozent 47.00 %

Wertung der Ergebnisse: 1 = negativste Antwort; 5 = positivste Antwort.

\* 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/de/fachbereiche/rehabilitation/messergebnisse-rehabilitation/](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messergebnisse-rehabilitation/).

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	ESOPE, Unisanté, Lausanne

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten ( $\geq 18$ Jahre) versendet, die im April und Mai 2019 aus einer Rehabilitationsklinik oder Rehabilitationsabteilung eines Akutspitals ausgetreten sind.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.</li> <li>▪ In der Klinik verstorbene Patienten.</li> <li>▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.</li> </ul>

## 5.2 Eigene Befragung

### 5.2.1 MECON Patientenzufriedenheit

In Zusammenarbeit mit dem Befragungszentrum MECON führt die Rehaklinik Zihlschlacht seit dem 2. Halbjahr 2018 eine Zufriedenheitsbefragung durch. Dabei werden sämtliche aufgetretenen Personen mittels einem Fragebogen zu spezifischen Themen desinnerhalb des Rehabilitationsangebotes befragt.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2019 durchgeführt.

Alle Abteilungen

Es werden sämtliche urteilsfähigen Patienten nach deren Austritt befragt.

Die Ergebnisse der Rehaklinik-Zihlschlacht werden quartalsweise ausgewertet. Seit Einführung der Befragung konnten wir eine laufende Verbesserung der Zufriedenheit erreichen. Vor allem unsere Leistungen im Bereich der Pflege werden positiv bewertet.

Wir verabschieden laufend neue Massnahmen um die Patientenzufriedenheit weiter steigern zu können. Zur Zeit legen wir einen besonderen Fokus auf eine gezielte Information der Patienten während dem Klinikaufenthalt und auf eine möglichst umfassende Vorbereitung auf die Zeit nach dem Austritt.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Mecon
Methode / Instrument	Patientenzufriedenheitsmessung

### 5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

**Rehaklinik Zihlschlacht AG,  
Neurologisches Rehabilitationszentrum**

Guest Relations

Ramon Sprenger

Leiter Hotellerie

071 / 424 33 60

[r.sprenger@rehaklinik-zihlschlacht.ch](mailto:r.sprenger@rehaklinik-zihlschlacht.ch)

Das Guest Relations Team bearbeitet Rückmeldungen, Anregungen und persönliche Anliegen. Regelmässig durchgeführte Umfragen und Feedbackbögen tragen zur Erhöhung der Qualität unserer Leistungsangebote bei.

## 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 Mitarbeiterbefragung

Ziel der Mitarbeiterbefragung ist Massnahmen zu identifizieren, um die Arbeitsbedingungen für Mitarbeitende zu optimieren und die Gesundheit, Leistungsfähigkeit und Zufriedenheit der Mitarbeitenden zu fördern. Die Befragung wird alle zwei Jahre wiederholt um Entwicklungen in den befragten Gebieten erkennen zu können.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Jahr 2019 durchgeführt.

Alle Mitarbeitenden der Rehaklinik Zihlschlacht ausgenommen Lernende und Praktikanten.

Die Befragungsergebnisse sind insgesamt sehr positiv ausgefallen. Insbesondere der Befragungsteil (COPSOQ Fragebogen) zu gesundheitlichen Belastungen am Arbeitsplatz hat gezeigt, dass mehrheitlich keine kritischen Belastungsfaktoren in der Klinik herrschen:

- In 16 Kategorien sogar signifikant positive Ausprägung (d.h. weniger Belastungsfaktoren in der Arbeitsumgebung als in anderen Kliniken und Gesundheitseinrichtungen)
- 6 Kategorien kein Unterschied
- 2 Kategorie mit negativer Ausprägung

Gegenüber der letzten Messung konnten wir eine Verbesserung, vor allem im Bereich der Führung erzielen.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	COPSOQ, SALSA

## 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 Zuweiser- und Kostenträgerbefragung

Ziel der Zuweiser- und Kostenträgerbefragung ist die Zufriedenheit mit dem aktuellen Kooperationsverhältnis, der Zusammenarbeit an den Schnittstellen und dem Leistungsangebot der Klinik zu erheben. Zudem werden zusätzliche Anmerkungen und Bedürfnisse der Befragten abgefragt, die anschliessend umgesetzt werden können. Die Befragung findet online statt und wird alle 2 Jahre durchgeführt.

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2018 durchgeführt.  
Die nächste Zuweiserbefragung erfolgt im Jahr 2020.

#### Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	ZHAW Key Account Modell
---	-------------------------

## Behandlungsqualität

### 9 Wiedereintritte

#### 9.1 Eigene Messung

##### 9.1.1 Rehospitalisationsraten nach Zuweisern

Im Rahmen des Key Account Managements werden auf einzelne Zuweiser bezogen die Rehospitalisationsraten innerhalb von 3 Tagen nach Übertritt von Akut zur Reha gemessen und analysiert.

Diese Messung haben wir im Jahr 2019 durchgeführt.

alle Abteilungen

Die Rehospitalisationsrate wird bei den Top 5 Zuweisern gemessen, mit denen Kooperationsvereinbarungen bestehen.

Die Patienten werden vor Eintritt in die Rehaklinik sorgfältig triagiert und abgeklärt, um sicherzustellen, dass die Patienten entsprechend ihren Bedürfnissen auf die richtige Station geplant und alle nötigen Vorbereitungen getroffen werden können. Durch interdisziplinäre Vorabklärungen, ein enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Zuweiserspitälern kommen Rückverlegungen ins Akutspital trotz der hohen Komplexität und Schweregrads der Patienten sehr selten vor.

Insgesamt lag die Rückverlegungsrate ins Akutspital innerhalb von drei Tagen nach Eintritt in die Rehaklinik bei den Top 5 Zuweisern (entspricht ca. 65% aller Fälle) bei 1.6%.

#### Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

## 12 Stürze

### 12.1 Eigene Messung

#### 12.1.1 Sturzerfassung

Erfolgte Stürze werden systematisch erfasst und weitere Interventionen daraus abgeleitet um eine sichere Mobilität zu fördern.

Das interdisziplinäre Behandlungsteam erkennt zudem frühzeitig die einzelnen, individuellen Sturzrisikofaktoren und implementiert geeignete Massnahmen. Bei der Wahl der Intervention berücksichtigen Pflegeexperten, Pflegefachpersonen, Therapeuten und Ärzte die Autonomie der Patienten um die Lebensqualität im Sinne der Bewegungsfreiheit nicht unnötig einzuschränken. Zudem werden Mehrfachstürze in Pflegefachgesprächen oder interdisziplinären Fallbesprechungen überprüft.

Diese Messung haben wir im Jahr 2019 durchgeführt.

Die Messungen erfolgen über alle Abteilungen innerhalb der Klinik und auf dem Klinikareal. Unter Sturz wird in der Rehaklinik Zihlschlacht jedes Ereignis, in dessen Folge eine Person unbeabsichtigt, auf dem Boden oder auf einer tieferen Ebene zu liegen kommt verstanden (Frank & Schwendimann, 2008). Wenn beim Transfer vom Bett/ Rollstuhl/ Stuhl oder WC ein Patient rutscht oder stürzt, wenn ein Patient beim Gehen hinfällt, stolpert, ausrutscht oder aus dem Bett fällt. Ein Sturz ist auch, wenn die Betroffenen sitzend auf dem Boden vorgefunden werden, wenn dies unbeabsichtigt passiert ist. Durch gezielte Schulungen und Sensibilisierung des Personals konnten wir während des Berichtsjahres eine Verbesserung der Sturzrate erzielen.

Die Analyse beinhaltet Angaben zu Ort an welchem ein Sturz erfolgt ist und zu deren Folgen.

#### 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 Scherkräften.

### 13.1 Eigene Messungen

#### 13.1.1 Dekubituserfassung

Die systematische Dekubitus Erfassung legt den Fokus primär darauf vorhandene Dekubiti zu monitorisieren und diese auf eine gezielte Behandlung auszurichten. Resultate aus Analysen leiten evidente und effiziente Interventionen zur Dekubitusprophylaxe ab und dienen dazu zukünftige Entstehungen zu vermeiden. Die Messung beinhaltet die Gesamtanzahl Dekubiti nach Abteilung, den Entstehungsort, Lokalisation und Gradeinteilung nach EPUAP (European Pressure Ulcer Advisory Panel).

Diese Messung haben wir im Jahr 2019 durchgeführt.  
Die Messungen haben auf allen Stationen stattgefunden.

Die Messung erfasst die Kategorien Dekubiti extern erworben, Dekubiti intern erworben und Dekubiti bei Austritt verheilt. Durch eine Risikoeinschätzung, eine gezielte Überwachung, eine schonende Lagerung, eine passende Hautpflege, eine angepasste Ernährung sowie einer genügend Mobilisation der Patienten können wir die Dekubitusrate jeweils sehr gering halten. Daneben führen wir regelmässig Weiterbildungen zu diesem Themenbereich durch.

#### Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	EPUAP
---	-------

## 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 Funktions-, Leistungsfähigkeit, Lebensqualität oder der Gesundheitszustand während des Rehabilitationsaufenthaltes verändert haben. Das Behandlungsergebnis wird anschliessend als Veränderung von Ein- zu Austritt ausgewertet. Je nach Rehabilitationsart kommen andere Messinstrumente zum Einsatz.

Weiterführende Informationen zu den bereichsspezifischen Messungen im Bereich der Rehabilitation finden Sie unter [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Das **FIM**<sup>®</sup>- Instrument (Functional Independence Measure) und der erweiterte Barthel-Index (**EBI**) sind unterschiedliche Messmethoden um die Selbstständigkeit bzw. Abhängigkeit bei Alltagsaktivitäten (in motorischen und sozio-kognitiven Bereichen) zu bestimmen. Es wird jeweils eines der beiden Instrumente pro Klinik eingesetzt. Um unabhängig von der Wahl des eingesetzten Instruments (FIM<sup>®</sup> oder EBI) die Ergebnisqualität über alle Kliniken vergleichen zu können, wurde ein Umrechnungsalgorithmus von FIM bzw. EBI in einen gemeinsamen ADL-Score (Activities of Daily Life) entwickelt.

#### Messergebnisse

Zusätzlich zu den obigen Messungen werden die Partizipationsziele (Hauptziel und Zielerreichung) erfasst. Da keine klassische indirekte Veränderungsmessung möglich ist, dienen die Ergebnisse für interne Zwecke und werden nicht national publiziert.

Neurologische Rehabilitation	2016	2017
<b>Rehaklinik Zihlschlacht AG, Neurologisches Rehabilitationszentrum</b>		
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), ADL-Score	-0.080 (-0.140 - -0.010)	-1.470 (2.460 - 0.470)
Anzahl auswertbare Fälle 2017		1009
Anteil in Prozent		91.6%

\* Vergleichsgrösse: Für jede Klinik wird die Differenz zwischen dem klinikeigenen und dem nach Fallzahlen gewichteten Mittelwert der Qualitätsparameter der übrigen Kliniken berechnet. Positive Werte weisen auf eine grössere Veränderung hin als in Anbetracht ihrer Patientenstruktur zu erwarten gewesen wäre. Negative Werte lassen eine kleinere Veränderung des Gesundheitszustandes, der Funktions- oder Leistungsfähigkeit als erwartet erkennen.

\*\* 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/de/fachbereiche/rehabilitation/messergebnisse-rehabilitation/](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messergebnisse-rehabilitation/).

Angaben zur Messung		
Nationales Auswertungsinstitut	Charité - Universitätsmedizin Berlin, Institut für Medizinische Soziologie, Abteilung Rehabilitationsforschung.	

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle Patienten, die während des Erhebungszeitraums stationär behandelt wurden.

## 18 Projekte im Detail

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

### 18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

#### 18.1.1 Lean Hospital

Mit dem Projekt Lean Hospital sollen die vorhandenen Behandlungsprozesse (Eintritt, Übertritt, Austritt) überarbeitet und angepasst werden. Dabei wird der Ansatz des Lean Management, mit einfachen und sicheren, auf einen hohen Kundennutzen ausgelegten Prozessen verfolgt. Mit der Neugestaltung der Prozesse soll auch die neuen Anforderungen bezüglich des Neubaus Privatklinik Oasis abgedeckt werden.

#### 18.1.2 Konzept Wissensmanagement

Das Wissensmanagement wird weiter ausgebaut. Dabei soll ein standardisiertes Verfahren für die Definition des benötigten Wissens sowie des Wissenserwerbs und -erhalt eingeführt werden. Ein wesentlicher Aspekt davon ist die Einführung eines definierten Ablaufs bei der Planung, Durchführung und Controlling des internen Wissensmanagements, sowie die Sicherstellung des notwendigen Know Hows in der Klinik.

#### 18.1.3 Anpassung Prozesslandkarte

Die vorhandenen Prozesse sollen im Hinblick auf die Erweiterung der Klinik angepasst und ausgebaut werden. Da die Hotellerie in Zukunft an Bedeutung gewinnen wird, soll dies entsprechend in den Prozessen abgebildet sein.

#### 18.1.4 Evaluation Krankenhausinformationssystem

Das interne Krankenhausinformationssystem wird neu evaluiert und soll den aktuellen Bedürfnissen angepasst werden. Dabei soll innerhalb der VAMED-Gruppe eine einheitliche Lösung gefunden und eingeführt werden.

### 18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2019

#### 18.2.1 Rezertifizierung nach Swiss Reha

Die Rezertifizierung nach den Vorgaben von Swiss Reha wurde ohne Abweichung mit Bravur bestanden.

#### 18.2.2 Rezertifizierung nach ISO 9001

Die Rezertifizierung nach den Vorgaben von ISO 9001:2015 wurde ohne Abweichung mit Bravur bestanden.

### 18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

#### 18.3.1 Überwachungsaudit ISO 9001:2015

Nachdem die Rehaklinik Zihlschlacht im Jahr 2019 die Rezertifizierung nach den Qualitätsvorgaben Swiss Reha und der ISO-Norm 9001:2015 erfolgreich absolviert hat, steht im letzten Quartal 2020 das erste Überwachungsaudit im neuen Zertifizierungszyklus nach ISO 9001 an. Für die Vorgaben der Swiss Reha werden keine externen Überwachungsaudit verlangt und durchgeführt.

## 19 Schlusswort und Ausblick

In der Rehaklinik Zihlschlacht verfolgen wir das Ziel die führende Neurorehabilitationsklinik in der Schweiz zu sein. Wir entwickeln uns fortlaufend weiter und investieren in Erweiterungs- und Modernisierungsprojekte, neue Technologien und in die Kompetenzen unserer Fachkräfte. Im Mittelpunkt unseres Tuns stehen unsere Patienten, welche durch massgeschneiderte Therapien, dem Einsatz neuer Technologien und gesteigertem Komfort ihr grosstmögliches Potenzial erzielen sollen.

Im Qualitätsmanagement fokussieren wir uns auf den Ausbau und die Stabilisierung unseres Managementsystems. Die Prozessorientierung ist dabei ein wichtiger Eckpfeiler, da wir das Beherrschen und Optimieren unserer Prozesse als Grundlage für Patientenorientierung und effektive Steuerung unserer Aktivitäten verstehen. Eine von der Strategie abgeleitete Ziel- und Projektplanung, deren laufende Evaluierung sowie das regelmässige Reporting unserer wichtigsten Kennzahlen komplettieren unseren Qualitätsanspruch.

## Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

Die Angaben zur Struktur und zu den Leistungen des Spitals vermitteln einen **Überblick** über das betriebliche Angebot.

Für zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot kontaktieren Sie das Spital oder die Klinik oder konsultieren Sie den aktuellen Jahresbericht.

### Rehabilitation

#### Leistungsangebot in der Rehabilitation

Arten der Rehabilitation	
Muskuloskelettale Rehabilitation	a
Neurologische Rehabilitation	a,s
Paraplegiologische Rehabilitation	a,s
Pulmonale Rehabilitation	a

a = ambulant, s = stationär

#### Bemerkungen

Die Rehaklinik Zihlschlacht ist eine führende Spezialklinik für neurologische Rehabilitation. Sie bietet ausgezeichnete medizinische Behandlung, professionelle Therapien und Pflege sowie eine individuelle von Menschlichkeit und Respekt getragene Betreuung. Die Klinik ist spezialisiert auf die Behandlung von hirn- und nervenverletzten Menschen mit dem Ziel der Wiedereingliederung in den Alltag.

Wir nutzen die effektivsten und aktuellsten Therapiemethoden - Technologien und verbinden sie mit Alltagsaktivitäten, um zusammen mit unseren Patientinnen und Patienten die gemeinsam festgelegten Rehabilitationsziele zu erreichen.

Das Wiedererlangen einer grösstmöglichen Selbständigkeit und Mobilität im Alltag steht dabei im Mittelpunkt. In Einzel- und Gruppentherapien trainieren unsere Patientinnen und Patienten abgestimmt auf ihre individuellen Fähigkeiten und Zielsetzungen.

In unserer stationären Neurorehabilitation sind Spezialgebiete wie neurologische Frührehabilitation, Parkinson- und Robotikzentrum integriert.

Um unsere Patienten in allen Phasen ihrer Rehabilitation zu unterstützen bieten wir:

- Stationäre Rehabilitation
- Tagesrehabilitation
- Ambulantes Therapiezentrum mit Fokus auf neurologischen Therapien (Neuropsychologie, Logopädie, Ergotherapie und Physiotherapie)
- Ambulante Sprechstunden
- Tagesbetreuung als Entlastungsangebot für pflegende Angehörige
- Das ambulante Therapiezentrum Revigo in Volketswil
- Domizilbehandlungen

## Zusammenarbeit im Versorgungsnetz

Rehabilitationskliniken können ihr **Fachwissen** und ihre **Infrastruktur** auch extern anbieten, dies z.B. in Form von Rehabilitationsabteilungen in akutsomatischen Spitälern (von einer Rehaklinik betrieben) oder als selbständige Tageskliniken in Städten / Zentren. Von solchen Angeboten profitieren Patienten, da eine 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)
<b>Rehaklinik Zihlschlacht AG, Neurologisches Rehabilitationszentrum</b>		
Kantonsspital Münsterlingen	Intensivstation in akutsomatischem Spital	15 km
Kantonsspital Münsterlingen	Notfall in akutsomatischem Spital	15 km

Vernetzung mit externen Spezialisten / Kliniken	Fachgebiet
Kantonsspital Münsterlingen	Radiologie, Labor, Urologie
Prof. Dr. med. René Müri, Inselspital Bern	Neurologie
Prof. Dr. med. Adam Czaplinski, Neurozentrum Bellvue Zürich	Neurologie
Dr. med. Julia Johannsen	Urologie
Dr. med. Michael Mayer	Neurologie, Psychiatrie, Psychotherapie
Dr. med. Lineta Würmli	Allgemeine Innere Medizin
Augenzentrum Wil	Augenheilkunde
Kardologie Weinfelden	Kardiologie
Herz-Neuro-Zentrum Bodensee	Herzchirurgie, Neurochirurgie, Kardiologie
Orthopädie Zentrum Amriswil	Orthopädie

## Personelle Ressourcen in der Rehabilitation

Vorhandene Spezialisierungen	Stellenprozente
<b>Rehaklinik Zihlschlacht AG, Neurologisches Rehabilitationszentrum</b>	
Facharzt Neurologie	12
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	Stellenprozente
<b>Rehaklinik Zihlschlacht AG, Neurologisches Rehabilitationszentrum</b>	
Pflege	109
Physiotherapie	18
Logopädie	9
Ergotherapie	15
Ernährungsberatung	2
Neuropsychologie	11
Orthoptik	2
Berufstherapie	2
Musiktherapie	1
Robotik	4
Lernende	49

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/qualitaet/qualitaetsbericht/](http://www.hplus.ch/de/qualitaet/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 Spitätern im Kanton Bern) erarbeitet.

Die Vorlage wird laufend in Zusammenarbeit mit der H+ Fachkommission Qualität (**FKQ**), einzelnen Kantonen und auf Anträge von Leistungserbringern hin weiterentwickelt.

Siehe auch:

[www.hplus.ch/de/ueber-uns/fachkommissionen/](http://www.hplus.ch/de/ueber-uns/fachkommissionen/)



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.spitalinfo.ch](http://www.spitalinfo.ch) nahe zu legen.

## Weitere Gremien



Der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitätern und Kliniken (**ANQ**) koordiniert und realisiert Qualitätsmessungen in der Akutsomatik, der Rehabilitation und der Psychiatrie.

Siehe auch: [www.anq.ch](http://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](http://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**):

[www.samw.ch](http://www.samw.ch).