

Qualitätsbericht 2017

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

18.05.2018
Markus, Gautschi

Version 1

Zürcher RehaZentren

www.zhreha.ch



Rehabilitation

Impressum

Dieser Qualitätsbericht wurde nach der Vorlage von H+ Die Spitäler der Schweiz erstellt. Die Vorlage des Qualitätsberichts dient der einheitlichen Berichterstattung für die Kategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation für das Berichtsjahr 2017.

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

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

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

Zielpublikum

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

Kontaktperson Qualitätsbericht 2017

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

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken in der Schweiz sind gewillt, ihre Qualitätsmassnahmen transparent aufzuzeigen und sie nutzen erwiesene Methoden zur internen Qualitätsverbesserung. 2017 haben die H+ Mitglieder zugestimmt, weitere Messergebnisse des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) zu publizieren. Spitalintern dienen diese als Indikatoren, um Auffälligkeiten frühzeitig zu erkennen und falls notwendig gezielte Massnahmen zur Qualitätsverbesserung zu definieren. Das Peer Review ist beispielsweise ein bewährtes Analyseverfahren, um bei Auffälligkeiten in den Mortalitätsraten zusammen mit externen Fachpersonen Verbesserungspotenziale im Behandlungsprozess zu identifizieren.

Die nationalen progress!-Programme der Stiftung Patientensicherheit Schweiz liefen auch im 2017 mit grossem Engagement der beteiligten Pilotspitäler und Partnerorganisationen. Das Programm „Sichere Medikation an Schnittstellen“ wurde im Jahr 2017 abgeschlossen. Im Rahmen des dritten progress!-Pilotprogramms fokussiert Patientensicherheit Schweiz gemeinsam mit Swisnoso darauf, Blasenkatheter seltener, kürzer und sicherer zu verwenden, um Infektionen und Verletzungen zu reduzieren. Die Ergebnisse des Programms werden Mitte 2018 vorliegen. Im Fokus des vierten Nationalen progress!-Programms zur „Verbesserung der Medikationssicherheit in Pflegeheimen“ stehen die Polymedikation sowie der sichere Umgang mit potenziell inadäquaten Medikamenten (PIM) bei älteren Menschen. Verbesserungsmassnahmen zielen deshalb auf Monitoringinstrumente für Medikation und Nebenwirkungen, Prozessanpassungen, eine sinnvolle Rollen-, Aufgaben- und Verantwortungszuteilung unter Stärkung der interprofessionellen Zusammenarbeit sowie auf Weiterbildungsmassnahmen. Weitere Projekte der Stiftung Patientensicherheit Schweiz widmeten sich unter anderem mit einer Status Quo-Analyse den Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen (MoMo) in der Schweiz sowie den Doppelkontrollen von Medikamenten, um die Sicherheit bei High-Risk-Medikamenten zu verbessern. Erneut koordinierte die Stiftung im September eine Aktionswoche zu Patientensicherheit, die dieses Jahr im Zeichen von Speak-Up stand.

Die Qualitätsberichtsvorlage von H+ ermöglicht den Mitgliedern von H+ eine einheitliche und transparente Berichterstattung über ihre Qualitätsaktivitäten.

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. Ein Grundversorgungsspital z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Zudem verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methoden und Instrumente, deren Struktur, Aufbau, Erhebung und Publikation sich unterscheiden können.

Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen möglich, deren Ergebnisse pro Klinik und Spital resp. pro Spitalstandort entsprechend adjustiert werden. Die Publikationen hierzu finden Sie auf www.anq.ch.

Freundliche Grüsse



Dr. Bernhard Wegmüller
Direktor H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz	3
1 Einleitung	6
2 Organisation des Qualitätsmanagements	7
2.1 Organigramm	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	7
3 Qualitätsstrategie	8
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2017	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2017	8
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	9
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	10
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	10
4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen	11
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	12
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	17
4.5 Registerübersicht	18
4.6 Zertifizierungsübersicht	19
QUALITÄTSMESSUNGEN	20
Befragungen	21
5 Patientenzufriedenheit	21
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation	21
5.2 Beschwerdemanagement	21
6 Angehörigenzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
7 Mitarbeiterzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
8 Zuweiserzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
Behandlungsqualität	22
9 Wiedereintritte Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
10 Operationen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
11 Infektionen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
12 Stürze Unser Betrieb führt eine Messung periodisch durch.	
13 Wundliegen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
15 Psychische Symptombelastung Unser Betrieb hat in diesem Fachbereich keinen entsprechenden Leistungsauftrag.	
16 Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand	22
16.1 Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation	22
17 Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	
18 Projekte im Detail	24
18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte	24
18.1.1 Rehabilitationspfade	24
18.1.2 Austritts- und Belegungsmanagement	25

18.1.3	Einbindung Assistenzärzte	26
18.1.4	Klinische Fachspezialisten Rehabilitation	27
18.1.5	Personalstrategie/-management	28
18.1.6	Patient im Fokus	29
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2017	30
18.2.1	Austritts- und Belegungsmanagement	30
18.2.2	Rehabilitationspfade.....	31
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	32
18.3.1	SWISS REHA Rezertifizierung.....	32
18.3.2	ISO 9001:2015	32
19	Schlusswort und Ausblick	33
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....		34
Rehabilitation.....		34
Anhang 2		
Herausgeber		40

1 Einleitung

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

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

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

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

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

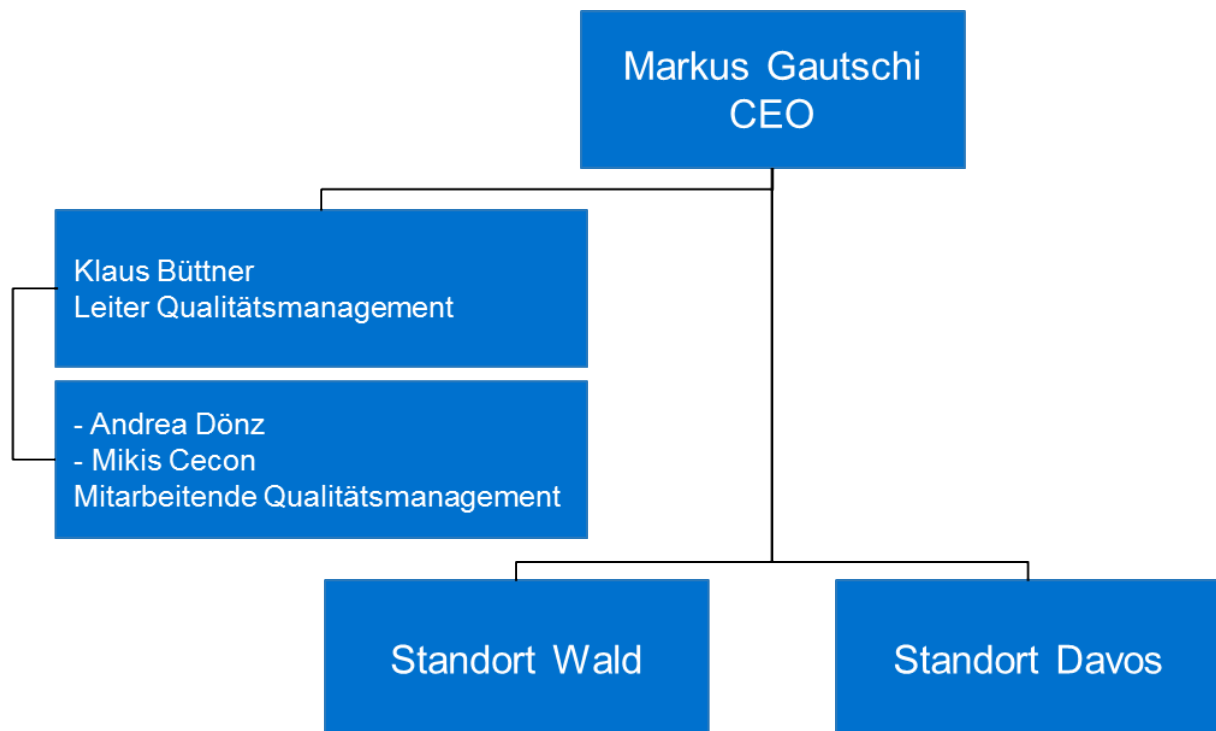
Das Zürcher RehaZentrum Davos liegt auf 1'650 m.ü.M am Eingang des Sertigtals. Besonders an Clavadel sind die nebelarme Höhenlage, die lange Sonnenscheindauer, der Blick in die prächtige Bergwelt und nicht zuletzt die pollenarme Höhenluft.

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

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

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

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

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

3 Qualitätsstrategie

Unser Tun unterliegt höchsten Qualitätsansprüchen. Um die Qualität unserer Leistungen auf einem hohen Niveau zu halten, überprüfen und hinterfragen wir regelmässig unsere Prozesse, Strukturen und Ergebnisse. Schwerpunkt im Qualitätsmanagement ist die Optimierung der Patientenzufriedenheit und -sicherheit, die Zunahme des Gesundheitsgewinns, die Weiterentwicklung und Förderung der Mitarbeiter sowie die Wirtschaftlichkeit. Dabei stellen sich die Zürcher RehaZentren der Qualitätsdiskussion und scheuen den Vergleich mit dem Wettbewerb nicht. Um dem Anspruch als Qualitätsführer gerecht zu werden, veröffentlicht die Zürcher RehaZentren jährlich einen ausführlichen Qualitätsbericht.

- Die Zürcher RehaZentren streben den nach EFQM-Modell sehr hohen Massstab des Centers of Excellence an.
- Die Zürcher RehaZentren streben in ihrem Leistungssegment der Rehabilitation die Qualitätsführerschaft an.
- Die Zürcher RehaZentren sind qualifiziert auf Basis der [SWISS REHA](#)-Qualitätskriterien.
- Die RehaZentren richten ihre Qualitätsmassnahmen konsequent auf den Patientennutzen aus.
- Die Zürcher RehaZentren sind in der stationären Rehabilitation nach ISO-9001:2008 zertifiziert.
- Die Zürcher RehaZentren führen zur Verbesserung der Patientensicherheit ein Fehlermeldesystem (CIRS) und sind dem nationalen CIRNET angeschlossen.
- Die Zürcher RehaZentren sind dem Qualitätsvertrag der ANQ beigetreten und haben sich damit verpflichtet, alle vorgegebenen Qualitätsmessungen zeitgemäss durchzuführen und zu veröffentlichen.
- Die Zürcher RehaZentren erfüllen kantonale und nationale gesetzliche Vorgaben.
- Die Zürcher RehaZentren sind Mitglieder folgender Qualitätsorganisationen: [ANQ](#), [CIRNET](#), [ESPRIX](#), [H+ Die Spitäler der Schweiz](#), [SAQ](#), [SQMH](#), [SWISS REHA](#), [Spitalbenchmark](#).

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2017

- SWISS REHA Rezertifizierung
- Vorbereitung der Zürcher RehaZentren zur ISO-Zertifizierung 9001:2015
- Durchführung von Zufriedenheitsbefragungen bei Patienten
- Diagnose- und zielbezogene Definition und Standardisierung von Behandlungsleistungen (Rehabilitationspfad)
- Anbindung des ZR-Berichtssystems zur anonymisierten Meldung von kritischen Ereignissen "CIRS" an das nationale Cirrnet
- Einführung von Rehabilitationspfaden

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2017

- Die SWISS REHA Rezertifizierung konnte erfolgreich durchgeführt werden. Die Rezertifizierung liegt vor.
- Die Vorbereitungsmaßnahmen zur ISO-Rezertifizierung 9001:2015 wurden erfolgreich durchgeführt.
- Die Zufriedenheitsbefragung bei Patienten wurde durchgeführt, analysiert. Notwendige Verbesserungsmaßnahmen wurden eingeleitet.
- Die Anbindung des ZR-Berichtssystems zur anonymisierten Meldung von kritischen Ereignissen "CIRS" an das nationale Cirrnet ist erfolgt.
- Das Projekt "Einführung Rehabilitationspfade" konnte erfolgreich abgeschlossen werden.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- ISO 9001:2015 Rezertifizierung
- Weiterentwicklung der Zürcher RehaZentren auf Basis der EFQM-Philosophie zum "Center of Excellence"
- Steigerung von Effektivität und Effizienz in der Behandlungsplanung auf Basis von Rehabilitationspfaden.
- Überarbeitung und Vereinfachung hausinterner Verbesserungsmeldungen und des Beschwerdemanagements.
- Stärkere Verankerung der Qualitätssicherung und -weiterentwicklung in den Leistungsprozessen.
- Stärkere Verankerung des Risikodenkens und der daraus abzuleitenden Präventionsmassnahmen innerhalb der Leistungsprozesse.

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	√	√
– Internistische Rehabilitation	√	√
– Psychosomatische Rehabilitation	√	

4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr folgende kantonalen Vorgaben umgesetzt und folgende kantonal vorgegebenen Messungen durchgeführt:		
▪ keine	Zürcher RehaZentrum Davos	Zürcher RehaZentrum Wald
	✓	✓

Bemerkungen

Kanton Graubünden

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

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
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Begründung	Notwendige Abläufe systematisch erfassen, verbessern, dokumentieren und umsetzen.
Methodik	systematisches Prozessmanagement
Involvierte Berufsgruppen	alle
Evaluation Aktivität / Projekt	interne Audits und Prozessreifegradmessungen

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
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
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

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

Assessments

Ziel	Messung der Rehabilitationszielerreichung
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Muskuloskeletale, 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

Einführung Behandlungspfade

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

Austritts- und Belegungsmanagement

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

Integration Assistenzärzte

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

Patient im Fokus

Ziel	Mehr Zeit für den Patienten und dadurch eine Steigerung der Patienten- und Mitarbeitendenzufriedenheit
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Muskuloskelettale und neurologische Rehabilitation
Standorte	Zürcher RehaZentrum Davos, Zürcher RehaZentrum Wald
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.09.2017 - 31.12.2018
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Begründung	Unzufriedenheit mit interdisziplinären Zusammenarbeit und daraus resultierender Effizienz und Effektivität
Methodik	systematisches Projektmanagement (Phasen: Initialisierung, Analyse, Konzept, Pilot, Umsetzung, Evaluation)
Involvierte Berufsgruppen	Leitende Ärzte, Therapieexpertin, Bereichsmanager, Teamleitungen aus den Bereichen Pflege, Therapie und Med. Sekretariat

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, Risiken in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu identifizieren und die Sicherheitskultur zu verbessern. CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmassnahmen eingeleitet werden.

Unser Betrieb hat ein CIRS im Jahr 2006 eingeführt.

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

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

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

Bemerkungen

2017 erfolgte die Anbindung des CIRS der ZürcherRehazentren an das nationale Cirrnet.

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	Alle
SCQM SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in rheumatic diseases	Rheumatologie	SCQM Foundation www.scqm.ch	Beginn	Alle
SIOLD SIOLD Swiss registries for Interstitial and Orphan Lung Diseases	Pneumologie	Centre hospitalier universitaire vaudois www.siold.ch	Beginn	Alle
KR Zürich/Zug Krebsregister der Kantone Zürich und Zug	Alle	www.krebsregister.usz.ch	2010	Alle

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 9001:2015	gesamter Betrieb	2012	2018	Alle	
SWISS REHA	fachbereichsspezifisch	2012	2017	Alle	
EFQM	gesamter Betrieb	2012	2015	Alle	Recognised for Excellence 4 star

QUALITÄTSMESSUNGEN

Befragungen

5 Patientenzufriedenheit

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

5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation

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

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

Messergebnisse

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

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

Begründung

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

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	ESOPE Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

5.2 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Zürcher RehaZentren

Qualitätsmanagement

Klaus Büttner

Leitung Qualitätsmanagement

081 414 43 01

klaus.buettner@zhreha.ch

Montag-Freitag zu Bürozeiten

Behandlungsqualität

16 Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand

16.1 Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation

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

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

Messergebnisse

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

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

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alle stationär behandelten erwachsenen Patienten bei allen Rehabilitationsarten ausser der pädiatrischen Rehabilitation. ▪ Alle stationär behandelten Kinder- und Jugendliche bei der pädiatrischen Rehabilitation.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kinder- und Jugendliche bei allen Rehabilitationsarten ausser der pädiatrischen Rehabilitation. ▪ Erwachsene Patienten bei der pädiatrischen Rehabilitation.

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Rehabilitationspfade

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

Projektart

Entwicklungsprojekt

Projektziel

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

Projekttablauf

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

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Pflegende, Therapeuten, Informatik, Administration, Qualitätsmanagement

Stand der Umsetzung von Massnahmen

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

18.1.2 Austritts- und Belegungsmanagement

Das Projekt wird am Standort Zürcher RehaZentrum Davos durchgeführt.

Projektart

Verbesserungsprojekt

Projektziel

- Optimierung der Patientenzufriedenheit mit dem Austrittsprozedere
- Optimierung der Bettenbelegung

Projekttablauf

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

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Pflegende, Therapeuten, Administration, Qualitätsmanagement

Stand der Umsetzung von Massnahmen

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

18.1.3 Einbindung Assistenzärzte

Das Projekt wird am Standort Zürcher RehaZentrum Davos durchgeführt.

Projektart

Verbesserungsprojekt

Projektziel

Assistenzärzte sind

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

Projekttablauf

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

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Pflegende, Therapeuten, Administration, Qualitätsmanagement

Stand der Umsetzung von Massnahmen

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

18.1.4 Klinische Fachspezialisten Rehabilitation

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

Projektart

Entwicklungsprojekt

Projektziel

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

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

Projekttablauf

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

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Pflegende, Therapeuten, Management

Stand der Umsetzung von Massnahmen

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

18.1.5 Personalstrategie/-management

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

Projektart

Entwicklungs- und Verbesserungsprojekt

Projektziel

Steigerung der Attraktivität des Arbeitsplatzes in den Zürcher RehaZentren durch:

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

Projekttablauf

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

Involvierte Berufsgruppen

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

Stand der Umsetzung von Massnahmen

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

18.1.6 Patient im Fokus

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

Projektart

Verbesserungsprojekt

Projektziel

- Mehr Zeit für den Patienten und dadurch eine Steigerung der Patienten- und Mitarbeitendenzufriedenheit
- Klar definierte und auch im Alltag gelebte effiziente, wirtschaftliche Strukturen und Prozesse
- Angepasste Führungsstruktur anhand der optimierten Abläufe
- Festgelegte Qualifikationen und Ressourcen für die Kern- und Supporttätigkeiten
- Arbeitsentlastung von den Administrativ- und Supporttätigkeiten zu Gunsten der Kerntätigkeiten und somit eine qualitativ höhere Patientenversorgung
- Reduktion von Doppelspurigkeiten
- Bei Bedarf Integration von neuen Berufsgruppen und oder verteilen der Aufgaben auf die bestehenden Berufsgruppen
- Optimierung der Materialbewirtschaftung
- Förderung der Attraktivität als Arbeitgeber
- Auslastung/Belegung von 95%

Projekttablauf

Phase 1

In der Voranalyse wird durch die gezielten Hospitationen der IST-Zustand auf einer Station erhoben.

Phase 2 In dieser Phase wird die Anwendung der Analyseinstrumente geschult, um die Abteilungsanalysen selbständig durchführen zu können. Im Anschluss werden die SOLL-Prozesse und SOLL-Strukturen erarbeitet.

Phase 3

In Phase 3 werden die zusammengetragenen Ergebnisse zwischen IST- und SOLL-Prozessen und SOLL-Strukturen zu einem sinnvollen Gesamt- Lösungsvorschlag zusammengestellt. Die neu freigegebenen Strukturen und Prozesse sowie die erforderlichen definierten Ressourcen aus dem Umsetzungsvorschlag werden aufgegleist.

Phase 4

In dieser letzten Phase werden die neu definierten Strukturen und Prozesse sowie die dafür erforderlichen Ressourcen umgesetzt und angepasst. Die Umsetzung erfolgt im Rahmen einer Meilensteinplanung. Für die Überprüfung der Zielerreichung ist pro Abteilung eine Evaluation geplant. So kann die Nachhaltigkeit von Anfang an gesichert werden.

Involvierte Berufsgruppen

Leitende Ärzte, Therapieexpertin, Bereichsmanager, Teamleitungen aus den Bereichen Pflege, Therapie und Med. Sekretariat,

Stand der Umsetzung von Massnahmen

Das Projekt wurde am 01.09.2017 gestartet. Die Projekte "Einbindung Assistenzärzte" und "Klinische Fachspezialisten Rehabilitation" wurden als eigenständige Projekte aufgehoben und in dieses Projekt überführt.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2017

18.2.1 Austritts- und Belegungsmanagement

Das Projekt wurde am Standort Zürcher RehaZentrum Davos durchgeführt.

Projektart

Verbesserungsprojekt

Projektziel

- Optimierung der Patientenzufriedenheit mit dem Austrittsprozedere
- Optimierung der Bettenbelegung

Projekttablauf

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

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Pflegende, Therapeuten, Administration, Qualitätsmanagement

Stand der Umsetzung von Massnahmen

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

18.2.2 Rehabilitationspfade

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

Projektart

Entwicklungsprojekt

Projektziel

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

Projekttablauf

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

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Pflegende, Therapeuten, Informatik, Administration, Qualitätsmanagement

Stand der Umsetzung von Massnahmen

Das Projekt konnte erfolgreich abgeschlossen werden.

- Der Planungssoftware ist eingeführt.
- Rehabilitationspfade sind in allen Fachbereichen definiert und eingeführt.
- Die Rehabilitationsplanung erfolgt weitgehend automatisiert auf Basis von Rehabilitationspfaden.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 SWISS REHA Rezertifizierung

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

Projektart

Zertifizierungsprojekt

Projektziel

Erfüllung der SWISS 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

Das Projekt konnte erfolgreich abgeschlossen werden, die SWISS REHA-Zertifizierung liegt vor.

Weiterführende Unterlagen

[SWISS REHA](#)

18.3.2 ISO 9001:2015

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

Projektart

Rezertifizierungsprojekt

Projektziel

Erfüllung der ISO-9001:2015 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

Die Vorbereitungsarbeiten konnten gemäss beschriebenem Projekttablauf durchgeführt werden. Die Rezertifizierung ist für April 2018 geplant.

19 Schlusswort und Ausblick

Mit der Entwicklung und Implementierung von standardisierten Rehabilitationspfaden in allen Fachbereichen haben die Zürcher RehaZentren einen wichtigen Meilenstein in der Qualitätsentwicklung erreicht. Es geht darum, die richtige Leistung zum richtigen Zeitpunkt, am richtigen Ort, durch die richtige Person zu erbringen oder etwas aufwändiger: Ein Behandlungspfad ist ein komplexer Ablauf für die regelmässige Entscheidungsfindung und die Organisation des Behandlungsprozesses einer homogenen Patientengruppe für die Dauer eines bestimmten Zeitraums.» Dabei gilt es Ressourcen, Management-Anforderungen und fachliche Kompetenz zusammenzubringen. Zentrale Elemente sind eine hohe Transparenz, Prozesssteuerung, Überwachung der Zielerreichung und das Reporting mit Leistungsauswertung, was der regelmässigen Verbesserung der Prozesse förderlich ist. Damit können wir unsere Strategie, schwerpunktmässig ausgerichtet auf Patientinnen und Patienten mit komplexen Funktionsdefiziten mit dem übergeordneten Ziel, einen grösstmöglichen Patientennutzen zu generieren, noch konsequenter weiterverfolgen.

Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

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

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

Sie können diesen unter folgendem Link herunterladen: [Jahresbericht](#)

Rehabilitation

Leistungsangebot in der Rehabilitation

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

a = ambulant, s = stationär

Kennzahlen der stationären Rehabilitation

Die **Anzahl Austritte** und **Anzahl Pflēgetage** geben zusammen betrachtet einen Hinweis, wie gross die Erfahrungen in einem Fachbereich und wie komplex die Behandlungen der Patienten sein können. Zwei ungefähr gleich grosse Kliniken (Anzahl Pflēgetage) können durchaus eine unterschiedliche Anzahl Austritte ausweisen, wenn die Patienten unterschiedlich schwer erkrankt oder verletzt sind. Schwerer Verletzte benötigen länger, bis sie wieder eine gewisse Selbständigkeit im alltäglichen Leben erreichen. So ergeben sich längere Aufenthalte und bei gleicher Anzahl Pflēgetage geringere Austrittszahlen.

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

Angebote stationäre Fachbereiche	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Geleistete Pflēgetage
Internistische Rehabilitation	3.00	484	8739
Kardiovaskuläre Rehabilitation	4.00	628	12286
Muskuloskeletale Rehabilitation	3.00	960	18283
Neurologische Rehabilitation	5.00	581	17029
Onkologische Rehabilitation	3.00	0	0
Psychosomatische Rehabilitation	4.00	406	10827
Pulmonale Rehabilitation	4.00	806	14988

Bemerkungen

Neurorehabilitation	581	17029
Kardiovaskuläre Rehabilitation	628	12286
Psychosomatische Rehabilitation	406	10827
Pneumologie, pneumologische Rehabilitation Wald	543	9731
Pneumologie, pneumologische Rehabilitation Davos	263	5257
Muskuloskeletale Rehabilitation Wald	493	6940
Muskuloskeletale Rehabilitation Davos	467	11343
Internmedizinische Rehabilitation Wald	136	2169
Internmedizinische Rehabilitation Davos	348	6570
Total Austritte	3865	82152

Kennzahlen der Tageskliniken (ambulante Rehabilitation)

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

Angeborene ambulante Fachbereiche	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Patient	Anzahl Konsultationen / Behandlungen
Kardiovaskuläre Rehabilitation	3.00	667
Psychosomatische Rehabilitation	1.00	12
Pulmonale Rehabilitation	1.00	273

Bemerkungen

Die oben erwähnten Behandlungsangaben beziehen sich pro Woche und Patient!

Details pro Standort

(keine ärztlichen Leistungen, total Anzahl Termine vor Ort)

Davos:

Innere Medizin	343
Pulmonale Rehabilitation	81
Psychosomat. Rehabilitation	12
Rheumatologie / Musk.-Skelett. Rehab.	454

Wald:

Kardiovaskuläre Rehabilitation	667
Pulmonale Rehabilitation	192
Neurologische Rehabilitation	127
Musk.-Skelett. Rehabilitation	234
Innere Medizin	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 unmittelbarere, einfachere Behandlung mit weniger Therapieunterbrüchen angeboten werden kann.

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

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

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

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

Vernetzung mit externen Spezialisten / Kliniken	Fachgebiet
Wald und Davos: Dr. med. H. Chaudhry, 8052 Zürich	Psychiatrie
Wald: Dr. med. B. Magdeburg, GZO Wetzikon	Gastroenterologie
Wald: Dr. med. PD Dr. A. Reitz, KontinenzZentrum Hirslanden	Neurourologie
Wald: Dr. med. Alfaré, Spital Uster	Pneumologie, Schlaflabor
Wald: Dr. med. A. Zürcher, Spital Uster	Pneumologie, Schlaflabor
Wald: Dr. med. A. Weber, 8623 Wetzikon	Schmerztherapie
Wald: Dr. med. H. Nibergall, Spital Zollikerberg	Schmerztherapie
Davos: Spital Davos div. Kooperationen	Siehe Bemerkungen
Davos: U. Frank, Leitender Arzt Angiologie, KS GR, 7000 Chur, 7270 Davos	Angiologie
Davos: Dr. med. 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: 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
GZO Spital Wetzikon, Dr. med. Guido Verhoek	Radiologie
Davos: Dr. med. Viktor Meyer, 8008 Zürich	Psychiatrie

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. Manuela Fritschi, Leitende Ärztin - Gynäkologie

Dr. med. Stefan Drechsel, Chefarzt a.i. - Medizin/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	52
Physiotherapie	17
Ergotherapie	3
Ernährungsberatung	1
Psychologie	4
Zürcher RehaZentrum Wald	
Pflege	146
Physiotherapie	35
Logopädie	3
Ergotherapie	13
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.

Bemerkungen

Zahlen anhand FTE Krankenhausstatistik.

Herausgeber



Die Vorlage für diesen Qualitätsbericht wird von H+ herausgegeben:
H+ Die Spitäler der Schweiz
Lorrainestrasse 4A, 3013 Bern

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/dienstleistungen/qualitaet_patientensicherheit/qualitaetsbericht



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

Beteiligte Gremien und Partner



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

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

Siehe auch:

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



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

Weitere Gremien



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

Siehe auch: www.anq.ch



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

Siehe auch: www.patientensicherheit.ch



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