

# Qualitätsbericht 2008

REHABILITATION  
Berichtsperiode: 2008

# EDEN

**Kurklinik EDEN**

Orthopädische Rehabilitationen und Kuren aller Art  
Panoramastrasse 20

3854 Oberried am Brienersee

Nach den Vorgaben von



# 1 Inhaltsverzeichnis

1	Inhaltsverzeichnis.....	2
2	Einleitung.....	3
3	Q-Konzept des Betriebes im Überblick .....	4
3.1	Kontaktangaben .....	4
3.2	Q-Struktur, Organe und Verantwortliche.....	4
3.3	Q-Instrumente, Bemerkungen.....	4
3.4	Weitere Q-relevante Strukturen: Liste und Kommentare.....	4
3.5	Kommentare .....	4
4	Leistungskennzahlen / Art und Intensität der Behandlung.....	5
4.1	Durchschnittlich betriebene Betten pro Rehabilitations-Kategorie.....	5
4.2	Stationäre Angebote und deren Fallzahlen pro Jahr .....	5
4.3	Durchschnittliche Aufenthaltsdauer .....	5
4.4	Austritte gesamthaft .....	6
4.5	Assessmentinstrumente .....	6
4.6	Behandlungszeit der Therapien .....	6
5	Altersstatistik .....	7
6	Behandlungs- und Therapieangebot .....	8
7	Spezielle therapeutische und medizintechnische Ressourcen .....	8
7.1	Übersichtstabelle .....	8
7.2	Kommentare .....	9
8	Zufriedenheitsmessungen .....	10
8.1	Patientenzufriedenheit.....	10
8.2	Mitarbeiterzufriedenheit .....	10
8.3	Zuweiserzufriedenheit .....	11
8.4	Kommentare .....	11
9	Ergebnisqualitätsmessungen.....	11
9.1	KIQ-Pilotprojekt Rehabilitation .....	11
10	Personalressourcen .....	12
10.1	Personalstatistik gemäss BfS.....	12
10.2	Stellen pro 100 betriebene Betten und Fachrichtung .....	12
10.3	Durchschnittliche Vollstellen pro Therapieangebot.....	12
10.4	Kommentare .....	12
11	Qualitätsaktivitäten .....	13
11.1	Q-Zertifizierungen oder angewendete Normen / Standard .....	13
11.2	Übersicht von laufenden Aktivitäten.....	13
11.3	Übersicht über aktuelle Qualitäts-Projekte .....	13
12	Schlusswort und Ausblick .....	14
13	Ausgewählte Qualitätsprojekte.....	14

## 2 Einleitung

Die Kurklinik EDEN in Oberried am Brienersee verfügt über einen kantonalen Leistungsauftrag in der „postoperativen orthopädischen Rehabilitation multimorbider Patient/innen“.

Die 44 Betten werden zu etwa 55% von stationären spitalbedürftigen Rehabilitationspatient/innen belegt. Die übrigen etwa 45% werden von Kurgästen, meist mit orthopädischer Indikationsstellung, und Begleitpersonen genutzt.

Für Diagnostik, Pflege, Therapie, Betreuung und Hotellerie steht ein interdisziplinäres Team von 60 Mitarbeiter/innen zur Verfügung, welches sich für eine ganzheitliche Rehabilitation der Patient/innen und Kurgäste einsetzt.

Die stationären Rehabilitationspatient/innen schätzen die ansprechende Hotellerie eines Kurhauses und die Kurgäste profitieren von der medizinischen Struktur einer Rehabilitationsklinik.

Patienten und Leistungsträger profitieren von der Möglichkeit einer Kur im Anschluss an die stationäre Rehabilitation. Ohne Zimmerwechsel können die Patienten, nach Wegfallen der Spitalbedürftigkeit, den Aufenthalt unter Kostenbeteiligung in unveränderten Strukturen und den selben Therapiemöglichkeiten verlängern. Die Kostenträger schätzen die daraus resultierenden degressiven Fallkosten.

Die im Chaletstil erbaute Kurklinik EDEN liegt an sonniger Aussichtslage über dem Brienersee. Die Lage, das Klima und die individuelle familiäre Betreuung fördern den Rehabilitationsprozess. Den Gästen und Patient/innen stehen neben Coiffeur und Pedicure auch verschiedenen Unterhaltungsmöglichkeiten zur Verfügung.

Das Betriebsjahr 2009 zeichnete sich durch eine Rekordnachfrage und einer ausserordentlichen hohen Patientenzufriedenheit aus.

Diese sehr erfreuliche Entwicklung dokumentiert auch die Auswertung der MeCon- Patientenbefragung 2008 im Vergleich mit 25 anerkannten Schweizer Rehabilitationskliniken. Die Kurklinik EDEN gehört demnach zu den 25% der Kliniken mit der grössten Patientenzufriedenheit.

### 3 Q-Konzept des Betriebes im Überblick

#### 3.1 Kontaktangaben

Q-Berichts-Team	Titel, Vorname, NAME	Telefon (direkt)	E-Mail
Qualitätsverantwortlicher /Sicherheitsverantwortlicher	Gerhard Zundel	033/8498585	<a href="mailto:g.zundel@kurklinik-eden.ch">g.zundel@kurklinik-eden.ch</a>
Qualitätsbeauftragter	Sascha Zundel	033/8498585	<a href="mailto:s.zundel@kurklinik-eden.ch">s.zundel@kurklinik-eden.ch</a>
Datenverantwortlicher	Sascha Zundel	033/8498585	<a href="mailto:s.zundel@kurklinik-eden.ch">s.zundel@kurklinik-eden.ch</a>
Sicherheitsbeauftragter	Marcel Zundel	033/8498585	<a href="mailto:m.zundel@kurklinik-eden.ch">m.zundel@kurklinik-eden.ch</a>

#### 3.2 Q-Struktur, Organe und Verantwortliche

Angaben	<b>Sascha Zundel, Qualitätsbeauftragter mit 30 Stellenprozenten</b> <b>Im Qualitätszirkel Arbeiten alle Bereichsleiter/innen, ihre Stellvertreter/innen und die Geschäftsleitung mit.</b>
Bemerkungen	<b>Der Qualitätszirkel tagt vierteljährlich für 1 bis 2 Stunden.</b>

#### 3.3 Q-Instrumente, Bemerkungen

Angaben	<b>REHA-Patientenbefragung mit MeCon</b> <b>Kur-Patientenbefragung mit eigenem System</b> <b>Mitarbeiterbefragung mit eigenem System</b> <b>Beschwerdemanagement</b>
Bemerkungen	<b>Evaluation einer anerkannten Zuweiserbefragung im 2009 läuft</b>

#### 3.4 Weitere Q-relevante Strukturen: Liste und Kommentare

Pflege	<b>Qualitätssitzungen alle zwei Monate unter der Leitung der PDL Ursula Hofer</b>
Küche /Service	<b>Qualitätssitzungen alle drei Monate unter Leitung des Küchenchef Werner Zmilacher</b>
Physiotherapie	<b>Wöchentliche Qualitätssitzungen unter der Leitung von Annette Reinhard</b>
Administration	<b>Qualitätssitzungen alle drei Monate unter Leitung des Stv. Geschäftsführers Sascha Zundel</b>
Hotellerie	<b>Qualitätssitzungen alle vier Monate unter Leitung von Monika Ruef</b>
Gesamtbetrieb	<b>Gesamtpersonalsitzung halbjährlich unter Leitung des Geschäftsführers Gerhard Zundel</b>

#### 3.5 Kommentare

--

## 4 Leistungskennzahlen / Art und Intensität der Behandlung

### 4.1 Durchschnittlich betriebene Betten pro Rehabilitations-Kategorie

Fachbereich	Anzahl Betten	Bemerkungen
<b>Muskuloskelettale Reha</b>	<b>24</b>	
<b>Neurologische Reha, total</b>	<b>0</b>	
<b>Neurologische Frührehabilitation</b>	<b>0</b>	
<b>Pulmonale Reha</b>	<b>0</b>	
<b>Kardiale Reha</b>	<b>0</b>	
<b>Pädiatrische Reha</b>	<b>0</b>	
<b>Kommentar / Allgemeine Bemerkung</b>		

### 4.2 Stationäre Angebote und deren Fallzahlen pro Jahr

Fachbereich	Grundangebot	Fallzahl (stationär)
<b>Muskuloskelettale Reha</b>	<b>Orthopädische Rehabilitation</b>	<b>482</b>
<b>Neurologische Reha, total</b>		<b>0</b>
<b>Neurologische Frührehabilitation</b>		<b>0</b>
<b>Pulmonale Reha</b>		<b>0</b>
<b>Kardiale Reha</b>		<b>0</b>
<b>Pädiatrische Reha</b>		<b>0</b>
<b>Kommentar / Allgemeine Bemerkung</b>		

### 4.3 Durchschnittliche Aufenthaltsdauer

Fachbereich	Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bemerkungen
<b>Muskuloskelettale Reha</b>	<b>18.26</b>	<b>Tage</b>
<b>Neurologische Reha, total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Neurologische Frührehabilitation</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Pulmonale Reha</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Kardiale Reha</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Pädiatrische Reha</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Kommentar / Allgemeine Bemerkung</b>		

#### 4.4 Austritte gesamthaft

Fachbereich	Anzahl Austritte			Andere Austrittsarten	
	Summe	In Langzeitbetrieb	Nach Hause	Welche?	Anzahl
<b>Muskuloskelettale Reha</b>	<b>482</b>	<b>0</b>	<b>466</b>	<b>Akutspital Reha-Klinik</b>	<b>15 1</b>
eurologische Reha	0	0	0		0
Pulmonale Reha	0	0	0		0
Kardiale Reha	0	0	0		0
Pädiatrische Reha	0	0	0		0

#### 4.5 Assessmentinstrumente

##### *Angewandte Instrumente zur Verlaufs- und Ergebnisbeurteilung.*

Fachbereich	Instrument	Mögliche Aussagen zur Behandlungsintensität
<b>Muskuloskelettale Reha</b>	<b>Barthelsindex</b>	
<b>Neurologische Reha</b>		
<b>Pulmonale Reha</b>		
<b>Kardiale Reha</b>		
<b>Pädiatrische Reha</b>		
<b>Alle Fachbereiche</b>		

#### 4.6 Behandlungszeit der Therapien

Fachbereich	<u>Minimale</u> Behandlungszeit pro Tag & Patient, bezogen auf die gesamte Aufenthaltsdauer, in Stunden [h]			<u>Durchschnittliche</u> Behandlungszeit pro Tag & Patient, bezogen auf die gesamte Aufenthaltsdauer, in Stunden [h]			
	Schweregrad	leicht	mittel	schwer	leicht	mittel	schwer
<b>Summe aller Fachbereiche</b>			<b>1.4</b>			<b>2.3</b>	
<b>Muskuloskelettale Reha</b>			<b>1.4</b>			<b>2.3</b>	
<b>Neurologische Reha</b>							
<b>Pulmonale Reha</b>							
<b>Kardiale Reha</b>							
<b>Pädiatrische Reha</b>							
<b>Bemerkungen</b>							

## 5 Altersstatistik

Datenquelle			
<input checked="" type="checkbox"/>	Zahlen des Bundesamtes für Statistik	<input type="checkbox"/>	Eigene Erhebung

Kategorie	Alter	Anzahl männliche Patienten ♂	Anzahl weibliche Patientinnen ♀
1	0 bis 1	0	0
2	2 bis 4	0	0
3	5 bis 9	0	0
4	10 bis 14	0	0
5	15 bis 19	0	0
6	20 bis 24	0	0
7	25 bis 29	0	0
8	30 bis 34	0	0
9	35 bis 39	0	2
10	40 bis 44	1	2
11	45 bis 49	3	5
12	50 bis 54	4	4
13	55 bis 59	7	14
14	60 bis 64	14	24
15	65 bis 69	15	22
16	70 bis 74	19	59
17	75 bis 79	38	85
18	80 bis 84	27	80
19	85 bis 89	8	31
20	90 bis 94	6	7
21	95 und älter	1	2
Gesamt		144	338

## 6 Behandlungs- und Therapieangebot

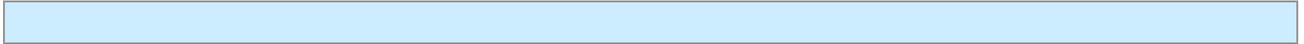
Angebot	Erhebungsmethode	Eingabe		Bemerkungen
<b>Kontinuität: Verfügbarkeit der Angebote</b>	<b>Mehrere Antworten möglich. Wenn nur ein Teil der Angebote an diesen Tagen erbracht wird, bitte in den Bemerkungen aufzeigen welche.</b>	<b>Die Angebote werden auch erbracht an:</b>		
		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Samstagen</b>		
		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Sonntagen</b>		<b>Alle ausser Physiotherapie</b>
		<input checked="" type="checkbox"/> <b>Feiertagen</b>		<b>Physiotherapie reduziert</b>
Angebot	Erhebungsmethode	Anzahl	TP	Bemerkungen
<b>Physiotherapie</b>	<b>Anzahl Behandlungen und durchschnittlich aufgewendete Taxpunkte (TP) pro Fall mit der entsprechenden Behandlung.</b>	<b>34</b>	<b>1455</b>	
<b>Ergonomie: Spezielle Massnahmen zur Wiedereingliederung</b>				<b>Nicht vorhanden</b>
<b>Ergotherapie</b>				<b>Ambulant verfügbar</b>
<b>Logopädie</b>				<b>Ambulant verfügbar</b>
<b>Ernährungsberatung</b>				<b>Ambulant verfügbar</b>
<b>Psychotherapie</b>				<b>Nicht vorhanden</b>
<b>Aktivierungstherapien, inklusive Malthherapie und Musiktherapie</b>	<b>Anzahl Therapien</b>			<b>Nicht vorhanden</b>
Angebot	Erhebungsmethode	Anzahl	Zeit [h]	Bemerkungen
<b>Sozialberatung</b>	<b>Anzahl Beratungen</b>	<b>0</b>	<b>---</b>	<b>Zusammenarbeit mit Regionalspitäler</b>
	<b>Zeitaufwand pro beratenem Fall</b>	<b>---</b>	<b>0</b>	

## 7 Spezielle therapeutische und medizintechnische Ressourcen

### 7.1 Übersichtstabelle

Investitionen / Apparaturen / Geräte	Menge	Bemerkungen
<b>Therapiebad</b>	<b>1</b>	<b>32° Grad warmes Wasser / Patientenheber</b>
<b>Ultraschall</b>	<b>1</b>	<b>Diagnostikgerät / Arzt</b>
<b>Kinetec</b>	<b>3</b>	<b>Kniebewegungsschiene / Pflege / Physiotherapie</b>
<b>QRS-System</b>	<b>1</b>	<b>Quantenresonanzsystem / Physiotherapie</b>
<b>Defibrillator</b>	<b>1</b>	<b>Notfalleinrichtung / Arzt / Pflege</b>
<b>IKIN-Schiene</b>	<b>1</b>	<b>Schulterbewegungsapparat / Physiotherapie</b>
<b>Reflotron</b>	<b>1</b>	<b>Analysen / Arzt / Pflege</b>
<b>Elektrotherapie-Kombigerät</b>	<b>2</b>	<b>Ultraschall, Strom, Laser / Physiotherapie</b>
<b>Ergometer</b>	<b>1</b>	<b>Physiotherapie</b>
<b>Fibrationsgerät</b>	<b>1</b>	<b>Physiotherapie</b>
<b>Schlingentisch</b>	<b>1</b>	<b>Physiotherapie</b>
<b>Mechanische Bewegungsgeräte</b>	<b>Div.</b>	<b>Physiotherapie</b>
<b>Coagu Check XS Plus</b>	<b>1</b>	<b>Analysen / Arzt / Pflege</b>
<b>Nyco Card Reader 2</b>	<b>1</b>	<b>Analysen / Arzt / Pflege</b>
<b>Sterilisator</b>	<b>1</b>	<b>Pflege</b>
<b>Schiller Überwachungsgerät</b>	<b>1</b>	<b>Überwachung der Vitalzeichen am Patienten / Arzt / Pflege</b>
<b>Urisis 1100</b>	<b>1</b>	<b>Analysen / Arzt / Pflege</b>

## 7.2 *Kommentare*



## 8 Zufriedenheitsmessungen

### 8.1 Patientenzufriedenheit

Name des Anbieters	Entwick-lung	Messinstrument / Messprogramm	Beschreibung der Mess-Methode	Datum letzte Messung	Mess-periodizität	Bemer-kungen
<b>Mecon</b>	<input type="checkbox"/> intern <input checked="" type="checkbox"/> validiert	<b>Fragebogen</b>	<b>Patientenun-zufriedenheit</b>	<b>2007</b>	<b>Alle 3 Jahre</b>	

Resultate		
Bereich	Wert [%]	Bemerkungen
<b>Ärzte</b>	<b>86.2</b>	<b>von möglichen 100%</b>
<b>Pflege</b>	<b>89</b>	„
<b>Organisation</b>	<b>87.2</b>	„
<b>Hotellerie</b>	<b>90.7</b>	„
<b>Öffentliche Infrastruktur</b>	<b>88.3</b>	„
Gesamter Betrieb	88	„
Kommentar		

### 8.2 Mitarbeiterzufriedenheit

Name des Anbieters	Entwick-lung	Messinstrument / Messprogramm	Beschreibung der Mess-Methode	Datum letzte Messung	Mess-periodizität	Bemer-kungen
<b>intern</b>	<input checked="" type="checkbox"/> intern <input type="checkbox"/> validiert	<b>Eigener / Fragebogen</b>	<b>Befragung über alle Bereiche</b>	<b>31.12.08</b>	<b>Jährlich</b>	

Resultate		
Bereich	Wert [%]	Bemerkungen
<b>Ärzte</b>	<b>86.66</b>	<b>von möglichen 100%</b>
<b>Pflege</b>	<b>74.16</b>	„
<b>Andere medizinische oder therapeutische Berufe</b>	<b>70</b>	„
<b>Verwaltung, Ökonomie, Hotellerie</b>	<b>85</b>	„
Gesamter Betrieb	78.83	„
Kommentar		

### 8.3 Zuweiserzufriedenheit

Name des Anbieters	Entwicklung	Messinstrument / Messprogramm	Beschreibung der Mess-Methode	Datum letzte Messung	Mess-periodizität	Bemerkungen
Intern	<input checked="" type="checkbox"/> intern <input type="checkbox"/> validiert	Eigener Fragebogen	Betriebsspezifische Fragen	2006	3 Jahre	

Resultate		
Bereich	Wert [%]	Bemerkungen
Ärzte		
Pflege		
Andere medizinische oder therapeutische Berufe		
Verwaltung, Ökonomie, Hotellerie		
Gesamter Betrieb		
Kommentar		
Die Werte können nicht abgebildet werden, da das Bewertungssystem nicht kompatibel ist.		

### 8.4 Kommentare

--

## 9 Ergebnisqualitätsmessungen

--

### 9.1 KIQ-Pilotprojekt Rehabilitation

**Die nationalen KIQ-Pilotprojekte Rehabilitation (muskuloskelettal und neurologisch), getragen von H+, santésuisse und MTK, mit Beisitz von der Fachstelle für Qualitätssicherung des Bundesamts für Gesundheit BAG und der Gesundheitsdirektorenkonferenz GDK, spezifiziert für die beiden Bereiche der Rehabilitation die Qualitätsförderungsbemühungen gemäss KVG und KVV. Mit klinikinternen Messungen resp. Dokumentationen, mit einem regelmässigen Austausch und einer Vernetzung zwischen allen Pilotkliniken und auch einem systematischen Vergleich der Messergebnisse der Pilotkliniken wird im zweijährigen Pilot die Qualität und die Reflexion über Verbesserungsmassnahmen gefördert.**

Teilnahme am KIQ Pilotprojekt	
<input type="checkbox"/> ja: muskuloskelettale Reha	<b>Gewählte Körperregionen</b> <input type="checkbox"/> Lendenwirbelsäule (LWS) <input type="checkbox"/> Halswirbelsäule (HWS) <input type="checkbox"/> Untere Extremitäten (UEX) <input type="checkbox"/> Obere Extremitäten (OEX) <input type="checkbox"/> ganzer Körper (SYS)
<input type="checkbox"/> ja: neurologische Reha: Teilnahme an der Dokumentation der Zielsetzungen	
<input checked="" type="checkbox"/> nein	

## 10 Personalressourcen

### Durchschnittlicher IST-Stellenbestand in Vollstellen während dem Vorjahr.

#### 10.1 Personalstatistik gemäss BfS

--

#### 10.2 Stellen pro 100 betriebene Betten und Fachrichtung

##### Medizinisches und therapeutisches Personal. Keine Administration, Hotellerie, Technik etc.

Therapieangebot Vollstellen pro betriebene 100 Betten	Anzahl Vollstellen	Bemerkungen
	<b>30.62</b>	
Pro Fachrichtung	Anzahl Vollstellen	Bemerkungen
<b>Muskuloskelettale Reha</b>	<b>30.62</b>	
<b>Neurologische Reha</b>		
<b>Pulmonale Reha</b>		
<b>Kardiale Reha</b>		
<b>Pädiatrische Reha</b>		

#### 10.3 Durchschnittliche Vollstellen pro Therapieangebot

Angebot	Anzahl Vollstellen je 100 betriebene Betten	Bemerkungen
<b>Physiotherapie</b>	<b>9.45</b>	
<b>Ergonomie</b>	<b>0</b>	
<b>Ergotherapie</b>	<b>0</b>	
<b>Logopädie</b>	<b>0</b>	
<b>Ernährungsberatung</b>	<b>0</b>	
<b>Psychotherapie</b>	<b>0</b>	
<b>Sozialberatung</b>	<b>0</b>	
<b>Aktivierungstherapien, inklusive Malthherapie und Musiktherapie</b>		

#### 10.4 Kommentare

--

## 11 Qualitätsaktivitäten

### 11.1 Q-Zertifizierungen oder angewendete Normen / Standard

Bereich (Gesamtklinik oder Fachbereich)	Angewendete Norm	Zertifizierungs- jahr	Jahr der letzten Rezertifizierung	Bemerkungen
<b>Gesamtklinik</b>	<b>EFQM - Stufe 1</b>	<b>2004</b>		

### 11.2 Übersicht von laufenden Aktivitäten Auflistung der aktuellen, permanenten Aktivitäten

Bereich (Gesamtklinik oder Fachbereich)	Aktivität (Titel)	Ziel	Status Ende 2008
<b>Gesamtklinik</b>	<b>Zertifizierung</b>	<b>ISO 9001/2008</b>	<b>In Arbeit</b>
Kommentare			

### 11.3 Übersicht über aktuelle Qualitäts-Projekte Auflistung der aktuellen Qualitätsprojekte im Berichtsjahr (laufend / beendet)

Bereich (Gesamtklinik oder Fachbereich)	Projekt (Titel)	Ziel	Laufzeit (von ... bis)
<b>Gesamtklinik</b>	<b>ISO-Zertifizierung</b>	<b>Zertifikat nach ISO 9001/2008</b>	<b>2008 - 2009</b>
<b>Direktion</b>	<b>Neubau / Renovation</b>	<b>Bau eines weiteren Gebäudes</b>	<b>2008 - 2011</b>
<b>Verwaltung</b>	<b>Zuweiserbefragung</b>	<b>Einführung eines anerkannten Systems</b>	<b>2008 - 2009</b>
Kommentare			

➔ Eine Auswahl von zwei vollständig dokumentierten Qualitätsprojekten ist im Anhang beschrieben.

## 12 Schlusswort und Ausblick

Seit der Zertifizierung nach EFQM hat sich in unserem Betrieb einiges getan. Auch in den Jahren nach der Zertifizierung wurden verschiedenen Projekte realisiert. Im Jahr 2008 haben sich der Geschäftsführer und der Qualitätsbeauftragte entschieden eine Zertifizierung nach ISO 9001/2008 in Angriff zu nehmen. Sämtliche Prozesse wurden durch eine Projektgruppe neu überarbeitet. Ziel ist es, die Zertifizierung im Oktober 2009 erfolgreich abzuschliessen. Das Kriterium 5 nach EFQM basiert dann für eine zukünftige Ausrichtung auf dem ISO – Standard.

## 13 Ausgewählte Qualitätsprojekte

*Beschreibung der zwei wichtigsten, abgeschlossenen Qualitätsprojekte*

Projekttitel	Arbeitsplanung und Arbeitszeiterfassung	
Bereich	<input checked="" type="checkbox"/> internes Projekt	<input type="checkbox"/> externes Projekt (z. Bsp. mit Kanton)
Projektziel	Evaluation und Einführung eines neue Planungs- und Zeiterfassungssystems	
Beschreibung / Erläuterung, wie Leistungsqualität durch Projekt verbessert wird	Reduktion der administrativen Aufwendungen um 30%. 50 %ige Verbesserung der Datenqualität	
Projekttablauf / Methodik	Projekt mit Projektgruppe und Erarbeitung von Meilensteinen	
Projektergebnisse	Einführung einer neuen Arbeitsplanungs- und Zeiterfassungssystem in Verbindung mit der Anschaffung eines neuen elektronischen Schliesssystems.	
Einsatzgebiet	<input type="checkbox"/> mit anderen Betrieben. Welche Betriebe? .....	
	<input checked="" type="checkbox"/> Ganze Klinikgruppe resp. im gesamten Betrieb	
	<input type="checkbox"/> Einzelne Standorte. An welchen Standorten? .....	
	<input type="checkbox"/> einzelne Fachbereiche. In welchen Fachbereichen? .....	
Involvierte Berufsgruppen	Geschäftsleitung, Qualitätsbeauftragter, IT-Berater, Mitarbeitervertreter, PDL	
Projektevaluation / Konsequenzen	Der Verwaltungsaufwand konnte gesenkt werden. Die Datenqualität der Arbeitszeiterfassung hat sich verbessert. Die Fehlerquote durch falsche Angaben wurde dadurch massiv verringert. Nebst dem neuen Planungssystem wurde ein elektronisches Schliesssystem für die ganze Klinik eingeführt werden. Mit Hilfe des Schliesssystems können die erfassten Arbeitszeiten überprüft werden. Nebst der Aufwandreduktion im Verwaltungsaufwand konnte auch der Zeiterfassungsaufwand für das Personal reduziert werden.	
Weiterführende Unterlagen	Projektdokumentation	

Projekttitel	Internes Beschwerdesystem	
Bereich	<input checked="" type="checkbox"/> internes Projekt	<input type="checkbox"/> externes Projekt (z. Bsp. mit Kanton)
Projektziel	Erarbeiten und Einführen eines Beschwerdekonzeptes	
Beschreibung / Erläuterung, wie Leistungsqualität durch Projekt verbessert wird	Mit dem Beschwerdesystem soll eine einheitliche und rasche Erfassung und Abhandlung von Beschwerden erzielt werden. Mit Hilfe einer strukturierten Auswertung der Beschwerden sollen Trends frühzeitig kannt und Massnahmen rasch ergriffen werden können.	
Projekttablauf / Methodik	Projektgruppe mit Erarbeitung von Meilensteinen	
Projektergebnisse	Einführung des Beschwerdesystems	
Einsatzgebiet	<input checked="" type="checkbox"/> mit anderen Betrieben. Welche Betriebe? Reha-Pflegeklinik EDEN, 3852 Ringgenberg	

	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Ganze Klinikgruppe resp. im gesamten Betrieb</b> <input type="checkbox"/> <b>Einzelne Standorte. An welchen Standorten?</b> ..... <input type="checkbox"/> <b>einzelne Fachbereiche. In welchen Fachbereichen?</b> .....
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	<b>Geschäftsleitung, Qualitätsbeauftragter, Mitarbeiter der Pflege beider EDEN, Patientenadministration</b>
<b>Projektevaluation / Konsequenzen</b>	<b>Mit der Einführung des neuen Beschwerdesystems können wir Problemstellungen im Betriebsalltag schneller und genauer erkennen. Die Patienten und Besucher haben die Möglichkeit anonym ein Formular (Beschwerde, Lob oder Kritik) auszufüllen und in einem dafür vorgesehenen Briefkasten zu deponieren. Die Eingegangenen Formulare werden von der Administration erfasst und jeweils an die zuständige Bereichsleitung weitergeleitet. Die Geschäftsleitung muss nach der Bearbeitung der Beschwerde abschliessend informiert werden.</b>
<b>Weiterführende Unterlagen</b>	<b>Projektdokumentation</b>