

# KLINIKEN VALENS

Stiftung Kliniken Valens und Walenstadtberg  
7317 Valens

Rehabilitationszentren Valens und Walenstadtberg  
Ambulante Rehabilitation Altstätten, Chur und St. Gallen



## Qualitätsbericht 2012 (V6.0)

H+ Schweizer Spitäler, Kliniken und Pflegeinstitutionen  
H+ Hôpitaux, cliniques et institutions de soins suisses  
H+ Gli Ospedali, le cliniche e gli istituti di cura svizzeri

# Impressum

## 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\\_patientensicherheit/qualitaetsbericht](http://www.hplus.ch/de/qualitaet_patientensicherheit/qualitaetsbericht)



Die im Bericht verwendeten Symbole für die Spitalkategorien Akutsomatik, Psychiatrie, Rehabilitation und Langzeitpflege stehen nur dort, wo Module einzelne Kategorien betreffen.

## Beteiligte Kantone / Gremien



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/h\\_verband/fachkommissionen/qualitaet\\_akutsomatik\\_fkqa](http://www.hplus.ch/de/servicenav/h_verband/fachkommissionen/qualitaet_akutsomatik_fkqa)



Die Vorlage des Qualitätsberichts dient den Kantonen Aargau, Bern und Basel-Stadt als Raster. Die Leistungserbringer in diesen Kantonen sind verpflichtet, die im Handbuch (V6.0) zum Qualitätsbericht 2012 mit dem Kantonswappen gekennzeichneten Module zu Händen des Kantons auszufüllen.

## Partner



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

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

## 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**.

## Bezeichnungen

Um die **Lesbarkeit des Qualitätsberichts** zu erhöhen wird meist nur die männliche Bezeichnung verwendet. Mit Patienten, Ärzten, Spezialisten etc. sind immer die Personengruppen beider Geschlechter gemeint, also Patientinnen und Patienten, Ärztinnen und Ärzte, Spezialistinnen und Spezialisten.

# Inhaltsverzeichnis

|          |                                                                                    |    |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>A</b> | Einleitung .....                                                                   | 1  |
| <b>B</b> | Qualitätsstrategie .....                                                           | 2  |
| B1       | Qualitätsstrategie und -ziele .....                                                | 2  |
| B2       | Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2012 .....                     | 3  |
| B3       | Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2012 .....                                | 4  |
| B4       | Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren .....                                 | 4  |
| B5       | Organisation des Qualitätsmanagements .....                                        | 5  |
| B6       | Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement .....                        | 5  |
| <b>C</b> | Betriebliche Kennzahlen und Angebot .....                                          | 6  |
| C1       | Angebotsübersicht .....                                                            | 6  |
| C2       | Kennzahlen Akutsomatik 2012 .....                                                  | 7  |
| C3       | Kennzahlen Psychiatrie 2012 .....                                                  | 7  |
| C4       | Kennzahlen Rehabilitation 2012 .....                                               | 7  |
| C4-1     | Leistungsangebot und Kennzahlen der stationären Rehabilitation .....               | 7  |
| C4-2     | Zusammenarbeit im Versorgungsnetz .....                                            | 8  |
| C4-3     | Leistungsangebot und Kennzahlen der Tageskliniken (ambulante Rehabilitation) ..... | 9  |
| C4-4     | Personelle Ressourcen .....                                                        | 10 |
| C5       | Kennzahlen Langzeitpflege 2012 .....                                               | 10 |
| <b>D</b> | Zufriedenheitsmessungen .....                                                      | 11 |
| D1       | Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit .....                                        | 11 |
| D2       | Angehörigenzufriedenheit .....                                                     | 13 |
| D3       | Mitarbeiterzufriedenheit .....                                                     | 13 |
| D4       | Zuweiserzufriedenheit .....                                                        | 14 |
| <b>E</b> | ANQ-Indikatoren .....                                                              | 15 |
| E1       | ANQ-Indikatoren Akutsomatik .....                                                  | 15 |
| E2       | ANQ-Indikatoren Psychiatrie .....                                                  | 15 |
| <b>F</b> | Weitere Qualitätsmessungen im Berichtsjahr 2012 .....                              | 16 |
| F1       | Infektionen (andere als mit SwissNOSO) .....                                       | 16 |
| F2       | Stürze (andere als mit der Methode LPZ) .....                                      | 17 |
| F3       | Dekubitus (andere als mit der Methode LPZ) .....                                   | 18 |
| F4       | Freiheitsbeschränkende Massnahmen .....                                            | 19 |
| F5       | Dauerkatheter .....                                                                | 19 |
| F6       | Weiteres Messthema .....                                                           | 19 |
| <b>G</b> | Registerübersicht .....                                                            | 20 |
| <b>H</b> | Verbesserungsaktivitäten und -projekte .....                                       | 21 |
| H1       | Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards .....                          | 21 |
| H2       | Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte .....                             | 21 |
| H3       | Ausgewählte Qualitätsprojekte .....                                                | 22 |
| <b>I</b> | Schlusswort und Ausblick .....                                                     | 22 |

Es ist unser höchstes Ziel Patienten und Kunden qualitativ hochstehende und sichere Dienstleistungen anzubieten. Das Hauptziel der Rehabilitation ist die Verbesserung der Funktionsfähigkeit des Patienten. Unsere Kernprozesse sind darauf ausgerichtet und die Struktur der disziplinspezifischen Patientenpfade stellt den Patienten in den Mittelpunkt.

Die Eigenverantwortung unserer Mitarbeitenden ist sowohl in den Prozesserarbeitungen, bei Projekten und ganz besonders bei Aspekten des Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzes gefordert. Wir ermöglichen den Mitarbeitenden im Rahmen ihrer Tätigkeit fachlich umfangreiche Schulungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

Eine Rückmeldung im Sinne von Lob, Reklamationen und Ideen können unsere Kunden und Mitarbeitende durch die Q-Meldung geben. Diese kann sowohl in handgeschriebener Form oder in elektronisch über das Internet deponiert werden.

Als Kliniken Valens können mit Ausnahme der kardialen Rehabilitation alle gängigen Fachrichtungen der Rehabilitation angeboten werden. Die neue Struktur und die daraus resultierenden Möglichkeiten bieten den Patienten eine individuelle Behandlung.



Für die Kliniken Valens wurde 2012 ein neues standortübergreifendes Qualitätsmanagementsystem entwickelt, das im Juni 2013 zertifiziert wurde. Das Rehabilitationszentrum Valens war bereits ISO 9001 zertifiziert, während das Rehabilitationszentrum Walenstadtberg bis zum Zeitpunkt der Fusion mit der Klinik Valens im Jahr 2011 im Bereich Pflege gemäss *Concret* zertifiziert war.

**Erstmals wurde für das Jahr 2012 / 2013 ein ausführlicher interner Qualitätsbericht verfasst, welcher auf der Homepage der Kliniken Valens ([www.kliniken-valens.ch](http://www.kliniken-valens.ch)) einsehbar ist.**

## B1 Qualitätsstrategie und -ziele

### Qualität

Unsere Leistungen orientieren sich am Wohl für die Patientinnen und Patienten. Sie sind von hoher Fach-, Sozial- und Kommunikationskompetenz sowie vorbildlichem Dienstleistungsverständnis.

Auszug aus dem Leitbild

### Qualitätspolitik

Die Qualitätspolitik gilt für die Rehasentren Valens und Walenstadtberg sowie für die Aussenstellen Chur und Altstätten. Unseren Patienten und Kunden qualitativ hochstehende und sichere Dienstleistungen anzubieten ist unser höchstes Ziel.

### Ergebnisqualität

Die Erreichung des Hauptziels im Rahmen der Rehabilitation basierend auf der Funktionsfähigkeit des Patienten ist für unsere Kunden massgebend und unsere Kernprozesse sind darauf ausgerichtet. Zu unseren Kunden zählen ambulante und stationäre Patienten, Angehörige und Gäste aus dem In- und Ausland, Zuweiser und Versicherungen. Die Messung der Zielerreichung wird gemäss der Anforderung des ANQ durchgeführt. Die Auswertung erfolgt sowohl intern wie auch extern und ermöglicht Transparenz und Vertrauen.

### Patientenorientierte Prozesse

Die Struktur der disziplinspezifischen Patientenpfade stellt den Patient in den Mittelpunkt unserer Prozesse. Die interdisziplinäre Zusammenarbeit gewährleistet eine allumfängliche und kompetente Betreuung unserer Patienten und ermöglicht den gezielten Einsatz von Ressourcen zu deren Wohl.

### Mitverantwortung und Einbezug der Mitarbeitenden

Die Eigenverantwortung unserer Mitarbeitenden ist sowohl in den Prozesserarbeitungen, bei Projekten und ganz besonders bei Aspekten des Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzes gefordert. Die interne Fehlerkultur integriert unser Personal in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Wir ermöglichen unseren Mitarbeitenden im Rahmen ihrer Tätigkeit fachlich umfangreiche Schulungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

### Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Die Sicherstellung eines hohen Schutzes vor unterschiedlichen Gefahren für unsere Kunden und Mitarbeitende hat hohe Priorität in den Kliniken Valens. Durch Risikoanalysen und Gefahrenerkennung stellen wir die Vermeidung von Verletzungen und Erkrankungen in den Mittelpunkt unserer Sicherheitsbemühungen. Wir verpflichten uns zur Einhaltung der geltenden rechtlichen Grundlagen und gewährleisten dies beispielsweise durch die Umsetzung der H+ Branchenlösung.

### Kontinuierliche Verbesserung

Eine Rückmeldung im Sinne von Lob, Reklamationen und Ideen können unsere Kunden und Mitarbeitende durch die Q-Box geben. Externe Patienten-, Mitarbeiter- und Zuweiserbefragungen werden in regelmässigen Abständen durchgeführt und dienen der Erfassung der Kundenzufriedenheit. Spezifisch geschulte Mitarbeitende überprüfen unsere Prozesse mittels der Durchführung von internen Audits. Zusätzlich Nachweise hinsichtlich der Qualität unserer Prozessorganisation erhalten wir durch externe Auditoren.

### Servicequalität

Der Umgang mit unseren Patienten ist geprägt durch Achtsamkeit und Wahrung der persönlichen Integrität. Unsere klar definierten Facility Managementprozesse gewährleisten einen hohen Standard in der Gastronomie, Reinigung und Wäscherei.

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

## **B2     Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2012**

### **Prozessarchitektur**

Die bestehende Prozessarchitektur des Rehabilitationszentrums Valens war bis 2012 zwar umfassend, bot jedoch nur beschränkte Möglichkeiten, um sie mit neuen Prozessen zu erweitern. Zusammen mit den Qualitätsbereichsleitern wurde deshalb im Frühling 2012 nach neuen Lösungen gesucht. In Workshops wurde eine neue Prozessarchitektur entwickelt. Dabei wurden aktuelle Entwicklungen im Prozess- und Qualitätsmanagement aufgenommen und auch mit Vertretern anderer Rehabilitationskliniken und der externen Zertifizierungsstelle diskutiert.

Die aus diesen Diskussionen entstandene neue Prozessarchitektur orientiert sich am Patientenpfad. Die interdisziplinäre Zusammenarbeit richtet sich auf die im Patientenpfad dokumentierten Hauptziele aus. Grafisch werden in der Prozessarchitektur die Prozesse von Ein- bis Austritt festgehalten. Die medizinischen Kernprozesse werden von den unterstützenden Managementprozessen und dem Facility Management umgeben.

### **ANQ**

Im Jahr 2012 lag der Schwerpunkt im Bereich Outcome Messung bei der Vorbereitung für die Umsetzung des nationalen Messplans 2013. Mit einer Arbeitsgruppe wurden die geforderten Assessments in den Kliniken Valens geschult, im Klinikinformationssystem entsprechend programmiert und ab Herbst 2012 in einer Testphase erfasst.

Das definitive Verfahrens- und Datenhandbuch seitens ANQ erschien erst im April 2013.

Die Messungen im Rehaszentrum Valens wurden bis Ende 2012 mit Rehabnet weitergeführt und werden im laufenden Jahr 2013 mit einem neuen Dienstleister erfasst (HCRI).

### **PCS**

Das PCS wird mit Swiss DRG entwickelt und sollt die Grundlagen für die Tarifbildung in der Rehabilitation bilden. Da in der Rehabilitation die Funktionalität (ICF-Modell) mehr im Vordergrund steht als die Diagnose wurde ein Schweregrad-Modell entwickelt. In einer interdisziplinären Arbeitsgruppe wurde die Erfassung der Daten gemäss dem Datenhandbuch intern definiert, im Klinikinformationssystem umgesetzt und entsprechend geschult. Die Datenerfassung für die medizinischen Daten erfolgte ab dem 1.1.2012.

Im ersten Halbjahr 2012 wurden zwei Testdateien der ZHAW (Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften) zugestellt, bei denen das Datenformat überprüft und anschliessend entsprechend angepasst wurde.

Der Datenvertrag wurde seitens der Kliniken Valens im laufenden Jahr 2013 unterzeichnet. Die Vorbereitungen für die Leistungs- und Zeiterfassungen werden auf Grund der grossen Bedeutung für die Rehabilitation mit entsprechendem Aufwand weitergeführt.

## **B3 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2012**

→ Siehe B2

## **B4 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren**

### **Zertifizierungen**

Im Juni 2013 fand die Erstzertifizierung der Kliniken Valens nach ISO 9001:2008 und OHSAS 18001 statt. Dazu wurde im Frühling 2013 ein Voraudit im Rehabilitationszentrum Walenstadtberg und in der Aussenstelle Chur durchgeführt.

Die SWISS Reha Qualifikation im Rehaszentrum Walenstadtberg wurde parallel zur ISO und OHSAS Zertifizierung durchgeführt.

### **ANQ**

Die Datenerfassung gemäss den Anforderungen des ANQ werden umgesetzt und für Modul 2 und 3 (medizinische Assessments) ab Januar 2013 erfasst.

Die Patientenzufriedenheitsbefragung wurde im April und Mai bei allen stationären Patienten durchgeführt.

### **PCS**

Die medizinischen Daten werden an beiden Standorten erfasst. Die Erfassung wird bezüglich der Leistungszahlen und der Zeiterfassung ausgebaut.

Für die Projekte ANQ und PCS wurde das Team des Qualitäts- und Prozessmanagements um 30% Stellenprozente erhöht.

### **Kundenzufriedenheit**

Neben der Q-Box Meldung besteht auf der neu gestalteten Homepage zusätzlich die Möglichkeit auch online ein Feedback abzugeben.

Im Zusammenhang mit ANQ werden die Patienten mittels fünf Fragen bezüglich ihrer Zufriedenheit befragt. Die Auswertung erfolgt durch ein externes Institut, welches die Ergebnisse mit anderen Rehabilitationskliniken vergleicht.

In der Eingliederungsstätte Valens (EVAL) wird ab dem 2. Quartal 2013 eine Klienten- und im 3. Quartal eine Zuweiserbefragung durchgeführt.

## B5 Organisation des Qualitätsmanagements



|                                             |                                                                                         |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/>         | Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten.                          |
| <input type="checkbox"/>                    | Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.  |
| <input checked="" type="checkbox"/>         | Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt. |
| <input type="checkbox"/>                    | Andere Organisationsform:                                                               |
| Für obige Qualitätseinheit stehen insgesamt | 340 Stellenprozente zur Verfügung.                                                      |

## B6 Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

| Titel, Vorname, NAME | Telefon (direkt) | E-Mail                                                                                 | Stellung / Tätigkeitsgebiet              |
|----------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Hanna Dürger         | 081 303 11 38    | <a href="mailto:hanna.duerger@kliniken-valens.ch">hanna.duerger@kliniken-valens.ch</a> | Leitung Prozess- und Qualitätsmanagement |
| Karin Butz           | 081 303 11 34    | <a href="mailto:karin.butz@kliniken-valens.ch">karin.butz@kliniken-valens.ch</a>       | Prozess- und Qualitätsmanagerin          |

## C

## Betriebliche Kennzahlen und Angebot

Die Angaben zur Struktur und zu den Leistungen des Spitals sollen einen **Überblick** über die Grösse des Spitals und sein Angebot vermitteln. Weitere Informationen über unser medizinisches, therapeutisches und spezialisiertes Leistungsangebot finden Sie unter: [www.spitalinformation.ch](http://www.spitalinformation.ch) → Spitalsuche → Regionale Suche → Klinikname → Kliniken Valens → Kapitel „Leistungen“.

| Spitalgruppe                        |                                                                |                                                                                        |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Wir sind eine Spital- / Klinikgruppe mit folgenden Standorten: | Rehazentren Valens und Walenstadtberg<br>Aussenstellen Chur, Altstätten und St. Gallen |

### C1 Angebotsübersicht

| Angebotene medizinische Fachgebiete                                                                                                                               | An den Standorten                     | Zusammenarbeit im Versorgungsnetz (mit anderen Spitälern / Institutionen, Belegärzten etc.) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Allgemeine Innere Medizin, mit folgenden <b>Spezialisierungen</b> (Fachärzte, spezialisiertes Pflegepersonal):                                                    |                                       |                                                                                             |
| <input checked="" type="checkbox"/> Geriatrie<br>(Altersheilkunde)                                                                                                | Rehazentrum Walenstadtberg            |                                                                                             |
| <input checked="" type="checkbox"/> Physikalische Medizin und Rehabilitation<br>(Behandlung von Erkrankungen des Stütz- und Bewegungsapparates, ohne Operationen) | Rehazentren Valens und Walenstadtberg |                                                                                             |
| <input checked="" type="checkbox"/> Pneumologie<br>(Behandlung Krankheiten der Atmungsorgane)                                                                     | Rehazentrum Walenstadtberg            |                                                                                             |
| Langzeitpflege                                                                                                                                                    | Rehazentrum Walenstadtberg            |                                                                                             |
| Neurologie<br>(Behandlung von Erkrankungen des Nervensystems)                                                                                                     | Rehazentrum Valens                    |                                                                                             |

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

| Angebotene therapeutische Spezialisierungen | An den Standorten                                      | Zusammenarbeit im Versorgungsnetz (mit anderen Spitälern / Institutionen, niedergelassenen Therapeuten etc.) |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ergotherapie                                | Rehazentren Valens und Walenstadtberg<br>Aussenstellen |                                                                                                              |
| Ernährungsberatung                          | Rehazentren Valens und Walenstadtberg                  |                                                                                                              |
| Logopädie                                   | Rehazentrum Valens                                     | Aussenstelle Chur, Kantonsspital Chur                                                                        |
| Neuropsychologie                            | Rehazentrum Valens<br>Aussenstelle Chur                |                                                                                                              |
| Physiotherapie                              | Rehazentren Valens und Walenstadtberg<br>Aussenstellen |                                                                                                              |
| Psychologie                                 | Rehazentren Valens und Walenstadtberg                  |                                                                                                              |
| Psychotherapie                              | Rehazentren Valens und Walenstadtberg                  |                                                                                                              |

## C2 Kennzahlen Akutsomatik 2012

→ Nicht relevant für die Rehabilitation

## C3 Kennzahlen Psychiatrie 2012

→ Nicht relevant für die Rehabilitation

## C4 Kennzahlen Rehabilitation 2012

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

**Wie sind Anzahl Austritte, Anzahl Pflegetage und Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient zu interpretieren?**

**i** Die **Anzahl Austritte** und **Anzahl Pflegetage** im Jahr 2012 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.

| Angebundene stationäre Fachbereiche             | An den Standorten                                | Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient | Anzahl Austritte | Geleistete Pflegetage |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|
| Geriatrische Rehabilitation                     | Rehazentrum Walenstadtberg                       |                                                                       | 293              | 6'530                 |
| Internistische Rehabilitation                   |                                                  |                                                                       |                  |                       |
| Kardiovaskuläre Rehabilitation                  |                                                  |                                                                       |                  |                       |
| Muskuloskelettale Rehabilitation                | Rehazentrum Valens<br>Rehazentrum Walenstadtberg |                                                                       | 569              | 13'409                |
|                                                 |                                                  |                                                                       | 452              | 10'037                |
| Neurologische Rehabilitation                    | Rehazentrum Valens                               |                                                                       | 1'052            | 30'601                |
| Onkologische Rehabilitation                     |                                                  |                                                                       |                  |                       |
| Pädiatrische Rehabilitation                     |                                                  |                                                                       |                  |                       |
| Paraplegiologische Rehabilitation               |                                                  |                                                                       |                  |                       |
| Psychosomatische Rehabilitation                 |                                                  |                                                                       |                  |                       |
| Pulmonale Rehabilitation                        | Rehazentrum Walenstadtberg                       |                                                                       | 162              | 3'514                 |
| Überwachsungsabteilung (Intensivrehabilitation) |                                                  |                                                                       |                  |                       |
| <b>Total</b>                                    |                                                  |                                                                       | <b>2'528</b>     | <b>64'091</b>         |

## C4-2 Zusammenarbeit im Versorgungsnetz

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

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

| Eigene externe Angebote in anderen Spitälern / Kliniken | stationär                   | ambulant                               |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|
| Kantonsspital Graubünden – Standort Kreuzspital         | <input type="checkbox"/> ja | <input checked="" type="checkbox"/> ja |
| Spital Altstätten                                       | <input type="checkbox"/> ja | <input checked="" type="checkbox"/> ja |

| Nächstgelegenes Spital, Ort         | Leistungsangebot / Infrastruktur          | Distanz (km) |
|-------------------------------------|-------------------------------------------|--------------|
| Kantonsspital Graubünden, 7000 Chur | Intensivstation in akutsomatischem Spital | 25 km        |
| Spital Walenstadt                   | Notfall in akutsomatischem Spital         | 27 km        |

| Vernetzung mit externen Spezialisten / Kliniken | Fachgebiet |
|-------------------------------------------------|------------|
| Dr. med. Eugen Riedi                            | Urologie   |
| Dr. med. Beat Walser                            | Radiologie |
| PD. Dr. Thomas Münzer                           | Geriatric  |

### C4-3 Leistungsangebot und Kennzahlen der Tageskliniken (ambulante Rehabilitation)

**Welches Angebot bietet eine Klinik für einfachere Behandlungen oder für Behandlungen nach einem stationären Aufenthalt?**

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

| Angebotene ambulante Fachbereiche               | An den Standorten                                                         | Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient                                                                         | Anzahl Austritte | Bemerkungen |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|
| Geriatrische Rehabilitation                     |                                                                           |                                                                                                                                               |                  |             |
| Internistische Rehabilitation                   |                                                                           |                                                                                                                                               |                  |             |
| Kardiovaskuläre Rehabilitation                  |                                                                           |                                                                                                                                               |                  |             |
| Muskuloskelettale Rehabilitation                | Rehazentrum Valens<br><br>Rehazentrum Walenstadtberg<br><br>Aussenstellen | Bei ambulanten Behandlungen variiert die Anzahl Behandlungen pro Tag zu sehr, ein Durchschnittswert kann die Intensität nicht repräsentieren. | 1'057            |             |
|                                                 |                                                                           |                                                                                                                                               | 24               |             |
|                                                 |                                                                           |                                                                                                                                               | 54               |             |
| Neurologische Rehabilitation                    | Rehazentrum Valens<br>Aussenstellen                                       |                                                                                                                                               | 1842             |             |
|                                                 |                                                                           |                                                                                                                                               | 104              |             |
| Onkologische Rehabilitation                     |                                                                           |                                                                                                                                               |                  |             |
| Pädiatrische Rehabilitation                     |                                                                           |                                                                                                                                               |                  |             |
| Paraplegiologische Rehabilitation               |                                                                           |                                                                                                                                               |                  |             |
| Psychosomatische Rehabilitation                 |                                                                           |                                                                                                                                               |                  |             |
| Pulmonale Rehabilitation                        |                                                                           |                                                                                                                                               |                  |             |
| Überwachsungsabteilung (Intensivrehabilitation) |                                                                           |                                                                                                                                               |                  |             |
|                                                 |                                                                           |                                                                                                                                               |                  |             |

## C4-4 Personelle Ressourcen

| Vorhandene Spezialisierungen                      | Anzahl Vollzeitstellen (pro Standort) |                     |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------|
| Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation | Valens: 1.5                           | Walenstadtberg: 1.7 |
| Facharzt Neurologie                               | Valens: 5.5                           | --                  |
| Facharzt Pneumologie                              | --                                    | Walenstadtberg: 0.8 |
| Facharzt Kardiologie                              | --                                    |                     |
| Facharzt Geriatrie / Innere Medizin               | Valens: 0.6                           | Walenstadtberg: 1.0 |
| Facharzt Psychiatrie                              | Valens: 1.4                           | Walenstadtberg: 0.4 |
|                                                   |                                       |                     |

- ❗ Spezifische Fachärzte sind für eine adäquate Therapie notwendig. Gerade die Kombination von verschiedenen Spezialisten machen komplexe Behandlungen erst möglich.

| Pflege-, Therapie- und Beratungsfachkräfte | Anzahl Vollzeitstellen (pro Standort) |                      |
|--------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|
| Pflege                                     | Valens: 44.7                          | Walenstadtberg: 22.1 |
| Physiotherapie                             | Valens: 32.3                          | Walenstadtberg: 10.9 |
| Logopädie                                  | Valens: 4.0                           | --                   |
| Ergotherapie                               | Valens: 17.4                          | Walenstadtberg: 4.4  |
| Ernährungsberatung                         | Valens: 0.6                           | Walenstadtberg: 0.2  |
| Neuropsychologie                           | Valens: 3.8                           | --                   |
|                                            |                                       |                      |

- ❗ 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**.

## C5 Kennzahlen Langzeitpflege 2012

| Kennzahlen                                        | Werte 2012 | Werte 2011 | Bemerkungen |
|---------------------------------------------------|------------|------------|-------------|
| Anzahl <b>Bewohner</b> gesamt per 31.12.2012      | 9          | 9          |             |
| Geleistete Pflegetage                             | 3'157      | 2'941      |             |
| Durchschnittlich betriebene Betten per 31.12.2012 | 9          | 9          |             |
| Durchschnittliche Aufenthaltsdauer in Tagen       | 197.3      | 326.75     |             |
| Durchschnittliche Auslastung                      | 95.3%      | 89.5%      |             |

Beim Vergleich von Zufriedenheitswerten verschiedener Spitäler ist Vorsicht geboten. Es können nur Spitäler miteinander verglichen werden, welche die Zufriedenheit nach der gleichen Methodik messen (Messinstrument, Vorgehensweise → Siehe dazu Informationen für das Fachpublikum) und eine ähnliche Struktur haben (Grösse, Angebot → Siehe dazu Kapitel C betriebliche Kennzahlen und Angebot).

## D1 Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit

Die Messung der Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Patienten (resp. Bewohner) das Spital (resp. die Institution) und die Betreuung empfunden haben.

| Wird die Patientenzufriedenheit im Betrieb gemessen?                                      |                                                                                                 |                                                                          |                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/>                                                                  | <b>Nein</b> , unser Betrieb <b>misst</b> die Patientenzufriedenheit <b>nicht</b> .              |                                                                          |                                                             |
|                                                                                           | Begründung                                                                                      |                                                                          |                                                             |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                                       | <b>Ja</b> , unser Betrieb <b>misst</b> die Patientenzufriedenheit.                              |                                                                          |                                                             |
|                                                                                           | <input type="checkbox"/>                                                                        | Im <b>Berichtsjahr 2012</b> wurde eine Messung durchgeführt.             |                                                             |
|                                                                                           | <input checked="" type="checkbox"/>                                                             | Im <b>Berichtsjahr 2012</b> wurde allerdings keine Messung durchgeführt. |                                                             |
|                                                                                           | Die letzte Messung erfolgte im Jahr:                                                            | 2011                                                                     | Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr: 2013            |
| An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Befragung durchgeführt?     |                                                                                                 |                                                                          |                                                             |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                                       | Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →                                              | <input type="checkbox"/>                                                 | ...nur an folgenden Standorten:                             |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                                       | In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →                                      | <input type="checkbox"/>                                                 | ...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen: |
| Messergebnisse der letzten Befragung                                                      |                                                                                                 |                                                                          |                                                             |
|                                                                                           | Zufriedenheits-Wert                                                                             | Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen                                     |                                                             |
| <b>Gesamter Betrieb</b>                                                                   | 17.9                                                                                            | 0= maximale Zufriedenheit / 100 = maximale Unzufriedenheit               |                                                             |
| <b>Resultate pro Bereich</b>                                                              | Zufriedenheits-Wert                                                                             | Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen                                     |                                                             |
| Ärzte                                                                                     | 16.2                                                                                            |                                                                          |                                                             |
| Pflege                                                                                    | 14.8                                                                                            |                                                                          |                                                             |
| <input type="checkbox"/>                                                                  | Die Auswertung ist <b>noch nicht abgeschlossen</b> . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.       |                                                                          |                                                             |
| <input type="checkbox"/>                                                                  | Der Betrieb <b>verzichtet auf die Publikation</b> der Ergebnisse.                               |                                                                          |                                                             |
|                                                                                           | Begründung                                                                                      |                                                                          |                                                             |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                                       | Die <b>Messergebnisse</b> werden mit jenen von anderen Spitälern <b>verglichen</b> (Benchmark). |                                                                          |                                                             |
| Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung |                                                                                                 |                                                                          |                                                             |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                                       | Mecon                                                                                           | <input type="checkbox"/> Anderes externes Messinstrument                 |                                                             |
| <input type="checkbox"/>                                                                  | Picker                                                                                          | Name des Instruments                                                     | Name des Messinstituts                                      |
| <input type="checkbox"/>                                                                  | PEQ                                                                                             |                                                                          |                                                             |
| <input type="checkbox"/>                                                                  | MüPF(-27)                                                                                       |                                                                          |                                                             |
| <input type="checkbox"/>                                                                  | POC(-18)                                                                                        |                                                                          |                                                             |
| <input type="checkbox"/>                                                                  | PZ Benchmark                                                                                    |                                                                          |                                                             |
| <input type="checkbox"/>                                                                  | Eigenes, internes Instrument                                                                    |                                                                          |                                                             |
| Beschreibung des Instruments                                                              |                                                                                                 |                                                                          |                                                             |

| Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv |                     |                      |                       |                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten                             | Einschlusskriterien | Stationäre Patienten |                       |                                                                      |
|                                                                        | Ausschlusskriterien | Ambulante Patienten  |                       |                                                                      |
| Anzahl vollständige und valide Fragebogen                              |                     | 390                  |                       |                                                                      |
| Rücklauf in Prozent                                                    |                     | 49.4 %               | Erinnerungsschreiben? | <input checked="" type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja |

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

| Hat ihr Betrieb ein Beschwerdemanagement oder eine Patienten-Ombudsstelle? |                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/>                                                   | <b>Nein</b> , unser Betrieb hat <b>kein</b> Beschwerdemanagement / <b>keine</b> Ombudsstelle. |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                        | <b>Ja</b> , unser Betrieb hat <b>ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle</b> .           |
| Bezeichnung der Stelle                                                     | Qualitätsmanagement                                                                           |
| Name der Ansprechperson                                                    | Hanna Dürger                                                                                  |
| Funktion                                                                   | Leitung Qualitäts- und Prozessmanagement                                                      |
| Erreichbarkeit (Telefon, E-Mail, Zeiten)                                   | 081 303 11 38                                                                                 |
| Bemerkungen                                                                | Im Jahr 2012 sind 304 Meldungen eingegangen, welche persönlich beantwortet wurden.            |

| Verbesserungsaktivitäten |                                                |               |                        |
|--------------------------|------------------------------------------------|---------------|------------------------|
| Titel                    | Ziel                                           | Bereich       | Laufzeit (von ... bis) |
| Lärmemission             | Lärmemission in den Therapien verkleinern      | Therapien     | 1. Halbjahr 2013       |
| Fenster                  | Winddruchlässige Fenster ersetzen              | Infrastruktur | 3-4 Quartal 2013       |
| Zimmerupgrade            | Kosten bei einem                               | Organisation  | 1. Quartal 2013        |
| Verpflegungsangebot      | Kulinarisches Angebot qualitativ gewährleisten | Gastronomie   | 1-4 Quartal 2013       |

## D2 Angehörigenzufriedenheit

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

| Wird die Angehörigenzufriedenheit im Betrieb gemessen? |                                                                                      |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/>                    | <b>Nein</b> , unser Betrieb <b>misst</b> die Angehörigenzufriedenheit <b>nicht</b> . |
| Begründung                                             | Ist für 2014 geplant                                                                 |

## D3 Mitarbeiterzufriedenheit

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

| Wird die Mitarbeiterzufriedenheit im Betrieb gemessen? |                                                                                      |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/>                               | <b>Nein</b> , unser Betrieb <b>misst</b> die Mitarbeiterzufriedenheit <b>nicht</b> . |
| Begründung                                             |                                                                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/>                    | <b>Ja</b> , unser Betrieb <b>misst</b> die Mitarbeiterzufriedenheit.                 |
| <input type="checkbox"/>                               | Im <b>Berichtsjahr 2012</b> wurde eine Messung durchgeführt.                         |
| <input checked="" type="checkbox"/>                    | Im <b>Berichtsjahr 2012</b> wurde allerdings keine Messung durchgeführt.             |
| Die letzte Messung erfolgte im Jahr:                   | 2008 Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr: 2014                                |

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

|                                     |                                                                                                 |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/>            | Die Auswertung ist <b>noch nicht abgeschlossen</b> . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.       |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Der Betrieb <b>verzichtet auf die Publikation</b> der Ergebnisse.                               |
| Begründung                          |                                                                                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Die <b>Messergebnisse</b> werden mit jenen von anderen Spitälern <b>verglichen</b> (Benchmark). |

| Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung |                              |                        |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------|-------|
| <input checked="" type="checkbox"/>                                                       | Externes Messinstrument      |                        |       |
| Name des Instruments                                                                      | Mitarbeiterbefragung         | Name des Messinstituts | Mecon |
| <input type="checkbox"/>                                                                  | Eigenes, internes Instrument |                        |       |
| Beschreibung des Instruments                                                              |                              |                        |       |

| Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv |                     |                               |                       |                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Gesamtheit der zu untersuchenden Mitarbeiter                           | Einschlusskriterien | Festangestellte Mitarbeitende |                       |                                                                      |
|                                                                        | Ausschlusskriterien | Praktikanten                  |                       |                                                                      |
| Anzahl vollständige und valide Fragebogen                              |                     |                               |                       |                                                                      |
| Rücklauf in Prozent                                                    |                     | 67.7 %                        | Erinnerungsschreiben? | <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/> Ja |

## D4 Zuweiserzufriedenheit

Bei der Spitalwahl spielen externe Zuweiser (Hausärzte, niedergelassene Spezialärzte) eine wichtige Rolle. Viele Patienten lassen sich in dem Spital behandeln, das ihnen ihr Arzt empfohlen hat. Die Messung der Zuweiser-Zufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Zuweiser den Betrieb und die fachliche Betreuung der zugewiesenen Patienten empfunden haben.

| Wird die Zuweiserzufriedenheit im Betrieb gemessen? |                                                                                                              |      |                                                  |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/>                            | <b>Nein</b> , unser Betrieb <b>misst</b> die Zuweiserzufriedenheit <b>nicht</b> .                            |      |                                                  |
|                                                     | Begründung                                                                                                   |      |                                                  |
| <input checked="" type="checkbox"/>                 | <b>Ja</b> , unser Betrieb <b>misst</b> die Zuweiserzufriedenheit.                                            |      |                                                  |
|                                                     | <input type="checkbox"/> Im <b>Berichtsjahr 2012</b> wurde eine Messung durchgeführt.                        |      |                                                  |
|                                                     | <input checked="" type="checkbox"/> Im <b>Berichtsjahr 2012</b> wurde allerdings keine Messung durchgeführt. |      |                                                  |
|                                                     | Die letzte Messung erfolgte im Jahr:                                                                         | 2008 | Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr: 2013 |

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

| Messergebnisse der letzten Befragung                                                                                     |                     |                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------|
| Messergebnisse                                                                                                           | Zufriedenheits-Wert | Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen |
| <b>Gesamter Betrieb</b>                                                                                                  |                     |                                      |
| Resultate pro Bereich                                                                                                    | Ergebnisse          | Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen |
|                                                                                                                          |                     |                                      |
|                                                                                                                          |                     |                                      |
|                                                                                                                          |                     |                                      |
| <input type="checkbox"/> Die Auswertung ist <b>noch nicht abgeschlossen</b> . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.       |                     |                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> Der Betrieb <b>verzichtet auf die Publikation</b> der Ergebnisse.                    |                     |                                      |
|                                                                                                                          | Begründung          |                                      |
| <input type="checkbox"/> Die <b>Messergebnisse</b> werden mit jenen von anderen Spitälern <b>verglichen</b> (Benchmark). |                     |                                      |

| Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung |                              |                          |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/>                                                                  | Externes Messinstrument      |                          |  |
|                                                                                           | Name des Instruments         | Name des Messinstituts   |  |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                                       | Eigenes, internes Instrument |                          |  |
|                                                                                           | Beschreibung des Instruments | Schriftlicher Fragebogen |  |

| Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv |                     |  |                       |                                                           |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------|--|-----------------------|-----------------------------------------------------------|
| Gesamtheit der zu untersuchenden Zuweiser                              | Einschlusskriterien |  |                       |                                                           |
|                                                                        | Ausschlusskriterien |  |                       |                                                           |
| Anzahl vollständige und valide Fragebogen                              |                     |  |                       |                                                           |
| Rücklauf in Prozent                                                    |                     |  | Erinnerungsschreiben? | <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja |

| Verbesserungsaktivitäten |      |         |                        |
|--------------------------|------|---------|------------------------|
| Titel                    | Ziel | Bereich | Laufzeit (von ... bis) |
|                          |      |         |                        |
|                          |      |         |                        |

Im Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) sind der Spitalverband H+, die Kantone, der Verband der Krankenkassen santésuisse und die eidgenössischen Sozialversicherer vertreten. Zweck des ANQs ist die Koordination und Durchführung von Massnahmen in der Qualitätsentwicklung auf nationaler Ebene, insbesondere die einheitliche Umsetzung von Ergebnisqualitätsmessungen in Spitälern und Kliniken, mit dem Ziel, die Qualität zu dokumentieren, weiterzuentwickeln und zu verbessern.

Am 1. Juli 2012 starteten die nationalen Qualitätsmessungen in den psychiatrischen Kliniken. Für die Typologie Rehabilitation hat der ANQ im Jahr 2012 noch keine spezifischen Qualitätsindikatoren empfohlen.

Weitere Informationen: [www.anq.ch](http://www.anq.ch)

Ein **Indikator** ist keine exakte Messgrösse, sondern ein „Zeiger“, der auf ein mögliches Qualitätsproblem hinweist. Ob tatsächlich ein Problem vorliegt, erweist sich oftmals erst mit einer detaillierten Analyse.

## **E1 ANQ-Indikatoren Akutsomatik**

➔ Nicht relevant für die Rehabilitation

## **E2 ANQ-Indikatoren Psychiatrie**

➔ Nicht relevant für die Rehabilitation



## Weitere Qualitätsmessungen im Berichtsjahr 2012

### F1 Infektionen (andere als mit SwissNOSO)

|                    |                                                                                                          |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Messthema          | Infektionen (andere als mit SwissNOSO)                                                                   |
| Was wird gemessen? | laufende Erhebung von isolationspflichtigen Keimen oder solchen mit zusätzlichen hygienischen Massnahmen |

| An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2012 die Messung durchgeführt? |                                                            |                          |                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------|
| x                                                                                                 | Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →         | <input type="checkbox"/> | ...nur an folgenden Standorten:                             |
| x                                                                                                 | In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... → | <input type="checkbox"/> | ...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen: |

| Messergebnisse           |                                                                                                 |                                      |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Infektionen              |                                                                                                 | Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen |
| Laufende Erhebungen      |                                                                                                 | 9% nosokomiale Infektionen           |
| x                        | Die Messung ist noch <b>nicht abgeschlossen</b> . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.          |                                      |
| <input type="checkbox"/> | Der <b>Betrieb verzichtet auf die Publikation</b> der Ergebnisse.                               |                                      |
|                          | Begründung                                                                                      |                                      |
| <input type="checkbox"/> | Die <b>Messergebnisse</b> werden mit jenen von anderen Spitälern <b>verglichen</b> (Benchmark). |                                      |

| Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2012 |                                                                         |                                              |                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| x                                                                                    | Das Instrument wurde betriebsintern entwickelt.                         | Name des Instruments:                        | Erhebung isolationspflichtige Keime, Excel-Liste |
| <input type="checkbox"/>                                                             | Das Instrument wurde von einer betriebsexternen Fachinstanz entwickelt. | Name des Anbieters / der Auswertungsinstanz: |                                                  |

| Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv |                     |                                                                                                                                                                       |  |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten                             | Einschlusskriterien | Sämtliche Patienten mit isolationspflichtigen Keimen werden erfasst, Keim, hygienische Massnahmen, Procedere<br>Alle Patienten welche gemeldet werden, werden erfasst |  |
|                                                                        | Ausschlusskriterien |                                                                                                                                                                       |  |
| Anzahl tatsächlich untersuchter Patienten                              |                     | Anteil in Prozent                                                                                                                                                     |  |
| Bemerkung                                                              |                     |                                                                                                                                                                       |  |

| Verbesserungsaktivitäten       |                                |                |                                                      |
|--------------------------------|--------------------------------|----------------|------------------------------------------------------|
| Titel                          | Ziel                           | Bereich        | Laufzeit (von ... bis)                               |
| Erfassung nosokomialer Infekte | Messung über das laufende Jahr | Ärzte / Pflege | Wird in der Hygienekommission besprochen und geplant |
|                                |                                |                |                                                      |

## F2 Stürze (andere als mit der Methode LPZ)

|                    |                                                        |
|--------------------|--------------------------------------------------------|
| Messthema          | Stürze (andere als mit der Methode LPZ)                |
| Was wird gemessen? | Sturzrisiko, Anzahl Stürze, Sturzursachen, Sturzfolgen |

| An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2012 die Messung durchgeführt? |                                                                                      |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →            | <input type="checkbox"/> ...nur an folgenden Standorten:                             |  |
| <input type="checkbox"/> In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →               | <input type="checkbox"/> ...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen: |  |

| Messergebnisse                                                                                                           |                              |                              |                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|
| Anzahl Stürze total                                                                                                      | Anzahl mit Behandlungsfolgen | Anzahl ohne Behandlungsfolge | Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen |
| 457                                                                                                                      | 21                           | 436                          |                                      |
| <input type="checkbox"/> Die Messung ist <b>noch nicht abgeschlossen</b> . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.          |                              |                              |                                      |
| <input type="checkbox"/> Der <b>Betrieb verzichtet auf die Publikation</b> der Ergebnisse.                               |                              |                              |                                      |
| Begründung                                                                                                               |                              |                              |                                      |
| <input type="checkbox"/> Die <b>Messergebnisse</b> werden mit jenen von anderen Spitälern <b>verglichen</b> (Benchmark). |                              |                              |                                      |

| Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2012                        |                                              |                                                           |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Das Instrument wurde betriebsintern entwickelt.                         | Name des Instruments:                        | Sturzprotokoll                                            |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Das Instrument wurde von einer betriebsexternen Fachinstanz entwickelt. | Name des Anbieters / der Auswertungsinstanz: | Ergebnisorientiertes Pflegeassessment Acute Care (ePA-AC) |  |

| Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv |                     |                                                                           |     |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten                             | Einschlusskriterien | Alle stationären Patientinnen und Patienten                               |     |
|                                                                        | Ausschlusskriterien | Ambulante Patientinnen und Patienten, Hotelgäste, Besucher, Mitarbeitende |     |
| Anzahl tatsächlich untersuchter Patienten                              | 2183                | Anteil in Prozent                                                         | 100 |
| Bemerkung                                                              |                     |                                                                           |     |

| Verbesserungsaktivitäten              |                                                      |                  |                        |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------|------------------------|
| Titel                                 | Ziel                                                 | Bereich          | Laufzeit (von ... bis) |
| Überarbeitung Sturzpräventionskonzept | Verminderung Mehrfachstürze, Reduktion Anzahl Stürze | Interdisziplinär | 2012-2013              |
|                                       |                                                      |                  |                        |

### F3 Dekubitus (andere als mit der Methode LPZ)

|                    |                                            |
|--------------------|--------------------------------------------|
| Messthema          | Dekubitus (andere als mit der Methode LPZ) |
| Was wird gemessen? | Ausprägung Dekubitus                       |

| An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2012 die Messung durchgeführt? |                                                                                      |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →            | <input type="checkbox"/> ...nur an folgenden Standorten:                             |  |
| <input type="checkbox"/> In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... →               | <input type="checkbox"/> ...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen: |  |

| Messergebnisse                                                                                                           |                                                         |                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Anzahl vorhandene Dekubitus bei Spitaleintritt / Rückverlegung                                                           | Anzahl erworbene Dekubitus während dem Spitalaufenthalt | Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen |
| 82                                                                                                                       | 0                                                       |                                      |
| <input type="checkbox"/> Die Messung ist <b>noch nicht abgeschlossen</b> . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.          |                                                         |                                      |
| <input type="checkbox"/> Der <b>Betrieb verzichtet auf die Publikation</b> der Ergebnisse.                               |                                                         |                                      |
| Begründung                                                                                                               |                                                         |                                      |
| <input type="checkbox"/> Die <b>Messergebnisse</b> werden mit jenen von anderen Spitälern <b>verglichen</b> (Benchmark). |                                                         |                                      |

| Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2012                               |                                              |  |                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Das Instrument wurde <b>betriebsintern</b> entwickelt.                                    | Name des Instruments:                        |  |                                                           |
| <input checked="" type="checkbox"/> Das Instrument wurde von einer <b>betriebsexternen Fachinstanz</b> entwickelt. | Name des Anbieters / der Auswertungsinstanz: |  | Ergebnisorientiertes Pflegeassessment Acute Care (ePA-AC) |

| Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv |                     |                                             |     |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------|-----|
| Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten                             | Einschlusskriterien | Alle stationären Patientinnen und Patienten |     |
|                                                                        | Ausschlusskriterien | Ambulante Patientinnen und Patienten        |     |
| Anzahl tatsächlich untersuchter Patienten                              | 2183                | Anteil in Prozent                           | 100 |
| Bemerkung                                                              |                     |                                             |     |

| Verbesserungsaktivitäten |      |         |                        |
|--------------------------|------|---------|------------------------|
| Titel                    | Ziel | Bereich | Laufzeit (von ... bis) |
|                          |      |         |                        |
|                          |      |         |                        |

## **F4      Freiheitsbeschränkende Massnahmen**

|                           |                                                                                       |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Messthema</b>          | <b>Freiheitsbeschränkende Massnahmen</b>                                              |
| <b>Was wird gemessen?</b> | Dokumentation der Häufigkeit im Verhältnis der Gesamtfälle und der Massnahme pro Fall |

Die Freiheitsbeschränkenden Massnahmen werden in den Kliniken Valens nicht gemessen

## **F5      Dauerkatheter**

|                           |                                |
|---------------------------|--------------------------------|
| <b>Messthema</b>          | <b>Dauerkatheter</b>           |
| <b>Was wird gemessen?</b> | Anzahl Fälle mit Dauerkatheter |

Die Anzahl Fälle mit Dauerkatheter werden in den Kliniken Valens nicht gemessen

## **F6      Weiteres Messthema**

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.

**Nimmt der Betrieb an Registern teil?**
☐ **Nein**, unser Betrieb nimmt an **keinen Registern** teil.

Begründung

☒ **Ja**, unser Betrieb nimmt an folgenden **Registern** teil.

**Registerübersicht**

| Bezeichnung                                                             | Fachrichtungen | Betreiberorganisation                                           | Seit/Ab | An den Standorten                                  |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------|
| SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in rheumatic diseases | Rheumatologie  | SCQM Foundation<br><a href="http://www.scqm.ch">www.scqm.ch</a> |         | Rehazentrum Valens<br>Rehazentrum<br>Walenstadberg |
| <b>Bemerkung</b>                                                        |                |                                                                 |         |                                                    |
|                                                                         |                |                                                                 |         |                                                    |

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

## H1 Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards

| Angewendete Norm    | Bereich, der mit der Norm / Standard arbeitet                                             | Jahr der ersten Zertifizierung       | Jahr der letzten Rezertifizierung | Bemerkungen |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|-------------|
| ISO 9001: 2008      | Rehazentrum Valens<br>Rehazentrum Walenstadtberg<br>Aussenstellen<br>EVAL<br>Study Centre | 2007<br>2013<br>2013<br>2013<br>2013 | 2013                              |             |
| OHSAS 18001         | Rehazentrum Valens<br>Rehazentrum Walenstadtberg<br>Aussenstellen<br>EVAL<br>Study Centre | 2007<br>2013<br>2013<br>2013<br>2013 | 2013                              |             |
| SWIS Reha           | Rehazentrum Valens<br>Rehazentrum Walenstadtberg                                          | 2010<br>2013                         | 2010<br>2013                      |             |
| Quality our passion | Hotel Valens                                                                              | 2003                                 | 2013                              |             |
|                     |                                                                                           |                                      |                                   |             |

## H2 Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte

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

| Aktivität oder Projekt (Titel) | Ziel                     | Bereich                           | Laufzeit (von ... bis)                              |
|--------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Interne Audits                 | Überprüfung der Prozesse | Alle Prozesse der Kliniken Valens | Alle 3 Jahre werden alle internen Prozess überprüft |
|                                |                          |                                   |                                                     |
|                                |                          |                                   |                                                     |
|                                |                          |                                   |                                                     |
|                                |                          |                                   |                                                     |
|                                |                          |                                   |                                                     |

### H3 Ausgewählte Qualitätsprojekte

In diesem Kapitel werden die wichtigsten, **abgeschlossenen** Qualitätsprojekte aus den Kapiteln D - F genauer beschrieben.

| Projekttitel                     | Prozessarchitektur - Patientenpfad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                             |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Bereich                          | <input checked="" type="checkbox"/> internes Projekt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> externes Projekt (z.B. mit Kanton) |
| Projektziel                      | Erarbeitung einer neuen Prozessarchitektur basierend auf den Patientenpfaden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                             |
| Beschreibung                     | <p>Die bestehende Prozessarchitektur des Rehabilitationszentrums Valens war bis 2012 zwar umfassend, bot jedoch nur beschränkte Möglichkeiten, um sie mit neuen Prozessen zu erweitern. Zusammen mit den Qualitätsbereichsleitern wurde deshalb im Frühling 2012 nach neuen Lösungen gesucht. In Workshops wurde eine neue Prozessarchitektur entwickelt. Dabei wurden aktuelle Entwicklungen im Prozess- und Qualitätsmanagement aufgenommen und auch mit Vertretern anderer Rehabilitationskliniken und der externen Zertifizierungsstelle diskutiert.</p> <p>Die aus diesen Diskussionen entstandene neue Prozessarchitektur orientiert sich am Patientenpfad. Die interdisziplinäre Zusammenarbeit richtet sich auf die im Patientenpfad dokumentierten Hauptziele aus. Grafisch werden in der Prozessarchitektur die Prozesse von Ein- bis Austritt festgehalten. Die medizinischen Kernprozesse werden von den unterstützenden Managementprozessen und dem Facility Management umgeben.</p> |                                                             |
| Projektablauf / Methodik         | Interdisziplinäre Workshops / Prozessarbeit in Teams                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                             |
| Einsatzgebiet                    | <input type="checkbox"/> mit anderen Betrieben. Welche Betriebe?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                             |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                             |
|                                  | <input checked="" type="checkbox"/> Ganze Spitalgruppe resp. im gesamten Betrieb                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                             |
|                                  | <input type="checkbox"/> Einzelne Standorte. An welchen Standorten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                             |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                             |
|                                  | <input type="checkbox"/> einzelne Abteilungen. In welchen Abteilungen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                             |
| Involvierte Berufsgruppen        | Pflege, Therapien, Ärzte, Management,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                             |
| Projektevaluation / Konsequenzen | Die interdisziplinäre Zusammenarbeit wird durch die patientenorientierten Prozesse gefördert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                             |
| Weiterführende Unterlagen        | Prozessarchitektur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                             |

## I

### Schlusswort und Ausblick

Der Patient und seine Bedürfnisse stehen im Zentrum unserer Qualitätsbemühungen.

Um eine qualitativ hochstehende und wettbewerbsfähige Behandlung in der Rehabilitation zu ermöglichen, legen wir einen hohen Wert auf das Qualitätsmanagement. Dazu pflegen und entwickeln wir das Qualitätsmanagementsystem und optimieren die Prozesse im Sinne der ISO Norm und der SWISS Reha Qualifikation. Aus Sicht des Patienten und der Mitarbeitenden sind reibungslose Abläufe wichtig. Die kontinuierliche Verbesserung (Kaizen) hat in der Klinik Valens deshalb einen entsprechenden Stellenwert und wird von allen Mitarbeitenden getragen.