

# Salina

## Rehaklinik Fachärzte Therapien im Parkresort Rheinfelden

# Qualitätsbericht 2014

nach der Vorlage von H+



Rehabilitation



Salina Rehaklinik, Fachärzte, Therapien, Roberstenstr. 31, 4310 Rheinfelden  
[www.parkresort.ch/de/salina/](http://www.parkresort.ch/de/salina/)

Freigabe am: 5. Mai 2015 durch: Markus Bisig, Mitglied der GL

## Impressum

Dieser Qualitätsbericht wurde nach der Vorlage von H+ Die Spitäler der Schweiz erstellt. Die Vorlage des Qualitätsberichts dient der einheitlichen Berichterstattung für die Fachbereiche Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation für das Berichtsjahr 2014.

Der Qualitätsbericht ermöglicht einen systematischen Überblick über die Qualitätsarbeiten eines Spitals oder einer Klinik in der Schweiz. Dieser Überblick zeigt den Aufbau des internen Qualitätsmanagements sowie die übergeordneten Qualitätsziele auf und beinhaltet Angaben zu Befragungen, Messbeteiligungen, Registerteilnahmen und Zertifikaten. Ferner werden Qualitätsindikatoren und Massnahmen, Programme sowie Projekte zur Qualitätssicherung abgefragt.

Um die Ergebnisse der Qualitätsmessung richtig zu interpretieren und vergleichen zu können, dürfen die Angaben zu Angebot und Kennzahlen 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 Mitarbeitende aus dem Gesundheitswesen, Gesundheitskommissionen und Gesundheitspolitik sowie der Versicherer) und die interessierte Öffentlichkeit.

### Kontaktperson Qualitätsbericht 2014

Herr  
Markus Bisig  
Mitglied der Geschäftsleitung  
061 836 66 66  
[markus.bisig@parkresort.ch](mailto:markus.bisig@parkresort.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 gewissen kantonalen Messungen teil.

Gemäss dem Messplan des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) werden Qualitätsmessungen in den stationären Abteilungen der Fachbereiche Akut-somatik, Psychiatrie und Rehabilitation durchgeführt.

Die Sicherheit für Patientinnen und Patienten ist ein wesentliches Kriterium der Behandlungs-qualität. Die Stiftung Patientensicherheit Schweiz lancierte 2014 das zweite nationale Pilot-programm „progress! Sichere Medikation an Schnittstellen“. Ziel ist es die Patientensicherheit bei der medikamentösen Therapie an Behandlungsschnittstellen zu verbessern. 2013 startete die Stiftung bereits ein Programm, das auf die Sicherheit in der Chirurgie fokussiert ist. Die beiden Programme sind Bestandteile der Qualitätsstrategie des Bundes für das Schweizerische Gesundheitswesen und werden vom Bundesamt für Gesundheit finanziert.

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 diesem Bericht publizierten Resultate der Qualitätsmessungen beziehen sich auf die einzelnen Spitäler und Kliniken. Beim Vergleichen der Messresultate zwischen den Betrieben sind gewisse Einschränkungen zu berücksichtigen. Zum einen sollte das Leistungsangebot (vgl. C2) ähnlich sein. Ein Regionalspital z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messresultate unterschiedlich zu werten sind. Zum anderen die Spitäler und Kliniken verschiedene Messinstrumente, deren Struktur, Aufbau, Erhebungsmethodik und Publikation sich unterscheiden können.

Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen möglich, deren Ergebnisse pro Klinik und Spital resp. pro Spitalstandort adjustiert werden. Weitere Informationen dazu finden Sie in den Unterkapiteln in diesem Bericht und auf [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Freundliche Grüsse

Dr. Bernhard Wegmüller  
Direktor H+

## Inhaltsverzeichnis

<b>A</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>B</b>	<b>Qualitätsstrategie</b>	<b>2</b>
B1	Qualitätsstrategie und -ziele .....	2
B2	Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2014 .....	2
B3	Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2014 .....	2
B4	Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren .....	2
B5	Organisation des Qualitätsmanagements.....	3
B6	Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement .....	3
<b>C</b>	<b>Betriebliche Kennzahlen und Angebot</b>	<b>4</b>
C1	Kennzahlen 2014 .....	4
C2	Angebotsübersicht .....	4
	<b>C4 Kennzahlen Rehabilitation 2014</b> .....	<b>5</b>
C4-1	Leistungsangebot und Kennzahlen der stationären Rehabilitation .....	5
C4-2	Zusammenarbeit im Versorgungsnetz .....	5
C4-3	Leistungsangebot und Kennzahlen der Tageskliniken (ambulante Rehabilitation) .....	6
C4-4	Personelle Ressourcen .....	6
<b>D</b>	<b>Zufriedenheitsmessungen</b>	<b>7</b>
D1	Patientenzufriedenheit .....	7
D2	Angehörigenzufriedenheit .....	8
D3	Mitarbeiterzufriedenheit.....	8
D4	Zuweiserzufriedenheit .....	9
<b>E</b>	<b>Nationale Qualitätsmessungen ANQ</b>	<b>10</b>
<b>E1</b>	<b>Nationale Qualitätsmessungen in der Akutsomatik.....Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>	
E3	Nationale Qualitätsmessungen in der Rehabilitation .....	10
E3-1	Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation .....	10
E3-2	Bereichsspezifische Messungen.....	11
<b>F</b>	<b>Weitere Qualitätsmessungen im Berichtsjahr 2014</b>	<b>13</b>
F2	Stürze (andere als mit der Methode LPZ vom ANQ) .....	13
<b>H</b>	<b>Verbesserungsaktivitäten und -projekte</b>	<b>14</b>
H1	Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards .....	14
H2	Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte .....	14
H3	Ausgewählte Qualitätsprojekte .....	15
<b>I</b>	<b>Schlusswort und Ausblick</b>	<b>15</b>

## A Einleitung

**In schöner Umgebung schneller wieder auf die Beine kommen - willkommen in der Salina Rehaklinik direkt am Rhein.**

Seit Anfang 1994 führen wir im Park-Hotel am Rhein eine Klinik mit 21 Zimmern und 28 Betten für stationäre Rehabilitationsaufenthalte spitalbedürftiger Patienten. Die individuelle Betreuung jedes einzelnen Patienten liegt uns besonders am Herzen. In der Salina Rehaklinik steht jedem Patienten von Anfang an eine Bezugspflegefachfrau zur Seite. Pflegemaßnahmen werden dadurch koordiniert und auf die persönlichen Bedürfnisse des Patienten abgestimmt. Es werden gemeinsam mit dem behandelnden Arzt und den Physiotherapeuten die jeweiligen Therapieziele definiert, so dass das Gesamtziel zeitgerecht erreicht wird. Auf diese individuelle Beratung und kompetente Betreuung legen wir größten Wert. Unsere Patienten sollen sich zu jeder Zeit bei uns wohlfühlen. Eine positive Grundeinstellung ist die beste Voraussetzung für eine rasche Genesung.

### **Stationäre Rehabilitation**

Im Anschluss an einen operativen Eingriff am Bewegungsapparat, nach Unfällen oder bei chronisch rheumatischen Erkrankungen ist unter gewissen Voraussetzungen ein stationärer Rehabilitationsaufenthalt notwendig. Hier bietet die Salina Rehaklinik Patienten intensive stationäre Physiotherapiemaßnahmen und verschiedene Therapieformen an, um die Funktionsfähigkeit und die Belastbarkeit möglichst rasch wiederherzustellen.

### **Indikationen**

- Behandlung nach orthopädischen Eingriffen, z. B. bei Gelenkersatz (Prothesen).
- Behandlung nach Bandscheibenvorfall und Operationen an der Wirbelsäule.
- Behandlung von degenerativen und entzündlichen rheumatischen Erkrankungen, Weichteilrheuma (Fibromyalgie), Osteoporose sowie funktionellen Störungen des Bewegungsapparates .

<http://www.parkresort.ch/de/salina/#content-top>

## B Qualitätsstrategie

### B1 Qualitätsstrategie und -ziele

Wir setzen Meilensteine in der ganzheitlichen medizinischen Therapie des Stütz- und Bewegungsapparates.

Die Salina Rehaklinik ist das kleine Juwel unter den Rehabilitationskliniken mit exzellenter Kombination aus Medizin, Pflege, Therapie und Hotellerie.

#### Qualitätsstrategie und -ziele

Das Qualitätsmanagement ist geregelt durch eine ausführliche Systemdokumentation „Salina+“ nach ISO 9001:2008.

Mitglied bei ANQ (Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken):  
Muskuloskelettale Rehabilitation

Mitglied bei SWISS REHA

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

### B2 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2014

Das 1. Halbjahr 2014 war geprägt durch die Vorbereitung für das Rezertifizierungsaudit nach ISO 9001:2008, welches wir im April 2014 erfolgreich absolvieren konnten.

2014 wurden die internen Vorschläge sowie die aus dem Audit resultierenden Verbesserungspotenziale nach dem System KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess) bearbeitet und integriert.

ANQ - Patientenzufriedenheit: Die im April/Mai austretenden Patienten erhielten 2 Wochen nach Austritt einen Patientenfragebogen, welcher anonym an die Firma hcri zur Auswertung ging.

Die nationalen Qualitätsmessungen für die muskuloskelettale Rehabilitation ANQ (Modul 2) wurden das ganze Jahr durchgeführt. Wir erwarten in Kürze die Auswertungen dieser Daten von der Charité – Universitätsmedizin Berlin.

### B3 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2014

Bestandenes Rezertifizierungsaudit nach ISO Norm 9001:2008 im April 14.

Teilnahme an den Qualitätsmessungen bei ANQ für die muskuloskelettale Rehabilitation (Modul 1+2)

Patientenzufriedenheit während des ganzen Jahres (stationär, ambulant: Therapien, Fachärzte)

In 6 internen Audits konnten in unterschiedlichen Bereichen Schwachstellen ermittelt, bearbeitet sowie Verbesserungspotenziale erkannt werden.

EKAS: Gesundheit am Arbeitsplatz

### B4 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Eine kontinuierliche Verbesserung der Qualität ist uns ein wichtiges Anliegen. Prozessoptimierungen werden in allen Bereichen erarbeitet.

Fachgerechter wirtschaftlicher Umgang mit Material, Geräten, medizinischen und personellen Ressourcen

**B5 Organisation des Qualitätsmanagements**
**Organisation Salina+**

<b>Q – Beauftragter:</b>	<b>Markus Bisig / Cornelia Ochsner</b>		<b>MB/CO</b>
<b>Q – Leiterin:</b>	<b>Regula Bisig</b>		<b>RB</b>
Q – Team 1:	Betriebsleitung	Markus Bisig Cornelia Ochsner	MB CO
Q – Team 2:	Therapien	Muriel Weber	MW
Q – Team 3:	Fachärzte	Wilfried Schwab Doris Wunderlin	WiS DW
Q – Team 4:	Ökologie / Abfall	Paul Tarnowski	PTa
Q – Team 5:	Technik	Daniel Giss Paul Tarnowski	DG PTa
Q – Team 6:	Buchhaltung	Roland Mathis Beatrice Müller	RM BM
Q – Team 7:	Personal, Verträge	Sandra Keel	SK
Q – Team 8:	EKAS, Hygiene	Cornelia Ochsner Urs Kym	CO UK

<input checked="" type="checkbox"/>	Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten.	
<input checked="" type="checkbox"/>	Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.	
Für obige Qualitätseinheit stehen insgesamt	40 %	Stellenprozentage zur Verfügung.

**B6 Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement**

Titel, Vorname, Name	Telefon (direkt)	E-Mail	Stellung / Tätigkeitsgebiet
Markus Bisig	061 836 66 66	<a href="mailto:markus.bisig@parkresort.ch">markus.bisig@parkresort.ch</a>	Q-Beauftragter
Cornelia Ochsner	061 836 66 66	<a href="mailto:cornelia.ochsner@parkresort.ch">cornelia.ochsner@parkresort.ch</a>	Q-Beauftragte
Regula Bisig	061 836 66 66	<a href="mailto:regula.bisig@parkresort.ch">regula.bisig@parkresort.ch</a>	Q-Leiterin

## C Betriebliche Kennzahlen und Angebot

Die Angaben zur Struktur und zu den Leistungen des Spitals vermitteln einen **Überblick** über die Grösse des Spitals und sein Angebot.

Spitalgruppe			
<input checked="" type="checkbox"/> Wir sind eine Spital- / Klinikgruppe mit folgenden Standorten:	mit folgenden Fachbereichen:		
	Akutsomatik	Psychiatrie	Rehabilitation
Parkresort, Salina Rehaklinik, 4310 Rheinfelden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Unter diesem Link finden Sie den aktuellen Jahresbericht:

[http://www.parkresort.ch/fileadmin/media/files/pdf/geschaeftsbericht\\_parkresort\\_2014.pdf](http://www.parkresort.ch/fileadmin/media/files/pdf/geschaeftsbericht_parkresort_2014.pdf)

### C1 Kennzahlen 2014

Die Kennzahlen 2014 finden Sie unter diesem Link .

[http://www.parkresort.ch/fileadmin/media/files/pdf/geschaeftsbericht\\_parkresort\\_2014.pdf](http://www.parkresort.ch/fileadmin/media/files/pdf/geschaeftsbericht_parkresort_2014.pdf)

Bemerkungen
Aufschaltung im Juni 14

### C2 Angebotsübersicht

Angebotene medizinische Fachgebiete	An den Standorten	Zusammenarbeit im Versorgungsnetz (mit anderen Spitälern / Institutionen, Belegärzten etc.)
<input checked="" type="checkbox"/> Physikalische Medizin und Rehabilitation (Behandlung von Erkrankungen des Stütz- und Bewegungsapparates, ohne Operationen)	Parkresort Salina Rehaklinik 4310 Rheinfelden	

Heilungsprozesse sind komplex und bedürfen zahlreicher therapeutischer Leistungen, die als Ergänzung zum ärztlichen und pflegerischen Fachwissen die Genesung optimal unterstützen.

Angebotene therapeutische Spezialisierungen	An den Standorten	Zusammenarbeit im Versorgungsnetz (mit anderen Spitälern / Institutionen, niedergelassenen Therapeuten etc.)
Ernährungsberatung	Parkresort Salina Rehaklinik 4310 Rheinfelden	
Physiotherapie	Parkresort Salina Rehaklinik 4310 Rheinfelden	
Psychotherapie	Parkresort Salina Rehaklinik 4310 Rheinfelden	

## C4 Kennzahlen Rehabilitation 2014

### C4-1 Leistungsangebot und Kennzahlen der stationären Rehabilitation

#### Wie sind Anzahl Austritte, Anzahl Pflgetage und Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient zu interpretieren?

- Die **Anzahl Austritte** und **Anzahl Pflgetage** im Jahr 2014 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	An den Standorten	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Geleistete Pflgetage
Muskuloskelettale Rehabilitation	Parkresort Salina Rehaklinik 4310 Rheinfelden	4-5	444	9149

### C4-2 Zusammenarbeit im Versorgungsnetz

#### A) Werden auch Rehabilitationsleistungen ausserhalb der Klinik angeboten?

- Rehabilitationskliniken können ihr **Fachwissen** und ihre **Infrastruktur** auch extern anbieten, dies z.B. in Form von Rehabilitationsabteilungen in akutsomatischen Spitälern (von einer Rehaklinik betrieben) oder als selbständige Tageskliniken in Städten / Zentren. Von solchen Angeboten profitieren Patienten, da eine unmittelbare, einfachere Behandlung mit weniger Therapieunterbrüchen angeboten werden kann.
- Für spezialisierte Leistungen mit komplexeren Patienten bedarf es oft einer **engen, ortsnahen Zusammenarbeit** mit anderen Spitälern, die eine entsprechende **Infrastruktur** führen. Die Nähe zwischen Rehabilitationskliniken und spezialisierten Partnern vereinfacht die Zusammenarbeit vor und nach der rehabilitativen, stationären Behandlung sehr.
- Für eine sehr **spezifische Betreuung** ist es oft notwendig, nach Bedarf mit **externen Spezialisten** zusammen zu arbeiten (vertraglich genau geregelte „Konsiliardienste“ zum Beispiel mit Schlucktherapeuten oder Nasen-Ohren-Augen-Spezialisten bei einer neurologischen Rehabilitation). Diese **Vernetzung** mit vor- und nachgelagerten Fachkräften leistet einen wesentlichen Beitrag zur Qualität einer optimalen Behandlung.

Eigene externe Angebote in anderen Spitälern / Kliniken	stationär	ambulant
Wohnortnahe Physiotherapie an den Standorten: Rheinfelden, Frick, Stein, Möhlin (2), Eiken und Rheinfelden West	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Medizinisches Ambulatorium in Frick	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Nächstgelegenes Spital, Ort	Leistungsangebot / Infrastruktur	Distanz (km)
Gesundheitszentrum Fricktal, Rheinfelden	Intensivstation in akutsomatischem Spital	2.5 km
Gesundheitszentrum Fricktal, Rheinfelden	Notfall in akutsomatischem Spital	2.5 km

**C4-3 Leistungsangebot und Kennzahlen der Tageskliniken (ambulante Rehabilitation)  
Welches Angebot bietet eine Klinik für einfachere Behandlungen oder für Behandlungen nach einem stationären Aufenthalt?**

- ⓘ 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 ambulante Fachbereiche	An den Standorten	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Bemerkungen
Muskuloskeletale Rehabilitation	Rheinfelden	2	244	Ärztlich verordnete Badekuren im Park-Hotel am Rhein

**C4-4 Personelle Ressourcen**

Vorhandene Spezialisierungen	Anzahl Vollzeitstellen (pro Standort)
Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation	2
Facharzt Neurologie	0.1
Facharzt Neurochirurgie	0.1
Facharzt für Dermatologie	1
Facharzt für Orthopädie	0.8
Facharzt für Innere Medizin	0.7
Naturheilkunde und Akupunktur	0.5

- ⓘ 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 (pro Standort)
Pflege	14.6
Physiotherapie	29.7
Ernährungsberatung	0.6

- ⓘ 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**.

## D Zufriedenheitsmessungen

### D1 Patientenzufriedenheit

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

Für den nationalen Vergleich hat der Nationale Verein für Qualitätsentwicklungen in den Spitälern und Kliniken (ANQ) ein Kurzfragebogen konzipiert, der in der Akutsomatik und Rehabilitation eingesetzt wird. Die Messergebnisse und/oder Verbesserungsaktivitäten sind im Modul E dokumentiert.

<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ja</b> , unser Betrieb <b>misst</b> die Patientenzufriedenheit.
<input checked="" type="checkbox"/>	Im <b>Berichtsjahr 2014</b> wurde eine Messung durchgeführt.
<input type="checkbox"/>	Im <b>Berichtsjahr 2014</b> wurde allerdings keine Messung durchgeführt.
Die letzte Messung erfolgte im Jahr: <input type="text"/>	
Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr: <input type="text"/>	

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Befragung durchgeführt?		
<input checked="" type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input type="checkbox"/> ...nur an folgenden Standorten:
<input type="checkbox"/>	In allen Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/> ...nur in folgenden Fachbereichen / Abteilungen:

Messergebnisse der letzten Befragung		
	Zufriedenheits-Wert	Wertung der Ergebnisse
<b>Gesamter Betrieb</b>	97.3%	Von 4659 Antworten fielen 4532 gut oder sehr gut aus
Resultate pro Bereich	Zufriedenheits-Wert	Wertung der Ergebnisse
Unterkunft / Verpflegung	94.9 %	5 Fragen
Abläufe / Info	98.6 %	3 Fragen
Med. Versorgung / Therapien	97.7 %	16 Fragen
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Ergebnisse wurden bereits in folgenden Qualitätsberichten publiziert:	QM-Bericht

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Verbesserungsaktivitäten
Die Auswertung fällt mit 97.3% „gut bis sehr gut“ um 2.0% besser aus als im Vorjahr (95.3%). Die restlichen Antworten (2.7%) gehen auf das Konto „geht so“ oder „könnte besser sein“. Dies entspricht auch dem Gesamteindruck, dass die Gäste mehrheitlich mit grosser Zufriedenheit unsere Salina Rehaklinik verlassen. Wir spüren jedoch, dass die Erwartungen und Ansprüche nicht zuletzt aufgrund der aufgerüsteten Hotellerie und Infrastruktur (Zimmereinrichtung) in den Akutspitälern zunehmend höheren Anforderungen gerecht werden müssen.

Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung	
<input checked="" type="checkbox"/>	Eigenes, internes Instrument
Beschreibung des Instruments	Gästebefragungsbogen

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle austretenden Patienten
	Ausschlusskriterien	
Anzahl vollständige und valide Fragebogen		208

Rücklauf in Prozent	48%	Erinnerungsschreiben?	<input checked="" type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja
---------------------	-----	-----------------------	--	-----------------------------

Kritik und Lob der Patienten liefern den Betrieben - zusätzlich zu den Patientenbefragungen – konkrete Hinweise, worin sie sich weiter verbessern können. Deshalb haben viele Spitäler ein Beschwerdemanagement oder eine Ombudsstelle eingerichtet.

Hat ihr Betrieb ein Beschwerdemanagement oder eine Patienten-Ombudsstelle?	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ja, unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.</b>
Bezeichnung der Stelle	Qualitätsbeauftragter
Name der Ansprechperson	Markus Bisig
Funktion	Mitglied der Geschäftsleitung
Erreichbarkeit (Telefon, E-Mail, Zeiten)	061 836 66 66; <a href="mailto:markus.bisig@parkresort.ch">markus.bisig@parkresort.ch</a> , zu Bürozeiten

## D2 Angehörigenzufriedenheit

Die Messung der Angehörigenzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Angehörigen der Patienten das Spital und die Betreuung empfunden haben. Die Messung der Angehörigenzufriedenheit ist sinnvoll bei Kindern und bei Patienten, deren Gesundheitszustand eine direkte Patientenzufriedenheitsmessung nicht zulässt.

Wird die Angehörigenzufriedenheit im Betrieb gemessen?	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Nein, unser Betrieb misst die Angehörigenzufriedenheit nicht.</b>
Begründung	Unsere Patienten sind zu 100% in der Lage, ihre Zufriedenheit selbst anzugeben.

## D3 Mitarbeiterzufriedenheit

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

Wird die Mitarbeiterzufriedenheit im Betrieb gemessen?	
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Ja, unser Betrieb misst die Mitarbeiterzufriedenheit.</b>
<input type="checkbox"/>	Im <b>Berichtsjahr 2014</b> wurde eine Messung durchgeführt.
<input checked="" type="checkbox"/>	Im <b>Berichtsjahr 2014</b> wurde allerdings keine Messung durchgeführt.
Die letzte Messung erfolgte im Jahr:	2011
Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr:	2015

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Befragung durchgeführt?				
<input checked="" type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten:	
<input type="checkbox"/>	In allen Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Fachbereichen / Abteilungen:	

<input checked="" type="checkbox"/>	Unser Betrieb <b>verzichtet auf die Publikation</b> der Ergebnisse.
-------------------------------------	---

Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung	
<input checked="" type="checkbox"/>	Eigenes, internes Instrument
Beschreibung des Instruments	Mitarbeiterfragebogen

Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Mitarbeiter	Einschlusskriterien	Alle angestellten MA	
	Ausschlusskriterien	Alle MA in gekündetem Arbeitsverhältnis	
Anzahl vollständige und valide Fragebogen			
Rücklauf in Prozent		Erinnerungsschreiben?	<input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja

#### D4 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 Zuweiser-Zufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Zuweiser den Betrieb und die fachliche Betreuung der zugewiesenen Patienten empfunden haben.

Wird die Zuweiserzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja, unser Betrieb misst die Zuweiserzufriedenheit.		
<input type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2014 wurde eine Messung durchgeführt.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2014 wurde allerdings keine Messung durchgeführt.		
Die letzte Messung erfolgte im Jahr:	2013	Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr:	2015

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Befragung durchgeführt?		
<input checked="" type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input type="checkbox"/> ...nur an folgenden Standorten:

Messergebnisse der letzten Befragung		
Messergebnisse	Zufriedenheits-Wert	Wertung der Ergebnisse
Gesamter Betrieb	99,5 %	
Resultate pro Bereich	Ergebnisse	Wertung der Ergebnisse
Stationärer Aufenthalt	99 %	
Ambulanter Aufenthalt	100%	
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Ergebnisse wurden bereits im folgenden Qualitätsbericht publiziert.	QM Bericht 2013

Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung	
<input checked="" type="checkbox"/>	Eigenes, internes Instrument
Beschreibung des Instruments	Zuweiserfragebogen ambulant und stationär

Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Zuweiser	Einschlusskriterien	Alle zuweisenden Ärzte ambulant und stationär	
	Ausschlusskriterien		
Anzahl vollständige und valide Fragebogen		Stationär 42 / Ambulant 28	
Rücklauf in Prozent		50% / 20 %	Erinnerungsschreiben? <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/> Ja

## E Nationale Qualitätsmessungen ANQ

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.

Die Qualitätsmessungen werden in den stationären Abteilungen der Fachbereiche Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation durchgeführt.

Der ANQ veröffentlicht gewisse Messergebnisse vorerst noch in pseudonymisierter Form, da die Datenqualität noch nicht in ausreichendem Masse gegeben ist. Den Spitälern und Kliniken ist es selbst überlassen, ob sie ihre Ergebnisse in diesem Qualitätsbericht, publizieren möchten. Bei solchen Messungen besteht die Option auf eine Publikation zu verzichten.

### E3 Nationale Qualitätsmessungen in der Rehabilitation

Die ANQ-Messvorgaben in der Rehhabilitation gelten für alle Bereiche der stationären Versorgung (Rehabilitationskliniken und Rehabilitationsabteilungen der Akutspitäler), nicht jedoch für Tageskliniken und ambulante Angebote. Bei allen Patienten werden entsprechende Messinstrumente je nach Rehabilitationsart bei Ein- und Austritt eingesetzt. Die Patientenzufriedenheitsbefragung wird ebenfalls bei allen stationären Patienten durchgeführt.

Messbeteiligung			
Der Messplan 2014 des ANQ beinhaltet folgende Qualitätsmessungen und -auswertungen für die stationäre Rehabilitation:	Unser Betrieb nahm an folgenden Messungen teil:		
	Ja	Nein	Dispens
Nationale Patientenzufriedenheitsbefragung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Bereichsspezifische Messungen für			
a) muskuloskelettale Rehabilitation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Erläuterung zu den einzelnen Messungen und Methoden finden Sie in den nachfolgenden Kapiteln oder auf der Webseite des ANQ: [www.anq.ch/rehabilitation](http://www.anq.ch/rehabilitation)

#### E3-1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation

Die nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation erfolgte in Anlehnung an die Befragung in der Akutsomatik. Die fünf Fragen sind jedoch an die Besonderheiten der Rehabilitation angepasst.

Die Teilnahme an weiteren Patientenzufriedenheitsbefragungen ist im Modul D1 dokumentiert.

Messergebnisse 2014			
Gesamter Betrieb	Zufriedenheitswert (Mittelwert)	Vertrauensintervall <sup>1</sup> CI=95%	Wertung der Ergebnisse
Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen?	9.52	9.24 - 9.80	0 = auf keinen Fall 10 = auf jeden Fall
Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben?	9.18	8.89 - 9.47	0 = sehr schlecht 10 = ausgezeichnet
Wenn Sie Fragen an Ihre Ärztin oder Ihren Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	9.00	8.56 – 9.44	0 = nie 10 = immer
Wie fanden Sie die Betreuung durch das therapeutische Personal, durch das Pflegepersonal und den Sozialdienst während Ihres Aufenthaltes?	9.32	9.09 – 9.54	0 = nie 10 = immer
Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	9.67	9.51 – 9.84	0 = nie 10 = immer

**Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Verbesserungsaktivitäten**

In vier von fünf Fragen lagen wir bei den besten 12 Prozent.

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

Angaben zur Messung			
Auswertungsinstitut		hcri AG und MECON measure & consult GmbH	
Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an <b>alle</b> stationär behandelten Patienten (≥ 18 Jahre) versendet, die im April und Mai 2014 aus einer Rehabilitationsklinik bzw. –abteilung 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>- Mehrfach hospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.</li> </ul>	
Anzahl angeschriebene Patienten		61	
Anzahl eingetroffener Fragebogen		43	Rücklauf in Prozent 70.5%
Bemerkungen		Mit einem Rücklauf von 70.5 Prozent (43 Fragebogen) lagen wir einiges über dem Benchmark von 55 Prozent.	

### E3-2 Bereichsspezifische Messungen

Für die Qualitätsmessungen in der muskuloskelettalen, neurologischen, kardialen und pulmonalen Rehabilitation sowie in anderen Rehabilitationsarten stehen insgesamt neun Instrumente zur Verfügung. Die Messungen sind in die klinische Routine eingebettet. Sie erfolgen bei allen stationär behandelten Rehabilitations-Patienten. Je nach Indikation werden jedoch andere Messinstrumente eingesetzt. Bei jedem Patienten kommen insgesamt zwei bis drei Instrumente jeweils bei Ein- und Austritt zur Anwendung.

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

Angaben zur Messung		
Auswertungsinstitut	Charité - Universitätsmedizin Berlin, Institut für Medizinische Soziologie, Abteilung Rehabilitationsforschung	
Methode / Instrument	<b>Muskuloskeletale und neurologische Rehabilitation</b>	
	Health Assessment Questionnaire (HAQ)	<input checked="" type="checkbox"/>

Messergebnisse
Erste Auswertungen und Messergebnisse stehen für das Berichtsjahr 2014 noch nicht zur Verfügung. Sie werden zu einem späteren Zeitpunkt auf der ANQ Website veröffentlicht: <a href="http://www.anq.ch/rehabilitation">www.anq.ch/rehabilitation</a>

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

**F** Weitere Qualitätsmessungen im Berichtsjahr 2014

**F2 Stürze (andere als mit der Methode LPZ vom ANQ)**

<b>Messthema</b>	<b>Stürze (andere als mit der Methode LPZ vom ANQ)</b>
<b>Was wird gemessen?</b>	Anzahl, Uhrzeit, Ort, Diagnose, Sturzfolge

<b>An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2014 die Messung durchgeführt?</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input type="checkbox"/> ...nur an folgenden Standorten:	
<input type="checkbox"/> In allen Fachbereichen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/> ...nur in folgenden Fachbereichen / Abteilungen:	

<b>Messergebnisse</b>		
<b>Anzahl Stürze total</b>	<b>Anzahl mit Behandlungsfolgen</b>	<b>Anzahl ohne Behandlungsfolge</b>
23	4	19
<input checked="" type="checkbox"/> Unser <b>Betrieb verzichtet auf die Publikation</b> der Ergebnisse.		

<b>Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Verbesserungsaktivitäten</b>
Aufgrund der rückläufigen Anzahl an Stürzen wurden keine weitergehenden Präventionsmassnahmen resp. Verbesserungsaktivitäten durchgeführt.

<b>Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2014</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> Das Instrument wurde betriebsintern entwickelt.	Name des Instruments:	Sturzprotokoll	
<input type="checkbox"/> Das Instrument wurde von einer betriebsexternen Fachinstanz entwickelt.	Name des Anbieters / der Auswertungsinstitut:		

<b>Angaben zum untersuchten Kollektiv</b>		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle stationären Patienten des Jahres 2014
	Ausschlusskriterien	
Anzahl tatsächlich gestürzte Patienten		23
Bemerkungen		

## H Verbesserungsaktivitäten und -projekte

Die Inhalte aus diesem Kapitel sind auch unter [www.spitalinformation.ch](http://www.spitalinformation.ch) zu finden.

### H1 Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards

Angewendete Norm	Bereich, der mit der Norm / Standard arbeitet	Jahr der ersten Zertifizierung	Jahr der letzten Rezertifizierung	Bemerkungen
ISO 9001:2008	Gesamte Klinik	2011	2014	
SWISS REHA	Muskuloskelettale Rehabilitation	1998	2012	

### H2 Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte

Hier finden Sie eine Auflistung der permanenten Aktivitäten sowie der laufenden Qualitätsprojekte (auch zur Patientensicherheit), welche nicht bereits in vorhergehenden Kapiteln beschrieben wurden.

Aktivität oder Projekt (Titel)	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)
Interne Audits	Feststellung der Zertifizierungsfähigkeit, KVP	Im ganzen Betrieb	laufend
Externe Audits	Aufrechterhaltungsaudit nach ISO 9001:2008	Im ganzen Betrieb	jährlich
Externe Audits Kanton AG	Qualitätsprüfung der Listenspitäler des Kts. AG	Im stationären Bereich	2015
Externe Zufriedenheitsmessungen ANQ	Erfassung der Zufriedenheit der Patienten resp. Stärken und Schwächen der Klinik	Im stationären Betrieb	laufend
Interne Zufriedenheitsmessung	Erfassung der Zufriedenheit der Patienten resp. Stärken und Schwächen der Klinik	Im ganzen Betrieb	laufend
Nationaler Messplan Rehabilitation ANQ Modul 2	Erfassung Hauptziel (HZ). Zielerreichung (ZE) und HAQ (Eintritt, Austritt)	Im stationären Bereich	laufend
EKAS	Gesundheit am Arbeitsplatz	Im ganzen Betrieb	2014
Weiterentwicklung der Bezugspflege	Die Patienten erfahren eine auf sie und ihre Situation abgestimmte Pflege mit spezieller Verantwortung, die einer bestimmten Pflegefachperson zugeordnet ist.	Pflegedienstleitung Stationsleitung	laufend
CIRS	Qualitätsverbesserung und Fehlerminimierung durch kontinuierliche Auswertung des internen Meldesystems für kritische Zwischenfälle	Im ganzen Betrieb	laufend

Hat der Betrieb ein CIRS eingeführt?	
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja, unser Betrieb hat 2011 ein CIRS eingeführt.
<input checked="" type="checkbox"/>	Das Vorgehen für die Einleitung und Umsetzung von Verbesserungsmassnahmen ist definiert.

### H3 Ausgewählte Qualitätsprojekte

In diesem Kapitel werden die wichtigsten, **abgeschlossenen** Qualitätsprojekte (auch zur Patientensicherheit) aus den Kapiteln D - F genauer beschrieben.

Projekttitlel	Personaleinsatz und Terminplanungs-Tool
Projektart	<input checked="" type="checkbox"/> internes Projekt <input type="checkbox"/> externes Projekt (z.B. mit Kanton)
Projektziel	Einführung im Sommer, resp. Herbst 2015
Beschreibung	
Projektlauf / Methodik	
Einsatzgebiet	<input type="checkbox"/> mit anderen Betrieben. Welche Betriebe? .....
	<input checked="" type="checkbox"/> Ganze Spitalgruppe resp. im gesamten Betrieb.
	<input type="checkbox"/> Einzelne Standorte. An welchen Standorten? .....
	<input type="checkbox"/> einzelne Abteilungen. In welchen Abteilungen? .....
Involvierte Berufsgruppen	Ärzte, Pflege und Physiotherapie
Projekterevaluation / Konsequenzen	Vereinfachung der Personaleinsatz- und Terminplanung Erhöhung der Auslastung
Weiterführende Unterlagen	

## I Schlusswort und Ausblick

Unsere Patienten und deren Bedürfnisse stehen im Zentrum unserer Qualitätsbemühungen. Wir versuchen, durch Optimierung unserer KVP's (Kontinuierliche Verbesserungsprozesse) unser Qualitätsmanagementsystem weiter zu entwickeln.

## Herausgeber



Die Vorlage für diesen Qualitätsbericht wird von H+ herausgeben:

H+ Die Spitäler der Schweiz  
Lorrainestrasse 4A, 3013 Bern

Siehe auch:

[www.hplus.ch/de/dienstleistungen/qualitaet\\_patientensicherheit/qualitaetsbericht](http://www.hplus.ch/de/dienstleistungen/qualitaet_patientensicherheit/qualitaetsbericht)



Die im Bericht verwendeten Symbole für die Fachbereiche Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation stehen nur dort, wo Module einzelne Fachbereiche 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](http://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](http://www.spitalinformation.ch) nahe zu legen.



Die Qualitätsmessungen des ANQ (de: Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken; fr: Association nationale pour le développement de qualité dans les hôpitaux et les cliniques) wurden aufgenommen und sind im Kapitel E beschrieben.

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