

Qualitätsbericht 2016

nach der Vorlage von H+

Freigabe am: Durch:

18.05.2017

Stephan Bachmann, Direktor

Version 2



REHAB Basel, Klinik für Neurorehabilitation und Paraplegiologie



Impressum

Dieser Qualitätsbericht wurde nach der Vorlage von H+ Die Spitäler der Schweiz erstellt. Die Vorlage des Qualitätsberichts dient der einheitlichen Berichterstattung für die Kategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation für das Berichtsjahr 2016.

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

Um die Vergleichbarkeit von Qualitätsberichten zu erhöhen wurden das Inhaltsverzeichnis und die Kapitelnummerierung vereinheitlicht. Im Inhaltsverzeichnis sind alle Kapitel ersichtlich, unabhängig davon, ob diese das Spital betreffen oder nicht. Falls das Kapitel für das Spital nicht relevant ist, ist der Text in grauer Schrift gehalten und mit einer kurzen Begründung ergänzt. Diese Kapitel sind im weiteren Verlauf des Qualitätsberichts nicht mehr dargestellt.

Um die Ergebnisse der Qualitätsmessung richtig zu interpretieren und vergleichen zu können, dürfen die Angaben zum Angebot der einzelnen Kliniken nicht ausser Acht gelassen werden. Zudem muss den Unterschieden und Veränderungen in der Patientenstruktur und bei den Risikofaktoren Rechnung getragen werden.

Zielpublikum

Der Qualitätsbericht richtet sich an Fachpersonen aus dem Gesundheitswesen (Spitalmanagement und Mitarbeiter aus dem Gesundheitswesen, der Gesundheitskommissionen und der Gesundheitspolitik sowie der Versicherer) und die interessierte Öffentlichkeit.

Kontaktperson Qualitätsbericht 2016

Herr Christoph Wagner Stv. Leitung Qualitätsmanagement 061 325 01 28 ch.wagner@rehab.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken in der Schweiz haben ein hohes Qualitätsbewusstsein. Nebst der Durchführung von zahlreichen internen Qualitätsaktivitäten, nehmen sie an mehreren nationalen und teilweise kantonalen Messungen teil. Gemäss dem Messplan des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) finden Messungen in den stationären Bereichen der Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation statt. Im Berichtsjahr 2016 wurden keine neuen nationalen Messungen eingeführt.

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

Im Gesundheitswesen sind Transparenz und Vergleichbarkeit wesentliche Grundlagen für eine Steigerung der Qualität. Aus diesem Grund stellt H+ seinen Mitgliedern jährlich eine Vorlage zur Qualitätsberichterstattung zur Verfügung.

Die in dieser Vorlage publizierten Ergebnisse der Qualitätsmessungen beziehen sich auf die einzelnen Spitäler und Kliniken. Beim Vergleichen der Messergebnisse zwischen den Betrieben sind gewisse Kriterien zu berücksichtigen. Einerseits sollte das Leistungsangebot (vgl. Anhang 1) ähnlich sein. Eine Privatklinik z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Zudem verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methoden / Instrumente, deren Struktur, Aufbau, Erhebung und Publikation sich unterscheiden können. Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen möglich, deren Ergebnisse pro Klinik und Spital resp. pro Spitalstandort entsprechend adjustiert werden. Diese Publikationen finden Sie auf www.ang.ch.

Freundliche Grüsse

Dr. Bernhard Wegmüller Direktor H+

Wegeter

Inhaltsverzeichnis

Impress	sum	2
Vorwor	rt von H+ Die Spitäler der Schweiz	3
1	Einleitung	6
2 2.1	Organisation des Qualitätsmanagements Organigramm	7
2.2	Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	
3 3.1	QualitätsstrategieZwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2016	
3.2	Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2016	
3.3	Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	
4	Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	
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	10
4.4	Qualitätsaktivitäten und -projekte	
4.4.1	CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	
4.5	Registerübersicht	
4.0	Für den Tätigkeitsbereich unseres Betriebes wurden keine geeigneten Register ide	
4.6	Zertifizierungsübersicht	
-	TÄTSMESSUNGEN	
•	ungen	
5 5.1	Patientenzufriedenheit	
5.1	Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation Eigene Befragung	
5.2.1	Stationäre Patientenbefragung	
5.3	Beschwerdemanagement	
6	Angehörigenzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
7	Mitarbeiterzufriedenheit	
7.1 7.1.1	Eigene Befragung	
8	Zuweiserzufriedenheit	
8.1	Eigene Befragung	
8.1.1	Zuweiserbefragung	
	dlungsqualität	18
9	Wiedereintritte	
10	Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant. Operationen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
11	Infektionen	18
11.1	Eigene Messung	
11.1.1	Prävalenz nosokomiale Infektionen	
12	Stürze	19
12.1	Eigene Messung	
12.1.1	Sturzprotokoll	19
13	Wundliegen -	
14	Freiheitsbeschränkende Massnahmen	
15	Psychische Symptombelastung	
	-	

16	Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand	20
16.1	Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation	20
17	Weitere Qualitätsmessungen	
	Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	
18	Projekte im Detail	21
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	
18.1.1	Zentrale Therapieplanung	
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2016	21
18.2.1	Zertifizierung EFQM Committed To Excellence Assessment 2-Stern	21
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	21
18.3.1	Zertifizierung IMCU	21
19	Schlusswort und Ausblick	22
Anhand	ı 1: Überblick über das betriebliche Angebot	23
	tation	
Anhang] 2	
Heraus	geber	27

1 Einleitung

Das REHAB Basel ist eine Klinik für die hochspezialisierte Behandlung und Rehabilitation von querschnittsgelähmten und hirnverletzten Menschen nach Unfall oder Erkrankung. Dazu werden die Patientinnen und Patienten direkt nach der Erstversorgung im Zentrumsspital auf die IMCU aufgenommen, wo nebeneinander akut- und rehabilitationsmedizinische Massnahmen durchgeführt werden. Speziell werden auch Patientinnen und Patienten mit Doppeltrauma, Wirbelsäulen- und Schädelhirnverletzungen sowie verwandten Krankheitsbildern rehabilitiert und behandelt. Zudem betreibt das REHAB Basel die einzige Wachkomastation der Schweiz.

Eine Tagesklinik und das Ambulatorium mit einem breiten Angebot an Spezialsprechstunden sichern die Nachsorge und runden die lebenslange Rehabilitation und Behandlung ab.

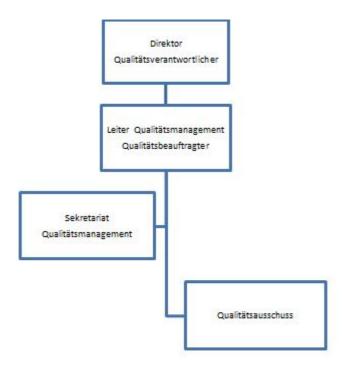
Ein hochqualifiziertes und engagiertes Team aus verschiedenen Fachgruppen (Ärztlicher Dienst, Pflegedienst, Physiotherapie, MTT, Hippotherapie, Ergotherapie, Logopädie, psychologischer Dienst, Rekreationstherapie, Musik- und Kunsttherapie, Sozialberatung, Rechtsdienst, Labor, Röntgen) begleitet die Patientinnen und Patienten zurück in den Alltag. Zudem verfügt das REHAB Basel über einen breit gefächerten Konsiliardienst über die Unikliniken des Kantons Basel-Stadt und anderer Spezialkliniken.

Das REHAB Basel, organisiert als gemeinnützige Aktiengesellschaft, ist eine private Rehabilitationsklinik.

Detaillierte Informationen zum Leistungsangebot finden Sie im Anhang 1.

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

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

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Christoph Wagner Stv. Leitung Qualitätsmanagement REHAB Basel, Klinik für Neurorehabilitation und Paraplegiologie 061 325 01 28 ch.wagner@rehab.ch Herr Kurt Hildebrandt
Leitung Qualitätsmanagement
REHAB Basel, Klinik für Neurorehabilitation
und Paraplegiologie
061 325 01 03
k.hildebrandt@rehab.ch

3 Qualitätsstrategie

Qualität entsteht durch ein Zusammenspiel von ganz verschiedenen Faktoren. Im REHAB Basel verfolgen wir deswegen einen deren Komplexität gerecht werdenden umfassenden Ansatz. So ist die Qualität und ihre Weiterentwicklung ein zentrales Thema, das auch im Leitbild verankert ist und immer wieder bewusst in die Führungsstrukturen einfliesst. Das Qualitätsmodell des REHAB Basel ist nach dem Modell für Excellence Foundation for Quality Management (EFQM) aufgebaut. Wir legen grossen Wert auf die fachlichen, sozialen und persönlichen Kompetenzen unserer Mitarbeitenden und unterstützen gezielt deren Entwicklung.

Wir streben eine ganzheitheitliche Rehabilitation der uns anvertrauten schwerbetroffenen Menschen an und arbeiten dabei nach internationalen Standards und anerkannten Therapiekonzepten wie Affolter-Modell, Bobath, F.O.T.T. und unseren hausinternen Konzepten. Wir achten auf die Einhaltung und Weiterentwicklung dieser Konzepte, sie bilden einen entscheidenden Bestandteil unseres Qualitätsanspruchs.

Der Zielsetzungsprozess und die Outcome-Messungen sind wesentliche Bestandteile im Rehabilitationsprozess. Die Vorgaben vom ANQ und vom Kanton Basel-Stadt nehmen wir proaktiv auf und setzen diese um.

Unsere hohe Qualität sowie die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung unserer anspruchsvollen Rehabilitationsarbeit wird auch in Zukunft ein ständiger Prozess sein, der uns immer wieder vor neue Herausforderungen stellen wird. Diesen werden wir uns weiterhin zum Wohle unserer Patientinnen und Patienten mit Engagement und Freude stellen.

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2016

- Zertifizierung EFQM Committed to Excellence Assessment 2-Stern
- Überarbeitung Leitbild
- Vorbereitung Zertifizierung der Überwachungsstation als IMCU (Intermediate Care)
- Weiterentwicklung Klinikinformationssystem (KIS)
- Medikationssicherheit

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2016

- Erfolgreiche Zertifizierung EFQM Committed To Excellence Assessment 2-Stern
- Überarbeitung Leitbild

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Umsetzung neues Leitbild
- optimierte interprofessionelle Behandlungsplanung (Zentrale Therapieplanung)
- Überarbeitung Pflegeprozess
- Prozessoptimierung Zuweisermanagement

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 <u>www.ang.ch</u>.

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:

Rehabilitation

- Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation
- Bereichsspezifische Messungen für
 - Neurologische Rehabilitation
 - Paraplegiologische 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: Patientenzufriedenheit Stationäre Patientenbefragung Zuweiserzufriedenheit Zuweiserbefragung

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:

Infektionen

Prävalenz nosokomiale Infektionen

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

Prozessmanagement

Ziel	Überarbeitung und Optimierung der Abläufe & Prozesse	
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	ganze Klinik	
Projekte: Laufzeit (vonbis)	2015 - 2016	
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt	
Involvierte Berufsgruppen	alle Berufsgruppen	

Klinikinformationssystem (KIS)

Ziel	Optimierung und Weiterentwicklung KIS	
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	ganze Klinik	
Projekte: Laufzeit (vonbis)	ab 2014	
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt	

Behandlungskonzept für verhaltensauffällige Patienten

Ziel	Behandlung von verhaltensauffälligen Patientinnen und Patienten		
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	-		
Projekte: Laufzeit (vonbis)	2015 - 2016		
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt		

Ergonomie am Arbeitsplatz

Ziel	Stufenweise Verbesserung der Ergonomie der Arbeitsplätze der Mitarbeitenden (Schulung der Mitarbeitenden und Anpassung von Arbeitsplätzen)		
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	ganze Klinik		
Projekte: Laufzeit (vonbis)	2015-2016		
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt		

Zentrale Therapieplanung

Ziel	Planung aller Therapien über eine zentrale Therapieplanung	
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	ganze Klinik	
Projekte: Laufzeit (vonbis)	ab 2016	
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt	

4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen

CIRS ist ein Fehlermeldesystem, in welchem Mitarbeitende kritische Ereignisse oder Fehler, die im Arbeitsalltag beinahe zu Schäden geführt hätten, erfassen können. Auf diese Weise hilft CIRS, Schwachstellen in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu entdecken. CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmassnahmen eingeleitet werden.

Unser Betrieb hat ein CIRS im Jahr 2010 eingeführt.

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

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

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

4.6 Zertifizierungsübersicht

Unser Betrieb ist wie folgt zerti	Unser Betrieb ist wie folgt zertifiziert:			
		Jahr der ersten Zertifizierung / Assessment	Jahr der letzten Rezertifizierung / Assessment	Kommentare
Zertifizierung von Stiftung Natur & Wirtschaft	ganzes Areal in Zusammenarbeit mit dem Bürgerspital, UPK und Bardusch	2012	-	
EFQM - Committed to Excellence	ganze Klinik	2012	2016	Zertifizierungsstufe: Committed to Excellence 2-Stern
SW!SS REHA	ganze Klinik	2015	-	
Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz mit der H+- Branchenlösung	ganze Klinik	2015	-	
Zertifizierung IMCU	IMCU-Station	2017	-	

QUALITÄTSMESSUNGEN

Befragungen

5 Patientenzufriedenheit

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

5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Der Kurzfragebogen für die nationale Patientenbefragung hat der ANQ in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe entwickelt. Der Fragebogen basiert auf jenem für die Akutsomatik, ist aber auf die Besonderheiten der Rehabilitation angepasst.

Der Kurzfragebogen besteht aus fünf Kernfragen und kann gut an differenzierte Patientenbefragungen angebunden werden. Neben den fünf Fragen zum Spitalaufenthalt werden Alter, Geschlecht und Versicherungsklasse erhoben.

Messergebnisse

Fragen		reswerte		Zufriedenheitswert,	
	2013	2014	2015	Mittelwert 2016 (CI* = 95%)	
REHAB Basel, Klinik für Neurorehabilitation und Paraple	egiologie)			
Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen?	-	-	-	8.39 (7.55 - 9.23)	
Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben?	-	-	-	8.26 (7.43 - 9.09)	
Wenn Sie Fragen an Ihre Ärztin oder ihren Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	-	-	-	8.60 (7.71 - 9.49)	
Wie fanden Sie die Betreuung durch das therapeutische Personal, durch das Pflegepersonal und den Sozialdienst während Ihres Aufenthaltes?	-	-	-	8.42 (7.66 - 9.18)	
Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	-	-	-	9.10 (8.47 - 9.73)	

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

* CI steht für Confidence Interval (= Vertrauensintervall). Das 95%-Vertrauensintervall gibt die Bandbreite an, in welcher der wahre Wert mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 5% liegt. Das bedeutet grob betrachtet, dass Überschneidungen innerhalb der Vertrauensintervalle nur bedingt als wahre Unterschiede interpretiert werden können.

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website www.anq.ch.

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder

Im REHAB werden Patientinnen und Patienten mit schwersten Schädigungen und unheilbaren Krankheiten behandelt. Dies hat aus unserer Sicht einen Einfluss auf die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten. In den Jahren 2013 - 2015 war der Rücklauf unter 30 Fragebögen. Aus diesem Grund werden die Ergebnisse aus diesem Zeitraum nicht veröffentlicht.

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

Angaben zum untersuchten Kollektiv					
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	chenden Patie n 2016		Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten (≥ 18 Jahre) versendet, die im April und Mai 2016 aus einer Rehabilitationsklinik bzwabteilung eines Akutspitals ausgetreten sind.		
■ In der Klinik verst		•			
REHAB Basel, Klinik für Neurorehabilitation und Paraplegiologie					
Anzahl angeschriebene Patienten 2016		68			
Anzahl eingetroffener Fra	agebogen	31	Rücklauf in Prozent	46.00 %	

5.2 Eigene Befragung

5.2.1 Stationäre Patientenbefragung

Es werden die stationären Patientinnen und Patienten anhand eines standardisierten Fragebogens per telefonische Interviews nach Beendigung des Klinikaufenthalts befragt.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2016 durchgeführt. auf allen Stationen

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Auf Grund der statistisch zu geringen Fallzahl wird auf eine Publikation verzichtet.

5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

REHAB Basel, Klinik für Neurorehabilitation und Paraplegiologie

Qualitätsmanagement Christoph Wagner Stv. Leiter Qualitätsmanagement 061 325 01 28

ch.wagner@rehab.ch

Ombudsstelle Spitäler Nordwestschweiz VNS Rümelinplatz 14 4001 Basel

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

Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden wird alle 3 Jahre mit einem standardisierten Fragebogen der Firma QM Riedo ermittelt.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Jahr 2015 durchgeführt.

Die nächste Mitarbeiterbefragung erfolgt im Jahr 2018.

Es wurden alle Mitarbeitenden mit einer Festanstellung im ungekündigten Verhältnis befragt.

Angaben zur Messung			
Auswertungsinstitut	QM Riedo		
Methode / Instrument	Mitarbeiterbefragung Spital		

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 Zuweiserbefragung

Die Zufriedenheit der Zuweiser wird mittels Zuweisertreffen und persönlichen Kontakt der medizinischen Leitung ermittelt.

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2016 durchgeführt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

-

Behandlungsqualität

11 Infektionen

11.1 Eigene Messung

11.1.1 Prävalenz nosokomiale Infektionen

2016 wurde erstmals eine Prävalenzerhebung von nosokomialer Infektionen auf allen stationären Stationen durchgeführt.

Diese Messung haben wir im Monat Mai durchgeführt. auf allen Abteilungen

Es konnte eine nosokomiale Infektionsrate von 13.8% dokumentiert werden. Ein Benchmark vergleichbarer Rehabilitationskliniken besteht nicht. Ein Vergleich des REHAB mit dem schweizerischen Durchschnitt von z.B. Universitätsspitälern (Benchmark 10.5%) ist nicht geeignet, Daten aus vergleichbaren Kliniken in der Schweiz liegen uns nicht vor.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	Prävalenz nosokomialer Infektionen

12 Stürze

12.1 Eigene Messung

12.1.1 Sturzprotokoll

Mit dem Assessment Stratify Risk Assessment Tool wird das Sturzrisiko einer Patientin bzw. eines Patienten durch die zuständige Pflegefachperson ermittelt. Auf Grund dieser Einschätzung werden die geeigneten Hilfsmittel und wenn nötig freiheitsbeschränkenden Massnahmen beschlossen. Eine regelmässige, aber mindestens wöchentliche Überprüfung der Massnahmen, soll die Notwendigkeit dieser Massnahmen auf ein absolutes Minimum beschränken. Die Lockerung der Massnahmen ist das hauptsächliche Ziel. Die Entscheidungen werden interprofessionell getragen.

Diese Messung haben wir im Jahr 2016 durchgeführt.

Diese Messungen haben wir im Jahr 2016 auf der IMCU und den Abteilungen der Neurorehabilitation durchgeführt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Bei jeder Patientin und jedem Patienten wird zu Beginn der Behandlung ein Sturzrisiko-Assessment durchgeführt und ein Massnahmenkatalog abgeleitet.

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 <u>www.ang.ch</u>.

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 <u>nicht</u> publiziert. Die Messergebnisse finden Sie in vergleichender Darstellung auf der ANQ Website <u>www.ang.ch</u>.

Angaben zur Messung		
Auswertungsinstitut	Charité - Universitätsmedizin Berlin, Institut für Medizinische Soziologie, Abteilung Rehabilitationsforschung.	
Methode / Instrument	Für die neurologische und paraplegiologische Rehabilitation.	
	Hauptziele (HZ) und Zielerreichung (ZE)	
	Functional Independence Measurement (FIM)	

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

Bemerkungen

In der paraplegiologischen Rehabilitation wird nicht der Functional Independence Measurement (FIM) sondern der Spinal Cord Indenpendence Measurement (SCIM) verwendet.

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Zentrale Therapieplanung

Im Laufe des Jahres 2017 wird eine Zentrale Therapieplanung eingeführt. Die Zentrale Therapieplanung wird alle patientenbezogenen Termine über eine spezielle Software planen und koordinieren.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2016

18.2.1 Zertifizierung EFQM Committed To Excellence Assessment 2-Stern

Das Audit durch Vertreter von Esprix konnte erfolgreich durchgeführt und die Zertifizierung mit einem sehr guten Ergebnis abgeschlossen werden.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 Zertifizierung IMCU

Die Zertifizierung der IMCU konnte im Januar 2017 errreicht werden.

19 Schlusswort und Ausblick

Wir streben eine lebenslange Rehabilitation der uns anvertrauten schwerstbetroffenen Menschen an und arbeiten dabei nach internationalen Standards und anerkannten Therapiekonzepten wie Affolter-Modell, Bobath, F.O.T.T. und unseren hausinternen Konzepten. Wir legen sehr grossen Wert auf die Einhaltung und Weiterentwicklung dieser Konzepte; sie bilden einen entscheidenden Bestandteil unseres Qualitätsanspruchs.

Der Zielsetzungsprozess und die Outcome-Messungen sind wesentliche Bestandteile im Rehabilitationsprozess. Die Vorgaben vom ANQ und vom Kanton Basel-Stadt nehmen wir proaktiv auf und setzen diese um.

Unsere hohe Qualität sowie die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung unserer anspruchsvollen Rehabilitationsarbeit wird auch in Zukunft ein ständiger Prozess sein, der uns immer wieder vor neue Herausforderungen stellen wird. Diesen werden wir uns weiterhin zum Wohle unserer Patientinnen und Patienten mit Engagement und Freude stellen.

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	
Neurologische Rehabilitation	a,s
Paraplegiologische Rehabilitation	a,s

a = ambulant, s = stationär

Bemerkungen

Die neurologische und paraplegiologische Rehabilitation beinhaltet folgende Angebote:

- Hochspezialisierte Behandlung und Rehabilitation für Querschnittsgelähmte und Hirnverletzte und Menschen mit verwandten Krankheitsbildern (stationär, ambulant und in der Tagesklinik)
- Frührehabilitation direkt im Anschluss an eine intensivmedizinischen Behandlung im Akutspital
- Rehabilitation von Menschen in komatösen Zustand bzw. im Wachkoma

Weitere Schwerpunkte der Rehabilitation:

- Cerebralparesen (CP)
- Amyotropher Lateralsklerose (ALS)
- Multipler Sklerose (MS)
- Tumore des zentralen Nervensystems

Spezielle Kompetenzen:

- Neuro-Urologie
- Wundcare
- Schluckabklärungen
- Schmerz-Sprechstunde
- Behandlung verhaltensauffälliger Patienten
- Spastik-Behandlung
- Übungswohnen

Kennzahlen der stationären Rehabilitation

Die Anzahl Austritte und Anzahl Pflegetage 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 Pflegetage) 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 Pflegetage geringere Austrittszahlen.

Anhand der **Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient** kann abgeschätzt werden, welche Intensität an Behandlung ein Patient in der Klinik im jeweiligen Fachbereich durchschnittlich erwarten darf.

Angebotene stationäre Fachbereiche	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Geleistete Pflegetage
Neurologische Rehabilitation	0.00	283	19259
Paraplegiologische Rehabilitation	0.00	250	11718

Bemerkungen

Die durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient wird als Kennzahl nicht erhoben.

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)
REHAB Basel, Klinik für Neurorehabilitation und Paraplegiologie		
Unispital Basel	Intensivstation in akutsomatischem Spital	2 km
Unispital Basel	Notfall in akutsomatischem Spital	2 km

Bemerkungen

- Das REHAB Basel verfügt über ein breites Netz an Kooperationspartnern. Der wichtigste Partner ist das Universitätsspital Basel, mit welchem in folgenden Fachbereichen zusammengearbeitet wird:
- Neurochirurgie
- Spinale Chirurgie
- Neurologie (u.a. MS und ALS)
- Infektiologie und Hygiene
- Onkologie
- Pneumologie
- HNO
- Pharmazie
- Personalärztlicher Dienst
- Kooperationskonzept mit dem Universitätskinderspital beider Basel für die Umsetzung der Kinderrehabilitation
- Zusammenarbeit mit verschiedenen Spezialkliniken und niedergelassenen Ärzten
- Konsiliararztdienstleistungen des REHAB für den Kanton Jura
- Vereinbarung mit dem Inselspital Bern über die Zuweisung von Patienten aus dem Kanton Bern

Personelle Ressourcen in der Rehabilitation

Vorhandene Spezialisierungen	Anzahl Vollzeitstellen	
REHAB Basel, Klinik für Neurorehabilitation und Paraplegiologie		
Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation	1	
Facharzt Neurologie	8	
Facharzt Geriatrie / Innere Medizin	3	
Facharzt Psychiatrie	1	
Facharzt Urologie	1	
Facharzt Orthopädie / Unfallchirurgie	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	
REHAB Basel, Klinik für Neurorehabilitation und Paraplegiologie		
Pflege	144	
Physiotherapie	26	
Logopädie	9	
Ergotherapie	20	
Neuropsychologie	6	
Sozialberatung	4	

Die Tätigkeiten der Pflege und des therapeutischen Personals unterscheiden sich in der Rehabilitation deutlich von den Tätigkeiten in einem akutsomatischen Spital. Deshalb finden Sie hier Hinweise zu den diplomierten, rehabilitationsspezifischen Fachkräften.

Bemerkungen

Die Ernährungsberatung ist konsiliarisch organisiert.

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







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**).