

Qualitätsbericht 2016

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

31.05.2016
Thomas Kehl, Vorsitzender der Geschäftsleitung

Version 1

Zürcher RehaZentren

www.zhreha.ch



Rehabilitation

Impressum

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

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

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

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

Zielpublikum

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

Kontaktperson Qualitätsbericht 2016

Herr
Klaus Büttner
Leiter Qualitätsmanagement
Wald und Davos
081 414 43 01
klaus.buettner@zhreha.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

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

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

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

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

Freundliche Grüsse



Dr. Bernhard Wegmüller
Direktor H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz	3
1 Einleitung	6
2 Organisation des Qualitätsmanagements	7
2.1 Organigramm	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	7
3 Qualitätsstrategie	8
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2016	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2016	8
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	8
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	9
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	9
4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen Unserem Betrieb wird keine Messung seitens des Kantons vorgegeben	
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	10
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	11
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	15
4.5 Registerübersicht	16
4.6 Zertifizierungsübersicht	17
QUALITÄTSMESSUNGEN	18
Befragungen	19
5 Patientenzufriedenheit	19
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation	19
5.2 Beschwerdemanagement	19
6 Angehörigenzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
7 Mitarbeiterzufriedenheit	20
7.1 Eigene Befragung	20
7.1.1 Swiss Arbeitgeber Award	20
8 Zuweiserzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
Behandlungsqualität	23
9 Wiedereintritte Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
10 Operationen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
11 Infektionen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
12 Stürze Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
13 Wundliegen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
15 Psychische Symptombelastung Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
16 Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand	23
16.1 Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation	23
17 Weitere Qualitätsmessungen Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	
18 Projekte im Detail	25
18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte	25
18.1.1 Rehabilitationspfade	25

18.1.2	Austritts- und Belegungsmanagement	26
18.1.3	Einbindung Assistenzärzte	27
18.1.4	Klinische Fachspezialisten Rehabilitation	28
18.1.5	Personalstrategie/-management	29
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2016	30
18.2.1	Durchgängigkeit von Strategie, Strategischen Zielen, Projekten und Massnahmen	30
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	31
18.3.1	SWISS REHA Rezertifizierung.....	31
19	Schlusswort und Ausblick	32
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....		33
Rehabilitation.....		33
Anhang 2		
Herausgeber		39

1 Einleitung

Die Zürcher RehaZentren Wald und Davos gehören zur Stiftung Zürcher RehaZentren, die 1896 aus der Gemeinnützigen Gesellschaft des Kantons Zürich hervorgegangen ist. Zweck der Stiftung ist das Betreiben von Krankenhäusern mit gemeinnützigem Charakter. Die Zürcher RehaZentren decken alle gängigen Bereiche der Rehabilitation ab. Damit verfügen sie über eine breite, interdisziplinäre Fachkompetenz unter einem Dach und können somit Patientinnen und Patienten mit komplexen Funktiondefiziten behandeln. Die Zürcher RehaZentren sind auf Spitallisten div. Kantone (ZH, GR, SZ, AR, GL) und von den entsprechenden schweizerischen Fachgesellschaften anerkannt für:

- Muskuloskeletale Rehabilitation (Wald und Davos)
- Neurorehabilitation mit Überwachungsstation für Frührehabilitation (Wald)
- Psychosomatische Rehabilitation (Davos)
- Internmedizinische Rehabilitation inklusive Internistisch-onkologischer Rehabilitation (Wald und Davos)
- Kardiovaskuläre Rehabilitation (Wald)
- Pulmonale Rehabilitation und inkl. Akutauftrag (Wald und Davos)
- Schlafmedizin (Wald)

Die Kliniken bieten den Patienten eine auf ihre individuelle Situation ausgerichtete Rehabilitation –h. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begleiten unsere Patienten in der Wiedereingliederung in ihr gewohntes Umfeld. Der aktive Einbezug der Angehörigen im Behandlungsprozess bildet ein wesentliches Element für den Rehabilitationserfolg.

Die Patienten finden bei uns alles, was sie für ihre umfassende Rehabilitation brauchen: ein kompetentes Ärzteteam mit erfahrenen Fachärzten, eine umfassende und ganzheitliche Pflege, einfühlsame und motivierte Mitarbeitende, moderne Therapieformen und eine gut ausgebaute Infrastruktur. Damit sich die Patienten bei uns wohlfühlen, pflegen wir eine erstklassige Küche, bieten Zimmer mit Hotelkomfort und diverse Freizeitmöglichkeiten.

Das Zürcher RehaZentrum Wald liegt auf 900 m.ü.M im Zürcher Oberland. Besonders an diesem Standort sind die nebelarme Höhenlage, die längste Sonnenscheindauer im Kanton Zürich, der prächtige Panoramablick und nicht zuletzt die ausgezeichneten Luftwerte.

Das Zürcher RehaZentrum Davos liegt auf 1'650 m.ü.M am Eingang des Sertigtals. Besonders an Clavadel sind die nebelarme Höhenlage, die lange Sonnenscheindauer, der Blick in die prächtige Bergwelt und nicht zuletzt die pollenarme Höhenluft.

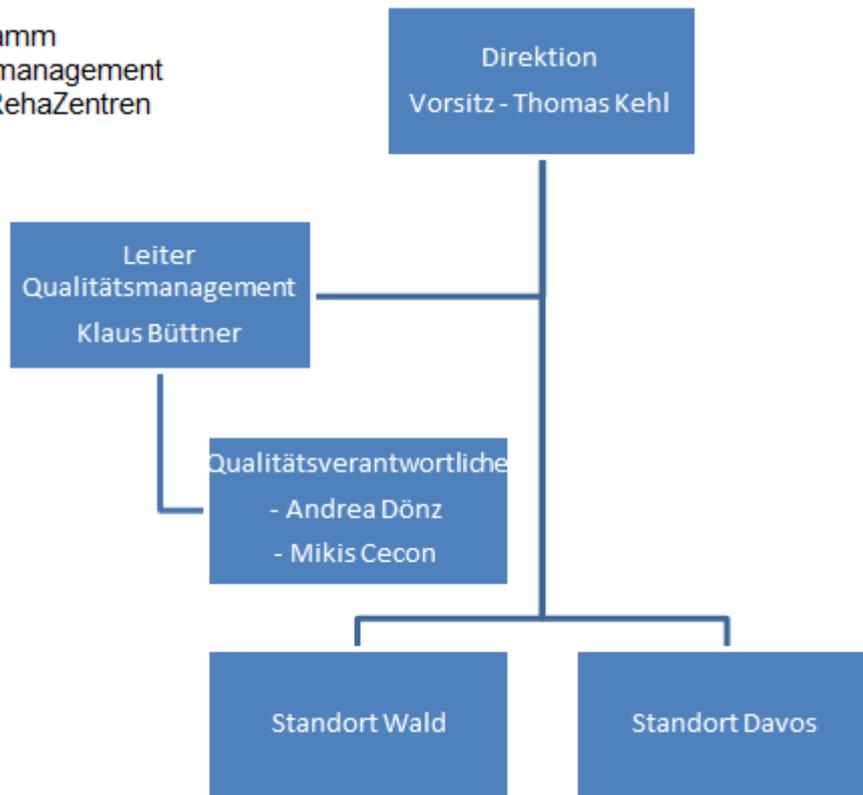
Unter www.zhreha.ch finden Sie weitere Informationen zu unseren Kliniken sowie auch den aktuellen Geschäftsbericht der Zürcher RehaZentren Wald und Davos.

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm

Organigramm
Qualitätsmanagement
Zürcher RehaZentren



Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **140** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Klaus Büttner
Leitung Qualitätsmanagement
Zürcher RehaZentren
081 414 43 01
klaus.buettner@zhreha.ch

3 Qualitätsstrategie

Die Zürcher RehaZentren

- streben den nach dem EFQM-Modell sehr hohen Massstab des "Centers of Excellence" (> 500 Punkte) an.
- streben in ihrem Leistungssegment der Rehabilitation die Qualitätsführerschaft an.
- richten ihre Qualitätsmassnahmen konsequent auf den Patientennutzen aus.
- sind zertifiziert nach ISO-9001:2008 in der stationären Rehabilitation.
- sind zertifiziert auf Basis der SWISS REHA-Qualitätskriterien.
- sind dem Qualitätsvertrag der ANQ beigetreten und haben sich damit verpflichtet, alle vorgegebenen Qualitätsmessungen zeitgemäss durchzuführen und zu veröffentlichen.
- erfüllen kantonale und nationale gesetzliche Vorgaben.
- sind Mitglied folgender Qualitätsorganisationen: ANQ, Hplus, SWISS REHA, SQMH, SAQ.

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2016

- Durchführung von Zufriedenheitsbefragungen bei Patienten und Mitarbeitenden
- Diagnose- und zielbezogene Definition und Standardisierung von Behandlungsleistungen (Rehabilitationspfad)
- Überarbeitung und Weiterentwicklung des Meldesystems für kritische Ereignisse (CIRS)
- Systematisierung und Professionalisierung des Projektmanagements, Aufbau von Projektportfoliomanagement

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2016

- Zufriedenheitsbefragungen bei Patienten und Mitarbeitenden wurden durchgeführt, analysiert und Verbesserungsmassnahmen abgeleitet.
- Die Überarbeitung und Weiterentwicklung des Meldesystems für kritische Ereignisse (CIRS) konnte erfolgreich abgeschlossen werden.
- Die Diagnose- und zielbezogene Definition und Standardisierung von Behandlungsleistungen (Rehabilitationspfade) ist in allen Fachbereichen erfolgt.
- Die Systematisierung und Professionalisierung des Projektmanagements und der Aufbau von Projektportfoliomanagement ist erfolgt.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- SWISS REHA Rezertifizierung
- Vorbereitung der Zürcher RehaZentren zur ISO-Zertifizierung 9001:2015
- Weiterentwicklung der Zürcher RehaZentren auf Basis der EFQM-Philosophie zum "Center of Excellence"
- Steigerung von Effektivität und Effizienz in der Behandlungsplanung auf Basis von Rehabilitationspfaden.
- Überarbeitung und Vereinfachung hausinterner Verbesserungsmeldungen und des Beschwerdemanagements.
- Stärkere Verankerung der Qualitätssicherung und -weiterentwicklung in den Leistungsprozessen.

4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

4.1 Teilnahme an nationalen Messungen

Im Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) sind der Spitalverband H+, die Kantone, die Gesundheitsdirektorenkonferenz GDK, der Verband der Krankenkassen santésuisse und die eidgenössischen Sozialversicherer vertreten. Zweck des ANQ ist die Koordination der einheitlichen Umsetzung von Ergebnisqualitäts-Messungen in Spitälern und Kliniken, mit dem Ziel, die Qualität zu dokumentieren, weiterzuentwickeln und zu verbessern. Die Methoden der Durchführung und der Auswertung sind für alle Betriebe jeweils dieselben.

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

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:	Zürcher RehaZentrum Davos	Zürcher RehaZentrum Wald
<i>Rehabilitation</i>		
▪ Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation	√	√
▪ Bereichsspezifische Messungen für		
– Muskuloskelettale Rehabilitation	√	√
– Neurologische Rehabilitation		√
– Kardiale Rehabilitation		√
– Pulmonale Rehabilitation	√	√

4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

Neben den national und kantonal vorgegebenen Qualitätsmessungen hat unser Betrieb zusätzliche Qualitätsmessungen durchgeführt.

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:		Zürcher RehaZentrum Davos	Zürcher RehaZentrum Wald
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Swiss Arbeitgeber Award 		√	√

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

Assessments

Ziel	Messung der Rehabilitationszielerreichung
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Muskuloskelettale, neurologische, internmedizinische, pulmonale und kardiovakuläre Rehabilitation
Standorte	Zürcher RehaZentrum Davos, Zürcher RehaZentrum Wald
Projekte: Laufzeit (von...bis)	permanent
Begründung	Ausrichtung der Behandlungsmassnahmen auf den Patientennutzen
Methodik	Eintritts-, Verlaufs- und Austrittsmessungen mit geeigneten fachbereichsbezogenen Messinstrumenten
Involvierte Berufsgruppen	Medizin, Pflege, Therapie
Evaluation Aktivität / Projekt	auf Patientenebene im Behandlungsverlauf, übergeordnet durch Medizincontrolling

Dokumentenmanagement

Ziel	Mitarbeitenden stehen alle relevanten Vorgabedokumente, die zur Arbeitsausübung notwendig sind, zur Verfügung.
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	alle Bereiche
Standorte	Zürcher RehaZentrum Davos, Zürcher RehaZentrum Wald
Projekte: Laufzeit (von...bis)	permanent
Begründung	Dokumente zur Regelung aller notwendigen Abläufe in unseren Kliniken erstellen, nutzen, aktualisieren und archivieren.
Methodik	Systematische Ablage mittels Dokumentenmanagementsystem (elektronisches Qualitätshandbuch)
Involvierte Berufsgruppen	alle Berufsgruppen
Evaluation Aktivität / Projekt	interne Audits

Einführung Behandlungspfade

Ziel	Optimale auf den Patientennutzen ausgerichtete Rehabilitation, weitgehend automatisierte Planung
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Muskuloskelettale, neurologische, internmedizinische, psychosomatische, pulmonale und kardiovaskuläre Rehabilitation
Standorte	Zürcher RehaZentrum Davos, Zürcher RehaZentrum Wald
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.05.2014 -31.12.2017
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Begründung	Bezogen auf die Einweisungsdiagnose und das Rehabilitationsziel des Patienten werden die notwendigen Behandlungsmassnahmen auf Basis aktueller Erkenntnisse in Form von Therapiepaketen standardisiert
Methodik	systematisches Projektmanagement
Involvierte Berufsgruppen	Medizin, Pflege, Therapie, Informatik, Therapieplanung, Management

Austritts- und Belegungsmanagement

Ziel	Patientenzufriedenheit mit Austrittsablauf und –leistung ist optimiert. Die Belegung ist gesteigert.
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Muskuloskelettale, neurologische, internmedizinische, psychosomatische, pulmonale und kardiovaskuläre Rehabilitation
Standorte	Zürcher RehaZentrum Davos, Zürcher RehaZentrum Wald
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.02. - 30.06.2017
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Begründung	Verbesserung der Rahmenbedingungen und Abläufe im Zusammenhang mit allen Austrittsmassnahmen
Methodik	Systematisches Projektmanagement
Involvierte Berufsgruppen	Medizin, Pflege, Therapie, Patientenaufnahme

Integration Assistenzärzte

Ziel	Steigerung der Zufriedenheit von Patienten, Assistenzärzten und betroffenen Mitarbeitenden
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Muskuloskelettale, internmedizinische und psychosomatische Rehabilitation
Standorte	Zürcher RehaZentrum Davos
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.02. - 31.12.2016
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Begründung	Zur Verbesserung der interdisziplinären Zusammenarbeit und der Ausbildung der Assistenzärzte werden die Abläufe um den Assistenzarzt analysiert und Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert.
Methodik	systematisches Projektmanagement
Involvierte Berufsgruppen	Medizin, interdisziplinäres Team

Prozessmanagement

Ziel	Mit unserem Prozessmanagement streben wir den grösstmöglichen Patientennutzen unter Einhaltung der WZW-Kriterien (Wirtschaftlichkeit, Zweckmässigkeit, Wirksamkeit) an.
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	alle Bereiche
Standorte	Zürcher RehaZentrum Davos, Zürcher RehaZentrum Wald
Projekte: Laufzeit (von...bis)	permanent
Begründung	Notwendige Abläufe systematisch erfassen, verbessern, dokumentieren und umsetzen.
Methodik	systematisches Prozessmanagement
Involvierte Berufsgruppen	alle
Evaluation Aktivität / Projekt	interne Audits und Prozessreifegradmessungen

Prozessaudits

Ziel	Identifikation von Stärken und Verbesserungspotentialen
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	alle Bereiche
Standorte	Zürcher RehaZentrum Davos, Zürcher RehaZentrum Wald
Projekte: Laufzeit (von...bis)	jeder Prozess mindestens alle zwei Jahre
Begründung	Systematische Überprüfung der Abläufe in Bezug auf Nutzen, Effizienz und konsequente Anwendung
Methodik	gemäss hausinternem Auditablauf
Involvierte Berufsgruppen	Auditoren, Prozesseigner, Mitarbeitende aller Bereiche
Evaluation Aktivität / Projekt	Der Ablauf "Prozesse auditieren" wird jährlich überprüft und weiterentwickelt.

Reklamations- und Vorschlagswesen

Ziel	Probleme und Mängel frühzeitig erkennen und Verbesserungen ableiten
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	alle Bereiche
Standorte	Zürcher RehaZentrum Davos, Zürcher RehaZentrum Wald
Projekte: Laufzeit (von...bis)	permanent
Begründung	Erhaltung und Verbesserung der Patienten-, Zuweiser und Mitarbeiterzufriedenheit
Methodik	Eingehende Meldungen werden systematisch auf Umsetzbarkeit und Nutzen analysiert und bei positivem Ergebnis von den betroffenen Bereichen umgesetzt.
Involvierte Berufsgruppen	alle Berufsgruppen
Evaluation Aktivität / Projekt	Nach Abschluss der Umsetzung wird eine Erfolgskontrolle durchgeführt.

Zufriedenheitsbefragungen

Ziel	Die Zufriedenheit der Patienten, Zuweisenden und Mitarbeitenden ist bekannt
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	alle Bereiche
Standorte	Zürcher RehaZentrum Davos, Zürcher RehaZentrum Wald
Projekte: Laufzeit (von...bis)	Patienten jährlich, Mitarbeitende alle zwei Jahre, Zuweisende alle drei Jahre
Begründung	Stärken und Schwächen sind bekannt. Verbesserungen können gezielt angegangen werden.
Methodik	Befragung vorbereiten und durchführen, Ergebnisse analysieren, Massnahmen ableiten und umsetzen.
Involvierte Berufsgruppen	alle Berufsgruppen
Evaluation Aktivität / Projekt	durch erneute Befragung

Integrierte Versorgungskette

Ziel	Integrierte Versorgungsketten sind mit unseren wichtigsten Partnern aufgebaut
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Direktion
Standorte	Zürcher RehaZentrum Davos, Zürcher RehaZentrum Wald
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.03.16 - 31.12.2022
Begründung	Die Rehabilitation hängt zu einem grossen Teil von einer nahtlosen Versorgung ab. Dabei spielt die enge Zusammenarbeit mit den vor- und nachgelagerten Institutionen eine entscheidende Rolle.
Methodik	systematisches Projektmanagement
Involvierte Berufsgruppen	Direktionsmitglieder, Chefärzte

4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen

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

Unser Betrieb hat ein CIRS im Jahr 2006 eingeführt.

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

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

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

4.5 Registerübersicht

Register und Monitorings können einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung und längerfristigen Qualitätssicherung leisten. Anonymisierte Daten zu Diagnosen und Prozeduren (z.B. Operationen) von mehreren Betrieben werden über mehrere Jahre auf nationaler Ebene gesammelt und ausgewertet, um längerfristig und überregional Trends erkennen zu können.

Die aufgeführten Register und Studien sind der FMH offiziell gemeldet: www.fmh.ch/saqm/_service/forum_medizinische_register.cfm

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden Registern teilgenommen				
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	Seit/Ab	Standorte
Infreporting Meldesystem meldepflichtiger übertragbarer Krankheiten	Infektiologie, Epidemiologie	Bundesamt für Gesundheit Sektion Meldesysteme www.bag.admin.ch/infreporting	2000	Zürcher RehaZentrum Davos, Zürcher RehaZentrum Wald
SCQM SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in rheumatic diseases	Rheumatologie	SCQM Foundation www.scqm.ch	Beginn	Zürcher RehaZentrum Davos, Zürcher RehaZentrum Wald
SIOLD SIOLD Swiss registries for Interstitial and Orphan Lung Diseases	Pneumologie	Centre hospitalier universitaire vaudois www.siold.ch	Beginn	Zürcher RehaZentrum Davos, Zürcher RehaZentrum Wald
KR Zürich/Zug Krebsregister der Kantone Zürich und Zug	Alle	www.krebsregister.usz.ch	2010	Zürcher RehaZentrum Davos, Zürcher RehaZentrum Wald

Bemerkungen

Weitere Register:

COPD - Lungenliga Schweiz; Fachrichtung Pneumologie, www.lungenliga.ch

SGP - Schweizerische Gesellschaft für Pneumologie, Fachrichtung Pneumologie; www.pneumo.ch

SAKR - Schweizerische Arbeitsgruppe für kardiale Rehabilitation; Fachrichtung Kardiovaskuläre Rehabilitation; www.sakr.ch

4.6 Zertifizierungsübersicht

Unser Betrieb ist wie folgt zertifiziert:					
Angewendete Norm	Bereich, der mit dem Standard / der Norm arbeitet	Jahr der ersten Zertifizierung / Assessment	Jahr der letzten Rezertifizierung / Assessment	Standorte	Kommentare
ISO 9001:2008	gesamter Betrieb	2012	2017	Alle	
SWISS REHA	fachbereichsspezifisch	2012	2017	Alle	
EFQM	gesamter Betrieb	2012	2015	Alle	Recognised for Excellence 4 star

QUALITÄTSMESSUNGEN

Befragungen

5 Patientenzufriedenheit

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

5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation

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

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

Messergebnisse

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

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

Begründung

Dieser Bericht ist gruppenbezogen erstellt. Die Auswertung der Befragung erfolgt ausschliesslich getrennt an den Standorten Wald und Davos. Es existieren keine zusammengeführten gruppenbezogenen Auswertungen. Aus diesem Grund können hier keine Daten publiziert werden. Die Ergebnisse der Standorte sind über den unter Messergebnisse aufgeführten ANQ-Link abrufbar.

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

5.2 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Zürcher RehaZentren

Qualitätsmanagement

Klaus Büttner

Leitung Qualitätsmanagement

081 414 43 01

klaus.buettner@zhreha.ch

Montag-Freitag zu Bürozeiten

7 Mitarbeiterzufriedenheit

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

7.1 Eigene Befragung

7.1.1 Swiss Arbeitgeber Award

Die Mitarbeiterbefragung Swiss Arbeitgeber Award misst die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit ihrem Arbeitgeber. Es werden die organisatorischen Rahmenbedingungen durch die Mitarbeitenden umfassend bewertet und ihre Einstellungen zum Unternehmen erhoben. Die statistische Analyse ermittelt zudem die Wichtigkeit der einzelnen Aspekte für die Mitarbeiterzufriedenheit und das Commitment. Ziel der Befragung ist, Stärken und Verbesserungspotentiale im Vergleich zu anderen Unternehmen zu ermitteln und zu vergleichen.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir vom August 2016 bis September 2016 an allen Standorten durchgeführt.

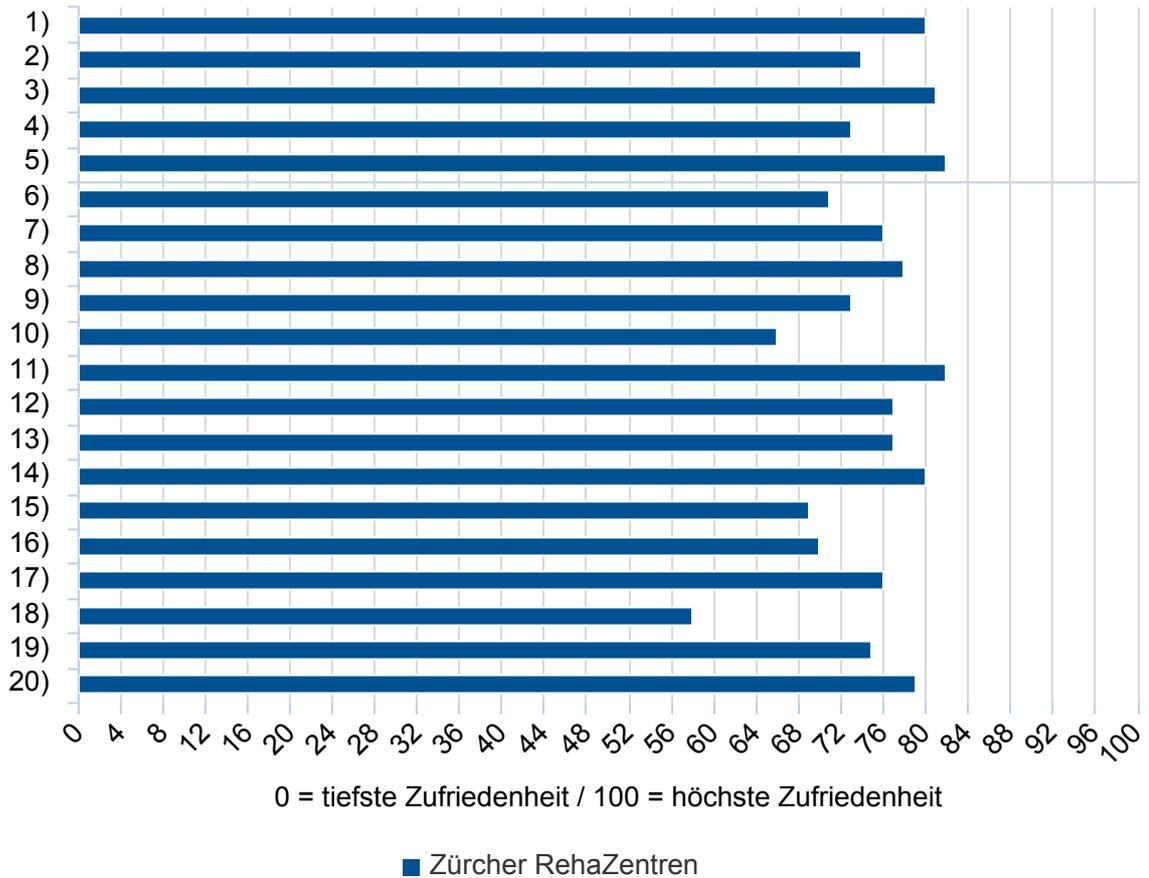
Die Befragung fand in allen Abteilungen/Bereichen statt.

Befragt wurden alle Festangestellten mit einer Anstellungsdauer von >6 Monaten.

Es wurde ein Erinnerungsschreiben versendet.

Messthemen

- 1) Commitment
- 2) Zufriedenheit
- 3) Weiterempfehlung des Arbeitgebers
- 4) Attraktiver Arbeitgeber
- 5) Arbeitsinhalt
- 6) Arbeit und Freizeit
- 7) Strukturen und Abläufe
- 8) Arbeitsplatz / Arbeitsmittel
- 9) Zusammenarbeit im Unternehmen
- 10) Umgang mit Veränderung
- 11) Kundenorientierung
- 12) Unternehmensstrategie
- 13) Einbindung der Mitarbeitenden
- 14) Direkter Vorgesetzter
- 15) Geschäftsleitung
- 16) Mitarbeiterförderung
- 17) Zielvereinbarung
- 18) Vergütung
- 19) Wissensmanagement
- 20) Team



Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Messthemen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Zürcher RehaZentren	80.00	74.00	81.00	73.00	82.00

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Messthemen				
	6)	7)	8)	9)	10)
Zürcher RehaZentren	71.00	76.00	78.00	73.00	66.00

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Messthemen				
	11)	12)	13)	14)	15)
Zürcher RehaZentren	82.00	77.00	77.00	80.00	69.00

Messergebnisse in Zahlen							
	Mittelwerte pro Messthemen					Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	16)	17)	18)	19)	20)		
Zürcher RehaZentren	70.00	76.00	58.00	75.00	79.00	508	81.00 %

Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Betrieben verglichen (Benchmark).

Angaben zur Messung	
Auswertungsinstitut	icommit
Methode / Instrument	Swiss Arbeitgeber Award

Behandlungsqualität

16 Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand

16.1 Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation

Die ANQ-Messvorgaben in der Rehabilitation gelten für alle Bereiche der stationären Versorgung (Rehabilitationskliniken und Rehabilitationsabteilungen der Akutspitäler), nicht jedoch für Tageskliniken und ambulante Angebote. Bei allen Patienten werden entsprechende Messinstrumente je nach Rehabilitationsart bei Ein- und Austritt eingesetzt. Dabei wird untersucht wie sich der Schweregrad der körperlichen und sprachlichen Behinderung, die Leistungsfähigkeit oder der Gesundheitszustand während des Rehabilitationsaufenthaltes verändert haben. Das Behandlungsergebnis wird anschliessend als Veränderung von Ein- zu Austritt ausgewertet.

Weiterführende Informationen zu den bereichsspezifischen Messungen im Bereich der Rehabilitation finden Sie unter www.anq.ch.

Messergebnisse

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert und nicht risikobereinigte Werte (sog. Rohwerte) ohne Vergleichswert bedingt aussagekräftig sind, werden die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse in diesem Qualitätsbericht nicht publiziert. Die Messergebnisse finden Sie in vergleichender Darstellung auf der ANQ Website www.anq.ch.

Angaben zur Messung		Zürcher RehaZentrum Davos	Zürcher RehaZentrum Wald
Auswertungsinstitut	Charité - Universitätsmedizin Berlin, Institut für Medizinische Soziologie, Abteilung Rehabilitationsforschung.		
Methode / Instrument	Für die kardiale und pulmonale Rehabilitation.		
	▪ 6-Minuten-Gehtest	√	√
	▪ Fahrrad-Ergometrie	√	√
	▪ MacNew Heart		√
	▪ Chronic Respiratory Questionnaire (CRQ)	√	√
	▪ Feeling-Thermometer	√	√
	Für die muskuloskeletale und neurologische Rehabilitation.		
▪ Hauptziele (HZ) und Zielerreichung (ZE)	√	√	
▪ Functional Independence Measurement (FIM)	√	√	

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

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Rehabilitationspfade

Das Projekt wird an den Standorten „Zürcher RehaZentrum Davos“, „Zürcher RehaZentrum Wald“ durchgeführt.

Projektart

Entwicklungsprojekt

Projektziel

- Optimale auf den Patientennutzen ausgerichtete Rehabilitation mit Rehabilitationspfaden
- Weitgehend automatisierte Planung

Projekttablauf

1. Evaluation Planungssoftware
2. Parametrisierung der Planungssoftware und Instruktion/Schulung der Mitarbeitenden
3. Ablösung der bestehenden Planungssoftware
4. Entwicklung der Rehabilitationspfade
5. Einbindung der Rehabilitationspfade in Patientendokumentations- und Planungssoftware
6. Test der Pfade in Pilotumgebung
7. Anwendung der Pfade in allen Fachbereichen
8. Vorbereitung der Planungsautomatik
9. Pilottest des Planungsautomaten
10. Optimierung Planungsautomatik
11. Implementierung in bestehende Behandlungsprozesse / Übergabe an Prozesseigner
12. Projektevaluation

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Pflegende, Therapeuten, Informatik, Administration, Qualitätsmanagement

Stand der Umsetzung von Massnahmen

Ablaufschritte 1 - 9 sind erfolgt. Es laufen aktuell die Fehlerbehebungen und Verbesserungen des Planungsautomaten.

18.1.2 Austritts- und Belegungsmanagement

Das Projekt wird am Standort Zürcher RehaZentrum Davos durchgeführt.

Projektart

Verbesserungsprojekt

Projektziel

- Optimierung der Patientenzufriedenheit mit dem Austrittsprozedere
- Optimierung der Bettenbelegung

Projekttablauf

1. Audit Austrittsmanagement über alle Fachbereiche
2. Stärken-/Schwächenanalyse durch Projektteam und Audit Austrittsmanagement über alle Fachbereiche
3. Prioritätensetzung in Bezug auf anzugehende Potenziale
4. Entwicklung eines Grobkonzepts
5. Entwicklung eines Detailkonzepts
6. Umsetzung
7. Projektevaluation

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Pflegende, Therapeuten, Administration, Qualitätsmanagement

Stand der Umsetzung von Massnahmen

Die Schritte 1 - 5 konnten erfolgreich abgearbeitet werden. Aus dem Projekt entstand das Bedürfnis zur Evaluation und gegebenenfalls Einführung einer neuen Funktion "Klinische Fachspezialistin Rehabilitation", welche unter anderem die interdisziplinäre Koordination und das Controlling des Austrittsmanagements übernehmen soll (siehe Projekt "Klinische Fachspezialistin Rehabilitation").

18.1.3 Einbindung Assistenzärzte

Das Projekt wird am Standort Zürcher RehaZentrum Davos durchgeführt.

Projektart

Verbesserungsprojekt

Projektziel

Assistenzärzte sind

- optimal in die interdisziplinäre Abläufe eingebunden
- sind administrativ entlastet
- haben bestmögliche Ausbildungsbedingungen

Projekttablauf

1. Stärken-/Schwächenanalyse
 - spezifische hausinterne Mitarbeiterbefragung
 - spezifische hausinterne Ärztebefragung
2. Prioritätensetzung in Bezug auf anzugehende Potenziale
3. Entwicklung eines Grobkonzepts
4. Entwicklung eines Detailkonzepts
5. Umsetzung des Detailkonzepts
6. Projektevaluation

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Pflegende, Therapeuten, Administration, Qualitätsmanagement

Stand der Umsetzung von Massnahmen

Das Projekt musste aus Ressourcengründen auf den Standort Davos beschränkt werden. Eine Neuaufnahme am Standort Wald erfolgt erst nach Abschluss des Projekts "Klinische Fachspezialisten Rehabilitation", da es unmittelbare Auswirkungen auf dieses Projekt hat. Die Schritte 1 - 4 konnten erfolgreich abgearbeitet werden.

18.1.4 Klinische Fachspezialisten Rehabilitation

Das Projekt wird an den Standorten „Zürcher RehaZentrum Davos“, „Zürcher RehaZentrum Wald“ durchgeführt.

Projektart

Entwicklungsprojekt

Projektziel

Steigerung der Qualität durch Kontinuität und Stabilität im gesamten Patientenprozess (Eintritt bis Austritt) durch eine feste Person, die das interdisziplinäre Controlling vornimmt.

- Optimierung der Einführung des Assistenzarztpersonals
- Administrative Entlastung des medizinischen Personals
- Begegnung dem Fachkräftemangel
- Beim physischen Austritt des Patienten ist der Austritt auch administrativ abgeschlossen
- Steigern der Attraktivität als Arbeitgeber und für die Patienten

Projekttablauf

1. Stärken-/Schwächenanalyse bestehender Funktionen
2. Grobkonzept mit interdisziplinäre Aufgabenteilung, Vor- und Nachteile etc.
3. Detailkonzept inkl. Erstellung Funktionenbeschreibung, Bezeichnung, Organigramm, Umsetzungsvorschläge, inkl.
Einführungskonzept, Tätigkeitslisten, Vertretungen, Finanzierungskonzept
4. Umsetzung des Detailkonzepts
5. Projektevaluation

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Pflegende, Therapeuten, Management

Stand der Umsetzung von Massnahmen

Das Projekt entstand aus dem Projekt Austritts- und Belegungsmanagement (siehe Projekt "Austritts- und Belegungsmanagement"). Es wurde im November 2016 mit der Stärken-Schwächenanalyse gestartet.

18.1.5 Personalstrategie/-management

Das Projekt wird an den Standorten „Zürcher RehaZentrum Davos“, „Zürcher RehaZentrum Wald“ durchgeführt.

Projektart

Entwicklungs- und Verbesserungsprojekt

Projektziel

Steigerung der Attraktivität des Arbeitsplatzes in den Zürcher RehaZentren durch:

- die Entwicklung einer Personalstrategie und -politik
- die Überarbeitung des Vergütungssystems
- den Aufbau Skill-Management
- die Weiterentwicklung der Personalentwicklung
- die Weiterentwicklung des Personalmarketing

Projekttablauf

1. Durchführung diverser Analysen (SWOT-Analyse, Trendanalyse, Stakeholderanalyse, Konkurrenzanalyse, Prozess- und EFQM-Analyse)
2. Entwicklung einer Personalstrategie
3. Entwicklung einer Personalpolitik
4. Entwicklung eines Konzepts zur Umsetzung der Strategie
5. Schrittweise Entwicklung und Umsetzung der einzelnen Zielelemente
6. Projektevaluation

Involvierte Berufsgruppen

Personalwesen, Vorgesetzte aus Leistungs- und Servicezentren, Mitarbeitende aus verschiedenen Bereichen, Qualitätsmanagement

Stand der Umsetzung von Massnahmen

Das Projekt wurde im März 2017 gestartet. Die umfassenden Analysen sind abgeschlossen.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2016

18.2.1 Durchgängigkeit von Strategie, Strategischen Zielen, Projekten und Massnahmen

Das Projekt wurde an den Standorten „Zürcher RehaZentrum Davos“, „Zürcher RehaZentrum Wald“ durchgeführt.

Projektart

Verbesserungsprojekt

Projektziel

- Mitarbeitende erkennen den Zusammenhang zwischen Vision, Strategie und konkreten strategischen Umsetzungsmassnahmen
- Strategische Massnahmen werden systematisch über Projekte abgearbeitet

Projektablauf

- Soll/Ist-Analyse
- Grobkonzept erarbeiten
- Detailkonzept erarbeiten
- Detailkonzept umsetzen

Involvierte Berufsgruppen

- Direktion, Medizincontrolling, Qualitätsmanagement

Projektelevaluation / Konsequenzen

Die Verbesserungsmassnahmen bewähren sich und werden als sehr hilfreich erachtet. Die Projektmanagementkompetenz muss ausgebaut werden. Entsprechende Evaluationen und Schulungsplanungen sind in Arbeit.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 SWISS REHA Rezertifizierung

Die Zertifizierung wird an den Standorten „Zürcher RehaZentrum Davos“, „Zürcher RehaZentrum Wald“ durchgeführt.

Projektart

Zertifizierungsprojekt

Projektziel

Erfüllung der SW!SS REHA-Kriterien ist ausgewiesen

Projekttablauf / Methodik

- Soll/Ist-Analyse
- Massnahmenkonzept erstellen
- Massnahmen umsetzen
- Zertifizierung durchführen lassen
- identifizierte Verbesserungspotentiale umsetzen

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Pflege, Therapeuten, Administration

Stand der Umsetzung von Massnahmen

Projektstart ist noch nicht festgelegt

Weiterführende Unterlagen

[SWISS REHA](#)

19 Schlusswort und Ausblick

- Im 2016 haben wir mit der Entwicklung und Implementierung von diagnose- und zielbezogenen Rehabilitationspfaden in allen Fachbereichen beider Standorte einen wichtigen Meilenstein in der Qualitätsentwicklung erreicht.
- Die Ergebnisse der Patientenzufriedenheit liegen im nationalen Benchmark der Rehakliniken.
- Unsere Strategie, schwerpunktmässig ausgerichtet auf Patientinnen und Patienten mit komplexen Funktionsdefiziten, wird auch 2017 konsequent weiterverfolgt mit dem übergeordneten Ziel, einen grösstmöglichen Patientennutzen zu generieren.

Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

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

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

Rehabilitation

Leistungsangebot in der Rehabilitation

Arten der Rehabilitation	Zürcher RehaZentrum Davos	Zürcher RehaZentrum Wald
Internistische Rehabilitation	s	s
Kardiovaskuläre Rehabilitation		a,s
Muskuloskelettale Rehabilitation	s	s
Neurologische Rehabilitation		s
Onkologische Rehabilitation	s	
Psychosomatische Rehabilitation	a,s	
Pulmonale Rehabilitation	a,s	a,s

a = ambulant, s = stationär

Kennzahlen der stationären Rehabilitation

Die **Anzahl Austritte** und **Anzahl Pflēgetage** 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 Pflēgetage) 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 Pflēgetage geringere Austrittszahlen.

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

Angebotene stationäre Fachbereiche	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Geleistete Pflēgetage
Internistische Rehabilitation	3.00	0	
Kardiovaskuläre Rehabilitation	4.00	619	12405
Muskuloskelettale Rehabilitation	3.00	806	18896
Neurologische Rehabilitation	5.00	555	16823
Onkologische Rehabilitation	3.00	0	
Psychosomatische Rehabilitation	4.00	430	11396
Pulmonale Rehabilitation	4.00	830	15755

Bemerkungen

Fachbereiche werden kumuliert dargestellt. Details siehe Geschäftsbericht.

Kennzahlen der Tageskliniken (ambulante Rehabilitation)

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

Angeborene ambulante Fachbereiche	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Patient	Anzahl Konsultationen
Kardiovaskuläre Rehabilitation	3.00	0
Psychosomatische Rehabilitation	1.00	0
Pulmonale Rehabilitation	1.00	0

Bemerkungen

Die oben erwähnten Behandlungsangaben beziehen sich pro Woche und Patient!

Details pro Standort (keine ärztlichen Leistungen)

Davos:

Innere Medizin

Pulmonale Rehabilitation

Psychosomat. Rehabilitation

Rheumatologie / Musk.-Skelett. Rehab.

Wald:

Kardiovaskuläre Rehabilitation

Pulmonale Rehabilitation

Neurologische Rehabilitation

Musk.-Skelett. Rehabilitation

Innere Medizin

Zusammenarbeit im Versorgungsnetz

Rehabilitationskliniken können ihr **Fachwissen** und ihre strong>Infrastruktur auch extern anbieten, dies z.B. in Form von Rehabilitationsabteilungen in akutsomatischen Spitälern (von einer Rehaklinik betrieben) oder als selbständige Tageskliniken in Städten / Zentren. Von solchen Angeboten profitieren Patienten, da eine unmittelbarere, einfachere Behandlung mit weniger Therapieunterbrüchen angeboten werden kann.

Für spezialisierte Leistungen mit komplexeren Patienten bedarf es oft einer **engen, ortsnahen Zusammenarbeit** mit anderen Spitälern, die eine entsprechende **Infrastruktur** führen. Die Nähe zwischen Rehabilitationskliniken und spezialisierten Partnern vereinfacht die Zusammenarbeit vor und nach der rehabilitativen, stationären Behandlung sehr.

Für eine sehr **spezifische Betreuung** ist es oft notwendig, nach Bedarf mit **externen Spezialisten** zusammenzuarbeiten (vertraglich genau geregelte „Konsiliardienste“ zum Beispiel mit Schlucktherapeuten oder Nasen-Ohren-Augen-Spezialisten bei einer neurologischen Rehabilitation). Diese **Vernetzung** mit vor- und nachgelagerten Fachkräften leistet einen wesentlichen Beitrag zur Qualität einer optimalen Behandlung.

Eigene externe Angebote in anderen Spitälern / Kliniken	stationär	ambulant
Wald: Dysphagiediagnostik und -therapie in verschiedenen Zürcher Spitälern (z.B. Uniklinik Balgrist)		√
Wald: pulmonale Rehabilitation im Spital Uster		√

Nächstgelegenes Spital, Ort	Leistungsangebot / Infrastruktur	Distanz (km)
Zürcher RehaZentrum Davos		
Spital Davos, Davos Platz	Intensivstation in akutsomatischem Spital	3 km
Spital Davos, Davos Platz	Notfall in akutsomatischem Spital	3 km
Zürcher RehaZentrum Wald		
Spital Wetzikon, Wetzikon	Intensivstation in akutsomatischem Spital	15 km
Spital Wetzikon, Wetzikon	Notfall in akutsomatischem Spital	15 km

Vernetzung mit externen Spezialisten / Kliniken	Fachgebiet
Wald und Davos: Dr. med. H. Chaudhry, 8052 Zürich	Psychiatrie
Wald: Dr. med. B. Magdeburg, GZO Wetzikon	Gastroenterologie
Wald: Dr. med. PD Dr. A. Reitz, KontinenzZentrum Hirslanden	Neurourologie
Wald: Dr. med. Alfaré, Spital Uster	Pneumologie, Schlaflabor
Wald: Dr. med. A. Zürcher, Spital Uster	Pneumologie, Schlaflabor
Wald: Dr. med. A. Weber, 8623 Wetzikon	Schmerztherapie
Wald: Dr. med. H. Nibergall, Spital Zollikerberg	Schmerztherapie
Davos: Spital Davos div. Kooperationen	Siehe Bemerkungen
Davos: U. Frank, Leitender Arzt Angiologie, KS GR, 7000 Chur, 7270 Davos	Angiologie
Davos: Dres. med. R. Disch und V. Junghans, 7270 Davos	Dermatologie
Davos: Dr. med. A. Rohrer, 7000 Chur	Endokrinologie
Davos: Dr. med. F. Fleisch, KS GR	Infektiologie
Davos: Dr. med. M. T. Kammann, 7270 Davos Platz	Ophthalmologie
Davos: Dr. med. C. Rippmann, 7270 Davos Platz	Ophthalmologie
Davos: Dr. med. A. Speiser, 7270 Davos Platz	Ohren-Nasen-Hals-Krankheiten

Davos: Dr. med. Keilwerth, Psychiatrische Dienste Graubünden	Psychiatrie
Davos: PD Dr. med. R. Strebel, Chefarzt Urologie, KS GR, 7000 Chur	Urologie
Wald: Dr. M. Scherler, Meilen	Ohren-Nasen-Hals-Krankheiten
Wald: PZW Klinik Schlössli Clenia AG	Psychiatrie
Wald: Klinik Schlössli Clenia AG	Psychiatrie
Wald: Dr. W. Dinner, Wetzikon	Neurologie
Wald: Dr. Ch. Zeller, Rüti	Neurologie
Wald: Dr. Urs Peter, Wetzikon	Neurologie
Wald: Dr. phil. A. Birchler Pedross, Sanatorium Kilchberg	Somnologie
Wald: Dr. Gerhard Eich, Stadtspital Triemli Zürich	Infektiologie
Wald: Dr. W. Fiala, Wetzikon	Augenärztin
Davos: Dr. T. Latshang, Kantonsspital Chur	Pneumologie
GZO Spital Wetzikon, Dr. med. Guido Verhoek	Radiologie

Bemerkungen

Vernetzung im Spital Davos:

Dr. med. Dietrich Hübner, Chefarzt - Anästhesie

Dr. med. Paavo Rillmann, Chefarzt - Chirurgie

Dr. med. Thomas Perren, Orthopädie

Dr. med. Florian Tränkner, Leitender Arzt - Gynäkologie

Dr. med. Walter Kistler, Chefarzt - Innere Medizin

Dr. med. Stefan Drechsel, Leitender Arzt - Kardiologie

Dr. med. Sven Richter, Konsiliararzt - Neurologie

Dr. med. Thomas Rothe, Leitender Arzt Pneumologie

Frau Ursula Kistler-Huber, Diabetesberaterin - Diabetesberatung

Personelle Ressourcen in der Rehabilitation

Vorhandene Spezialisierungen	Anzahl Vollzeitstellen
Zürcher RehaZentrum Davos	
Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation	2
Facharzt Pneumologie	1
Facharzt Geriatrie / Innere Medizin	2
Facharzt Psychosomatik	2
Facharzt Orthopädie	1
Facharzt Rheumatologie	1
Facharzt Allgemeine Medizin	1
Zürcher RehaZentrum Wald	
Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation	1
Facharzt Neurologie	2
Facharzt Pneumologie	1
Facharzt Kardiologie	1
Facharzt Geriatrie / Innere Medizin	3
Facharzt Orthopädie	1

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

Pflege-, Therapie- und Beratungsfachkräfte	Anzahl Vollzeitstellen
Zürcher RehaZentrum Davos	
Pflege	55
Physiotherapie	17
Ergotherapie	2
Ernährungsberatung	1
Psychologie	4
Zürcher RehaZentrum Wald	
Pflege	140
Physiotherapie	39
Logopädie	3
Ergotherapie	14
Ernährungsberatung	1
Neuropsychologie	6

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

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/dienstleistungen/qualitaet_patientensicherheit/qualitaetsbericht



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

Beteiligte Gremien und Partner



Die Vorlage für den Qualitätsbericht wurde in Zusammenarbeit mit der Steuerungsgruppe von **QABE** (Qualitätsentwicklung in der Akutversorgung bei Spitälern im Kanton Bern) erarbeitet.

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

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/servicenav/ueber_uns/fachkommissionen/qualitaet_akutsomatik_fkqa



Die Schweizerische Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und -direktoren (**GDK**) empfiehlt den Kantonen, die Spitäler zur Berichterstattung über die Behandlungsqualität zu verpflichten und ihnen die Verwendung der H+-Berichtsvorlage und die Publikation des Berichts auf der H+-Plattform www.spitalinformation.ch nahe zu legen.

Weitere Gremien



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

Siehe auch: www.anq.ch



Die **Stiftung Patientensicherheit Schweiz** ist eine nationale Plattform zur Entwicklung und Förderung der Patientensicherheit. Sie arbeitet in Netzwerken und Kooperationen. Dabei geht es um das Lernen aus Fehlern und das Fördern der Sicherheitskultur in Gesundheitsinstitutionen. Dafür arbeitet die Stiftung partnerschaftlich und konstruktiv mit Akteuren im Gesundheitswesen zusammen.

Siehe auch: www.patientensicherheit.ch



Die Vorlage für den Qualitätsbericht stützt sich auf die Empfehlungen "Erhebung, Analyse und Veröffentlichung von Daten über die medizinische Behandlungsqualität" der Schweizerischen Akademie der Medizinischen Wissenschaft (**SAMW**).