

Zürcher RehaZentren

Qualitätsbericht 2019



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 2019.

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. Ferner werden jeweils die aktuellsten, verfügbaren Ergebnisse pro Messung publiziert. Folglich sind die Ergebnisse in diesem Bericht nicht immer vom gleichen Jahr.

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 2019

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

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Den Spitälern und Kliniken der Schweiz ist es ein Anliegen, ihre Massnahmen zur Qualitätsförderung stetig weiterzuentwickeln und transparent auszuweisen. Dank den Qualitätsberichten erhalten alle Interessierten einen Einblick.

Alle Schweizer Spitäler und Kliniken nehmen heute an verpflichtenden, national einheitlichen Qualitätsmessungen des ANQ mit transparenter Ergebnispublikation teil. Nach Akutsomatik und Psychiatrie wurden nun auch die Ergebnisse der bereichsspezifischen Messung in der Rehabilitation schweizweit transparent veröffentlicht. Der ANQ dessen Messungen sich zwischenzeitlich etabliert haben, konnte 2019 sein 10-jähriges Jubiläum feiern.

Mittels Zertifikate weisen Spitäler und Kliniken ihre Qualitätsaktivitäten aus und bestätigen, dass bestimmte Qualitätsanforderungen und Normen eingehalten werden. Es stehen heute über 100 Zertifizierungen und Anerkennungsverfahren zur Auswahl. Einige sind aufgrund gesetzlicher Vorschriften obligatorisch, die Mehrheit jedoch basiert auf freiwilligem Engagement. Die Auswahl reicht von Zertifizierungen für Qualitätsmanagement-Systeme (QMS) – nach ISO 9001, EFQM, JCI oder sanaCERT– bis zu klinikabteilungsspezifischen Zertifizierungen von Qualitätsprogrammen, zum Beispiel in Brustkrebs- oder Schlaflaborzentren. Die Spitäler wählen schlussendlich, welche Zertifizierungen einerseits die rechtlichen Rahmenbedingungen erfüllen und andererseits am besten auf ihre Patientinnen und Patienten abgestimmt sind.

Mit Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen (M&M) werden medizinische Komplikationen, ungewöhnliche Verläufe und unerwartete Todesfälle von Patientinnen und Patienten aufgearbeitet. Die Stiftung Patientensicherheit Schweiz hat dazu einen Leitfaden mit Materialien für die Praxis entwickelt und in ausgewählten Spitälern getestet und optimiert. Weitere Informationen sowie den Leitfaden zum kostenlosen Download finden Sie auf: www.patientensicherheit.ch/momo.

H+ ermöglicht seinen Mitgliedern mit der Qualitätsberichtsvorlage eine einheitliche und transparente Berichterstattung über die Qualitätsaktivitäten in den Spitälern und Kliniken.

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. Andererseits 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, wenn deren Ergebnisse pro Klinik und Spital resp. pro Spitalstandort entsprechend adjustiert werden. Die Publikationen hierzu finden Sie auf www.anq.ch.

Freundliche Grüsse



Anne-Geneviève Bütikofer
Direktorin 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 2019	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2019	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 Unserem Betrieb wird keine Messung seitens des Kantons vorgegeben	
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	11
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	16
4.5 Registerübersicht	17
4.6 Zertifizierungsübersicht	18
QUALITÄTSMESSUNGEN	19
Befragungen	20
5 Patientenzufriedenheit	20
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation	20
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 eine Rehabilitation 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 Messung ist im Aufbau und wird ab 2020 veröffentlicht.	
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 Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
16 Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand	22
16.1 Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation	22
17 Weitere Qualitätsmessungen Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	
18 Projekte im Detail	26
18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte	26
18.1.1 Austrittsbericht	26

18.1.2	Zusammenlegung Rehaprozesse	27
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2019	28
18.2.1	Zusammenlegung Rehabilitationsprozesse	28
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	29
18.3.1	Vorbereitung SwissReha-Rezertifizierung	29
19	Schlusswort und Ausblick	30
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....		31
	Rehabilitation.....	31
	Herausgeber	36

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. 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.

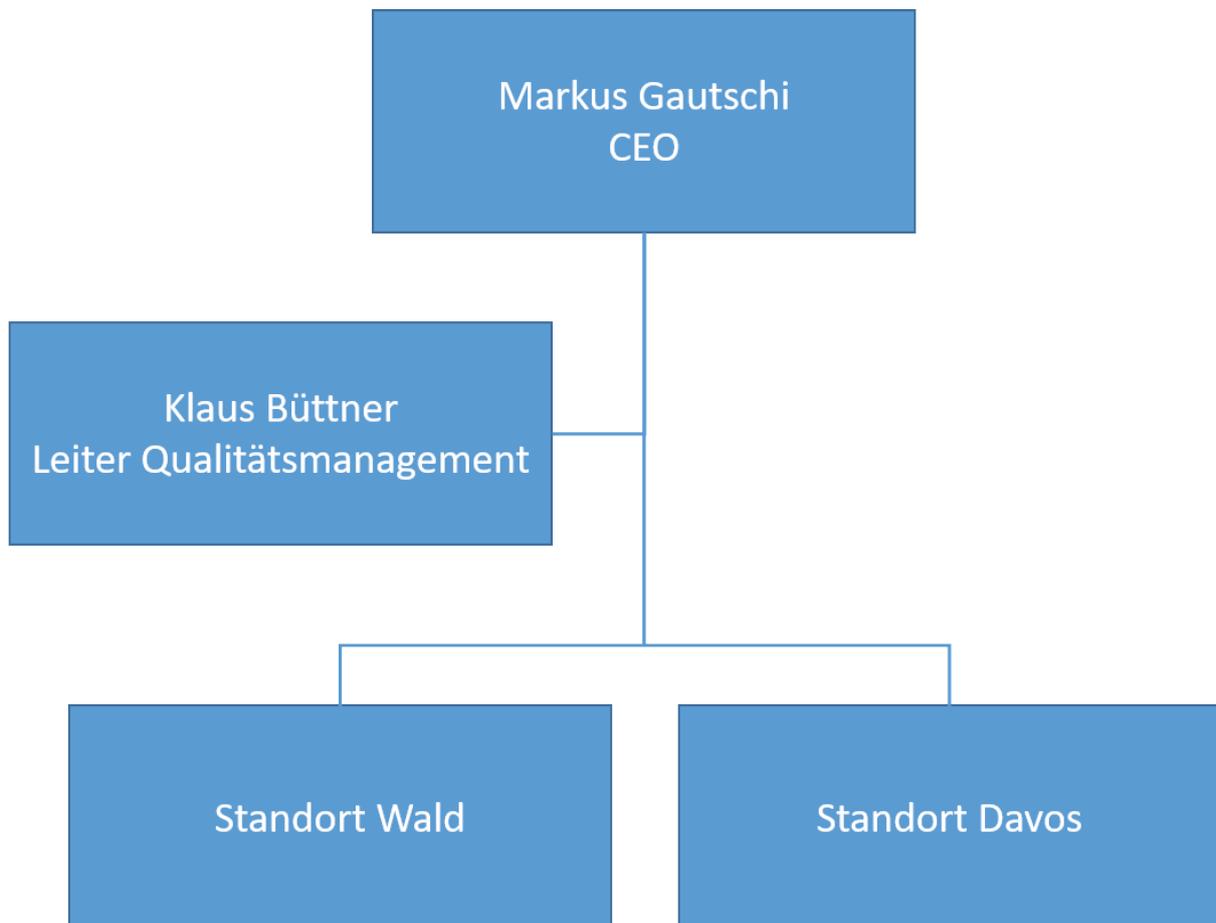
Das Zürcher RehaZentrum Davos liegt auf 1'650 m.ü.M am Eingang des Sertigtals. Besonders an Clavadel sind die nebelarme Höhenlage, die lange Sonnenscheindauer, der Blick in die prächtige Bergwelt und nicht zuletzt die pollenarme Höhenluft.

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 **100** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Klaus Büttner
Leiter Qualitätsmanagement
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
- streben in ihrem Leistungssegment der Rehabilitation die Qualitätsführerschaft an
- sind qualifiziert auf Basis der SWISSREHA-Qualitätskriterien
- richten ihre Qualitätsmassnahmen konsequent auf den Patientennutzen aus
- sind in der stationären Rehabilitation nach ISO-9001:2015 zertifiziert
- führen zur Verbesserung der Patientensicherheit ein Fehlermeldesystem (CIRS) und sind dem nationalen CIRNET angeschlossen
- sind dem Qualitätsvertrag der ANQ beigetreten und haben sich damit verpflichtet, alle vorgegebenen Qualitätsmessungen zeitgemäss durchzuführen und zu veröffentlichen
- erfüllen kantonale und nationale gesetzliche Vorgaben
- sind Mitglieder folgender Qualitätsorganisationen: ANQ, CIRNET, ESPRIX, H+ Die Spitäler der Schweiz, SAQ, SQMH, SWISS REHA, Spitalbenchmark
- sind mit verschiedenen Fachorganisationen vernetzt, um die Qualität unseres gesamten Leistungsspektrums weiterzuentwickeln: VZK Verein Zürcher Krankenhäuser, BSH Bündner Spital- und Heimverband, SAR swiss association of rehabilitation

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2019

- Redesign des Prozesses Rehabilitation
- Aufbau von Prozessteams und Fachgruppen
- Verbesserung der Erhebung und Nutzung von Rehabilitationsassessments

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2019

- Das Redesign und die Zusammenlegung des Prozesses Rehabilitation ist erfolgt.
- Prozessteams und Fachgruppen sind definiert, Aufgaben und Verantwortlichkeiten sind geklärt.
- Die Erhebung und Nutzung von Rehabilitationsassessments im Rehabilitationsverlauf wurde über alle Fachbereiche analysiert, notwendige Verbesserungsmassnahmen sind definiert und werden umgesetzt.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- 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 RehaZentren, Klinik Davos	Zürcher RehaZentren, Klinik Wald
<i>Rehabilitation</i>		
▪ Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation	√	√
▪ Bereichsspezifische Messungen für		
– Muskuloskelettale Rehabilitation	√	√
– Neurologische Rehabilitation		√
– Kardiale Rehabilitation		√
– Pulmonale Rehabilitation	√	√
– Internistische Rehabilitation	√	√
– Psychosomatische Rehabilitation	√	

4.4 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 RehaZentren, Klinik Davos, Zürcher RehaZentren, Klinik 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 RehaZentren, Klinik Davos, Zürcher RehaZentren, Klinik 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 RehaZentren, Klinik Davos, Zürcher RehaZentren, Klinik 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 RehaZentren, Klinik Davos, Zürcher RehaZentren, Klinik 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 RehaZentren, Klinik Davos, Zürcher RehaZentren, Klinik Wald
Projekte: Laufzeit (von...bis)	Patienten jährlich, Mitarbeitende und Zuweisende nach Bedarf, spätestens alle 5 Jahre
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt.
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	Muskuloskelettale, neurologische, internmedizinische, pulmonale und kardiovakuläre Rehabilitation
Standorte	Zürcher RehaZentren, Klinik Davos, Zürcher RehaZentren, Klinik Wald
Projekte: Laufzeit (von...bis)	permanent
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt.
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

Nutzung und Weiterentwicklung von Rehabilitationsspfaden

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 RehaZentren, Klinik Davos, Zürcher RehaZentren, Klinik Wald
Projekte: Laufzeit (von...bis)	permanent
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	Systematische Weiterentwicklung via Fachgruppen
Involvierte Berufsgruppen	Medizin, Pflege, Therapie, Therapieplanung, Management
Evaluation Aktivität / Projekt	Statistische Auswertungen in Bezug auf Anwendung, Einhaltung und Zielerreichung

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	Pflege
Standorte	Zürcher RehaZentren, Klinik Davos
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.09.2018 - 31.12.2020
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, Bereichsleitungen, Teamleitungen aus den Bereichen Pflege, Therapie und Med. Sekretariat

Zusammenlegung Rehabilitationsprozesse

Ziel	Abläufe sind vereinheitlicht und zusammengeführt
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Interdisziplinäre Rehabilitationsteams pro Standort
Standorte	Zürcher RehaZentren, Klinik Davos, Zürcher RehaZentren, Klinik Wald
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.01.2019 - 31.12.2019
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Hohe Komplexität aufgrund individueller fachbereichsbezogener Abläufe.
Methodik	Systematisches Projektmanagement (Phasen: Initialisierung, Analyse, Konzept, Pilot, Umsetzung, Evaluation)
Involvierte Berufsgruppen	Pflege, Medizin, Therapien, Beratung, Sekretariat, Planung, Patientenaufnahme

Austrittsbericht

Ziel	Schlanker, effizienter, transparenter und elektronischer Ablauf in der Berichtserstellung bis Versand. Ziel: bei 90% der Fälle kann ein Bericht bis zum Austrittstag abgeschlossen und elektronisch an alle Berichtsempfänger versandt werden.
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Interdisziplinäres Rehteam inkl. Sekretariat
Standorte	Zürcher RehaZentren, Klinik Davos, Zürcher RehaZentren, Klinik Wald
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.09.18 - 31.12.2019
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Die aktuellen Abläufe der Berichtserstellung sind aufwändig und durch die diversen Arbeitsschritte & Schnittstellen der verschiedenen involvierten Mitarbeitenden mit grossem Zeitverlust behaftet.
Methodik	Systematisches Projektmanagement (Phasen: Initialisierung, Analyse, Konzept, Pilot, Umsetzung, Evaluation)
Involvierte Berufsgruppen	Pflege, Medizin, Therapien, Beratung, Sekretariat, Planung, Patientenaufnahme

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 im Jahr 2008 ein CIRS 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/themen/qualitaet-saqm/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 bestehende Fragebogen wurde weiterentwickelt und kam im Jahr 2018 zum ersten Mal zum Einsatz. Er besteht neu aus sechs Kernfragen und kann gut an differenzierte Patientenbefragungen angebunden werden. Zwei Fragen sind praktisch identisch mit den Fragen in der Akutsomatik, die anderen vier Fragen wurden auf die Bedürfnisse einer Rehabilitation angepasst. Neben den sechs Fragen zum Spitalaufenthalt werden Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und subjektive Gesundheitseinschätzung abgefragt.

Messergebnisse

Frage	Vorjahreswerte 2018	Zufriedenheitswert, Mittelwert 2019 (CI* = 95%)
Zürcher RehaZentren, Klinik Davos		
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?	4.29	3.97 (3.85 - 4.09)
Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?	4.41	4.24 (4.10 - 4.38)
Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?	4.52	4.14 (3.99 - 4.28)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.60	4.36 (4.24 - 4.48)
Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?	4.43	4.39 (4.26 - 4.52)
Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?	3.92	3.76 (3.62 - 3.90)
Anzahl angeschriebene Patienten 2019		283
Anzahl eingetreffener Fragebogen	126	Rücklauf in Prozent 45.00 %
Zürcher RehaZentren, Klinik Wald		
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?	4.00	4.12 (3.91 - 4.33)
Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?	4.33	4.14 (3.89 - 4.38)
Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?	4.29	3.95 (3.71 - 4.20)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.37	3.99 (3.77 - 4.21)
Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?	4.32	4.25 (4.03 - 4.48)

Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?	3.77	3.81 (3.56 - 4.06)
Anzahl angeschriebene Patienten 2019		381
Anzahl eingetreffener Fragebogen	242	Rücklauf in Prozent 64.00 %

Wertung der Ergebnisse: 1= negativste Antwort; 5 = positivste Antwort.

* 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, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messergebnisse-rehabilitation/.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	ESOPE, Unisanté, Lausanne

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 2019 aus einer Rehabilitationsklinik oder Rehabilitationsabteilung eines Akutspitals ausgetreten sind.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. ▪ In der Klinik verstorbene Patienten. ▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.

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 Funktions-, Leistungsfähigkeit, Lebensqualität oder der Gesundheitszustand während des Rehabilitationsaufenthaltes verändert haben. Das Behandlungsergebnis wird anschliessend als Veränderung von Ein- zu Austritt ausgewertet. Je nach Rehabilitationsart kommen andere Messinstrumente zum Einsatz.

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

Das **FIM**[®]- Instrument (Functional Independence Measure) und der erweiterte Barthel-Index (**EBI**) sind unterschiedliche Messmethoden um die Selbstständigkeit bzw. Abhängigkeit bei Alltagsaktivitäten (in motorischen und sozio-kognitiven Bereichen) zu bestimmen. Es wird jeweils eines der beiden Instrumente pro Klinik eingesetzt. Um unabhängig von der Wahl des eingesetzten Instruments (FIM[®] oder EBI) die Ergebnisqualität über alle Kliniken vergleichen zu können, wurde ein Umrechnungsalgorithmus von FIM bzw. EBI in einen gemeinsamen ADL-Score (Activities of Daily Life) entwickelt.

Der **6-Minuten-Gehtest** misst die körperliche Leistungsfähigkeit anhand der in sechs Minuten maximal zurückgelegten Gehstrecke in Metern.

Der **Feeling-Thermometer** ist ein Instrument um den allgemeinen Gesundheitszustand aus Sicht eines Patienten mithilfe eines Fragebogens zu messen.

Der **MacNew Heart** und Chronic Respiratory Questionnaire (**CRQ**) sind krankheitsspezifische Messinstrumente für einen Kardiovaskuläre- resp. COPD-Patienten und messen die Lebensqualität aus Sicht des Patienten mithilfe eines Fragebogens.

Messergebnisse

Zusätzlich zu den obigen Messungen werden die Partizipationsziele (Hauptziel und Zielerreichung) erfasst. Da keine klassische indirekte Veränderungsmessung möglich ist, dienen die Ergebnisse für interne Zwecke und werden nicht national publiziert.

In der paralogischen und psychosomatischen Rehabilitation werden aktuell alternative Messinstrumente unter einem Teildispens eingesetzt. Deshalb sind aktuell keine Ergebnisse transparent dargestellt. Die pädiatrische Rehabilitation unterliegt aktuell keiner Messpflicht.

Muskuloskelettale Rehabilitation		
	2016	2017
Zürcher RehaZentren, Klinik Davos		
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), ADL-Score	-0.120 (-0.200 - -0.030)	-1.250 (-2.030 - -0.460)
Anzahl auswertbare Fälle 2017		432
Anteil in Prozent		92.7%
Zürcher RehaZentren, Klinik Wald		
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), ADL-Score	0.000 (-0.140 - 0.140)	0.190 (0.840 - 1.210)
Anzahl auswertbare Fälle 2017		249
Anteil in Prozent		88.9%

Neurologische Rehabilitation		
	2016	2017
Zürcher RehaZentren, Klinik Wald		
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), ADL-Score	0.370 (0.260 - 0.470)	4.340 (3.180 - 5.670)
Anzahl auswertbare Fälle 2017		466
Anteil in Prozent		80.2%

Kardiale Rehabilitation		
	2016	2017
Zürcher RehaZentren, Klinik Wald		
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), 6-Min-Gehtest	0.080 (-0.050 - 0.200)	14.530 (-25.000 - 29.310)
Anzahl auswertbare Fälle 2017		285
Anteil in Prozent		45.4%
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), MacNew Heart	-0.030 (-0.150 - 0.080)	0.050 (-0.060 - 0.160)
Anzahl auswertbare Fälle 2017		285
Anteil in Prozent		45.4%

Pulmonale Rehabilitation		
	2016	2017
Zürcher RehaZentren, Klinik Davos		
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), CRQ	-0.100 (-0.660 - 0.460)	-0.270 (-0.900 - 0.370)
Anzahl auswertbare Fälle 2017		12
Anteil in Prozent		13%
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), 6-Min-Gehtest	-0.170 (-0.320 - -0.030)	5.080 (-12.510 - 22.660)
Anzahl auswertbare Fälle 2017		199
Anteil in Prozent		76%
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), Feeling-Thermometer	-0.020 (-0.150 - 0.120)	2.510 (-0.590 - 5.620)
Anzahl auswertbare Fälle 2017		199
Anteil in Prozent		76%
Zürcher RehaZentren, Klinik Wald		
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), 6-Min-Gehtest	-0.110 (-0.230 - 0.010)	9.460 (-5.620 - 24.540)
Anzahl auswertbare Fälle 2017		284
Anteil in Prozent		52.4%
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), Feeling-Thermometer	0.050 (-0.060 - 0.170)	0.330 (-2.320 - 2.980)
Anzahl auswertbare Fälle 2017		248
Anteil in Prozent		52.4%
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), CRQ	-0.130 (-0.310 - 0.060)	-0.050 (-0.310 - 0.220)
Anzahl auswertbare Fälle 2017		82
Anteil in Prozent		38.9%

Internistische Rehabilitation		
	2016	2017
Zürcher RehaZentren, Klinik Davos		
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), ADL-Score	0.010 (-0.070 - 0.090)	0.640 (-0.640 - 1.930)
Anzahl auswertbare Fälle 2017		285
Anteil in Prozent		81.9%
Zürcher RehaZentren, Klinik Wald		
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), ADL-Score	-0.460 (-0.570 - -0.350)	-0.200 (-2.220 - 1.820)
Anzahl auswertbare Fälle 2017		101
Anteil in Prozent		74.3%

* Vergleichsgrösse: Für jede Klinik wird die Differenz zwischen dem klinikeigenen und dem nach Fallzahlen gewichteten Mittelwert der Qualitätsparameter der übrigen Kliniken berechnet. Positive Werte weisen auf eine grössere Veränderung hin als in Anbetracht ihrer Patientenstruktur zu erwarten gewesen wäre. Negative Werte lassen eine kleinere Veränderung des Gesundheitszustandes, der Funktions- oder Leistungsfähigkeit als erwartet erkennen.

** 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, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messergebnisse-rehabilitation/.

Angaben zur Messung		
Nationales Auswertungsinstitut	Charité - Universitätsmedizin Berlin, Institut für Medizinische Soziologie, Abteilung Rehabilitationsforschung.	
Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle Patienten, die während des Erhebungszeitraums stationär behandelt wurden.

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Austrittsbericht

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

Das Projekt Austrittsbericht wurde zeitgleich an den Standorten „Zürcher RehaZentrum Davos“ und „Zürcher RehaZentrum Wald“ durchgeführt.

Projektart

Organisationsentwicklungsprojekt

Projektziel

Schlanker, effizienter, transparenter und elektronischer Ablauf in der Berichtserstellung bis Versand.
Ziel: bei 90% der Fälle kann ein Bericht bis zum Austrittstag abgeschlossen und elektronisch an alle Berichtsempfänger versandt werden.

Projekttablauf

1. Ist-Analyse
2. Bedürfniserfassung
3. Entwicklung Sollkonzept
4. Abgleich Informatik
5. Umsetzung Informatik
6. Test in Pilotumgebung
7. Auswertung Testphase
8. Go Live
9. Projektevaluation

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Therapeuten, Informatik, Administration

Stand der Umsetzung von Massnahmen

Test in Pilotumgebung konnte durchgeführt und analysiert werden.
Go Live erfolgt im März 2020.

18.1.2 Zusammenlegung Rehaprozesse

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

Das Projekt Zusammenlegung Rehaprozess wurde zeitgleich an den Standorten „Zürcher RehaZentrum Davos“ und „Zürcher RehaZentrum Wald“ durchgeführt.

Projektart

Qualitätsprojekt

Projektziel

Einheitlicher interdisziplinärer Ablauf der Rehabilitation über alle Fachbereiche pro Standort

Projekttablauf

1. Ist-Analyse
2. Bedürfniserfassung
3. Entwicklung Sollkonzept
4. Übertragung des Sollkonzepts in Prozessdokumentationsystem
6. Test in Pilotumgebung
7. Auswertung Testphase
8. Go Live - Übergabe an Prozessteam
9. Projektevaluation

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Pflegende, Therapeuten, Hotellerie, Patientenaufnahme, Rehaplanung, Sekretariate

Stand der Umsetzung von Massnahmen

Das Projekt konnte erfolgreich umgesetzt und abgeschlossen werden. Die Projektevaluation erfolgt via Prozessteam und interner Prozesaudits.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2019

18.2.1 Zusammenlegung Rehabilitationsprozesse

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

Das Projekt Zusammenlegung Rehaprozess wurde zeitgleich an den Standorten „Zürcher RehaZentrum Davos“ und „Zürcher RehaZentrum Wald“ durchgeführt.

Projektart

Qualitätsprojekt

Projektziel

Einheitlicher interdisziplinärer Ablauf der Rehabilitation über alle Fachbereiche pro Standort

Projekttablauf

1. Ist-Analyse
2. Bedürfniserfassung
3. Entwicklung Sollkonzept
4. Übertragung des Sollkonzepts in Prozessdokumentationsystem
6. Test in Pilotumgebung
7. Auswertung Testphase
8. Go Live - Übergabe an Prozessteam
9. Projektevaluation

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Pflegende, Therapeuten, Hotellerie, Patientenaufnahme, Rehaplanung, Sekretariate

Stand der Umsetzung von Massnahmen

Das Projekt konnte erfolgreich umgesetzt und abgeschlossen werden. Die Projektevaluation erfolgt via Prozessteam und interner Prozesaudits.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 Vorbereitung SwissReha-Rezertifizierung

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

Projektart

Zertifizierungsprojekt

Projektziel

Erfolgreiche SwissReha-Rezertifizierung 2020

Projektlauf/Methodik

1. Ist-Erhebung auf Basis Soll-Vorgaben SwissReha
2. Defizite identifizieren
3. Massnahmen definieren und umsetzen
4. Projektevaluation

Involvierte Berufsgruppen

Ärzte, Pflege, Therapeuten, Diagnostik, Apotheke

Das Projekt ist noch in Arbeit. Das Zertifizierungsaudit erfolgt im Frühjahr 2020. Projektevaluation erfolgt nach Abschluss des Zertifizierungsaudits.

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 spitalinfo.ch und im aktuellen Jahresbericht.

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

Rehabilitation

Leistungsangebot in der Rehabilitation

Arten der Rehabilitation	Zürcher RehaZentren, Klinik Davos	Zürcher RehaZentren, Klinik Wald
Internistische Rehabilitation	s	s
Kardiovaskuläre Rehabilitation		a,s
Muskuloskelettale Rehabilitation	s	s
Neurologische Rehabilitation		s
Psychosomatische Rehabilitation	a,s	
Pulmonale Rehabilitation	a,s	a,s

a = ambulant, s = stationär

Kennzahlen der stationären Rehabilitation

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

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

Angebote ne stationäre Fachbereiche	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Geleistete Pflage tage
Internistische Rehabilitation	0.00	645	
Kardiovaskuläre Rehabilitation	0.00	491	
Muskuloskelettale Rehabilitation	0.00	846	
Neurologische Rehabilitation	0.00	632	
Psychosomatische Rehabilitation	0.00	376	
Pulmonale Rehabilitation	0.00	656	

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** 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 RehaZentren, Klinik Davos		
Spital Davos, Davos Platz	Intensivstation in akutsomatischem Spital	3 km
Spital Davos, Davos Platz	Notfall in akutsomatischem Spital	3 km
Zürcher RehaZentren, Klinik 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
Davos: Dr. med. Viktor Meyer, 8008 Zürich	Psychiatrie
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

Personelle Ressourcen in der Rehabilitation

Vorhandene Spezialisierungen	Stellenprozente
Zürcher RehaZentren, Klinik 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 RehaZentren, Klinik 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	Stellenprozente
Zürcher RehaZentren, Klinik Davos	
Pflege	52
Physiotherapie	17
Ergotherapie	3
Ernährungsberatung	1
Psychologie	4
Zürcher RehaZentren, Klinik 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.

Herausgeber



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

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/qualitaet/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 Spitätern im Kanton Bern) erarbeitet.

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

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/ueber-uns/fachkommissionen/



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.spitalinfo.ch nahe zu legen.

Weitere Gremien



Der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitätern 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**):

www.samw.ch.