

Qualitätsbericht 2022

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

09.05.2023
Cristoffel Schwarz, Direktor

Version 1

Impressum

Dieser Qualitätsbericht wurde nach der Vorlage von H+ Die Spitäler der Schweiz erstellt. Die Vorlage des Qualitätsberichts dient der einheitlichen Berichterstattung für die Kategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation für das Berichtsjahr 2022.

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 2022

Frau
Fabienne Nöthiger
Qualitätsbeauftragte
056 463 85 23
fabienne.noethiger@aarreha.ch
Arbeitstage DI und DO

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitatsgeschehen

Mit viel Einsatz und gezielten Massnahmen tragen die Schweizer Spitäler und Kliniken auch in herausfordernden Zeiten zur Qualitätsentwicklung bei. H+ ermöglicht ihnen, mit der H+ Qualitatsberichtsvorlage, eine einheitliche und transparente Berichterstattung über ihre Qualitätsaktivitäten, die zudem direkt in die jeweiligen Spitalprofile auf spitalinfo.ch übertragen werden können.

Die Covid-19-Pandemie hatte im Jahr 2022 weiterhin einen Einfluss auf die Spitäler und Kliniken. Zur Entlastung wurde während der anspruchsvollen Wintermonate die nationale Erhebung der postoperativen Wundinfektionen ausgesetzt. Die Messungen der Wundinfektionen, mit und ohne Implantate, konnten zudem erstmals zeitgleich durchgeführt werden.

Der ANQ konnte die nationalen Patientenzufriedenheitsbefragungen, die nun pro Fachbereich jeweils im Zweijahres-Rhythmus stattfinden, in der Psychiatrie und Rehabilitation erfolgreich durchführen. In der Akutsomatik fand im Jahr 2022 regulär keine nationale Befragung statt.

Im Jahr 2022 hat sich der ANQ zu einem Methodenwechsel bei der Erfassung von Rehospitalisationen entschieden. Neu werden diese mit dem auf Schweizer Verhältnisse angepassten Algorithmus des Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) ausgewertet. Erste Ergebnisse, basierend auf den BFS-Daten 2021, werden dann im Qualitätsbericht 2023 ausgewiesen.

Im Kapitel 4 «Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten» besteht für die Spitäler und Kliniken, in der aktuellen Berichtsvorlage, erstmals die Möglichkeit über Patient-Reported Outcome Measures (PROMs) zu berichten.

Im Qualitätsbericht sind neben spitaleigenen Messungen auch die verpflichtenden, national einheitlichen Qualitätsmessungen des ANQ ersichtlich, inklusive spital-/klinikspezifischen Ergebnissen. Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen dann möglich, wenn deren Ergebnisse pro Klinik und Spital bzw. Standort entsprechend adjustiert werden. Detaillierte Erläuterungen zu den nationalen Messungen finden Sie auf www.anq.ch.

H+ bedankt sich bei allen teilnehmenden Spitälern und Kliniken für ihr grosses Engagement. Sie stellen mit ihren Aktivitäten eine hohe Versorgungsqualität sicher. Mit der transparenten und umfassenden Berichterstattung kommt den Qualitätsaktivitäten die verdiente Aufmerksamkeit und Wertschätzung zu.

Freundliche Grsse



Anne-Geneviève Bütikofer
Direktorin H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitätsgeschehen	3
1 Einleitung	6
2 Organisation des Qualitätsmanagements	7
2.1 Organigramm	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	7
3 Qualitätsstrategie	8
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2022	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2022	10
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	11
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	12
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	12
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	14
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	16
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	18
4.5 Registerübersicht	18
4.6 Zertifizierungsübersicht	19
QUALITÄTSMESSUNGEN	21
Zufriedenheitsbefragungen	22
5 Patientenzufriedenheit	22
5.1 Eigene Befragung	22
5.1.1 Patientenumfrage (selber laufend durchgeführt)	22
5.2 Beschwerdemanagement	23
6 Angehörigenzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
7 Mitarbeiterzufriedenheit	24
7.1 Eigene Befragung	24
7.1.1 Stimmungsbarometer Mitarbeitende	24
7.1.2 Detaillierte Mitarbeitendenumfrage	25
8 Zuweiserzufriedenheit	27
8.1 Eigene Befragung	27
8.1.1 Zuweiserbefragung	27
Behandlungsqualität	28
9 Wiedereintritte Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
10 Operationen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
11 Infektionen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
12 Stürze	28
12.1 Eigene Messung	28
12.1.1 Anzahl Stürze	28
13 Dekubitus Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
15 Psychische Symptombelastung Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
16 Lebensqualität, Funktions- und Partizipationsfähigkeit	29
16.1 Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation	29

17	Weitere Qualitätsmessung	31
17.1	Weitere eigene Messung	31
17.1.1	Patientenzufriedenheit ambulant.....	31
18	Projekte im Detail	32
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	32
18.1.1	Patienten-App für ambulante Nachsorge	32
18.1.2	interdisziplinäre Eintrittsanamnese	32
18.1.3	Vorbereitung EFQM Re-Zertifizierung.....	33
18.1.4	Netigate Umfragetool - ambulante Patienten	33
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2022	34
18.2.1	Netigate Umfragen stationäre Patienten, Mitarbeitende	34
18.2.2	Q-Zirkel	34
18.2.3	Interdisziplinäre Rapporte	35
18.2.4	Neuaufbau Hygieneprozess	35
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	36
18.3.1	EFQM Modell 2020	36
19	Schlusswort und Ausblick	37
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....		38
Rehabilitation.....		38
Herausgeber		42

1 Einleitung

Die heutige Stiftung «aarReha» wurde 1965 unter dem Stiftungsnamen «Rheumaklinik Bad Schinznach» gegründet, um die natürliche Kraft der Thermalquelle zu nutzen.

aarReha Schinznach ist eine führende Institution für stationäre und ambulante Rehabilitation. Sie verfügt über Leistungsaufträge der Kantone Aargau, Luzern, Solothurn, Zürich und Bern und ist ausgerichtet auf die Behandlung von Erkrankungen des Bewegungsapparates, chronischen Schmerzen, Einschränkungen nach Operationen und geriatrischen Beeinträchtigungen.

aarReha Schinznach beschäftigt rund 380 Mitarbeitende in den Bereichen Medizin, Pflege, Therapie, Gastronomie, Hauswirtschaft und Administration an den drei Standorten im Aargau. Das Unternehmen betreibt eine Klinik in Schinznach mit 123 Betten und in Zofingen mit 34 Betten sowie ein Ambulatorium in Windisch. Die aarReha Schinznach bietet sowohl stationäre, teilstationäre und ambulante Leistungen in den Bereichen Rehabilitation, Prävention und Gesundheitsförderung an, und dies nicht nur in den eigenen Kliniken, sondern auch bei den Patienten zuhause und in ausgewählten Pflegeheimen.

Die eng verzahnte Zusammenarbeit zwischen Ärzten, Therapeuten, Pflegepersonal und Dienstleistungsabteilung verbunden mit massgeschneiderten Behandlungen versprechen grosse Heilungserfolge. In unserem Kerngeschäft «Rehabilitation» wollen wir herausragende Leistungen erzielen und die Erwartungen in allen relevanten Bereichen übertreffen: medizinische Leistungsfähigkeit, professionelle Pflege und Therapien, individuelle Betreuung, familiäre Atmosphäre und hervorragende Infrastruktur sind nur ein paar der wichtigsten Themen. Die Patientinnen und Patienten stehen im Zentrum unserer Qualitätsbemühungen, dies attestiert auch das Zertifikat von The Swiss Leading Hospitals (SLH). Unsere Behandlungskonzepte entsprechen den neuesten Qualitätsrichtlinien, wie zum Beispiel derer der SW!SS REHA. Kooperationsmodelle mit den zuweisenden Spitälern und Ärzten öffnen zudem den Weg für eine flexible und langfristige Zusammenarbeit – immer zum Wohl des Patienten.

Hohe Qualitätsansprüche

Die aarReha Schinznach erfüllt die Leistungs- und Qualitätskriterien von SW!SS REHA und wurde anfangs 2020 mit "Recognised for Excellence 4 Stars" durch EFQM rezertifiziert. Zudem gehört sie seit März 2020 auch zu den Swiss Leading Hospitals (SLH). Neben den entsprechenden Kriterien zur Struktur- und Prozessqualität misst die aarReha der Ergebnisqualität grosse Bedeutung zu. Wissenschaftlich abgestützte Indikatoren zur Bestimmung der Ergebnisqualität werden in der aarReha Schinznach kontinuierlich gemessen, kontrolliert und dokumentiert.

Regelmässig führen wir Messungen der Patienten-, Zuweiser- und Mitarbeiterzufriedenheit durch. Hierbei weist die aarReha Schinznach immer wieder Spitzenresultate aus, erhält aber auch wichtige Hinweise zur weiteren Verbesserung von Strukturen, Prozessen und Dienstleistungen. Wir verstehen dies gleichzeitig als Herausforderung und Verpflichtung, uns stetig weiter zu verbessern.

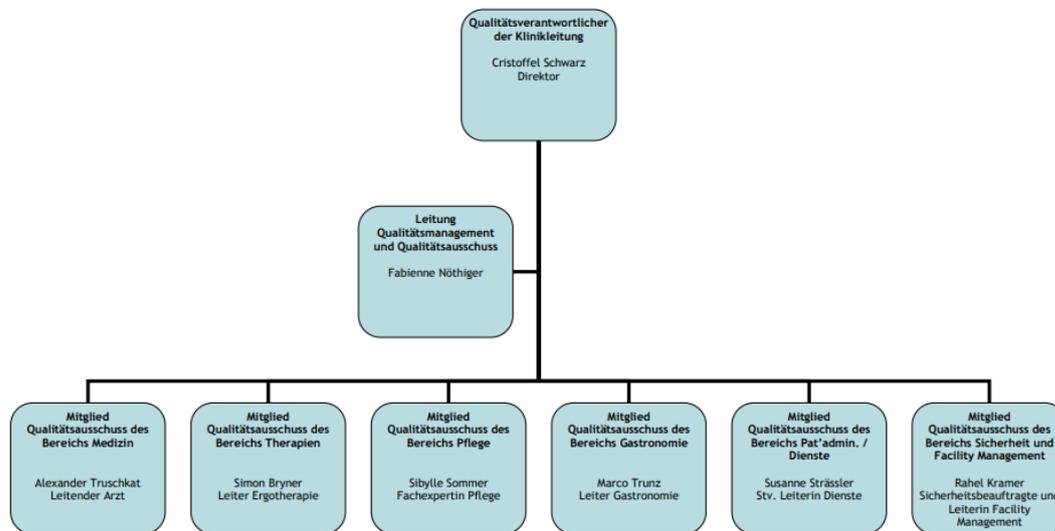
Detaillierte Informationen zum Leistungsangebot finden Sie im [Anhang 1](#).

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



Organigramm Qualitätsmanagement



Die Gesamtverantwortung für das Qualitätsmanagement liegt in der aarReha Schinznach beim Direktor. Die operative Umsetzung erfolgt durch die Qualitätsbeauftragte, welche dem Direktor rapportiert. Zu den Hauptaufgaben der Qualitätsbeauftragten gehören die Leitung des klinikweiten Qualitätsausschusses, das Sicherstellen der Erfassung und Dokumentation der Qualitätsdaten sowie die kontinuierliche Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements.

Der Qualitätsausschuss trifft sich monatlich. Er besteht aus Vertretern der einzelnen Fachbereiche und Dienste. Hauptaufgaben des Qualitätsausschusses sind die regelmässige Überprüfung der Erreichung der vereinbarten Qualitätsziele, das Ableiten entsprechender Massnahmen zur Optimierung von Strukturen und Prozessen sowie das Prüfen und Aufnehmen von internen und externen Inputs (CIRS-Meldungen, Patientenfeedbacks und Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitenden).

Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten.

Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **100** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Cristoffel Schwarz
Direktor, Vorsitzender der Klinikleitung
056 463 85 21
cristoffel.schwarz@aarreha.ch

Frau Fabienne Nöthiger
Qualitätsbeauftragte
056 463 85 23
fabienne.noethiger@aarreha.ch

3 Qualitätsstrategie

Grundsatz

Unserem Qualitätsverständnis liegt der EFQM-Ansatz zu Grunde: wir messen und bewerten permanent unsere Leistungen, evaluieren Optimierungspotentiale und setzen entsprechende Verbesserungsmassnahmen konsequent um.

Ziele

In unserem Kerngeschäft „Rehabilitation“ wollen wir herausragende Leistungen erzielen und die Erwartungen in allen relevanten Bereichen dauerhaft erfüllen oder gar übertreffen:

- medizinische Leistungsfähigkeit
- professionelle Pflege und Therapien
- individuelle Betreuung
- familiäre Atmosphäre
- hervorragende Infrastruktur

Der Patient steht im Zentrum unserer Qualitätsbemühungen. Es ist aber unerlässlich und zentral, gleichfalls alle anderen Anspruchsgruppen wie Mitarbeitenden, Zuweiser, Versicherer, Behörden oder Öffentlichkeit mit ihren Bedürfnissen und Ansprüchen wahrzunehmen und diese in die Optimierungsüberlegungen miteinzubeziehen.

Umsetzung

Qualität soll in der aarReha Schinznach auf allen Stufen und bei allen Mitarbeitenden im Zentrum der täglichen Arbeit stehen. Qualität soll (vor)gelebt und in der Klinik regelmässig thematisiert werden. Durch den kontinuierlichen Verbesserungsprozess soll sichergestellt werden, dass Strukturen, Prozesse und Leistungen permanent hinterfragt und optimiert werden. Unser Qualitätsausschuss koordiniert die entsprechenden Bestrebungen.

Messung und Transparenz

Klare Zielsetzungen im Bereich der Ergebnisqualität, deren Erfüllungsgrad regelmässig gemessen wird, bilden unsere Basis. Daneben führen wir regelmässige Befragungen zur Zufriedenheit unserer wichtigsten Anspruchsgruppen durch (Patienten, Mitarbeitende, Zuweiser). Wir vergleichen uns mit den Besten und veröffentlichen unsere Zahlen transparent in Form eines Qualitätsberichtes.

Zertifikate

Wir lassen unser Qualitätsmanagement regelmässig durch externe Auditierungsstellen überprüfen und verfügen u.a. über folgende Zertifikate:

- SWISS REHA: Die führenden Rehabilitationskliniken der Schweiz
- EFQM: Recogniced for Excellence 4 Stars
- SLH: The Swiss Leading Hospitals

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2022

Hygieneprozess Der gesamte Hygieneprozess der aarReha wurde im 2022 in Zusammenarbeit mit der Fachstelle Infektiologie und Infektionsprävention des Kantonsspitals Aarau analysiert und entsprechende Anpassungen vorgenommen. Mit der Dokumentation des Prozesses und mit Schulungen der Mitarbeitenden wurde sichergestellt, dass die Neuerungen im Alltag Einzug halten.

Neues Tool für Umfragen Seit Sommer 2022 werden alle Umfragen intern, in einem standardisierten und digitalen Verfahren, erstellt, verschickt und ausgewertet. Alle Fragebögen wurden neu konzipiert und den Gegebenheiten der aarReha angepasst. Das Tool ist flexibel unterstütz den Betrieb optimal im Digitalisierungsprozess.

Digitalisierung für Therapien Für die Nachsorge der Patienten wurde 2022 ein Projekt gestartet,

welches die ambulante Nachsorge der Patienten erleichtern soll. Ziel des Projektes ist es, dem Patienten eine App zur Verfügung zu stellen, welche Übungspläne und Video-Anleitungen beinhaltet. Vorteile für Patienten sind jederzeit verfügbare und abrufbare Übungspläne und Videos, in denen die korrekten Übungsabläufe genau aufgezeigt werden.

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2022

Die aarReha Schinznach hat ein umfangreiches Set an Prozessmessgrössen definiert. Die Prozessmessgrössen orientieren sich an den Kern-, Management- und Supportprozessen der aarReha und decken kundenbezogene, mitarbeiterbezogene und gesellschaftsbezogene Ergebnisse sowie Schlüsselergebnisse ab. Für jede Messgrösse wird jährlich ein Zielwert festgelegt und nach Abschluss des Geschäftsjahres überprüft, ob der Zielwert erreicht wurde. Wird ein Zielwert nicht erreicht, werden Massnahmen abgeleitet.

Patientenzufriedenheit

Die Patientenzufriedenheit im stationären Bereich wird kontinuierlich über das ganze Jahr hindurch gemessen. Neu seit Sommer 2022 werden alle Umfragen intern, in einem standardisierten und digitalen Verfahren, erstellt, verschickt und ausgewertet. Die neuen Umfragewerte können mit den alten PZ Benchmark Werten (externer Umfrage-Vorgänger) nicht verglichen werden. Es wurde ein neuer Fragebogen konzipiert und die Befragung findet nicht mehr telefonisch, sondern über elektronische Links auf Mail und Natel der Patienten statt. Die ersten Analysen zu den Patientenumfragen, die das 2. Semester 2022 abbilden, zeigen, dass der Grossteil der Werte über den definierten Zielwerten liegen. Einen Benchmark der Patientenumfragen gibt es momentan nur mit ANQ. Die ANQ Fragen sind im neuen internen Patientenfragebogen integriert.

Mitarbeitendenzufriedenheit

Zufriedene Mitarbeitende sind die Basis für zufriedene Patienten. Die aarReha legt daher speziell Wert darauf, dass nicht nur die Zufriedenheit der Patienten, sondern auch die Zufriedenheit der Mitarbeitenden strukturiert und kontinuierlich gemessen wird und im Fokus von allfälligen Verbesserungsmassnahmen steht. Neu führt die aarReha, seit 2022, alle Umfragen mit einem digitalen Tool inhouse durch. Zudem wird pro Semester eine Kurzumfrage durchgeführt.

Ergebnisqualität

Gute Qualität ist in der medizinischen Versorgung von zentraler Bedeutung. Nicht nur im Bereich von Strukturen und Prozessen, sondern im Besonderen auch bei der Behandlungs- und Ergebnisqualität. Die aarReha Schinznach erfasst systematisch wichtige Indikatoren zur Behandlungs- und Ergebnisqualität. Im Bereich der Rehabilitation sind dies neben der Zielerreichung und dem Anteil der Austritte nach Hause vor allem die Wiedererlangung, respektive Verbesserung der Selbständigkeit des Patienten während des Reha-Aufenthaltes, gemessen mittels Veränderung des ADL-Scores (Activities of Daily Living) bei Ein- und Austritt.

Bei der "Zielerreichung im Bereich Wohnen", bei den "Austritten nach Hause" sowie bei der "Verbesserung der Selbständigkeit" konnten die guten Vorjahreszahlen leider nicht mehr ganz erreicht werden. Dies auch aufgrund einer Systemänderung in der Datenerfassung durch ST Reha. Jedoch alle gesetzten Qualitätsziele sind erreicht worden.

Zuweiserbefragung

Die aarReha Schinznach führt seit längerem regelmässig Befragungen bei ihren Zuweisern durch, um die Zufriedenheit und Bedürfnisse abzuholen. Da die Rücklaufquoten und der Erkenntnisgewinn mittels der in der Vergangenheit durchgeführten systematischen Befragungen relativ gering waren, hat sich die aarReha entschieden, ab 2018 auf eine neue Form der Zuweiserbefragung umzustellen. Seit 2018 erfolgt die Zuweiserbefragung durch Fokusgespräche, bei denen mittels persönlichem Interview ausgewählte Aspekte der Zusammenarbeit zwischen Zuweiser und der aarReha Schinznach thematisiert und reflektiert werden. Die aarReha Schinznach profitiert von dieser Form des Austauschs von konkreteren Rückmeldungen und klareren Feedbacks, was die Bedürfnisse der Zuweiser betrifft.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Unsere Qualitätsbemühungen richten sich auch künftig nach dem Anspruch, in unserem Kerngeschäft "Rehabilitation" herausragende Leistungen zu erzielen und die Erwartungen unserer Anspruchsgruppen in allen relevanten Bereichen zu erfüllen oder gar zu übertreffen:

- kompetente medizinische Beratung
- professionelle Pflege und Therapien
- individuelle, bedürfnisorientierte Behandlung
- familiäre Atmosphäre und persönliche Betreuung
- hervorragende Infrastruktur

Hierzu sind eine laufende Überprüfung sich ändernder Ansprüche und Erwartungen der Anspruchsgruppen, eine permanente Aktualisierung und Erweiterung der Fachkompetenzen und die kontinuierliche Optimierung von Leistungen, Strukturen und Prozessen notwendig.

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, curafutura und die eidgenössischen Sozialversicherer vertreten. Zweck des ANQ ist die Koordination der einheitlichen Umsetzung von Ergebnisqualitäts-Messungen in Spitälern und Kliniken, mit dem Ziel, die Qualität zu dokumentieren, weiterzuentwickeln und zu verbessern. Die Methoden der Durchführung und der Auswertung sind für alle Betriebe jeweils dieselben.

Weitere Informationen finden Sie pro Qualitätsmessung jeweils in den Unterkapiteln „Nationale Befragungen“ bzw. „Nationale Messungen“ und auf der Webseite des ANQ www.anq.ch.

Unser Betrieb hat wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:		aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach	aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen
<i>Rehabilitation</i>			
▪ Bereichsspezifische Messungen für			
– Muskuloskelettale Rehabilitation		√	√

Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

- Geriatrische Rehabilitation	√	√
- Internistische 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:	aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach	aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen
<i>Patientenzufriedenheit</i>		
▪ Patientenumfrage (selber laufend durchgeführt)	√	√
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>		
▪ Stimmungsbarometer Mitarbeitende	√	√
▪ Detaillierte Mitarbeitendenumfrage	√	√
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>		
▪ Zuweiserbefragung	√	√

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:		
<i>Stürze</i>		
▪ Anzahl Stürze	√	√
<i>Weitere Qualitätsmessung</i>		
▪ Patientenzufriedenheit ambulant	√	

aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach

aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

Hier finden Sie eine Auflistung der laufenden Qualitätsprojekte zur Erweiterung der Qualitätsaktivitäten:

Patienten-App für ambulante Nachsorge im Therapiebereich

Ziel	Verbesserte ambulante Nachsorge mit App, die Übungspläne und Video-Anleitungen beinhaltet
Bereich, in dem das Projekt läuft	Alle Patienten, die Therapie in Anspruch nehmen
Standorte	aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach, aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen
Projekt: Laufzeit (von...bis)	01.07.2022 - 31.12.2023
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Vorteile für Patienten sind jederzeit verfügbare und abrufbare Übungspläne und Videos, in denen die korrekten Übungsabläufe genau aufgezeigt werden. Flexibilität für den Patienten.
Methodik	Zusammenarbeiter mit externer Firma
Involvierte Berufsgruppen	Therapien

Pilotprojekt interdisziplinärer Patienteneintritt Zofingen

Ziel	Verbesserung interdisziplinärer Informationsfluss. Patientenzufriedenheit soll verbessert werden
Bereich, in dem das Projekt läuft	Stationäre Patienten
Standorte	aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen
Projekt: Laufzeit (von...bis)	Herbst 2022 - Herbst 2023
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	interdisziplinärer Informationsfluss soll verbessert werden. Patienten muss nicht alles diverse Male erzählen. Kundenzufriedenheit soll verbessert werden.
Methodik	Pilotprojekt-Team inklusive Patienten
Involvierte Berufsgruppen	Ärzte, Therapeuten, Pflege
Evaluation Aktivität / Projekt	Folgt im Herbst 2023

Vorbereitungen EFQM Zertifizierung 2024

Ziel	Eine EFQM Zertifizierung im 2024 mit ebenfalls 4 Sternen zu erreichen
Bereich, in dem das Projekt läuft	Ganze Klinik
Standorte	aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach, aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen
Projekt: Laufzeit (von...bis)	Q2/2022 - Q2/2024
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Vorbereitungen und Weiterbildung des neuen EFQM-Modells 2020 müssen anlaufen für eine Zertifizierung im 2024
Methodik	Weiterbildung neues EFQM Modell, Umsetzungsplan erarbeiten
Involvierte Berufsgruppen	Alle
Evaluation Aktivität / Projekt	Bestandene EFQM Zertifizierung im 2024

Netigate Umfragetool

Ziel	Die letzte Umfrage für alle ambulante Patienten aller Bereiche wird demnächst eingeführt
Bereich, in dem das Projekt läuft	Alle Bereiche, die ambulante Patienten betreuen
Standorte	aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach, aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen
Projekt: Laufzeit (von...bis)	Q3/2021bis Q2/2023
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Alle Umfragen sollen digital, schnell und einfach für unsere Patienten sein.
Methodik	digitaler Prozess - Tool Netigate
Involvierte Berufsgruppen	Therapien, Psychologie, Ärzte, Ernährungsberatung, OPZ
Evaluation Aktivität / Projekt	Auswertungen werden analysiert. Werden definierte Zielwerte nicht erreicht, müssen Massnahmen definiert werden.

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 2009 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.

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 sind der FMH offiziell gemeldet: www.fmh.ch/themen/qualitaet-saqm/register.cfm

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden Registern teilgenommen:				
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	Seit/Ab	Standorte
SCQM SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in rheumatic diseases	Rheumatologie	SCQM Foundation www.scqm.ch/	nicht bekannt	

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	Standorte	Kommentare
EFQM Zertifizierung (Recognised for Excellence 4 Stars)	Ganze Klinik	2015	2020	Alle	Nächste Re-Zertifizierung 2024
Swiss Leading Hospitals (SLH) Zertifizierung	Ganze Klinik	2020	2022	Alle	
SWISS REHA Zertifizierung	Stationärer Bereich: Muskuloskeletale Rehabilitation	2013	2021	aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach	
SWISS REHA Zertifizierung	Stationärer Bereich: Geriatrische Rehabilitation	2014	2021	aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach	
SWISS REHA Zertifizierung	Ambulanter Bereich: Muskuloskeletale, geriatrische, internistische und psychosomatische Rehabilitation	2017	2017	aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach	
REKOLE Zertifizierung	Betriebliches Rechnungswesen im Spital	2017	2021	Alle	Nächste Re-Zertifizierung 2025
CSS Assessment	Ganze Klinik	2018	2018	aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach	
Arbeitssicherheit H+ (EKAS)	Ganze Klinik	2009	2020	Alle	
CIRS gemäss Audit des Kantons Zürich	Ganze Klinik	2016	2016	aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach	
Personalverfügbarkeit- und qualifikation gemäss Audit des	Ganze Klinik	2013	2013	aarReha Schinznach, Zentrum für	

Kantons Zürich				Rehabilitation Schinznach	
----------------	--	--	--	------------------------------	--

Bemerkungen

Zertifizierungen, die vor 2019 stattgefunden haben, haben den Standort Zofingen nicht eingeschlossen, da Zofingen erst im Oktober 2018 eröffnet wurde.

QUALITÄTSMESSUNGEN

Zufriedenheitsbefragungen

5 Patientenzufriedenheit

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

5.1 Eigene Befragung

5.1.1 Patientenumfrage (selber laufend durchgeführt)

Seit August 2022 werden Patientenumfragen durch interne, laufende, digitale, systematische Umfrage gemessen. Alle stationären Patienten (alle Standorte), die eine Natelnummer oder eine E-Mail Adresse hinterlegt haben, erhalten von uns einen standardisierten, elektronischen Fragebogen. Die Themenbereiche des eigens konzipierten Fragebogens bestehen aus sechs Sektoren: 6 ANQ Fragen, übergeordnete Fragen, Medizinische Fragen, Fragen zu Hotellerie, Infrastruktur und Gastronomie, Fragen zum Bereich Pflege und Fragen zum Bereich Therapien. Einen Benchmark gibt es zur ANQ Umfrage, da die 6 nationalen Fragen in den Fragebogen integriert wurden. Ziel ist es, die Patientenzufriedenheit hoch zu halten und die gesetzten Umfrageziele von Durchschnittlich 80% zu erreichen.

Diese Patientenbefragung haben wir vom 01.08.2022 bis 31.12.2022 an allen Standorten durchgeführt.

elektr. Umfrage bei allen ausgetretenen stationären Patienten aller Standorte, die eine Natelnummer oder E-Mail hinterlegt haben. Patienten, die angeben, sie möchten nicht befragt werden, werden nicht in die Umfrage aufgenommen. Erinnerung nach 7 Tagen

Patienten, die weniger als sieben Tage in der aarReha Schinznach bleiben und/oder bei Eintritt angeben, sie möchten nicht befragt werden, werden nicht in die Stichprobe aufgenommen.

Es wurde ein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

Gesamtzufriedenheit



1 = sehr unzufrieden / 5 = sehr zufrieden

■ aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach

Messergebnisse in Zahlen			
	Mittelwert	Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach	83.33	259	44.00 %

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Netigate
Methode / Instrument	Digitales Tool Netigate. Fragebogen können selber aufgebaut werden

5.2 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

**aarReha Schinznach, Zentrum für
Rehabilitation Schinznach**

Patientenbetreuung

Jacqueline Brunner

Patientenbetreuerin

056 463 85 49

jacqueline.brunner@aarreha.ch

7 Mitarbeiterzufriedenheit

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

7.1 Eigene Befragung

7.1.1 Stimmungsbarometer Mitarbeitende

Zufriedene Mitarbeitende sind die Basis für zufriedene Patienten. Die aarReha legt daher speziell Wert darauf, dass nicht nur die Zufriedenheit der Patienten, sondern auch die Zufriedenheit der Mitarbeitenden kontinuierlich gemessen wird und im Fokus von allfälligen Verbesserungsmassnahmen steht. Neu führt die aarReha, seit 2022, alle Umfragen mit einem digitalen Tool inhouse durch. Mit dem neuen Umfragetool wird alle zwei Jahre eine strukturierte Mitarbeiterzufriedenheit gemessen. Zudem wird pro Semester eine Kurzumfrage (Stimmungsbarometer) durchgeführt. Sind definierte Zielwerte der Umfragen unterschritten, werden gemeinsam mit den betroffenen Teams und deren Vorgesetzten Ursachen analysiert und Optimierungsmassnahmen geprüft und umgesetzt.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Monat Juni an allen Standorten durchgeführt. Die Umfrage findet 2x im Jahr in allen Abteilungen und Bereichen statt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Diese Werte gelten ausschliesslich als interner Gradmessung für die Mitarbeitendenzufriedenheit und besteht aus 3 Fragen, die nur im internen Vergleich beobachtet werden.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	aarReha kann über das Tool Netigate Auswertungen selber machen
Methode / Instrument	Digitales Tool Netigate. Fragebogen können selber aufgebaut werden

7.1.2 Detaillierte Mitarbeitendenumfrage

Zufriedene Mitarbeitende sind die Basis für zufriedene Patienten. Die aarReha legt daher speziell Wert darauf, dass nicht nur die Zufriedenheit der Patienten, sondern auch die Zufriedenheit der Mitarbeitenden kontinuierlich gemessen wird und im Fokus von allfälligen Verbesserungsmassnahmen steht. Neu führt die aarReha, seit 2022, alle Umfragen mit einem digitalen Tool inhouse durch. Mit dem neuen Umfragetool wird alle zwei Jahre eine strukturierte Mitarbeiterzufriedenheit gemessen. Sind definierte Zielwerte der Umfragen unterschritten, werden gemeinsam mit den betroffenen Teams und deren Vorgesetzten Ursachen analysiert und Optimierungsmassnahmen geprüft und umgesetzt.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir vom 06.09.2022 bis 06.10.2022 an allen Standorten durchgeführt.

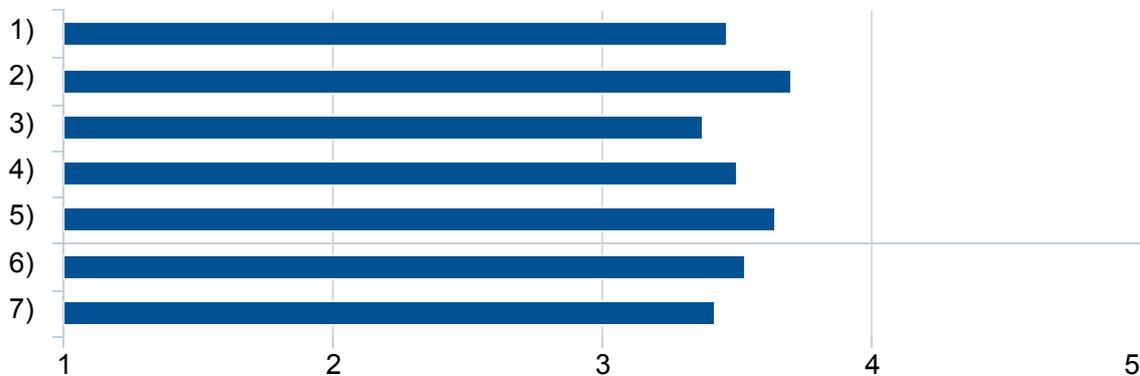
Alle Mitarbeitenden an allen Standorten wurden befragt

Alle Mitarbeitenden ohne Stiftungsräte, ohne Zivis, ohne Praktikanten, ohne freiwillige Helfer, ohne MA in gekündetem AV zum Zeitpunkt Umfragestart

Es wurde ein Erinnerungsschreiben versendet.

Messthemen

- 1) Zufriedenheit allg. Arbeitssituation
- 2) Arbeitsklima und Arbeitsumfeld
- 3) Führung
- 4) Weiterbildung
- 5) Anstellungsbedingungen
- 6) Kommunikation
- 7) Kultur



1 = sehr unzufrieden / 5 = sehr zufrieden

■ aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Messthemen				
	1)	2)	3)	4)	5)
aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach	3.46	3.70	3.37	3.50	3.64

Messergebnisse in Zahlen				
	Mittelwerte pro Messthemen		Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)	7)		
aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach	3.53	3.42	239	66.00 %

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Die Mitarbeitendenzufriedenheit über den Gesamtbetrieb beträgt erfreuliche 73.25% und die Rücklaufquote war 66.02%. Die sehr hohe Beteiligung hat zu sehr aussagekräftigen Resultaten geführt. Dort wo überbetriebliche Zielwerte nicht erreicht wurden, werden für den gesamten Betrieb Massnahmen umgesetzt. Werden Abteilungswerte nicht erreicht, werden Massnahmen auf Abteilungsebene definiert und umgesetzt.

Es ist zu erwähnen, dass Umfrage-Vergleiche mit den Vorjahre nicht möglich sind. Die Systematik der Erhebung sowie der Fragebogen und die Auswertungen wurde komplett überarbeitet.

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	aarReha kann über das Tool Netigate Auswertungen selber machen
Methode / Instrument	Digitales Tool Netigate. Fragebogen können selber aufgebaut werden

Bemerkungen

8 Zuweiserzufriedenheit

Bei der Spitalwahl spielen externe Zuweisende (Hausärztinnen und -ärzte und niedergelassene Spezialärztinnen und -ärzte) eine wichtige Rolle. Viele Patientinnen und Patienten lassen sich in dem Spital behandeln, das ihnen ihr Arzt bzw. ihre Ärztin 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 aarReha Schinznach führt seit längerem regelmässig Befragungen bei ihren Zuweisern durch, um die Zufriedenheit und Bedürfnisse abzuholen. Da die Rücklaufquoten und der Erkenntnisgewinn mittels der in der Vergangenheit durchgeführten systematischen Befragungen relativ gering waren, hat sich die aarReha Schinznach entschieden, ab 2018 auf eine neue Form der Zuweiserbefragung umzustellen. Seit 2018 erfolgt die Zuweiserbefragung durch Fokusgespräche, bei denen mittels persönlichem Interview ausgewählte Aspekte der Zusammenarbeit zwischen Zuweiser und der aarReha Schinznach thematisiert und reflektiert werden. Die aarReha Schinznach erhält durch diese Form des Austauschs konkretere Rückmeldungen und klarere Feedbacks, was die Bedürfnisse der Zuweiser betrifft.

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2022 an allen Standorten durchgeführt. Die Gespräche haben hauptsächlich mit den Sozialdiensten und teilweise auch mit der Ärzteschaft der Akutspitäler stattgefunden.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Da es sich um nicht messbare Ergebnisse/Werte handelt, sondern die Gespräche zu Einzelmassnahmen geführt haben, macht eine Veröffentlichung in diesem Rahmen keinen Sinn.

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

Behandlungsqualität

12 Stürze

12.1 Eigene Messung

12.1.1 Anzahl Stürze

Abklärung Sturzursachen und Ableitung von Massnahmen

Diese Messung haben wir im Jahr 2022 an allen Standorten durchgeführt.
Pflege / Medizin

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

interen Messgrösse

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

16 Lebensqualität, Funktions- und Partizipationsfähigkeit

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 Patientinnen und Patienten werden entsprechende Messinstrumente je nach Rehabilitationsart bei Ein- und Austritt eingesetzt. Dabei wird untersucht wie sich der Schweregrad der körperlichen und sozio-kognitiven Beeinträchtigung, 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.

Das **FIM**[®]- Instrument (Functional Independence Measure) und der Erweiterte Barthel-Index (**EBI**) sind unterschiedliche Messmethoden (Assesments/Instrumente) 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[®] 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. In der Psychosomatischen Rehabilitation werden die Beschwerden mittels Selbstbeurteilungen gemessen. Einerseits die Beeinträchtigungen durch somatische Beschwerden mit dem Patient Health Questionnaire (PHQ-15), andererseits Angst und Depression mit der Hospital Anxiety and Depression Scale (HADS).

Der **MacNew Heart** und Chronic Respiratory Questionnaire (**CRQ**) sind krankheitsspezifische Messinstrumente für einen Kardiovaskuläre- resp. COPD-Patienten und messen die Lebensqualität aus Sicht der Patientin bzw. des Patienten mithilfe eines Fragebogens.

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.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Messergebnisse in diesem Qualitätsbericht.

Begründung

Die Ergebnisse sind unter www.anq.ch sowie unter www.aarreha.ch (Qualitätsbericht) ersichtlich.

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/.

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

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

17 Weitere Qualitätsmessung

17.1 Weitere eigene Messung

17.1.1 Patientenzufriedenheit ambulant

In Schinznach (und seit Sommer 2019 auch im Ambi Brugg) bietet die aarReha Schinznach ambulante Rehabilitation an. Bisher wird ausschliesslich in Schinznach die Zufriedenheit der ambulanten Patienten mit unserer Dienstleistung und unserem Angebot in Physiotherapie, Ergotherapie und ärztlichen Sprechstunden mittels eines selber zusammengestellten Fragebogens mit 13 Fragen eruiert. Ziel der Erhebung ist, Massnahmen bei Kritik ergreifen zu können.

Diese Messung haben wir im Jahr 2022 am Standort „aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach“ durchgeführt.

Die ambulante Patientenbefragungen finden bei der ärztlichen Sprechstunde, bei der Physiotherapie und bei der Ergotherapie statt.

Bei der Physiotherapie werden in den Monaten Mrz, Jun, Sept und Nov je 30 Fragebogen an Patienten verteilt, bei welchen die Therapie abgeschlossen wurde. Bei der Ergotherapie wird allen ambulanten Patienten bei Therapieabschluss ein Fragebogen ausgehändigt. Bei den ärztlichen Sprechstunden werden in den Monaten Mrz, Apr Aug, Sept Fragebogen mit dem Aufgebot für die Erstkonsultation versendet.

Im ambulanten Bereich führte die aarReha die letzte Zufriedenheitsbefragung mit Papierbögen durch (10 Punkte = sehr gut; 1 Punkt = sehr schlecht). Im Bereich Physiotherapie liegt die Gesamtzufriedenheit bei 8.72 (Vorjahr 9.12 Punkten). Im Bereich Medizin/ärztliche Sprechstunde liegt die Gesamtzufriedenheit bei 8.9 Punkten (kein Wert zum Vorjahr).

Die ambulanten Patientenumfragen werden ab Frühling 2023 ebenfalls neu über das standardisierte, elektronische Umfrageverfahren ausgelöst. Das Ziel ist es, alle ambulanten Bereiche abzudecken, mehr Rücklauf zu generieren und die Aussagekraft der Umfrage zu erhöhen.

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Patienten-App für ambulante Nachsorge

Das Projekt wird an den Standorten „aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach“, „aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen“ durchgeführt.

Projektart:

internes Projekt Digitalisierung in der Therapie

Projektziel:

Verbesserte Qualität der Heimprogramme für stationäre und ambulante Patienten. Mit einem neuen Tool sollen Übungsanleitungen digital werden und den Therapiealltag, sowohl für den Patienten als auch für die Therapeuten standardisieren und bereichern, flexibler gestalten. Zudem soll es die Möglichkeit bieten Übungsprogramme für unsere Medizinische Trainingstherapie zu erstellen.

Projekttablauf/Methodik:

Alle stationären und ambulanten Patienten bekommen ein Heimprogramm via Physitrack Mit Einverständnis des Patienten digital (App/Email) oder analog (Papierform). Einführung Programm für Übungen und Implementierung bestehendes MTT Programm.

Involvierte Berufsgruppen:

Therapien, Kommunikationsbeauftragte Standorte Schinznach, Zofingen und Brugg

Projektelevaluation/Konsequenzen:

ab September 2023 Feedbacks Patienten und Mitarbeiter

18.1.2 interdisziplinäre Eintrittsanamnese

Das Projekt wird am Standort aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen durchgeführt.

Projektart:

internes Projekt

Projektziel:

durch den interdisziplinären Patienteneintritt soll der interne Informationssfluss verbessert werden, was die Effizienz und die Patientenzufriedenheit weiter steigern soll. Die Behandlungsqualität soll durch die frühzeitige interdisziplinäre Kommunikation gesteigert werden.

Projekttablauf/Methodik:

Pilotprojekt am Standort Zofingen.

Involvierte Berufsgruppen:

Therapeuten, Pflege, Ärzte, Standardkoordinatorin, Empfang

Projektelevaluation/Konsequenzen:

Nach Testphase wird im Herbst 2023 die Projektelevaluation gemacht, um den Erfolg mit einer Patientenzufriedenheitsbefragungen zu messen. Die laufenden Messungen zeigen heute bereits erfreuliche Resultate. Das Pilotprojekt soll optimalerweise in den Alltag übernommen werden.

18.1.3 Vorbereitung EFQM Re-Zertifizierung

Das Projekt wird an den Standorten „aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach“, „aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen“ durchgeführt.

Projektart:

internes Projekt

Projektziel:

EFQM Zertifizierung im 2024 mit ebenfalls 4 Sternen erreichen

Projekttablauf/Methodik:

Durch Begleitung von externer Beratung wird das Bewerbungsdossier EFQM erstellt und eingereicht (Umsetzungsplan)

Involvierte Berufsgruppen:

Alle Bereichsleitungen und zum Teil Abteilungsleitungen

Projektelevaluation/Konsequenzen:

bestande EFQM Re-Zertifizierung im 2024

18.1.4 Netigate Umfragetool - ambulante Patienten

Das Projekt wird an den Standorten „aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach“, „aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen“ durchgeführt.

Projektart:

internes Projekt

Projektziel:

die letzte Umfrage, die 2x im Jahr statt findet, für ambulante Patienten aller Bereiche digital umsetzen

Projekttablauf/Methodik:

Fragebogenaufbau mit Bereichen, Analysenaufbau, Definition der Terminierungen (2x jährliche Umfrage) und Zieldefinition der Umfrage.

Involvierte Berufsgruppen:

Therapien, Psychologie, Ärzte, Ernährungsberatung, OPZ

Projektelevaluation/Konsequenzen:

Analysierte Umfragewerte, die den definierten Zielwert nicht erreichen. Für diese werden Massnahmen ergriffen und durchgeführt und mit der nächsten Umfrage wieder gemessen. Fragebogenverbesserungen wenn nötig.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2022

18.2.1 Netigate Umfragen stationäre Patienten, Mitarbeitende

Das Projekt wurde an den Standorten „aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach“, „aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen“ durchgeführt.

Projektart:

Softwareeinführung und Prozessaufbau inhouse

Projektziel:

Alle Umfragen der Anspruchsgruppen stationäre Patienten und Mitarbeitende mit Tool Netigate durchgeführt

Projekttablauf / Methodik:

Der gesamte Umfrageprozesse wurde neu gestaltet. Alle Umfrage-Fragebogen wurden intern und interdisziplinär aufgebaut. Entsprechende Auswertungen sowie ein Massnahmencontrolling wurden aufgebaut.

Involvierte Berufsgruppen:

Alle

Projektelevaluation / Konsequenzen:

Feststellungen und Anpassungen wurden laufend vorgenommen im LIVE Betrieb. Als einzige Umfrage wird im Q1 2023 noch die ambulante Patientenumfrage auf Netigate umgestellt.

18.2.2 Q-Zirkel

Das Projekt wurde an den Standorten „aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach“, „aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen“ durchgeführt.

Projektart:

Prozessverbesserungs-Gefäss aufgebaut

Projektziel:

Alle Mitarbeitenden können konkrete, dokumentierte Fallbeispiele mit Schwachstellen und Optimierungspotential im QM einreichen. Der Q-Ausschuss bewertet den Fall und leitet einen Q-Zirkel ein.

Projekttablauf / Methodik:

Aufbau eines neuen Gefässes zur kontinuierlichen Verbesserung. Konzept sowie Hilfsmittel wurden aufgebaut und allen Mitarbeitenden kommuniziert. Dokumente sind im Management-System

Involvierte Berufsgruppen:

Alle Mitarbeitenden

Projektelevaluation / Konsequenzen:

Es wurden Fälle eingereicht, welche aber die Q-Zirkel Kriterien nicht erfüllt haben. Für das Gefäss muss weiterhin Werbung gemacht werden. Ideen können bereits via KVP eingerichtet werden. Der KVP Prozess ist sehr etabliert. Diese beiden Gefässe konkurrieren sich eventuell.

18.2.3 Interdisziplinäre Rapporte

Das Projekt wurde am Standort aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach durchgeführt.

Projektart:

Interdisziplinäres Organisationsprojekt

Projektziel:

Ein regelmässiger und standardisierter interdisziplinärer Austausch ist in der Rehabilitation nicht nur inhaltlich unumgänglich, sondern auch formell gefordert. Die aarReha hatte verschiedene interdisziplinäre Rapporte im Einsatz. Dies führte zu fehlender Effizienz und Effektivität und zu Unzufriedenheit bei den Mitarbeitenden. Ziel des Projekts war es, eine effiziente und effektive Lösung der interdisziplinären Rapporte zu erarbeiten, welche die Ansprüche der Fachbereiche berücksichtigt und interdisziplinär einen Mehrwert generiert.

Projekttablauf / Methodik:

Zu Beginn wurde eine umfassende Dokumentation der Grundlagen erarbeitet, indem eine IST-Analyse der interdisziplinären Rapporte in der aarReha erhoben wurde und parallel dazu vergleichbare Rehakliniken befragt wurden, welche Instrumentarien bei ihnen im Einsatz stehen. Auf der Basis der Grundlagen wurden in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen verschiedene Lösungsvarianten erarbeitet und bewertet. Die präferierte Variante wurde nach deren Freigabe durch die Klinikleitung umgesetzt. Wichtig dabei waren einerseits die technische Umsetzung in den Systemen und andererseits die Schulung der Mitarbeitenden.

Involvierte Berufsgruppen:

Ärzte, Psychologie, Pflege, Therapien, Sozialberatung, Unternehmensentwicklung

Projektelevaluation / Konsequenzen:

Im Rahmen einer Pilotphase wurden während rund sechs Monaten Erfahrungen gesammelt. Nach der Pilotphase wurden die Fachbereiche befragt und die Rückmeldungen konsolidiert. Unter Berücksichtigung der Rückmeldungen wurden in Zusammenarbeit mit der Klinikleitung wurden fünf Massnahmen definiert, welche in der Zwischenzeit erfolgreich umgesetzt werden konnten.

18.2.4 Neuaufbau Hygieneprozess

Das Projekt wurde an den Standorten „aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach“, „aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen“ durchgeführt.

Projektart: Prozessverbesserung**Projektziel:**

Einheitlicher Standard betreffend Hygiene für alle Berufsgruppen

Projekttablauf / Methodik:

Zusammenarbeit mit KSA, Infektiologie und Infektionsprävention

Involvierte Berufsgruppen:

Alle Mitarbeitende

Projektelevaluation / Konsequenzen:

Schulungen aller relevanten Mitarbeitenden

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 EFQM Modell 2020

Die Zertifizierung wird an den Standorten „aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach“, „aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen“ durchgeführt.

Projektart:

Re-Zertifizierung EFQM

Projektziel:

Eine EFQM Zertifizierung nach dem neuen Modell 2020 im 2024 mit mindestens 4 Sternen

Projekttablauf / Methodik:

Externe Beratung und Begleitung zur Dokumentation des Bewerbungsdossiers. Nebenbei Aufbau von fehlenden EFQM Prozessverbesserungen

Involvierte Berufsgruppen:

Alle Bereichsleitungen, situativ Abteilungsleitungen

Projektelevaluation / Konsequenzen:

bestandene EFQM Zertifizierung 2024

19 Schlusswort und Ausblick

Für die aaReha Schinznach stehen die Qualität der erbrachten Leistungen sowie die Zufriedenheit von Patienten, Mitarbeitenden und Zuweisern an erster Stelle. Daran wollen wir uns messen lassen, offen und transparent. Die aaReha Schinznach legt daher in ihrem eigenen [Qualitätsbericht](#) neben Daten zur Strukturqualität auch die Resultate im Bereich Ergebnisqualität und Zufriedenheit offen. Wir zeigen auf, wo wir uns in welche Richtung entwickelt haben und in welchen Bereichen wir uns weiter verbessern können. Getreu unsere Zielsetzung, die Erwartungen unserer Kunden nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen.

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 spitalinfo.ch und im aktuellen Jahresbericht.

Sie können diesen unter folgendem Link herunterladen: [Jahresbericht](#)

Rehabilitation

Leistungsangebot in der Rehabilitation

Arten der Rehabilitation		aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach	aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen
Geriatrische Rehabilitation	a,s	s	
Internistische Rehabilitation	a,s		
Muskuloskelettale Rehabilitation	a,s	s	

a = ambulant, s = stationär

Kennzahlen der stationären Rehabilitation

Die **Anzahl Austritte** und **Anzahl Pflage tage** geben zusammen betrachtet einen Hinweis, wie gross die Erfahrungen in einem Fachbereich und wie komplex die Behandlungen der Patientinnen und Patienten sein können. Zwei ungefähr gleich grosse Kliniken (Anzahl Pflage tage) können durchaus eine unterschiedliche Anzahl Austritte ausweisen, wenn die Patientinnen und 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 Pflage tage geringere Austrittszahlen.

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

Als Basis hierfür dient das Grundsatzpapier [«DefReha© Version 3.0, Stationäre Rehabilitation: Definition und Mindestanforderungen»](#), welches Leistungen und die Arten der Leistungserbringung in der stationären Rehabilitation beschreibt.

Angebotene stationäre Fachbereiche	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Geleistete Pflage tage
Geriatrische Rehabilitation	4.00	624	14601
Internistische Rehabilitation	5.00	364	7088
Muskuloskelettale Rehabilitation	5.00	1265	28347

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 Patientinnen und 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 Spezialistinnen und Spezialisten** zusammenzuarbeiten (vertraglich genau geregelte „Konsiliardienste“ zum Beispiel mit Schlucktherapeuten oder Nasen-Ohren-Augen-Spezialistinnen 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)
aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach		
Kantonsspital Baden	Intensivstation in akutsomatischem Spital	15 km
Kantonsspital Baden	Notfall in akutsomatischem Spital	15 km
aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen		
Spital Zofingen	Intensivstation in akutsomatischem Spital	0 km
Spital Zofingen	Notfall in akutsomatischem Spital	0 km

Vernetzung mit externen Spezialisten / Kliniken	Fachgebiet
Kantonsspital Baden	Codierung
Kantonsspital Baden	Logopädie
Kantonsspital Aarau	Laborleistungen
Kantonsspital Baden	Radiologie (CT, MR)
Hirslanden Klinik Aarau	Partnervereinbarung
Kreisspital für das Freiamt Muri	Partnervereinbarung
Solothurner Spitäler AG	Partnervereinbarung
Universitätsspital Zürich	Partnervereinbarung
Stadtpital Triemli, Zürich	Partnervereinbarung
Spital Limmattal, Schlieren	Partnervereinbarung
Hirslanden Klinik St. Anna, Luzern	Partnervereinbarung
Konsiliararzt, PD Dr. med. Karim Eid, Chefarzt Orthopädie und Traumatologie, Kantonsspital Baden	Orthopädie
Konsiliararzt, Dr. med. Urs Neurauder, Leitender Arzt für Orthopädie und Traumatologie, Kantonsspital Baden	Orthopädie
Konsiliararzt, Dr. med. Ralph Sheikh, Facharzt FMH für Orthopädische Chirurgie, Dättwil	Orthopädie
Konsiliar, Radiologie, Kantonsspital Baden	Radiologie
Konsiliararzt, Dr. med. Lucie Hasler und Dr. med. Ines Beiser, Fachärztinnen FMH für Neurologie, Dättwil	Neurologie
Konsiliararzt, Dr. med. Robert Meier, Facharzt FMH für ORL, Brugg	ORL
Konsiliararzt, Prof. Dr. med. Marcel Menke, Chefarzt	Ophthalmologie

Augenklinik, Kantonsspital Aarau	
Konsiliararzt, Dr. Dominik Burkart, Zahnmedizin, Schinznach Dorf	Zahnmedizin
Konsiliararzt, Dr. med. Kurt Lehman, Chefarzt Urologie, Dr. med. Scherwin Talimi, Oberarzt Urologie Med. Zentrum Brugg	Urologie
Konsiliararzt, Dr. med. Dieter Wagner, Facharzt FMH für Kardiologie, Baden	Kardiologie
Konsiliararzt, Dr. med. Thomas Sigrist, Leitender Arzt Pneumologie, Barmelweid	Pneumologie

Personelle Ressourcen in der Rehabilitation

Vorhandene Spezialisierungen	Stellenprozente
aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach	
Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation	160.00%
Facharzt Geriatrie / Innere Medizin	190.00%
Facharzt Psychiatrie	75.00%
Facharzt Rheumatologie	50.00%
Praktischer Arzt	100.00%
aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen	
Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation	60.00%
Facharzt Geriatrie / Innere Medizin	80.00%

Spezifische ärztliche Fachpersonen sind für eine adäquate Therapie notwendig. Gerade die Kombination von verschiedenen Spezialistinnen und Spezialisten machen komplexe Behandlungen erst möglich.

Pflege-, Therapie- und Beratungsfachkräfte	Stellenprozente
aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Schinznach	
Pflege	6,350.00%
Physiotherapie	1,825.00%
Ergotherapie	730.00%
Ernährungsberatung	40.00%
Physikalische Therapien	560.00%
Diagnostik exkl. OPZ	280.00%
Sozialberatung	180.00%
Psychologie und Psychotherapie	410.00%
aarReha Schinznach, Zentrum für Rehabilitation Zofingen	
Pflege	1,580.00%
Physiotherapie	440.00%
Ergotherapie	220.00%
Sozialberatung	60.00%

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.

Als Stichdatum für die Anzahl Stellenprozente gilt jeweils der 31.12. des betreffenden Jahres.

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/



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 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/



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 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):

www.samw.ch.