
EDEN

REHA- und Kurklinik
3854 Oberried am Brienzensee
www.eden-brienzensee.ch

Qualitätsbericht 2016

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

17.05.2017
Sascha Zundel, Qualitätsbeauftragter

Version 3



Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik
EDEN AG)

www.kurklinik-eden.ch



Rehabilitation

Impressum

Dieser Qualitätsbericht wurde nach der Vorlage von H+ Die Spitäler der Schweiz erstellt. Die Vorlage des Qualitätsberichts dient der einheitlichen Berichterstattung für die Kategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation für das Berichtsjahr 2016.

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 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 2016

Herr
Sascha Zundel
Stv. Geschäftsführer
033/8498585
s.zundel@kurklinik-eden.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken in der Schweiz haben ein hohes Qualitätsbewusstsein. Nebst der Durchführung von zahlreichen internen Qualitätsaktivitäten, nehmen sie an mehreren nationalen und teilweise kantonalen Messungen teil. Gemäss dem Messplan des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) finden Messungen in den stationären Bereichen der Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation statt. Im Berichtsjahr 2016 wurden keine neuen nationalen Messungen eingeführt.

Die nationalen Pilotprogramme progress! der Stiftung Patientensicherheit Schweiz laufen auf Hochtouren. Im Rahmen des Programms „Sichere Medikation an Schnittstellen“ implementierten die teilnehmenden Spitäler den systematischen Medikationsabgleich – eine herausfordernde aber auch erfolgversprechende Massnahme. Das dritte progress!-Pilotprogramm von Patientensicherheit Schweiz zielt auf eine Reduktion der Verwendung von Blasenkathetern und damit auf die Senkung des Infektions- und Verletzungsrisikos. Das Programm läuft von 2015-2018 und wird in Kooperation mit Swissnoso durchgeführt. Neben den nationalen Pilot-Programmen führte die Stiftung in Kooperation mit vielen Spitälern Projekte und Forschungsarbeiten zur Förderung der Patientensicherheit durch. Dazu gehört eine grosse Studie zur Doppelkontrolle von Medikamenten, deren Resultate in Form von Empfehlungen in die Praxis transferiert werden. Mit der Kampagne „Speak up“ hat die Stiftung einen zentralen Aspekt der Sicherheitskultur in den Spitälern aufgegriffen – die Kommunikation von Sicherheitsbedenken auch über Hierarchien hinweg. Mit den zur Verfügung gestellten Materialien werden Spitäler, deren Mitarbeitende und Führungspersonen unterstützt, eine Kultur des *speaking up* zu etablieren.

Im Gesundheitswesen sind Transparenz und Vergleichbarkeit wesentliche Grundlagen für eine Steigerung der Qualität. Aus diesem Grund stellt H+ seinen Mitgliedern jährlich eine Vorlage zur Qualitätsberichterstattung zur Verfügung.

Die in dieser Vorlage publizierten Ergebnisse der Qualitätsmessungen beziehen sich auf die einzelnen Spitäler und Kliniken. Beim Vergleichen der Messergebnisse zwischen den Betrieben sind gewisse Kriterien zu berücksichtigen. Einerseits sollte das Leistungsangebot ([vgl. Anhang 1](#)) ähnlich sein. Eine Privatklinik z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Zudem verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methoden / 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. Diese Publikationen 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 2016	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2016	8
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	8
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	9
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	9
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	9
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	10
4.5 Registerübersicht Für den Tätigkeitsbereich unseres Betriebes wurden keine geeigneten Register identifiziert.	
4.6 Zertifizierungsübersicht	12
QUALITÄTSMESSUNGEN	13
Befragungen	14
5 Patientenzufriedenheit	14
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation	14
5.2 Eigene Befragung	15
5.2.1 Interne Befragung 2016	15
5.3 Beschwerdemanagement	15
6 Angehörigenzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
7 Mitarbeiterzufriedenheit	16
7.1 Eigene Befragung	16
7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheit	16
8 Zuweiserzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
Behandlungsqualität	19
9 Wiedereintritte Unser Betrieb führt eine Messung periodisch durch.	
10 Operationen Unser Betrieb führt eine Messung periodisch durch.	
11 Infektionen Unser Betrieb führt eine Messung periodisch durch.	
12 Stürze Unser Betrieb führt eine Messung periodisch durch.	
13 Wundliegen Unser Betrieb führt eine Messung periodisch durch.	
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen Unser Betrieb führt eine Messung periodisch durch.	
15 Psychische Symptombelastung Unser Betrieb führt eine Messung periodisch durch.	
16 Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand	19
16.1 Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation	19
17 Weitere Qualitätsmessungen Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	
18 Projekte im Detail	20

18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	20
18.1.1	Einführung neuer ISO-Norm 9001:2015	20
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2016	20
18.2.1	Rezertifizierung	20
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	20
18.3.1	ISO 9001:2015	20
18.3.2	Rekole Rezertifizierung	20
19	Schlusswort und Ausblick	21
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....		22
Rehabilitation.....		22
Anhang 2		
Herausgeber		25

1 Einleitung

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

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

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

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

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

ISO 9001:2008

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

3Q DAS QUALITÄTS-GÜTESIEGEL DES STV/FST

Die Stufe III ist die höchste Auszeichnung für Servicequalität und zeichnet Betriebe aus, welche ein international anerkanntes Qualitätsmanagementsystem umsetzen.

REKOLE KOSTEN- UND LEISTUNGSNACHWEIS

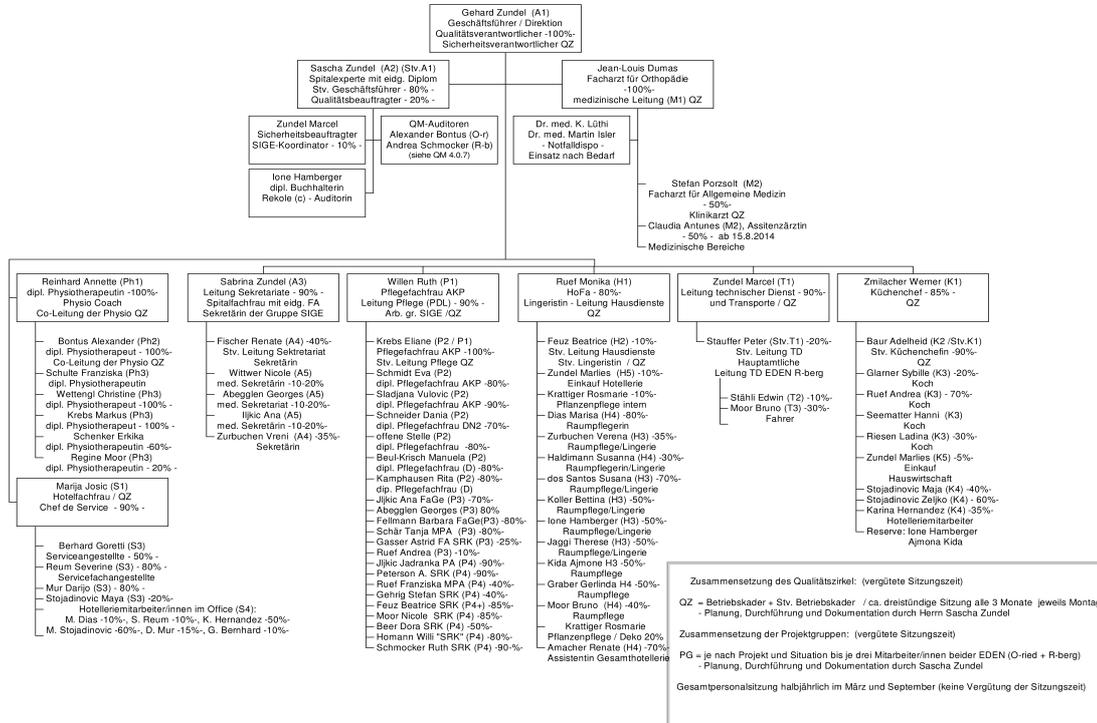
Die Kostenträgerrechnung nach REKOLE wurde 2012 eingeführt und 2013 von Ernst & Young nach den Vorgaben von H+ Spitäler der Schweiz auditiert. Im Herbst 2013 konnte das EDEN als 3. Institution im Berner Oberland (34. der Schweiz) das Zertifikat von H+ entgegennehmen.

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm

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



Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **20** Stellenprozent zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

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

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

3 Qualitätsstrategie

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2016

Massgebend für das Jahr 2016 war sicherlich zuerst die Rezertifizierung unseres Betriebes im Oktober.

Als weiteres die Weiterführung von Renovationsarbeiten am und im Haus. Ebenfalls wurde unsere Ölheizung durch eine neue Pelletheizung ersetzt. Das Ganze wurde gekoppelt mit der schon bestehenden Wärmepumpe.

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2016

Die jährliche Überprüfung durch den externen Auditor fand ohne Beanstandungen statt. Das neue Informationssystem für unsere Patienten in den Zimmern konnte schnell implementiert werden. Die neue Pelletheizung konnte ohne weitere Probleme in Betrieb genommen werden. Der Zusammenschluss der Heizsysteme zwischen unseren Häusern verlief meist reibungslos. Es gibt noch diverse Verbesserungen an den Programmierungen der beiden Heizungen vorzunehmen.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Nach der Anpassung des neuen ISO's im 2018 erwarten wir wieder etwas ruhigere Zeiten. Klar ist dass der Aufwand für administrative Aufgaben stetig steigen wird. Die Pflicht zur Dokumentation wird ebenfalls immer steigen. Was früher als selbstverständlich angesehen wurde, wird heute nur mit Nachweisen akzeptiert. Ebenfalls wird der Benchmark zwischen den Leistungserbringern stetig ausgebaut, was natürlich wieder einen vermehrten Aufwand bei der Datenaufbereitung bedeutet.

4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

4.1 Teilnahme an nationalen Messungen

Im Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) sind der Spitalverband H+, die Kantone, die Gesundheitsdirektorenkonferenz GDK, der Verband der Krankenkassen santésuisse und die eidgenössischen Sozialversicherer vertreten. Zweck des ANQ ist die Koordination der einheitlichen Umsetzung von Ergebnisqualitäts-Messungen in Spitälern und Kliniken, mit dem Ziel, die Qualität zu dokumentieren, weiterzuentwickeln und zu verbessern. Die Methoden der Durchführung und der Auswertung sind für alle Betriebe jeweils dieselben.

Weitere Informationen finden Sie pro Qualitätsmessung jeweils in den Unterkapiteln „Nationale Befragungen“ bzw. „Nationale Messungen“ und auf der Webseite des ANQ www.anq.ch.

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:
<i>Rehabilitation</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation ▪ Bereichsspezifische Messungen für <ul style="list-style-type: none"> – Muskuloskelettale Rehabilitation

4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

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

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitarbeiterzufriedenheit

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

Aufbau Neue ISO Norm 2015

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

ST Reha

Ziel	Datenrekord für ST REHA bereitstellen
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Verwaltung, Pflege, Ärzte, Physio
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.01.2015 - 31.12.2017
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Begründung	Lieferung von Daten für ST Reha
Involvierte Berufsgruppen	Geschäftsleitung, IT, Q-Beauftragter, Pflege, Ärzte, Physio,

Renovation Fassade Haus 1 und 2

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

Kooperativvertrag mit Spitaler fmi, Unterseen

Ziel	Vertrag über Kooperationen von gemeinsame Diensten
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Extern
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.10.2015 - 01.03.2016
Begründung	Dienstleistungen einkaufen und Zusammenarbeit regeln
Methodik	Vertrag
Involvierte Berufsgruppen	Pflege, Arzt, GL

Medizinisches Sekretariat

Ziel	Entlastung Tagesverantwortung Pflege, Arzt, Sekretariat
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Sekretariate / Patienten Administration
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.09.2015 - 01.10.2017
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Begründung	Sekretariatsarbeiten aus dem Medizinische Bereich werden dem Med. Sekretariat übergeben.
Involvierte Berufsgruppen	Arzt, Pflege, 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, Schwachstellen in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu entdecken. CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden.

Unser Betrieb hat noch kein CIRS eingeführt.

Begründung bei Nicht-Teilnahme:

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

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	Kommentare
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (EKAS)	Ganzer Betrieb	2008	2015	Branchenlösung H+
ISO 9001:2008	Ganzer Betrieb	2009	2015	
3Q	Ganzer Betrieb	2015	2017	Unser Betrieb verfügt über das 3Q Zertifikat des Schweizertourismus
Zertifikat Rekole	Kostenträgerrechnung	2013	2013	Jährliche interne Audits nach den Vorgaben von H+

QUALITÄTSMESSUNGEN

Befragungen

5 Patientenzufriedenheit

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

5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation

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

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

Messergebnisse

Fragen	Vorjahreswerte			Zufriedenheitswert, Mittelwert 2016 (CI* = 95%)
	2013	2014	2015	
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)				
Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen?	9.57	9.64	9.63	9.83 (9.72 - 9.94)
Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben?	9.42	9.51	9.49	9.64 (9.49 - 9.80)
Wenn Sie Fragen an Ihre Ärztin oder ihren Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	8.56	9.31	9.09	9.52 (9.29 - 9.75)
Wie fanden Sie die Betreuung durch das therapeutische Personal, durch das Pflegepersonal und den Sozialdienst während Ihres Aufenthaltes?	9.52	9.47	9.63	9.63 (9.47 - 9.78)
Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	9.64	9.63	9.87	9.79 (9.68 - 9.90)

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

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

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

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

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

Mit den Ergebnissen aus der Nationalen Patientenbefragen sind wir mehr als zufrieden. Unser Ziel ist es diese Qualität zu halten. im Jahr 2016 konnte sogar wieder eine Steigerung der Zufriedenheit bei den Patienten festgestellt werden.

Angaben zur Messung	
Auswertungsinstitut	hcri AG oder MECON measure & consult GmbH

Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten (≥ 18 Jahre) versendet, die im April und Mai 2016 aus einer Rehabilitationsklinik bzw. -abteilung 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. 	
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)			
Anzahl angeschriebene Patienten 2016	143		
Anzahl eingetroffener Fragebogen	73	Rücklauf in Prozent	51.00 %

5.2 Eigene Befragung

5.2.1 Interne Befragung 2016

Mit unserer internen Befragung werden alle Patientengruppen zum Wohlbefinden im EDEN befragt. Der Fragebogen wird das ganze Jahr über eingesetzt.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2015 durchgeführt.

Die nächste Patientenbefragung erfolgt im Jahr 2017.

Ganzer Betrieb

Während der Nationalen Patientenbefragung wenden wir den internen Fragebogen bei den Rehapatienten nicht an. Ansonsten wird der Fragebogen bei Eintritt an den Patienten abgegeben. Er kann Anonym oder mit Name ausgefüllt werden. Die meisten Fragebogen werden direkt bei Austritt an der Reception abgegeben. Ca 0.5 % kommen mit der Post nach dem Austritt.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)

Ombudsstelle für das Spitalwesen Kanton Bern

Manser Roman

032/3312424

info@ombudsstelle-spitalwesen.ch

Montag - Freitag 8.00 - 12.00 14.00 - 17.00

7 Mitarbeiterzufriedenheit

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

7.1 Eigene Befragung

7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheit

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

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Monat Dezember durchgeführt.

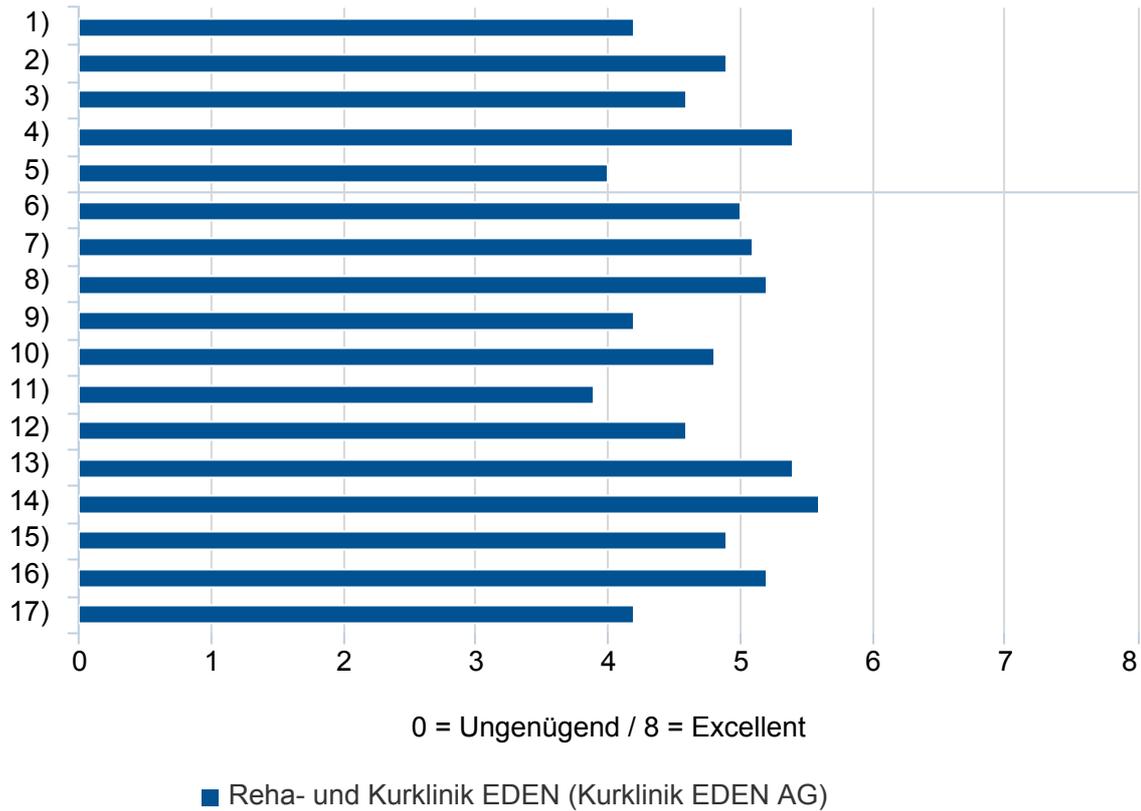
Ganzer Betrieb

Es gibt keine Ausschlusskriterien. Die Befragung wurde bei allen Mitarbeiter der Reha- und Kurklinik EDEN durchgeführt. Wir erwarten ein Gut (4) als Zielvorstellung.

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

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



Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)	4.20	4.90	4.60	5.40	4.00

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	6)	7)	8)	9)	10)
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)	5.00	5.10	5.20	4.20	4.80

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	11)	12)	13)	14)	15)
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)	3.90	4.60	5.40	5.60	4.90

Messergebnisse in Zahlen				
	Mittelwerte pro Fragen		Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	16)	17)		
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)	5.20	4.20	25	42.00 %

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten
 Die Zielvorstellung wurde fast in allen Bereichen erreicht. Einzig bei der Frage Nr. 11 beträgt die Abweichung vom Zielwert -0.1

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

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.

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

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

Angaben zur Messung

Auswertungsinstitut	Charité - Universitätsmedizin Berlin, Institut für Medizinische Soziologie, Abteilung Rehabilitationsforschung.
Methode / Instrument	Für die muskuloskelettale Rehabilitation.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hauptziele (HZ) und Zielerreichung (ZE) ▪ Erweiterter Barthel-Index (EBI)

Angaben zum untersuchten Kollektiv

Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle stationär behandelten erwachsenen Patienten.
	Ausschlusskriterien	Patienten der Kinder- und Jugendrehabilitation.
	Einschlusskriterien der pädiatrischen Rehabilitation	Alle stationär behandelten Patienten der Kinder- und Jugendrehabilitation.
	Ausschlusskriterien der pädiatrischen Rehabilitation	Patienten der Erwachsenenrehabilitation.

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Einführung neuer ISO-Norm 9001:2015

Wir haben nun 2 Jahre Zeit das neue ISO System 9001:2015 umzusetzen. Im Jahr 2015 konnten wir uns noch nach dem alten System Retifizieren lassen, so dass wir nun Schritt um Schritt das neue System implementieren können. Das neue System wird in Zusammenarbeit mit unseren Mitarbeiter (Qualitätszirkel) erarbeitet und eingeführt.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2016

18.2.1 Rezertifizierung

Wir hatten im Oktober 2016 unser ISO Aufrechterhaltungsaudit. Es konnten von Auditoren der SQSr keine Abweichungen im System festgestellt werden. Sämtliche Prozesse wurden geprüft.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 ISO 9001:2015

Wie schon geschrieben sind wir dabei das neue ISO System 9001:2015 zu implementieren. Dazu haben wir nun 2 Jahre Zeit.

18.3.2 Rekole Rezertifizierung

Rekole Rezertifizierung 2017 H+ mit Auditierung durch KPMG

19 Schlusswort und Ausblick

Wir sind bestrebt, unsere Struktur-, Prozess-, und Ergebnisqualität zu halten oder gegebenenfalls weiter zu verbessern. Als kleiner Rehabilitationsbetrieb können wir individuell auf den Bedarf und die Bedürfnisse unserer Patient/innen eingehen. Dies ist sicher ein Grund für die ungewöhnlich hohe Patientenzufriedenheit, welche Jahr für Jahr gemessen werden kann. Darauf sind wir auch sehr stolz. Auf die umfangreichen neuen Herausforderungen können wir als Familienbetrieb rasch reagieren. Wo es Sinn macht, suchen wir Kooperationen und können somit auch die Kosten im Griff behalten. Mit unserer Möglichkeit von Kuraufenthalten vor oder nach einer stationären REHA, entstehen degressive Kosten für die Krankenversicherungen und die Kantone (Steuerzahler). Für unseren stationären Bereich heisst dies: kurze durchschnittliche Aufenthaltsdauer und deutlich unterdurchschnittliche Fallkosten.

Im Sinne der Integrierten Versorgung unterhalten wir weiterhin Zusammenarbeitsverträge mit 16 Akutspitalern im Kanton Bern.

Wir benenden diesen Bericht mit einem herzlichen Dankeschön an unsere geschätzten Partner im Gesundheitswesen

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	
Muskuloskelettale Rehabilitation	a,s

a = ambulant, s = stationär

Kennzahlen der stationären Rehabilitation

Die **Anzahl Austritte** und **Anzahl Pfl egetage** 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 Pfl egetage) 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 Pfl egetage geringere Austrittszahlen.

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

Angebotene stationäre Fachbereiche	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Geleistete Pfl egetage
Muskuloskelettale Rehabilitation	2.60	703	12537

Bemerkungen

Eden Oberried, 624 Austritte und 10941 Pfl egetage
Eden Ringgenberg, 79 Austritte und 1596 Pfl egetage

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.

Bemerkungen

Wir haben kein solches Angebot.

Zusammenarbeit im Versorgungsnetz

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

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

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

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

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

Bemerkungen

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

Personelle Ressourcen in der Rehabilitation

Vorhandene Spezialisierungen	Anzahl Vollzeitstellen
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)	
Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation	1
Facharzt für Orthopädie	1

Spezifische Fachärzte sind für eine adäquate Therapie notwendig. Gerade die Kombination von verschiedenen Spezialisten machen komplexe Behandlungen erst möglich.

Pflege-, Therapie- und Beratungsfachkräfte	Anzahl Vollzeitstellen
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)	
Pflege	20
Physiotherapie	6

Die Tätigkeiten der Pflege und des therapeutischen Personals unterscheiden sich in der Rehabilitation deutlich von den Tätigkeiten in einem akutsomatischen Spital. Deshalb finden Sie hier Hinweise zu den diplomierten, rehabilitationsspezifischen Fachkräften.

Herausgeber



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

Siehe auch:

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



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

Beteiligte Gremien und Partner



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

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

Siehe auch:

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



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

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**).