

EDEN

REHA- und Kurklinik
3854 Oberried am Brienzersee
www.eden-brienzersee.ch

Qualitätsbericht 2015

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

31.03.2016
Gerhard Zundel, Geschäftsführer

Version



Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik
EDEN AG)

www.kurklinik-eden.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
Sascha Zundel
Stv. Geschäftsführer
033/8498585
s.zundel@kurklinik-eden.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 Spitaleintritt. 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](#)) hnlich 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 Grsse



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 zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	8
4.3 Qualitätsaktivitäten und -projekte	9
4.3.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	13
4.4 Zertifizierungsübersicht	14
QUALITÄTSMESSUNGEN	15
Befragungen	16
5 Patientenzufriedenheit	16
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation	16
5.2 Beschwerdemanagement	17
6 Mitarbeiterzufriedenheit	18
6.1 Eigene Befragung	18
6.1.1 Mitarbeiterzufriedenheit	18
Behandlungsqualität	20
7 Zielerreichung und physischer Gesundheitszustand	20
7.1 Nationale bereichsspezifische Messungen	20
8 Projekte im Detail	21
8.1 Aktuelle Qualitätsprojekte	21
8.1.1 Einführung neuer ISO-Norm 2015	21
8.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2015	21
8.2.1 Rezertifizierung	21
8.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte	21
8.3.1 ISO 9001:2015	21
8.3.2 Rekole Rezertifizierung	21
9 Schlusswort und Ausblick	22
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot	23
Rehabilitation	23
Herausgeber	26

1 Einleitung

Als Rehabilitationsklinik, mit Spezialisierung auf den Stütz- und Bewegungsapparat, so wie als Kurhaus für erholungsbedürftige Gäste, bietet das EDEN eine optimale medizinische Infrastruktur. Begleitpersonen oder Gesundheitsferiengäste sind im EDEN natürlich auch willkommen.

Als Rehabilitationsklinik für die stationäre Rehabilitation des Stütz- und Bewegungsapparates und Kurhaus für rekonvaleszente Gäste verfügt die REHA- und Kurklinik EDEN über eine optimale medizinische Infrastruktur und kann seit 2011 auch die Akut- und Übergangspflege anbieten. In einer familiären Atmosphäre kann jedem Gast und jeder Patient/in ein individueller und ganzheitlicher Rehabilitations-, AÜP- oder Erholungsaufenthalt geboten werden.

Für die maximal 47 Reha-Patient/innen, Kurgäste oder Begleitpersonen beschäftigt die REHA- und Kurklinik 72 Mitarbeiter/innen. Die Gäste bewohnen Ein- und Zweibettzimmer mit Dusche, WC, Schwestern-Ruf, Telefon, Radio und Fernseher. Es sind alle Zimmer mit elektrischen Betten ausgestattet. Neben den medizinischen und therapeutischen Einrichtungen (Wellness-Therapiebad-, Physiotherapie, Kältekammer usw.) bietet das EDEN Coffeur, Pedicure, Massage, Cafeteria mit Kurbar, Liegeterrasse mit Biotop, Kiosk, Gratisfahrten mit dem EDEN-Bus, musikalische Unterhaltungsabende, Kinoabende (auch in 3D), Internet-Ecke, W-Lan im ganzen Haus.

Die gutbürgerliche Küche wird durch einen Frühstückswagen (Müesli, Säfte, Joghurt usw.) und beim Mittagessen mit einem Salatbuffet ergänzt. Natürlich werden alle medizinisch indizierten Diäten ohne Aufpreis angeboten.

Die REHA- und Kurklinik EDEN ist auf die Rehabilitation nach orthopädischen Eingriffen spezialisiert und verfügt über einen auf der Spitalliste definierten kantonalen Leistungsauftrag. Im Sinne einer optimierten Behandlungskette und der grösstmöglichen Dienstbarkeit für die Patient/innen, pflegt das EDEN eine vertraglich geregelte Zusammenarbeit mit Akutspitälern und den Kranken- und Unfallversicherern.

ISO 9001:2008

Das Qualitätsmanagementsystem ISO 9001:2008 wird seit 2009 über den gesamten Betrieb angewandt und wurde durch die SQS auditiert und von IQNet und SQS zertifiziert.

3Q DAS QUALITÄTS-GÜTESIEGEL DES STV/FST

Die Kostenträgerrechnung nach REKOLE wurde 2012 eingeführt und 2013 von Ernst & Young nach den Vorgaben von H+ Spitäler der Schweiz auditiert. Im Herbst 2013 konnte das EDEN als 3. Institution im Berner Oberland (34. der Schweiz) das Zertifikat von H+ entgegennehmen. Die Stufe III ist die höchste Auszeichnung für Servicequalität und zeichnet Betriebe aus, welche ein international anerkanntes Qualitätsmanagementsystem umsetzen.

REKOLE KOSTEN- UND LEISTUNGSNACHWEIS

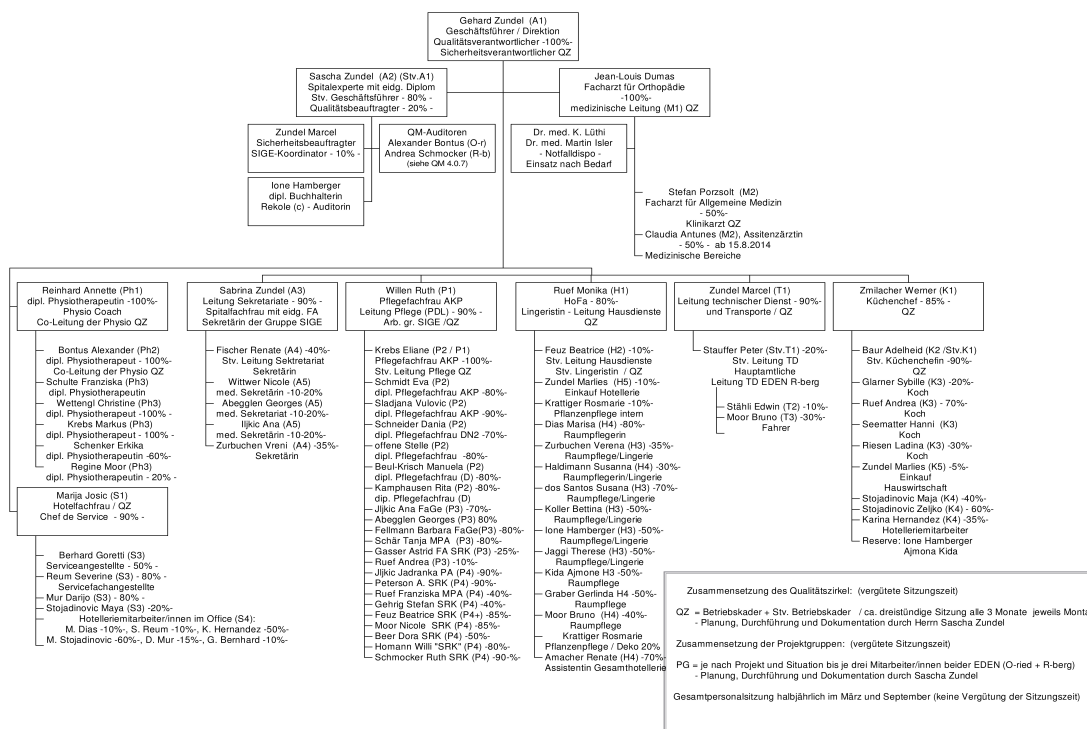
Die Kostenträgerrechnung nach REKOLE wurde 2012 eingeführt und 2013 von Ernst & Young nach den Vorgaben von H+ Spitäler der Schweiz auditiert. Im Herbst 2013 konnte das EDEN als 3. Institution im Berner Oberland (34. der Schweiz) das Zertifikat von H+ entgegennehmen.

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm

Organigramm Kurklinik Eden AG (c) 2016 (ohne Personal in Ausbildung)



Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt 20 Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Gerhard Zundel
GL / Qualitätsverantwortlicher
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)
033/8498585
g.zundel@kurklinik-eden.ch

Herr Sascha Zundel
Stv. GL / Qualitätsbeauftragter
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)
033/8498585
s.zundel@kurklinik-eden.ch

3 Qualitätsstrategie

Bei uns steht der Mensch als Ganzes im Mittelpunkt. Der Aufenthalt wird individuell, familiär und gemütlich gestaltet. Hohe Qualität der medizinischen und therapeutischen Behandlung. Rasches Erlangen oder Erhalten der Selbständigkeit durch mobilisierende Pflege- und Therapiemassnahmen.

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2015

Massgebend für das Jahr 2015 war sicherlich zuerst die Rezertifizierung unseres Betriebes im Oktober.

Als weiteres der Abschluss der Renovationsarbeiten im Haus und an der Fassade.

Die Einführung des neuen medizinischen Sekretariats mit Umstrukturierung der Pflegerischen Tagesverantwortung.

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2015

Ende 2015 wurde von der Firma SQS eine ISO-Rezertifizierung durchgeführt. Die Zertifizierungsstelle konnte keine Abweichungen in unserem Qualitätssystem feststellen. Das Zertifikat wurde somit ausgestellt. Durch den positiven Auditbericht der Zertifizierungsstelle konnten wir auch unser 3Q Zertifikat der Hotellerie Suisse um ein Jahr verlängern.

Im Haus wurden noch diverse Renovations- und Umbauarbeiten erledigt. So wurde die Lingerie mit neuen Waschmaschinen und Tumbler ausgestattet. Ebenfalls wurden Spiegel in den Lichtschächten der Lingerie installiert, so dass unser Personal nun auch im Keller Sonnenlicht geniessen kann. Die Räumlichkeiten der Lingerie und des Personalraumes wurden vergrössert. Ebenso die Physiotherapie hat zwei weitere Behandlungsplätze bekommen. Die Holz-Fassade der Gebäude 1 und 2 wurden mit Verzalit verkleidet.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Die Akutspital-Phase wurde nach Einführung des SWISS DRG deutlich verkürzt. Die Patienten treten mit offenen Wunden und vielfach nur an der Bettkante mobilisiert über. Die Ärzte und das Pflegepersonal sehen sich vermehrt mit mehr Aufwand konfrontiert. Auch die Physiotherapie muss auf diese Situation eingehen und das Therapieangebot umstrukturieren. Es gelten vermehrt vom Operateur erlassene Einschränkungen was die Mobilisation anbelangt.

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:
<i>Rehabilitation</i>
▪ Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation
▪ Bereichsspezifische Messungen für
– Muskuloskelettale Rehabilitation

4.2 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

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

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>
▪ Mitarbeiterzufriedenheit

4.3 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

Umgebungsgestaltung Neubau

Ziel	Gestalten und Begrünen
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Eden Oberried
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.06.2013 - 30.06.2013
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Involvierte Berufsgruppen	Technischer Dienst

Umsetzung des Verbesserungspotenzials aus internen Audits

Ziel	Prozesse verbessern
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Ganzer Betrieb
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.06.2013 - 31.10.2013
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Involvierte Berufsgruppen	Ganzer Betrieb

Innenausbau Neubau

Ziel	Fertigstellung Neubau
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Neubau Oberried
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.09.2012 - 15.10.2013
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Involvierte Berufsgruppen	Technischer Dienst

Junior - Suiten im Neubau

Ziel	Planung und Bau von 4 Juniorsuiten
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Oberried Neubau
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.01.2013 - 15.10.2013
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt

Involvierte Berufsgruppen	Technischer Dienst
----------------------------------	--------------------

Rekole Zertifizierung

Ziel	Zertifizierung nach H+
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Oberried
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.01.2013 - 31.07.2013
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Begründung	Auflage für Listenspital im Kanton Bern
Involvierte Berufsgruppen	Geschäftsleitung
Evaluation Aktivität / Projekt	Ernst & Young, Bern
Weiterführende Unterlagen	EdenSYS

Produktion eines neuen Infofilms

Ziel	Ersatz des alten Films von 2001
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Oberried
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.01.2013 - 31.10.2013
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Involvierte Berufsgruppen	Geschäftsleitung

Rechnungslegung nach SWISS CAP Kern-FER

Ziel	Erarbeitung und Testierung
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Oberried
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.01.2014 - 30.06.2014
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Involvierte Berufsgruppen	Geschäftsleitung - Revisionsstelle

Rezertifizierung

Ziel	ISO Zertifikat 9001:2008 (für weitere drei Jahre)
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Ganzer Betrieb

Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.01.2015 - 01.10.2015
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Begründung	Rezertifizierung
Methodik	ISO
Involvierte Berufsgruppen	Alle
Evaluation Aktivität / Projekt	GL
Weiterführende Unterlagen	keine

Aufbau Neue ISO Norm 2015

Ziel	Zertifizierung nach ISO 9001.: 2015
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Ganzer Betrieb
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.08.2015 - 31.12.2017
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Begründung	Systemanpassung
Methodik	ISO 9001:2015
Involvierte Berufsgruppen	Alle Bereiche
Evaluation Aktivität / Projekt	GL

Ausbau Lingerie und Physio

Ziel	Mehr Platz für Lingerie und Physio
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Physio / Hauswirtschaft
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.10.2014 - 01.04.2015
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Methodik	Projekt
Involvierte Berufsgruppen	TD, Lingerie, Physio, Hausdienst

ST Reha

Ziel	Datenrekord für ST REHA bereitstellen
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Verwaltung, Pflege, Arzt, Physio
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.01.2015 - 31.12.2015

Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Begründung	Lieferung von Daten für ST Reha
Involvierte Berufsgruppen	Geschäftsleitung, IT, Q-Beauftragter, Pflege, Arzt, Physio,

Personalraum verlegen und vergrössern

Ziel	Mehr Platz an besserer Lage für unser Personal
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	3 Zimmer im H1 OG West werden zum neuen Personalraum. Direkter Zugang vom Office.
Projekte: Laufzeit (von...bis)	04.2014 - 10.2014
Begründung	Platzmangel, attraktives Angebot
Methodik	Umbau
Involvierte Berufsgruppen	TD

Renovation Fassade Haus 1 und 2

Ziel	Neue Holzfassade mit zusätzlicher Isolation
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Haus 1 und Haus 2
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.12.2015 - 31.03.2016
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt
Involvierte Berufsgruppen	Technischer Dienst, Externe Firma

Kooperativsvertrag mit Spitaler fmi, Unterseen

Ziel	Vertrag über Kooperationen von gemeinsamen Diensten
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Extern
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.10.2015 - 01.03.2016
Begründung	Synergien nutzen
Methodik	Vertrag
Involvierte Berufsgruppen	Pflege, Arzt, GL

Medizinisches Sekretariat

Ziel	Entlastung Tagesverantwortung Pflege, Arzt, Sekretariat
-------------	---

Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	med. Sekretariat
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.09.2015 - 01.06.2016
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Begründung	Sekretariatsarbeiten aus dem Medizinische Bereich werden im Med. Sekretariat übergeben.
Involvierte Berufsgruppen	Arzt, Pflege, Sekretariat

Neue Personalgarderobe

Ziel	Mehr Platz, Umgestaltung
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Alle Bereiche
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.05.2015 - 01.08.2015
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Begründung	Platzprobleme in der jetzigen Personalumkleide
Methodik	Renovation
Involvierte Berufsgruppen	TD / GL

4.3.1 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 noch kein CIRS eingeführt.

Begründung bei Nicht-Teilnahme:

Wir haben entschieden in unserem Betrieb kein CIRS einzuführen. Da wir ein relativ kleiner Betrieb sind, ist die Situation gut überschaubar. Ein CIRS würde nach unserer Meinung nur Kosten produzieren.

4.4 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	Kommentare
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (EKAS)	Ganzer Betrieb	2008	2015	Branchenlösung H+
ISO 9001:2008	Ganzer Betrieb	2009	2015	
3Q	Ganzer Betrieb	2014	2016	Unser Betrieb hat das 3Q Zertifikat des Schweizertourismus
Zertifikat Rekole	Kostenträgerrechnung	2013	2013	Jährliche interne Audits nach den Vorgaben von H+

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 Versicherungs-kategorie erhoben.

Messergebnisse

Fragen	Vorjahreswerte			Zufriedenheitswert, Mittelwert 2015 (CI* = 95%)
	2012	2013	2014	
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)				
Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen?	-	9.57	9.64	9.63 (9.25 - 10.00)
Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitations- behandlung, die Sie erhalten haben?	-	9.42	9.51	9.49 (9.20 - 9.78)
Wenn Sie Fragen an Ihre Ärztin oder ihren Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	-	8.56	9.31	9.09 (8.59 - 9.58)
Wie fanden Sie die Betreuung durch das therapeutische Personal, durch das Pflegepersonal und den Sozi- aldienst während Ihres Aufenthaltes?	-	9.52	9.47	9.63 (9.33 - 9.92)
Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	-	9.64	9.63	9.87 (9.71 - 10.00)

Wertung der Ergebnisse: 0 = schlechtester Wert; 10 = bester Wert

* CI steht für Confidence Interval (= Vertrauensintervall). Das 95%-Vertrauensintervall gibt die Bandbreite an, in welcher der wahre Wert mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 5% liegt. Das bedeutet grob betrachtet, dass Überschneidungen innerhalb der Vertrauensintervalle nur bedingt als wahre Unterschiede interpretiert werden können.

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.

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Wir konnten gut beobachten wie der Rücklauf der Fragebogen in den letzten Jahren stetig zurück ging. Dies ist darauf zurück zu führen das die Patienten an allen Ecken und nach jedem Aufenthalt mit Fragebogen eingedeckt werden. Somit ist es für die Einzelnen immer schwieriger den Patienten von der Wichtigkeit des Fragebogens zu überzeugen.

Mit den Ergebnissen aus der Nationalen Patientenbefragung sind wir mehr als zufrieden. Unser Ziel ist es diese Qualität zu halten.

Angaben zur Messung			
Auswertungsinstitut		hcri AG und MECON measure & consult GmbH	
Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten (≥ 18 Jahre) versendet, die im April und Mai 2015 aus einer Rehabilitationsklinik bzw. -abteilung eines Akutspitals ausgetreten sind.	
	Ausschlusskriterien	▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. ▪ In der Klinik verstorbene Patienten ▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.	
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)			
Anzahl angeschriebene Patienten 2015	104		
Anzahl eingetroffener Fragebogen	48	Rücklauf in Prozent	46.00 %

5.2 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)

Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-,
Betreuungs und Heimfragen

Kathrin Kummer

Dr.

031/3722727

info@ombudsstellebern.ch

Montag - Freitag 8.00 17.00

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

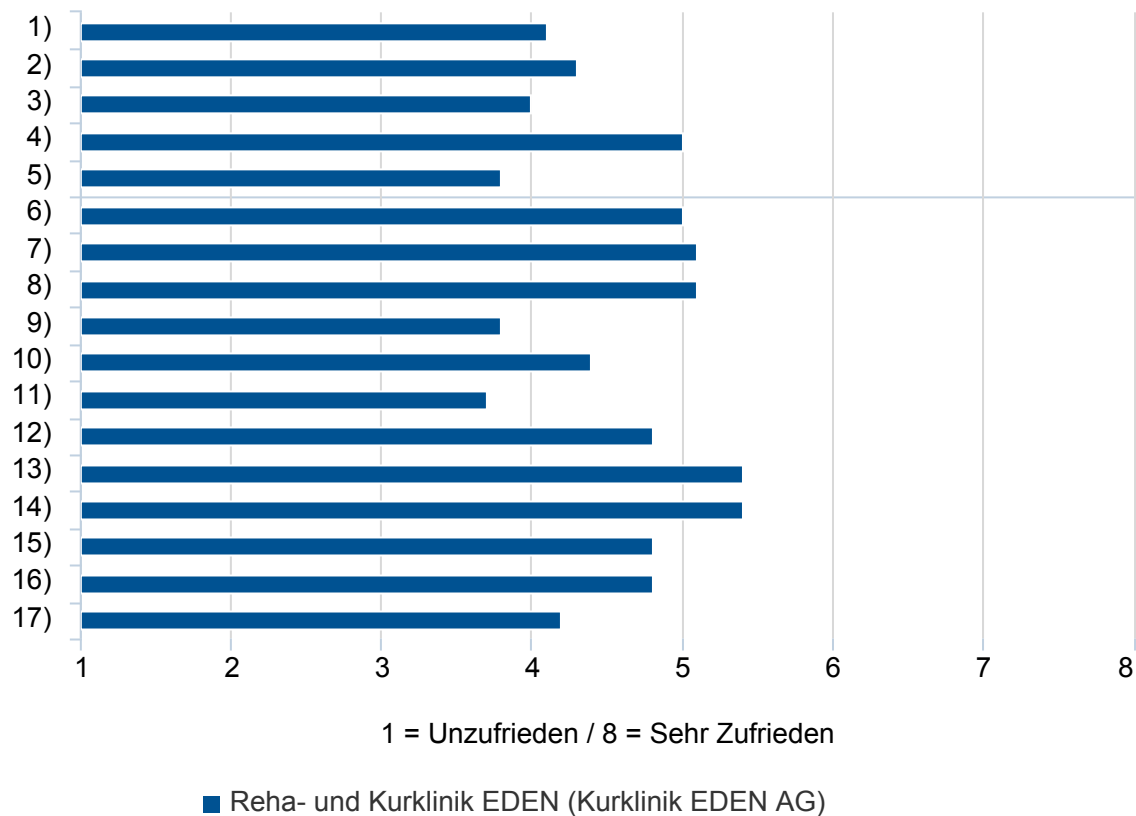
6.1.1 Mitarbeiterzufriedenheit

Die Mitarbeiter werden immer gegen Ende Jahr befragt. Dies spiegelt dann das Wohlbefinden im unserem Betrieb. Es zeigt uns aber auch auf ob die Mitarbeiter überlastet sind oder ob es Probleme gibt bei den Prozessen.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Monat Oktober in allen Abteilungen durchgeführt. Es gibt keine Ausschlusskriterien. Die Befragung wurde bei allen Mitarbeiter der Reha- und Kurklinik EDEN durchgeführt. Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

- 1) Ich finde das Betriebsklima im EDEN
- 2) Ich finde die Anstellungsbedingungen im Eden
- 3) Ich finde die Dienstzeitenregelung im Eden
- 4) Der Kontakt mit der Geschäftsleitung im Eden
- 5) Die Information bei Neuerungen / Änderungen ist
- 6) Die Zusammenarbeit mit meinen Arbeitskollegen ist
- 7) Der Umgang mit meinen Arbeitskollegen ist
- 8) Die Zusammenarbeit mit meinen Vorgesetzten ist
- 9) Die Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten finde ich
- 10) Die Kommunikation innerhalb meines Arbeitsbereiches ist
- 11) Die Kommunikation mit den anderen Bereichen ist
- 12) Die Arbeitsqualität in meinem Bereich ist
- 13) Meinen Aufgabenbereich kenne ich
- 14) Wie motiviert sind sie
- 15) Die Hilfsmittel die mir zur Verfügung stehen
- 16) Mein allgemeines Befinden im Betrieb ist
- 17) Die Arbeitsbelastung ist



Messergebnisse in Zahlen

	Mittelwerte pro Fragen														
	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)	11)	12)	13)	14)	15)
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)	4.10	4.30	4.00	5.00	3.80	5.00	5.10	5.10	3.80	4.40	3.70	4.80	5.40	5.40	4.80

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument

Behandlungsqualität

7 Zielerreichung und physischer Gesundheitszustand

7.1 Nationale bereichsspezifische Messungen

Die ANQ-Messvorgaben in der Rehhabilitation 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.

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Dadurch dass unser Auswertungspartner, die Firma HCRI noch Probleme mit der Datenerfassung hatte, haben wir noch keine Aussagekräftigen Daten von der ANQ bekommen. Jedoch wurde das Problem bereits erkannt und behoben. Mit der nächsten Datenlieferung sollte das Ergebniss dann Brauchbar sein.

Angaben zur Messung

Auswertungsinstitut	Charité - Universitätsmedizin Berlin, Institut für Medizinische Soziologie, Abteilung Rehabilitationsforschung.	
Methode / Instrument	Muskuloskelettale und neurologische Rehabilitation	
	▪	Hauptziele (HZ) und Zielerreichung (ZE)
	▪	Erweiterter Barthel-Index (EBI)
	▪	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

8 Projekte im Detail

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

8.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

8.1.1 Einführung neuer ISO-Norm 2015

Wir haben nun 3 Jahre Zeit das neue ISO System 9001:2015 umzusetzen. Im Jahr 2015 konnten wir uns noch nach dem alten System Retifizieren lassen, so dass wir nun Schritt um Schritt das neue System implementieren können. Das neue System wird in zusammenarbeit mit unseren Mitarbeiter (Qualitätszirkel) erarbeitet und eingeführt.

8.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2015

8.2.1 Rezertifizierung

Wir hatten im Oktober 2015 unser ISO Rezertifizierungsaudit. Es konnten von unserem Auditor keine Abweichungen im System festgestellt werden. Sämtliche Prozesse wurden geprüft. Somit haben wir das Zertifikat für die nächsten 3 Jahre wieder erhalten.

8.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

8.3.1 ISO 9001:2015

Wie schon geschrieben sind wir dabei das neue ISO System 9001:2015 zu Impementieren. Dazu haben wir nun 3 Jahre Zeit.

8.3.2 Rekole Rezertifizierung

Rekole Rezertifizierung 2017 H+ mit Auditierung durch Ernst & Young

9 Schlusswort und Ausblick

Wir sind bestrebt die Qualität in unserem Betrieb stetig auf dem best möglichen Niveau zu halten. Um unseren Gästen eine top Infrastruktur zu bieten ist unser Technischer Dienst viel mit Renovationsarbeiten beschäftigt. Die Küche und der Service kümmern sich um das gastronomische Wohlergehen unserer Gäste. Dabei kommen Spezialwünsche unserer Gäste nicht zu kurz. Der Menüplan wird stetig den Saisonalen Gegebenheiten angepasst.

Die Anforderungen an unseren Betrieb und unser Personal wachsen stetigt. Als Familienbetrieb haben wir jedoch den Vorteil dass wir relativ schnell auf solche Anforderungen eingehen können. Als eine der kleinsten Reha-Kliniken der Schweiz sind wir stolz auf unser Ergebniss (2015 6. Rang) aus der Nationalen Patientenbefragung. Wir sind bestrebt auch im Jahr 2016 wieder unter den top 10 der Schweiz abzuschliessen.

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 und im aktuellen Jahresbericht.

Rehabilitation

Leistungsangebot in der Rehabilitation

Arten der Rehabilitation	
Muskuloskelettale Rehabilitation	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.

Angebotene stationäre Fachbereiche	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Geleistete Pflage tage
Muskuloskelettale Rehabilitation	2.30	577	9807

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.

Angebotene ambulante Fachbereiche	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte
Muskuloskelettale Rehabilitation	1.40	40

Zusammenarbeit im Versorgungsnetz

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

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** 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.

Nächstgelegenes Spital, Ort	Leistungsangebot / Infrastruktur	Distanz (km)
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)		
Spitäler fmi, Unterseen	Intensivstation in akutsomatischem Spital	11 km
Spitäler fmi, Unterseen	Notfall in akutsomatischem Spital	11 km

Vernetzung mit externen Spezialisten / Kliniken	Fachgebiet
Spitäler fmi, Unterseen	Ernährungsberatung
Spitäler fmi, Unterseen	Logopädie
Spitäler fmi, Unterseen	Psychologie
Spitäler fmi, Unterseen	Psychotherapie
Spitäler fmi, Untersenn	Ergotherapie
16 Akutspitäler im Kanton Bern	Zusammenarbeitsverträge
Spitäler fmi, Unterseen	Spitalseelsorge
Z.-Soft informatik	EDV

Bemerkungen

Wir haben mit 16 Akutspitäler im Kanton Bern Verträge zur Zusammenarbeit. Ebenfalls haben die Spitäler ein Belegungsvorrecht auf Reha-Betten.

Personelle Ressourcen in der Rehabilitation

Vorhandene Spezialisierungen		Anzahl Vollzeitstellen
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)		
Facharzt für 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
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)		
Pflege		23
Physiotherapie		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.patientsicherheit.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