



Zürcher Höhenklinik Davos
Klinikstrasse 6
7272 Davos Clavadel

info@zhd.ch
www.zhd.ch



Zürcher Höhenklinik Wald
Faltigbergstrasse 7
8636 Wald

info@zhw.ch
www.zhw.ch



Davos:
Internmedizinisch-onkologische,
Pulmonale, Psychosomatische und
Muskuloskelettale Rehabilitation

Wald:
Pulmonale, Kardiovaskuläre,
Neurologische, Internmedizinisch-
onkologische und
Muskuloskelettale Rehabilitation

Qualitätsbericht 2012 (V6.0)

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



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



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

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

A	Einleitung	1
B	Qualitätsstrategie	2
B1	Qualitätsstrategie und -ziele	2
B2	Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2012	3
B3	Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2012	3
B4	Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	3
B5	Organisation des Qualitätsmanagements.....	3
B6	Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	3
C	Betriebliche Kennzahlen und Angebot	4
C1	Angebotsübersicht	4
C4	Kennzahlen Rehabilitation 2012	5
C4-1	Leistungsangebot und Kennzahlen der stationären Rehabilitation	5
C4-2	Zusammenarbeit im Versorgungsnetz	6
C4-3	Leistungsangebot und Kennzahlen der Tageskliniken (ambulante Rehabilitation)	7
C4-4	Personelle Ressourcen	8
D	Zufriedenheitsmessungen	9
D1	Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit.....	9
D2	Angehörigenzufriedenheit	10
D3	Mitarbeiterzufriedenheit.....	11
D4	Zuweiserzufriedenheit	12
F	Weitere Qualitätsmessungen im Berichtsjahr 2012.....	14
F2	Stürze (andere als mit der Methode LPZ).....	14
G	Registerübersicht	15
H	Verbesserungsaktivitäten und –projekte	16
H1	Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards	16
H2	Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte	16
H3	Ausgewählte Qualitätsprojekte	16
I	Schlusswort und Ausblick	17
J	Anhänge	18

A

Einleitung

Die Zürcher Höhenkliniken Wald und Davos (ZHK) gehören zur Stiftung Zürcher Höhenkliniken Wald und Clavadel, die vor fast 100 Jahren aus der Gemeinnützigen Gesellschaft des Kantons Zürich hervorgegangen ist. Zweck der Stiftung ist das Betreiben von Krankenhäusern mit gemeinnützigem Charakter.

Die Zürcher Höhenkliniken decken als einziger Anbieter in der Schweiz alle gängigen Bereiche der Rehabilitation ab. Damit verfügen sie über eine breite, interdisziplinäre Fachkompetenz unter einem Dach und können auch schwere multimorbide Patienten behandeln. Die Zürcher Höhenkliniken 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 mit Schwerpunkt in der Diagnostik und Therapie chronischer Schmerzkrankungen des Bewegungsapparates (Davos)
- Internmedizinische Rehabilitation inklusive onkologischer Rehabilitation (Wald und Davos)
- Kardiovaskuläre Rehabilitation (Wald)
- Pulmonale Rehabilitation und Akutversorgung (Wald und Davos)
- Schlafmedizin (Wald)

Daneben betreibt die Stiftung in Zürich das erste Zentrum für ambulante Neurorehabilitation und bietet dort auch ambulante psychosomatische Rehabilitation an.

Im Zentrum der Rehabilitation in den Zürcher Höhenkliniken steht der Patient. Die Höhenkliniken bieten den Patienten eine auf ihre individuelle Situation zugeschnittene Rehabilitation – von Mensch zu Mensch. Unsere Mitarbeitenden zeigen den Patienten, wie sie Vertrauen und Lebensfreude zurückgewinnen und mit ihren Angehörigen und Freunden wieder zuversichtlich in die Zukunft blicken können. 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. Die Höhenlage unserer Kliniken und die traumhafte Umgebung schaffen beste Voraussetzungen für die vielleicht notwendige Ruhe und Distanz.

Die Zürcher Höhenklinik 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.

Die Zürcher Höhenklinik 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 reine Höhenluft.

Unter www.zhw.ch oder www.zhd.ch finden Sie weitere Informationen zu unseren Kliniken sowie auch den aktuellen Geschäftsbericht der Zürcher Höhenkliniken Wald und Davos.

B Qualitätsstrategie

B1 Qualitätsstrategie und -ziele

Auszug aus dem Leitbild der Zürcher Höhenkliniken zum Thema Qualität

Qualität

- Die an uns gestellten Qualitätsansprüche erreichen oder übertreffen wir täglich.
- Wir streben in unseren Fachgebieten eine Spitzenposition an.
- Wir bestehen den Vergleich mit den Ergebnissen anderer Rehabilitationsanbieter in allen von uns angebotenen Fachbereichen und Dienstleistungen.
- Wir lernen aus den Vergleichen, wo wir uns verbessern können.

... so messen wir unsere Qualität mit den Besten

- Wir kennen unsere Kunden und deren Bedürfnisse.
- Wir überprüfen laufend, ob das, was wir tun, mit den Bedürfnissen unserer Kunden übereinstimmt und passen es an.
- Wir ermuntern unsere Kunden zu Feedback und nutzen dieses, um unsere Leistungen weiter zu verbessern.

... so leben wir unsere Begegnungen stets als Kundenkontakte

Qualitätsstrategie und -ziele

Die gesellschaftliche Diskussion um die Qualität von medizinischen Leistungen hat in den letzten Jahren erheblich an Bedeutung gewonnen. Anders als in der Vergangenheit wird die hohe Qualität in der Leistungserbringung im Gesundheitswesen nicht mehr einfach vorausgesetzt, sondern zunehmend hinterfragt.

Unter diesen Massgaben hat der Bundesrat am 28. Oktober 2009 seine Qualitätsstrategie veröffentlicht. Trotz dieses klaren Bekenntnisses zu einer qualitätsorientierten Gesundheitsversorgung fehlen bis heute einheitlich definierte und transparente Qualitätsindikatoren, aus denen die einzig relevante Zielgruppe – unsere Patienten – tatsächlich den Entscheid für oder gegen einen Anbieter von Gesundheitsleistungen ableiten kann.

Aus der Sicht der Zürcher Höhenkliniken muss jedes Engagement im Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen, jeder erhobene Indikator, jede Publikation von Daten den Patientennutzen im Fokus haben und eine Grundlage für die Entscheidung des Patienten bieten können.

Schwerpunkte im Qualitätsmanagement sind die systematische Arbeit an den Prozessen im Sinne einer hohen Patientenzufriedenheit und die Einführung von Massnahmen zur weiteren Erhöhung der Patientensicherheit. Dabei stellen sich die Zürcher Höhenkliniken der Qualitätsdiskussion und scheuen den Vergleich mit dem Wettbewerb nicht. Um dem Anspruch als Qualitätsführer gerecht zu werden, unterziehen sich die Zürcher Höhenkliniken regelmässig externen Überprüfungen.

EFQM Business Excellence Modell

Eingebettet in das EFQM Business Excellence Modell verfolgen die Zürcher Höhenkliniken eine klare Strategie mit einer Differenzierung im Markt über die Qualitätsführerschaft. Das international anerkannte EFQM-Modell liefert Bewertungsmaassstäbe und Schwerpunkte, um hohe Qualität in allen Ebenen des Unternehmens zu erreichen. Der systematische und bewährte Ansatz wie das EFQM-Modell erleichtert es sehr, auf dem Weg zu **Total Quality** rascher und sicherer voranzukommen.

ISO-Zertifizierung

Als Grundlage für ein nachhaltiges Qualitätsmanagement sind die Standorte Wald und Davos auf Basis der ISO-Norm 9001:2008 zertifiziert. Die Einhaltung der Norm wird jährlich durch externe Überwachungsaudits verifiziert.

QM-Strategie

Die Zürcher Höhenkliniken...

- streben den nach 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 nach der ISO-Norm 9001:2008 in der stationären Rehabilitation an den Standorten Wald und Davos zertifiziert. Ausgeschlossen davon sind die ambulante Praxistätigkeit der Leitenden Ärzte, ambulante Diagnostik und Therapie, das Schlaflabor und das ambulante Zentrum für Rehabilitation in Zürich.
- sind qualifiziert auf Basis der [SWISS REHA](#)-Qualitätskriterien
- treten dem Qualitätsvertrag der ANQ bei und verpflichten sich damit, alle vorgegebenen Qualitätsmessungen zeitgemäss durchzuführen und zu veröffentlichen.
- erfüllen kantonale und nationale gesetzliche Vorgaben.
- sind Mitglieder folgender Qualitätsorganisationen: [ANQ](#), [H+](#), [SWISS REHA](#), [SQMH](#), [SAQ](#).

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

B2 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2012

- Die Durchführung eines externen EFQM-Recognized to Excellence Assessments
- Die Durchführung der Zertifizierungsaudits nach ISO-Norm 9001:2008
- Die Durchführung des Swissreha-Requalifikationsaudits

B3 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2012

- Die Zürcher Höhenklinik besitzen die Auszeichnung "Recognized to Excellence", 4 Sterne
- Die Zürcher Höhenkliniken sind zertifiziert nach ISO-Norm 9001:2008.
- Die Zürcher Höhenkliniken wurden auf Basis Swissreha-Kriterien requalifiziert.

B4 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Umsetzung der ANQ-Vorgaben (Einführung von Assessments, Patientenbefragung).
- Durchführung systematischer Prozessanalysen zur Verbesserung von Effizienz und Effektivität.
- Weiterentwicklung des Prozess- und Dokumentenmanagementsystems im Hinblick auf Attraktivität, Aktualität und Benutzerfreundlichkeit.

B5 Organisation des Qualitätsmanagements

Organigramm (Grafik)

<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	160 Stellenprozent zur Verfügung.

B6 Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Titel, Vorname, NAME	Telefon (direkt)	E-Mail	Stellung / Tätigkeitsgebiet
Klaus Büttner*	081 414 43 01	klaus.buettner@zhd.ch	Leitung Qualitätsmanagement
Andrea Kehl	081 414 43 02	andrea.kehl@zhd.ch	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 → Spitalsuche → Regionale Suche → Klinikname → Zürcher Höhenkliniken Wald und Davos, Zentrum für ambulante Rehabilitation in Zürich → Kapitel „Leistungen“.

Spitalgruppe		
<input checked="" type="checkbox"/>	Wir sind eine Spital- / Klinikgruppe mit folgenden Standorten:	8636 Wald (Kt. ZH) 8008 Zürich (Kt. ZH) 7272 Davos Clavadel (Kt. GR)

C1 Angebotsübersicht

Angebotene medizinische Fachgebiete	An den Standorten	Zusammenarbeit im Versorgungsnetz (mit anderen Spitälern / Institutionen, Belegärzten etc.)
Allgemeine Innere Medizin, mit folgenden Spezialisierungen (Fachärzte, spezialisiertes Pflegepersonal):	Wald und Davos	
<input checked="" type="checkbox"/> Medizinische Onkologie (Behandlung von Krebserkrankungen)	Wald und Davos	
<input checked="" type="checkbox"/> Physikalische Medizin und Rehabilitation (Behandlung von Erkrankungen des Stütz- und Bewegungsapparates, ohne Operationen)	Wald und Davos	Klinik Lengg (ab 2014)
<input checked="" type="checkbox"/> Pneumologie (Behandlung Krankheiten der Atmungsorgane)	Wald und Davos	Wald: Spital Uster
<input checked="" type="checkbox"/> Neurologie (Behandlung von Erkrankungen des Nervensystems)	Wald und Zürich	Wald: Epilepsiezentrum Zürich Wald: PD Dr. A. Reitz, Kontinenz Zentrum Hirslanden
<input checked="" type="checkbox"/> Psychiatrie und Psychotherapie (Behandlung von Erkrankungen der Psyche)	Davos und Zürich	
<input checked="" type="checkbox"/> Kardiologie (Behandlung von Erkrankungen des Herz- und Kreislaufsystems)	Wald	Kardiologie des Universitätsspitals Zürich

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.)
Diabetesberatung	Wald, Davos	
Ergotherapie	Wald, Davos, Zürich	
Ernährungsberatung	Wald, Davos	
Logopädie	Wald, Zürich	
Dysphagie (Diagnostik und Therapie)	Wald, Zürich	
Neuropsychologie	Wald, Zürich	
Physiotherapie	Wald, Davos, Zürich	Wald: Spital Uster
Roboterassistierte Therapien (Lokomat, Armeo, Amadeo, Erigo etc.)	Wald, Zürich	
Psychologie	Wald, Davos, Zürich	
Psychotherapie	Davos, Zürich	

C4 Kennzahlen Rehabilitation 2012

C4-1 Leistungsangebot und Kennzahlen der stationären Rehabilitation

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

- i** Die **Anzahl Austritte** und **Anzahl Pflgetage** 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 Pflgetage) 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 Pflgetage 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.

Angebote stationäre Fachbereiche	An den Standorten	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Geleistete Pflgetage
Internistische und onk. Rehabilitation	Wald	2-4	126	2'108
Kardiovaskuläre Rehabilitation	Wald	2-4	612	11'485
Muskuloskelettale Rehabilitation	Wald	2-4	369	7'379
Neurologische Rehabilitation	Wald	3-5	577	18'742
Pulmonale Rehabilitation	Wald	2-4	479	8'919
Überwachsungsabteilung (Intensivrehabilitation)	Wald	3-5	94	2'006

Angebote stationäre Fachbereiche	An den Standorten	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Geleistete Pflgetage
Internistische und onk. Rehabilitation	Davos	2-4	407	7'876
Muskuloskelettale Rehabilitation	Davos	2-4	919	21'431
Psychosomatische Rehabilitation	Davos	3-5	348	9'444
Pulmonale Rehabilitation	Davos	2-4	208	4'138

C4-2 Zusammenarbeit im Versorgungsnetz

A) Werden auch Rehabilitationsleistungen ausserhalb der Klinik angeboten?

- i** 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 unmittelbarere, einfachere Behandlung mit weniger Therapieunterbrüchen angeboten werden kann.
- i** 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.
- i** 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
Wald: Dysphagiediagnostik und -therapie (ambulant in verschiedensten Zürcher Spitälern (z.B. Uniklinik Balgrist)	<input type="checkbox"/> ja	<input checked="" type="checkbox"/> ja
Wald: Ambulante pulmonale Rehabilitation im Spital Uster	<input type="checkbox"/> ja	<input checked="" type="checkbox"/> ja

Nächstgelegenes Spital, Ort	Leistungsangebot / Infrastruktur	Distanz (km)
Davos: Spital Davos	Überwachungsstation (Intermediate Care Unit/IMC) in akutsomatischem Spital	2,7 km
Davos: Spital Davos	Notfall in akutsomatischem Spital	2,7 km
Wald: Spital Wetzikon	Intensivstation in akutsomatischem Spital	15,4 km
Wald: Spital Wetzikon	Notfall in akutsomatischem Spital	15,4 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, Kontinenz Zentrum Hirslanden	Neurourologie
Wald: Dr. med. Alfaré, Spital Uster	Pneumologie, Schlaflabor
Wald: Fr. 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 mit folgenden Fachgebieten: - Dr. med. Dietrich Hübner, Chefarzt - Dr. med. Paavo Rillmann, Co-Chefarzt - PD Dr. med. Jan Philipp Benthien, Co-Chefarzt - Dr. med. Florian Tränkner, Leitender Arzt - Dr. med. Walter Kistler, Chefarzt - Dr. med. Stefan Drechsel, Leitender Arzt - Dr. med. Sven Richter, Konsiliararzt - Frau Ursula Kistler-Huber, Diabetesberaterin	Anästhesie Chirurgie Orthopädie Gynäkologie Innere Medizin Kardiologie Neurologie Diabetesberatung
Davos: Dr. med. Corina Canova, 7000 Chur	Angiologie
Davos: Dres. med. Rainer Disch und Volker Junghans, 7270 Davos	Dermatologie
Davos: Dr. med. Andreas Rohrer, 7000 Chur	Endokrinologie
Davos: Dr. med. Felix Fleisch, Kantonsspital Graubünden	Infektiologie

Davos: Dr. med. Marc T. Kammann, 7270 Davos Platz	Ophthalmologie
Davos: Dr. med. Christian Rippmann, 7270 Davos Platz	Augenarzt
Davos: Dr. med. Andreas Speiser, 7270 Davos Platz	Ohren-Nasen Hals-Krankheiten
Davos: Dr. med. Keilwerth, Psychiatrische Dienste Gaubünden	Psychiatrie
Davos: Dr. med. Mario Rampa, Kantonsspital Graubünden	Urologie

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

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

- i** 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
Kardiovaskuläre Rehabilitation	Wald	3x 2 Behandlungen pro Woche	39	
Muskuloskeletale Rehabilitation	Wald	1-2	71	
Neurologische Rehabilitation	Wald	1-2	6	
Pulmonale Rehabilitation	Wald und Spital Uster	2x 1.5h pro Woche	65	
Internistische Rehabilitation	Wald	1-2	11	
pAVK Rehabilitation	Wald	3x 2 Behandlungen pro Woche	2	

Angebotene ambulante Fachbereiche	An den Standorten	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Bemerkungen
Muskuloskeletale Rehabilitation	Davos	1-2	87	
Psychosomatische Rehabilitation	Davos	1-2	28	
Pulmonale Rehabilitation	Davos	1-2	30	
Internistische Rehabilitation	Davos	1-2	36	

Angebotene ambulante Fachbereiche	An den Standorten	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Bemerkungen
Neurologische Rehabilitation	Zürich	1-2	388	
Psychosomatische Rehabilitation	Zürich	1-2	93	

C4-4 Personelle Ressourcen

Vorhandene Spezialisierungen	Anzahl Vollzeitstellen (pro Standort)
Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation	Wald: 1 Davos: 2
Facharzt Neurologie	Wald: 2.6
Facharzt Pneumologie	Wald: 1 Davos: 0.8
Facharzt Kardiologie	Wald: 1.6
Facharzt Innere Medizin	Wald: 1 Davos: 1.8
Facharzt Rheumatologie	Davos: 1
Facharzt Orthopädie	Davos: 1
Facharzt Allgemeine Medizin	Davos: 1.6

- i** 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	Wald: 97.8 Davos: 48.4
Physiotherapie	Wald inkl. Zürich: 36.9 Davos: 16.5
Logopädie	Wald inkl. Zürich: 4.8
Ergotherapie	Wald inkl. Zürich: 18.3 Davos: 2.9
Ernährungsberatung	Wald: 1.6 Davos: 1.8
Neuropsychologie	Wald inkl. Zürich: 7.3
Psychologie	Wald inkl. Zürich: 4.8 Davos: 3.9

- i** 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**.

D

Zufriedenheitsmessungen

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 checked="" type="checkbox"/>	Ja, unser Betrieb misst die Patientenzufriedenheit.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2012 wurde eine Messung durchgeführt.		
<input type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2012 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
Gesamter Betrieb	84.5	Alle Resultate sind angegeben auf einer Skala von 0 (= minimale Zufriedenheit) bis 100 (= maximale Zufriedenheit) . Die Gesamtzufriedenheit ist der gewichtete Mittelwert über alle Mess Themen.
Resultate pro Bereich	Zufriedenheits-Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Ärzte	85.9	7 Fragen zum Messthema „Ärzte“
Pflege	86.1	7 Fragen zum Messthema „Pflege“
Organisation	81.6	7 Fragen zum Messthema „Organisation“
Essen	85.7	3 Fragen zum Messthema „Essen“
Wohnen	85.2	3 Fragen zum Messthema „Wohnen“
Öffentliche Infrastruktur	84.7	5 Fragen zum Messthema „Öffentliche Infrastruktur“
Therapieprogramm	85.0	7 Fragen zum Messthema „Therapieprogramm“
Austritt	81.2	4 Fragen zum Messthema „Austritt“
<input type="checkbox"/>	Die Auswertung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.	
<input type="checkbox"/>	Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.	
	Begründung	
<input checked="" type="checkbox"/>	Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Spitälern verglichen (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		standardisierte schriftliche Patientenbefragung; validiertes Messinstrument	

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv				
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	alle Patienten nach einem stationären Aufenthalt		
	Ausschlusskriterien	-		
Anzahl vollständige und valide Fragebogen		1375 Fragebogen		
Rücklauf in Prozent		44.3	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"/>	Nein , unser Betrieb hat kein Beschwerdemanagement / keine Ombudsstelle.
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja , unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle .
Bezeichnung der Stelle	Qualitätsmanagement
Name der Ansprechperson	Klaus Büttner
Funktion	Leiter Qualitätsmanagement
Erreichbarkeit (Telefon, E-Mail, Zeiten)	081 414 43 01, klaus.buettner@zhd.ch , 08.00 – 17.00 Uhr
Bemerkungen	

Verbesserungsaktivitäten			
Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)
Organisation	Organisationsanpassung	Leistungszentren Wald und Davos	01.01. – 31.07.2013
Bearbeitung von Reklamationen	Die Bearbeitung von Reklamationen erfolgt einheitlich und innerhalb der Zeitvorgaben	ganzes Unternehmen	01.03. – 31.12.2013

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"/>	Nein , unser Betrieb misst die Angehörigenzufriedenheit nicht .
Begründung	Der Gesundheitszustand unserer Patienten lässt mit ganz wenigen Ausnahmen die direkte Befragung zu.

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 checked="" type="checkbox"/>	Ja, unser Betrieb misst die Mitarbeiterzufriedenheit.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2012 wurde eine Messung durchgeführt.		
<input type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2012 wurde allerdings keine Messung durchgeführt.		
Die letzte Messung erfolgte im Jahr:		2012	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:

Messergebnisse der letzten Befragung		
	Zufriedenheits-Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb	89 %	Die Auswertung wird unterteilt in echt zufriedene, resigniert zufriedene, konstruktiv unzufriedene und fixiert unzufriedene Mitarbeitende.
Resultate pro Bereich	Ergebnisse	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Internmedizinische Reha.	100 %	dito
Kardiologie	75 %	dito
Muskuloskeletale Reha. Wald	94 %	dito
Muskuloskeletale Reha. Davos	86 %	dito
Neurologische Rehabilitation	90 %	dito
Pneumologie	84 %	dito
Psychosomatik	80 %	dito
Facility Management Davos	95 %	dito
Facility Management Wald	100 %	dito
Administration	72 %	dito

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

Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung			
<input checked="" type="checkbox"/>	Externes Messinstrument		
	Name des Instruments	Swiss Arbeitgeber Award	Name des Messinstituts
			Firma Icommit
<input type="checkbox"/>	Eigenes, internes Instrument		
	Beschreibung des Instruments	standardisierte schriftliche Mitarbeiterbefragung; validiertes Messinstrument	

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Mitarbeiter	Einschlusskriterien	Alle Mitarbeitenden mit einer Anstellungsdauer über 3 Monate	
	Ausschlusskriterien	Anstellungsdauer bis 3 Monate	
Anzahl vollständige und valide Fragebogen		351	
Rücklauf in Prozent		52 %	Erinnerungsschreiben? <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/> Ja

Verbesserungsaktivitäten			
Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)
Verhalten	Verhaltensrichtlinien sind bekannt, werden einheitlich interpretiert und umgesetzt.	Ganzes Unternehmen	01.01.2012 – 31.12.2013
Unterstellung	Jeder Mitarbeitende hat nur einen Vorgesetzten	Ganzes Unternehmen	01.01. – 31.07.2013

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 checked="" type="checkbox"/>	Ja, unser Betrieb misst die Zuweiserzufriedenheit.		
<input type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2012 wurde eine Messung durchgeführt.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Im Berichtsjahr 2012 wurde allerdings keine Messung durchgeführt.		
Die letzte Messung erfolgte im Jahr:		2011	Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr:

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:

Messergebnisse der letzten Befragung		
Messergebnisse	Zufriedenheits-Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb	91.5 %	In der Auswertung wird unterteilt in sehr zufrieden, zufrieden, nicht zufrieden und unzufrieden.
Resultate pro Bereich	Ergebnisse	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Zürcher Höhenklinik Davos	88.5 %	dito
Zürcher Höhenklinik Davos	94.4 %	dito
<input type="checkbox"/>	Die Auswertung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.	
<input type="checkbox"/>	Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.	
	Begründung	
<input type="checkbox"/>	Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Spitälern verglichen (Benchmark).	

Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung			
<input checked="" type="checkbox"/>	Externes Messinstrument		
	Name des Instruments	Zuweiserbefragung	Name des Messinstituts
			Rotthaus
<input type="checkbox"/>	Eigenes, internes Instrument		
	Beschreibung des Instruments	Standardisierte telefonische Zuweiserbefragung; validiertes Messinstrument	

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Zuweiser	Einschlusskriterien	Alle Zuweisenden mit mehr als 5 Patientenzuweisungen pro Jahr	
	Ausschlusskriterien	Weniger als 5 Patientenzuweisungen pro Jahr	
Anzahl vollständige und valide Fragebogen		143	
Rücklauf in Prozent		55.2 %	Erinnerungsschreiben? <input checked="" type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja

Verbesserungsaktivitäten			
Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)
Administration	Reduktion des administrativen Aufwands für Zuweisende	Patientenaufnahme	01.01. – 31.12.2012
Austrittsbericht	Austrittsberichte liegen bei Austritt der Patienten vor	Medizin	01.01. – 31.12.2013

F

Weitere Qualitätsmessungen im Berichtsjahr 2012

F2 Stürze (andere als mit der Methode LPZ)

Messthema	Stürze (andere als mit der Methode LPZ)
Was wird gemessen?	Anzahl Unfälle pro Jahr; davon Anzahl sturzgefährdete Patienten. Begleitumstände: schlechtes Sehvermögen, Schwindel, Gegenstände am Boden, schlechte Beleuchtung, Frakturen als Folge.

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2012 die Messung durchgeführt?		
<input type="checkbox"/> Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...nur an folgenden Standorten:	Davos
<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
128	5 (Frakturen)	123	
<input type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.			
<input type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.			
Begründung			
<input type="checkbox"/> Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Spitälern verglichen (Benchmark).			

Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2012			
<input checked="" type="checkbox"/> Das Instrument wurde betriebsintern entwickelt.	Name des Instruments:	Unfallprotokoll	
<input type="checkbox"/> Das Instrument wurde von einer betriebsexternen Fachinstanz entwickelt.	Name des Anbieters / der Auswertungsinanz:		

Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle stationären Patienten	
	Ausschlusskriterien	keine	
Anzahl tatsächlich untersuchter Patienten	1534	Anteil in Prozent	100
Bemerkung			

Verbesserungsaktivitäten			
Titel	Ziel	Bereich	Laufzeit (von ... bis)
Erfassung der sturzgefährdeten Patienten im Rahmen des Eintrittsassessments	Erfassung möglichst aller sturzgefährdeten Patienten. Definition von sturzpräventiven Massnahmen (Checkliste Sturzprävention).	alle	laufend



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.

Nimmt der Betrieb an Registern teil?

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

Registerübersicht

Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	Seit/Ab	An den Standorten
Meldesystem meldepflichtiger übertragbarer Krankheiten	Infektiologie, Epidemiologie	Bundesamt für Gesundheit Sektion Meldesysteme www.bag.admin.ch/infreporting		Wald Davos Zürich
SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in rheumatic diseases	Rheumatologie	SCQM Foundation www.scqm.ch		Wald Davos
Swiss registries for Interstitial and Orphan Lung Diseases - SIOLD	Pneumologie	Centre hospitalier universitaire vaudois www.siold.ch		Wald Davos
Krebsregister der Kantone Zürich und Zug	Alle	www.krebsregister.usz.ch		Wald Davos
Bemerkung				



Verbesserungsaktivitäten und –projekte

Die Inhalte aus diesem Kapitel sind auch unter 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	Alle Bereiche der Zürcher Höhenkliniken	2012		
Swiss-Reha Qualifikation	Alle Bereiche der Zürcher Höhenkliniken		2012	

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	Jeder Prozess wird mind. alle drei Jahre auditiert	Alle Bereiche der Zürcher Höhenkliniken	permanent

H3 Ausgewählte Qualitätsprojekte

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

Projekttitle		
Bereich	<input checked="" type="checkbox"/> internes Projekt	<input type="checkbox"/> externes Projekt (z.B. mit Kanton)
Projektziel		
Beschreibung		
Projekttablauf / Methodik		
Einsatzgebiet	<input type="checkbox"/> mit anderen Betrieben. Welche Betriebe?	
	<input type="checkbox"/> Ganze Spitalgruppe resp. im gesamten Betrieb	
	<input type="checkbox"/> Einzelne Standorte. An welchen Standorten?	
	<input checked="" type="checkbox"/> einzelne Abteilungen. In welchen Abteilungen?	
Involvierte Berufsgruppen		
Projektelevaluation / Konsequenzen		
Weiterführende Unterlagen		

I **Schlusswort und Ausblick**

Dieses Dokument ist unter Zuhilfenahme diverser Organisationsdokumente der ZHK entstanden. Der Autor erlaubt sich, hier seinen pauschalen Dank an alle auszusprechen, die an der Erarbeitung dieser Dokumente mitgewirkt und damit auch inhaltlich zu diesem Qualitätsbericht beigetragen haben. Um den Aufwand der Erstellung zu erleichtern, wird darauf verzichtet, innerhalb des Dokuments auf diese Autoren und deren Berichte zu verweisen.

Anmerkung zur Rechtschreibung:

In diesem Bericht wird bei Sachverhalten, die beide Geschlechter betreffen, zugunsten der besseren Lesbarkeit und Übersichtlichkeit auf Doppelnennung verzichtet und die männliche Form verwendet.



Anhänge