

Qualitätsbericht 2015

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

31.05.2016
Thomas Kehl, Vorsitzender der Direktion

Version

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 2015.

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 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 2015

Herr
Klaus Büttner
Leitung Qualitätsmanagement
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 2015 wurden keine neuen nationalen Messungen eingeführt.

Die Sicherheit für Patientinnen und Patienten ist ein wesentliches Kriterium der Behandlungsqualität. Ende März 2015 startete das nationale Vertiefungsprojekt progress! Sichere Medikation an Schnittstellen der Stiftung Patientensicherheit Schweiz. Das Projekt fokussiert auf den systematischen Medikationsabgleich bei Spitalertritt. Im Sommer konnte die Stiftung das erste Pilotprogramm progress! Sichere Chirurgie erfolgreich abschliessen. Ziel war, dass die Spitäler und Kliniken die chirurgische Checkliste bei jeder Operation korrekt anwenden, um Schäden an Patienten zu vermeiden. Im September führte Patientensicherheit Schweiz erstmals eine Aktionswoche unter dem Motto: «Mit Patientinnen und Patienten im Dialog» durch. Zahlreiche Spitäler und Kliniken beteiligten sich ebenfalls.

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 Methode / 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 adjustiert werden. Weitere Informationen dazu finden Sie in den Unterkapiteln in diesem Bericht und auf www.anq.ch.

Freundliche Grüsse



Dr. Bernhard Wegmüller
Direktor H+

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| Impressum | 2 |
| Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz | 3 |
| 1 Einleitung | 5 |
| 2 Organisation des Qualitätsmanagements | 6 |
| 2.1 Organigramm | 6 |
| 2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement | 6 |
| 3 Qualitätsstrategie | 7 |
| 3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2015 | 7 |
| 3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2015 | 7 |
| 3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren | 7 |
| 4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten | 8 |
| 4.1 Teilnahme an nationalen Messungen | 8 |
| 4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen | 9 |
| 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 Eigene Befragung | 20 |
| 5.2.1 Mecon | 20 |
| 5.3 Beschwerdemanagement | 21 |
| 6 Mitarbeiterzufriedenheit | 22 |
| 6.1 Eigene Befragung | 22 |
| 6.1.1 Swiss Arbeitgeber Award | 22 |
| 7 Zuweiserzufriedenheit | 25 |
| 7.1 Eigene Befragung | 25 |
| 7.1.1 Zuweiserbefragung | 25 |
| Behandlungsqualität | 28 |
| 8 Zielerreichung und physischer Gesundheitszustand | 28 |
| 8.1 Nationale bereichsspezifische Messungen | 28 |
| 9 Projekte im Detail | 29 |
| 9.1 Aktuelle Qualitätsprojekte | 29 |
| 9.1.1 Rehabilitationspfade | 29 |
| 9.1.2 Austritts- und Belegungsmanagement | 30 |
| 9.1.3 Einbindung Assistenzärzte | 31 |
| 9.1.4 sad | 31 |
| 9.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2015 | 32 |
| 9.2.1 EFQM-Assessment | 32 |
| 9.2.2 ISO-Rezertifizierung | 33 |
| 9.2.3 Durchgängigkeit von Strategie, Strategischen Zielen, Projekten und Massnahmen | 33 |
| 9.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte | 34 |
| 9.3.1 SW!SS REHA Rezertifizierung | 34 |
| 10 Schlusswort und Ausblick | 35 |
| Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot | 36 |
| Rehabilitation | 36 |
| Herausgeber | 42 |

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:

- Muskuloskelettale 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.

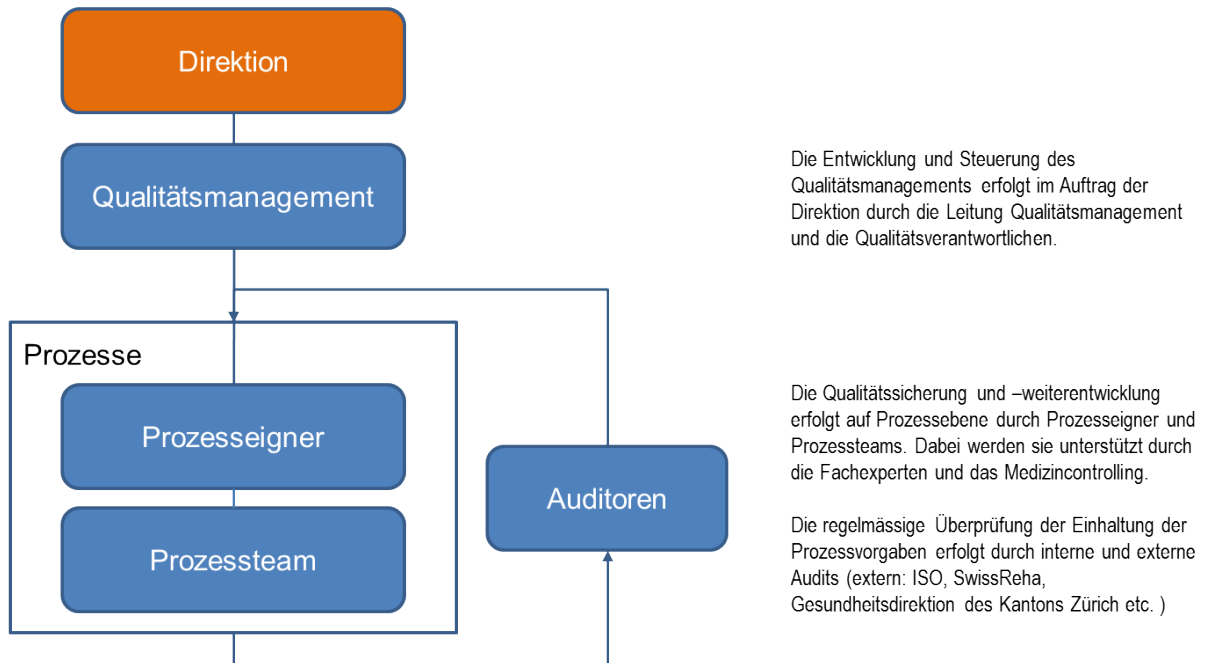
Das Zürcher RehaZentrum Davos liegt auf 1'650 m.ü.M am Eingang des Sertigtals. Besonders an Clavadel sind die nebelarme Höhenlage, die lange Sonnenscheindauer, der Blick in die prächtige Bergwelt und nicht zuletzt die pollenarme Höhenluft.

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



Das Qualitätsmanagement ist wie folgt organisiert:

Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt dem Vorsitzenden der Direktion unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **160** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

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

Herr Mikis Cecon
 Qualitätsverantwortlicher
 Zürcher RehaZentren
 055 256 64 50
mikis.cecon@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 2015

- Durchführung von Zufriedenheitsbefragungen bei Patienten, Zuweisenden und Mitarbeitenden
- Vorbereitung und Durchführung eines externen EFQM-Assessments
- Überarbeitung und Weiterentwicklung des Meldesystems für kritische Ereignisse (CIRS)
- Schaffung der Durchgängigkeit von Strategie, Strategischen Zielen, Projekten und Massnahmen
- ISO-Rezertifizierung

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2015

- ISO-Rezertifizierung 9001:2008 wurde im März erfolgreich bestanden.
- EFQM-Assessment wurde im Dezember erneut mit "Recogniced to Excellence 4 Star" abgeschlossen.
- Aus der Strategie abgeleitete Ziele werden systematisch nach dem PDCA-Zyklus in Angriff genommen.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Weiterentwicklung der Zürcher RehaZentren auf Basis der EFQM-Philosophie zum "Center of Excellence".
- Vorbereitung der Zürcher RehaZentren zur ISO-Zertifizierung 9001:2015.
- Überarbeitung und Vereinfachung hausinterner Verbesserungsmeldungen und des Beschwerdemanagements.
- Stärkere Verankerung der Qualitätssicherung in die Leistungsprozesse der einzelnen Geschäftsbereiche.
- Die Kantone überprüfen die durch die Spitäler und Kliniken in ihren Bewerbungsunterlagen für die Spitalisten gemachten Angaben mittels Audits.

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 | √ | √ |

4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen

| | | |
|--|---------------------------|--------------------------|
| <p>Unser Betrieb hat im Berichtsjahr folgende kantonalen Vorgaben umgesetzt und folgende kantonal vorgegebenen Messungen durchgeführt:</p> <ul style="list-style-type: none"> keine | Zürcher RehaZentrum Davos | Zürcher RehaZentrum Wald |
| | √ | √ |

Bemerkungen

Ab 2016 Qualitätsbericht nach der Struktur von H+ im Kanton Graubünden.

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>Patientenzufriedenheit</i> | | | |
| ▪ Mecon | | √ | √ |
| <i>Mitarbeiterzufriedenheit</i> | | | |
| ▪ Swiss Arbeitgeber Award | | √ | √ |
| <i>Zuweiserzufriedenheit</i> | | | |
| ▪ Zuweiserbefragung | | √ | √ |

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 -31.12.2016 |
| 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 |

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. - 31.12.2016 |
| 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, Psychologie, Patientenaufnahme |

Einbindung Assistenzärzte

| | |
|---|---|
| Ziel | Steigerung der Zufriedenheit von Patienten, Assistenzärzten und betroffenen Mitarbeitenden |
| 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. - 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 und Mitarbeitende jährlich, 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 2009 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 | 2015 | Alle | |
| SWISS REHA | fachbereichsspezifisch | 2012 | 2012 | 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 aber über den unter Messergebnisse aufgeführten ANQ-Link abrufbar.

| Angaben zur Messung | |
|---------------------|--|
| Auswertungsinstitut | hcri AG und MECON measure & consult GmbH |

5.2 Eigene Befragung

5.2.1 Mecon

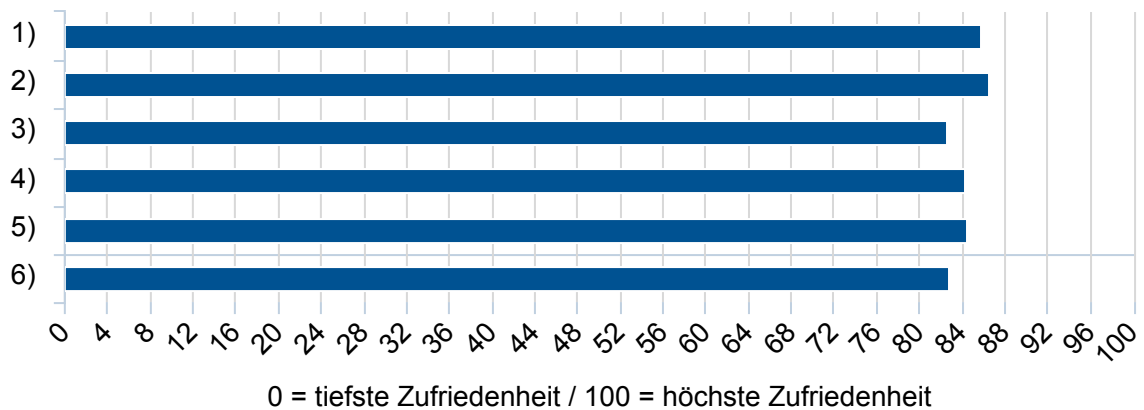
Detaillierte Erkenntnisse gewinnen über die Bedürfnisse unserer Patienten und deren Zufriedenheit mit unseren Leistungen.

Diese patientenbefragung haben wir vom 01.04.15 bis 30.06.15 in allen Abteilungen an allen Standorten durchgeführt.

Befragt wurden alle Patienten, die in der Befragungsperiode ausgetreten sind. Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Messthemen

- 1) Ärzte
- 2) Pflege
- 3) Organisation
- 4) Hotellerie
- 5) Öffentliche Infrastruktur
- 6) Rehabilitationsspezifische Fragen



■ Zürcher RehaZentren

| Messergebnisse in Zahlen | | | | | |
|--------------------------|----------------------------|-------|-------|-------|-------|
| | Mittelwerte pro Messthemen | | | | |
| | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| Zürcher RehaZentren | 85.80 | 86.50 | 82.60 | 84.30 | 84.50 |

| Messergebnisse in Zahlen | | | |
|--------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| | Mittelwerte pro Messthemen | | Rücklaufquote % |
| | 6) | Anzahl valide Fragebogen | |
| Zürcher RehaZentren | 82.70 | 411 | 52.00 % |

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

| Angaben zur Messung | |
|----------------------|--------------|
| Auswertungsinstitut | Mecon |
| Methode / Instrument | PZ Benchmark |

5.3 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

6 Mitarbeiterzufriedenheit

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

6.1 Eigene Befragung

6.1.1 Swiss Arbeitgeber Award

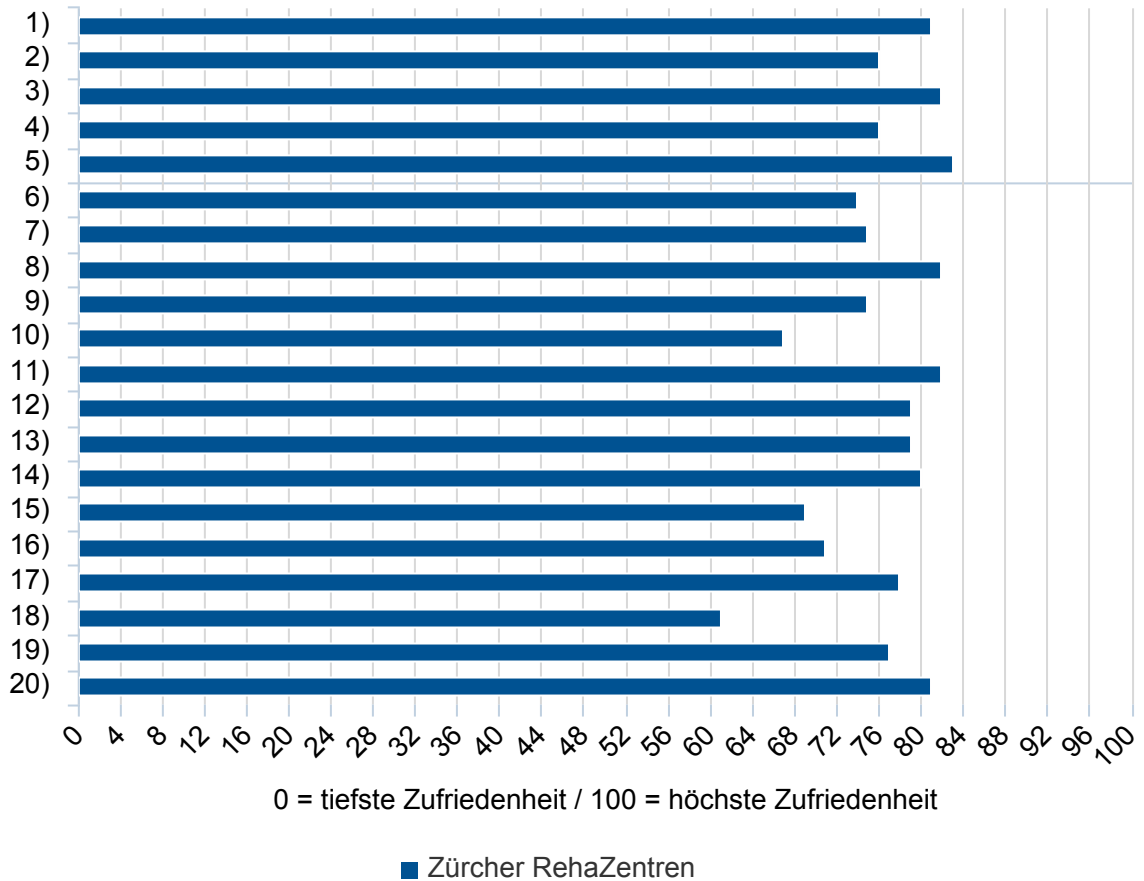
Die Mitarbeiterbefragung Swiss Arbeitgeber Award misst die Zufriedenheit der Mitarbeitenden mit ihrem Arbeitgeber. Es werden die organisatorischen Rahmenbedingungen durch die Mitarbeitenden umfassend bewertet und ihre Einstellungen zum Unternehmen erhoben. Die statistische Analyse ermittelt zudem die 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 15.08.2015 bis 15.09.2015 in allen Abteilungen an allen Standorten durchgeführt.

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 | 81.00 | 76.00 | 82.00 | 76.00 | 83.00 |

| Messergebnisse in Zahlen | | | | | |
|--------------------------|----------------------------|-------|-------|-------|-------|
| | Mittelwerte pro Messthemen | | | | |
| | 6) | 7) | 8) | 9) | 10) |
| Zürcher RehaZentren | 74.00 | 75.00 | 82.00 | 75.00 | 67.00 |

| Messergebnisse in Zahlen | | | | | |
|--------------------------|----------------------------|-------|-------|-------|-------|
| | Mittelwerte pro Messthemen | | | | |
| | 11) | 12) | 13) | 14) | 15) |
| Zürcher RehaZentren | 82.00 | 79.00 | 79.00 | 80.00 | 69.00 |

| Messergebnisse in Zahlen | | | | | | | |
|--------------------------|----------------------------|-------|-------|-------|-------|--------------------------|-----------------|
| | Mittelwerte pro Messthemen | | | | | Anzahl valide Fragebogen | Rücklaufquote % |
| | 16) | 17) | 18) | 19) | 20) | | |
| Zürcher RehaZentren | 71.00 | 78.00 | 61.00 | 77.00 | 81.00 | 552 | 91.00 % |

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

| Angaben zur Messung | |
|----------------------|-------------------------|
| Auswertungsinstitut | icommit |
| Methode / Instrument | Swiss Arbeitgeber Award |

7 Zuweiserzufriedenheit

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

7.1 Eigene Befragung

7.1.1 Zuweiserbefragung

Die Zuweiserzufriedenheit wurde in telefonischen Interviews erhoben und richtete sich an institutionalisierte und niedergelassene Zuweisende. Ziel war es, Stärken und Verbesserungspotentiale zu erhalten. Die Zuweisenden wurden befragt, welche Bedürfnisse und Erwartungen sie an unsere Kliniken haben und in wie weit wir diese erfüllen.

Diese zuweiserbefragung haben wir im Monat Mai in allen Abteilungen an allen Standorten durchgeführt.

Befragt wurden alle niedergelassene Ärzte sowie Sozialdienste, die mehr als zehn Patienten pro Jahr zugewiesen haben. Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

- 1) Erreichbarkeit allgemein
- 2) Vertrauen in der Zusammenarbeit
- 3) Erreichbarkeit über die Mittagszeit
- 4) Gesicherte Nachsorge des Patienten
- 5) Austritt koordinieren
- 6) Freundlichkeit
- 7) Unkomplizierte Zusammenarbeit
- 8) Erreichung des Rehabilitationsziels
- 9) Einhaltung der Eintrittstermine
- 10) Regulierung der Kassenzulässigkeit
- 11) Allgemeine Zusammenarbeit
- 12) Austrittsberichte
- 13) Patientenzufriedenheit
- 14) Medizinisch Leistungsangebot
- 15) Ärztliche Betreuung
- 16) Patientenbezogene Rückmeldungen
- 17) Informationsfluss
- 18) Unbürokratischer Übertritt
- 19) Kommunikation
- 20) Aufnahmekapazität
- 21) Verbindlichkeit bei Eintrittsterminen
- 22) Erreichbarkeit der Ansprechpartner
- 23) Fachkompetenz
- 24) Rasche Übernahme der Patienten



1 = niedrigste Zufriedenheit / 6 = höchste Zufriedenheit

■ Zürcher RehaZentren

| Messergebnisse in Zahlen | | | | | |
|--------------------------|------------------------|------|------|------|------|
| | Mittelwerte pro Fragen | | | | |
| | 1) | 2) | 3) | 4) | 5) |
| Zürcher RehaZentren | 6.00 | 6.00 | 3.50 | 6.00 | 6.00 |

| Messergebnisse in Zahlen | | | | | |
|--------------------------|------------------------|------|------|------|------|
| | Mittelwerte pro Fragen | | | | |
| | 6) | 7) | 8) | 9) | 10) |
| Zürcher RehaZentren | 6.00 | 5.80 | 5.40 | 5.50 | 5.20 |

| Messergebnisse in Zahlen | | | | | |
|--------------------------|------------------------|------|------|------|------|
| | Mittelwerte pro Fragen | | | | |
| | 11) | 12) | 13) | 14) | 15) |
| Zürcher RehaZentren | 5.50 | 4.90 | 5.90 | 6.00 | 6.00 |

| Messergebnisse in Zahlen | | | | | |
|--------------------------|------------------------|------|------|------|------|
| | Mittelwerte pro Fragen | | | | |
| | 16) | 17) | 18) | 19) | 20) |
| Zürcher RehaZentren | 5.90 | 5.30 | 5.20 | 5.10 | 4.10 |

Messergebnisse in Zahlen

| | Mittelwerte pro Fragen | | | | Anzahl valide Fragebogen | Rücklaufquote % |
|---------------------|------------------------|------|------|------|--------------------------|-----------------|
| | 21) | 22) | 23) | 24) | | |
| Zürcher RehaZentren | 5.00 | 4.70 | 5.90 | 4.70 | 127 | 90.00 % |

| Angaben zur Messung | |
|----------------------|-------------------|
| Auswertungsinstitut | Pro Klinik |
| Methode / Instrument | Zuweiserbefragung |

Behandlungsqualität

8 Zielerreichung und physischer Gesundheitszustand

8.1 Nationale bereichsspezifische Messungen

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. Die Patientenzufriedenheitsbefragung wird ebenfalls bei allen stationären Patienten durchgeführt.

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 | Kardiale und pulmonale Rehabilitation | | |
| | ▪ 6-Minuten-Gehtest | √ | √ |
| | ▪ Fahrrad-Ergometrie | √ | √ |
| | ▪ MacNew Heart | √ | |
| | ▪ Chronic Respiratory Questionnaire (CRQ) | √ | √ |
| | ▪ Feeling-Thermometer | √ | √ |
| | Muskuloskelettale und neurologische Rehabilitation | | |
| | ▪ Hauptziele (HZ) und Zielerreichung (ZE) | √ | √ |
| | ▪ Functional Independence Measurement (FIM) | √ | √ |
| ▪ Health Assessment Questionnaire (HAQ) | √ | √ | |

| Angaben zum untersuchten Kollektiv | | |
|--|---------------------|--|
| Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten | Einschlusskriterien | Alle stationär behandelten erwachsenen Patienten |
| | Ausschlusskriterien | Patienten der Kinder- und Jugendrehabilitation |

9 Projekte im Detail

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

9.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

9.1.1 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 Behandlungspfade
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

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Pflegende, Therapeuten, Informatik, Administration, Qualitätsmanagement

Stand der Umsetzung von Massnahmen

Ablaufschritte 1 - 6 sind erfolgt. Es laufen aktuell die Vorbereitungsarbeiten für die Anwendung der Pfade in allen Fachbereichen.

9.1.2 Austritts- und Belegungsmanagement

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

Das Projekt verläuft zeitgleich an beiden Standorten mit getrennten Projektteams, aber gleichen Zielsetzungen und Rahmenbedingungen. Der aktuelle Entwicklungsstand liegt bei der Prioritätensetzung.

9.1.3 Einbindung Assistenzärzte

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

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Pflegende, Therapeuten, Administration, Qualitätsmanagement

Stand der Umsetzung von Massnahmen

Das Projekt verläuft zeitgleich an beiden Standorten mit getrennten Projektteams, aber gleichen Zielsetzungen und Rahmenbedingungen. Der aktuelle Entwicklungsstand liegt bei der Analyse.

9.1.4 sad

Das Projekt wird an den Standorten durchgeführt.

9.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2015

9.2.1 EFQM-Assessment

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

Projektart

Organisationsentwicklungsprojekt

Projektart

Reifegradbewertung liegt vor, Stärken und Verbesserungspotentiale sind bekannt

Projekttablauf / Methodik

- Soll/Ist-Analyse
- Ablauf- und Massnahmenplan erstellen
- Massnahmen umsetzen
- Redaktorenteam zusammenstellen
- Aufgaben zuteilen
- EFQM-Bericht erstellen
- Assessment durchführen lassen
- Assessorenbericht analysieren
- identifizierte Verbesserungspotentiale planen und umsetzen

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Pflege, Therapeuten, Betriebswirtschaft, Technik, Hauswirtschaft, Hotellerie, Administration etc.

Projektelevaluation / Konsequenzen

Das Projekt ist weitgehend abgeschlossen. Die Reifegradbewertung liegt vor. Aktuell werden noch die identifizierten Verbesserungspotentiale geplant und umgesetzt. Erkenntnisse liegen darin, dass für jegliches Handeln konzeptionelle Grundlagen vorliegen müssen und zur weiteren Organisationsentwicklung externe Beratung hinzugezogen werden soll.

9.2.2 ISO-Rezertifizierung

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

Projektart

Zertifizierungsprojekt

Projektziel

Erfüllung der ISO-9001:2008-Kriterien ist ausgewiesen

Projekttablauf / Methodik

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

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Pflege, Therapeuten, Betriebswirtschaft, Technik, Administration, etc.

Stand der Umsetzung von Massnahmen

Das Projekt ist weitgehend abgeschlossen. Die Zertifizierung liegt vor. Aktuell werden noch die identifizierten Verbesserungspotentiale umgesetzt. Eine Erkenntnis liegt darin, dass das Protokoll des jährlichen Strategieworkshops den ISO-Kriterien in Bezug auf Managementsystemreview genügen muss.

9.2.3 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

Projekttablauf

- 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.

9.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

9.3.1 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

[SW!SS REHA](#)

10 Schlusswort und Ausblick

Im 2015 haben wir in der Versorgungsqualität einen weiteren Schritt in Richtung Excellence nach EFQM gemacht. Wir haben die ISO-Rezertifizierung bestanden und das geplante EFQM-Assessment erfolgreich mit "Recognised for Excellence 4 star" abgeschlossen.

Die Ergebnisse der Patientenzufriedenheit liegen im nationalen Benchmark der Rehakliniken. Bei unseren Mitarbeitenden haben wir eine hohe Zufriedenheit erreicht.

Unsere Strategie, schwerpunktmässig ausgerichtet auf Patientinnen und Patienten mit komplexen Funktionsdefiziten, wird auch 2016 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. Das betriebliche Angebot basiert auf der aktuellsten Medizinischen Statistik des Bundesamts für Statistik. Diese Angaben beziehen sich nur auf stationär behandelte Patienten.

Zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot finden Sie im Spital- und Klinik-Portal spitalinformation.ch.

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 Pflage tage** 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 Pflage tage) 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 Pflage tage 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 ne stationäre Fachbereiche | Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient | Anzahl Austritte | Geleistete Pflage tage |
|-------------------------------------|---|------------------|------------------------|
| Internistische Rehabilitation | 4.00 | 118 | 2024 |
| Kardiovaskuläre Rehabilitation | 4.00 | 621 | 12251 |
| Muskuloskelettale Rehabilitation | 4.00 | 859 | 19262 |
| Neurologische Rehabilitation | 4.00 | 511 | 16040 |
| Onkologische Rehabilitation | 4.00 | 324 | 6162 |
| Psychosomatische Rehabilitation | 4.00 | 407 | 10885 |
| Pulmonale Rehabilitation | 4.00 | 783 | 15671 |

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 Tag und Patient | Anzahl Austritte |
|-----------------------------------|---|------------------|
| Kardiovaskuläre Rehabilitation | 3.00 | 42 |
| Psychosomatische Rehabilitation | 1.00 | 21 |
| Pulmonale Rehabilitation | 1.00 | 39 |

Bemerkungen

Die oben erwähnten Behandlungsangaben beziehen sich pro Woche und Patient!

Details pro Standort (keine ärztlichen Leistungen)

Davos:

| | |
|---------------------------------------|----|
| Innere Medizin | 20 |
| Pulmonale Rehabilitation | 11 |
| Psychosomat. Rehabilitation | 21 |
| Rheumatologie / Musk.-Skelett. Rehab. | 31 |

Wald:

| | |
|--------------------------------|----|
| Kardiovaskuläre Rehabilitation | 42 |
| Pulmonale Rehabilitation | 27 |
| Neurologische Rehabilitation | 15 |
| Musk.-Skelett. Rehabilitation | 20 |
| Innere Medizin | 1 |

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 unmittelbare, einfachere Behandlung mit weniger Therapieunterbrüchen angeboten werden kann.

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

Für eine sehr **spezifische Betreuung** ist es oft notwendig, nach Bedarf mit **externen 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.



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**).



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



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