

# rehaklinik DUSSNANG

## Qualitätsbericht 2017

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:  
Durch:

05.04.2018  
Evelyne Wirz, Geschäftsführerin

Version 1



Rehaklinik Dussnang

[www.rehaklinik-dussnang.ch](http://www.rehaklinik-dussnang.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  
Falk Schneider  
Ressortleiter Pflege / QM  
071/978 60 05  
[f.schneider@rehaklinik-dussnang.ch](mailto:f.schneider@rehaklinik-dussnang.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](http://www.anq.ch).

Freundliche Grüsse



Dr. Bernhard Wegmüller  
Direktor H+

## Inhaltsverzeichnis

<b>Impressum</b> .....	<b>2</b>
<b>Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Organisation des Qualitätsmanagements</b> .....	<b>7</b>
2.1 Organigramm .....	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement .....	8
<b>3 Qualitätsstrategie</b> .....	<b>9</b>
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2017 .....	9
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2017 .....	9
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren .....	9
<b>4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten</b> .....	<b>10</b>
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 .....	10
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte .....	11
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen .....	12
4.5 Registerübersicht Für den Tätigkeitsbereich unseres Betriebes wurden keine geeigneten Register identifiziert.	
4.6 Zertifizierungsübersicht .....	12
<b>QUALITÄTSMESSUNGEN</b> .....	<b>13</b>
<b>Befragungen</b> .....	<b>14</b>
<b>5 Patientenzufriedenheit</b> .....	<b>14</b>
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation .....	14
5.2 Eigene Befragung .....	15
5.2.1 Patienbefragung intern .....	15
5.3 Beschwerdemanagement .....	15
<b>6 Angehörigenzufriedenheit</b> Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
<b>7 Mitarbeiterzufriedenheit</b> .....	<b>16</b>
7.1 Eigene Befragung .....	16
7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheit .....	16
<b>8 Zuweiserzufriedenheit</b> Im 2017 haben wir Informationsveranstaltungen für unsere Zuweiser durchgeführt und somit einen Austausch gepflegt.	
<b>Behandlungsqualität</b> .....	<b>17</b>
<b>9 Wiedereintritte</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
<b>10 Operationen</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
<b>11 Infektionen</b> bei klinischen Symptomen wird eine Blutkultur / Uricult abgenommen mit Antibiogramm-Erstellung.	
<b>12 Stürze</b> .....	<b>17</b>
12.1 Eigene Messung .....	17
12.1.1 Sturzprotokoll .....	17
<b>13 Wundliegen</b> Decubital Ulcera werden bei Eintritt erfasst. Assessment: Norton-Skala	
<b>14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
<b>15 Psychische Symptombelastung</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
<b>16 Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand</b> .....	<b>18</b>

16.1	Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation .....	18
17	Die weiteren Messungen und Befragungen sind in den Kapiteln mit den entsprechenden Themenbereichen zu finden.	
<b>18</b>	<b>Projekte im Detail .....</b>	<b>19</b>
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte .....	19
18.1.1	Vorbereitung der Bewerbung für EFQM recognised 5 star .....	19
18.1.2	Vorbereitung Zertifizierung SWISSREHA .....	19
18.1.3	Prozessanpassung / -umstrukturierung .....	19
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2017 .....	19
18.2.1	nationale Patientenbefragung ANQ .....	19
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte .....	19
18.3.1	SWISSREHA Zertifizierung .....	19
18.3.2	EFQM Recognized for Excellence Rezertifizierung .....	19
<b>19</b>	<b>Schlusswort und Ausblick .....</b>	<b>20</b>
<b>Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....</b>		<b>21</b>
Rehabilitation.....		21
<b>Anhang 2</b>		
<b>Herausgeber .....</b>		<b>24</b>

## 1 Einleitung

Die Rehaklinik Dussnang ist spezialisiert auf die Behandlung von Patienten mit geriatrischen und muskuloskelettalen Erkrankungen und auf die Behandlung von Patienten nach orthopädischen Eingriffen. Zudem bietet die Rehaklinik Dussnang Kuren und andere Selbstzahleraufenthalte an und verfügt über einen Leistungsauftrag für Akut- und Übergangspflege.

Die Rehaklinik Dussnang behandelt und betreut Patientinnen und Patienten aus der ganzen Schweiz und wird auf den Spitallisten der Kantone Thurgau, Zürich, St.Gallen, Schaffhausen und Appenzell AR geführt.

Das interdisziplinäres Team, bestehend aus Fachärzten, Therapeuten und Pflegefachpersonen arbeitet nach den neuesten medizinischen Erkenntnissen und sorgt dafür, dass Patientinnen und Patienten eine massgeschneiderte Behandlung auf höchstem Qualitätsniveau erfahren. Die Rehabilitationsziele orientieren sich an der individuellen Gesamtsituation der Patientinnen und Patienten.

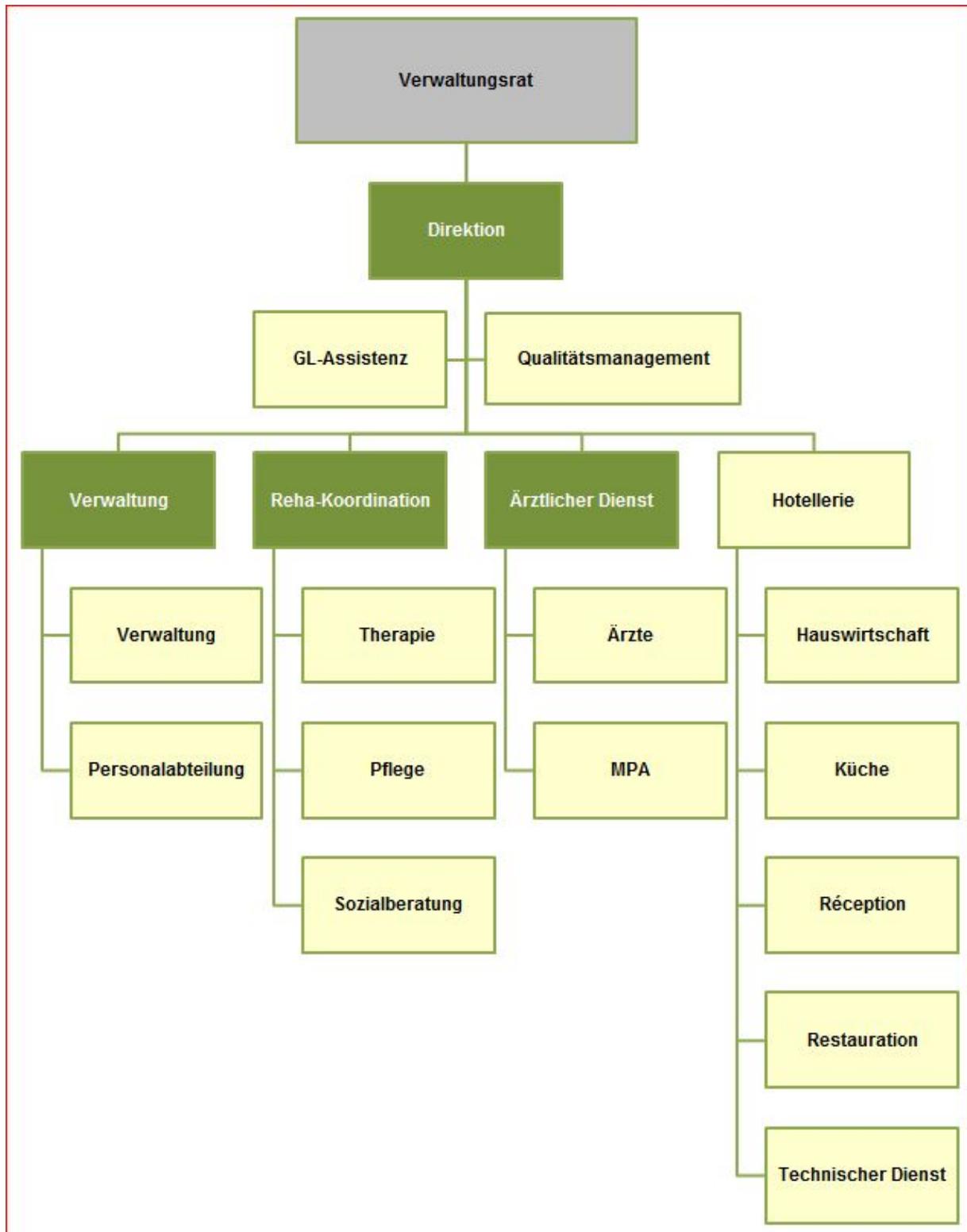
Neben dem medizinischen Angebot sorgen moderne Zimmer, der erstklassige Wellnessbereich inmitten einer grossen Parkanlage sowie der aufmerksame und freundliche Hotelservice für einen erfolgreichen und angenehmen Aufenthalt.

Die Klinik lebt ein Qualitätsmanagement nach dem EFQM-Modell und ist ausgezeichnet mit Recognised for Excellence 4 Star.

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 **40** Stellenprozent zur Verfügung.

## 2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Monika Messmer  
Leitung Hotellerie / QM  
Rehaklinik Dussnang  
071/9786100  
[m.messmer@rehaklinik-dussnang.ch](mailto:m.messmer@rehaklinik-dussnang.ch)

Herr Falk Schneider  
Ressortleitung Pflege /QM  
Rehaklinik Dussnang  
071/9786005  
[f.schneider@rehaklinik-dussnang.ch](mailto:f.schneider@rehaklinik-dussnang.ch)

### 3 Qualitätsstrategie

Die Rehaklinik Dussnang ist ein etablierter und kompetenter Anbieter von erstklassigen Rehabilitationsleistungen und ist spezialisiert auf die muskuloskelettale und die geriatrische Rehabilitation. Die Patientinnen und Patienten werden nach den neuesten medizinischen Erkenntnissen individuell und abgestimmt auf ihre Voraussetzungen und Ziele umfassend behandelt und auf dem Weg zurück in den Alltag professionell begleitet.

Eine hohe Behandlungsqualität und eine überdurchschnittliche Patientenzufriedenheit sind dabei wichtige Anliegen.

Zur Sicherung der gestellten Qualitätsziele werden Verfahren ständig weiter entwickelt und die Leistungsangebote konsequent auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtet. Die Umsetzung der Qualitätsphilosophie durch die Geschäftsführung und die Mitarbeitenden ist die Basis für eine zuverlässige Leistungserbringung auf hohem Niveau. Ein wichtiger Bestandteil des Qualitätsmanagements sind vorbeugende Massnahmen zur Fehlervermeidung und die Erfassung und Auswertung aller Abweichungen der vorgegebenen Prozesse und Vorkommnissen.

In der Zusammenarbeit mit Zuweisern, Kostenträgern, politischen Gremien und weiteren Partnern und Anspruchsgruppen pflegt die Rehaklinik Dussnang einen partnerschaftlichen und nachhaltigen Ansatz. Dies gelingt dank kompetenten und leistungsbereiten Mitarbeitenden und einer ausgeprägten Dienstleistungsorientierung.

Die Rehaklinik Dussnang zeichnet sich zudem durch eine kontinuierliche Weiterentwicklung in allen Bereichen aus. Neue Technologien und innovative Behandlungsfelder bieten interessierten Mitarbeitenden immer wieder Entwicklungsmöglichkeiten und spannende Projekte.

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

#### 3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2017

Nationale Patientenbefragung 2017  
Great Place to Work Mitarbeiterbefragung  
Patientenbefragung intern

#### 3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2017

Patientenzufriedenheit > 95%  
Steigerung in der nationalen Patientenbefragung ANQ (3x über Benchmark)

#### 3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Prozessoptimierung  
EFQM Recognised for Excellence 5 star  
SWISSREHA Zerifizierung  
Patientenbefragung durch ein externes Insitut  
Zuweiserbefragung durch ein externes Institut  
nationale Patientenbefragung ANQ  
Mitarbeiterbefragung über Great place to work

## 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](http://www.anq.ch).

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

### 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>Patientenzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patientenbefragung intern</li> </ul>
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mitarbeiterzufriedenheit</li> </ul>

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:
<i>Stürze</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sturzprotokoll</li> </ul>

#### 4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

##### Patientenbefragung intern

<b>Ziel</b>	Messung der Patientenzufriedenheit während des Aufenthaltes, Verbesserungspotential erkennen
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Klinik
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	fortlaufend, jeweils bei Austritt
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
<b>Begründung</b>	kontinuierliche Verbesserung
<b>Methodik</b>	Fragebogen
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	QM, Reception, alle Disziplinen
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Patientenzufriedenheit >97%

##### nationale Patientenbefragung ANQ

<b>Ziel</b>	Benchmark mit anderen Rehakliniken, Verbesserungspotential aufzeigen
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Klinik
<b>Projekte: Laufzeit</b> (von...bis)	April-Mai 2017
<b>Begründung</b>	kontinuierliche Verbesserung
<b>Methodik</b>	Fragebogen
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	QM, Reception
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	in mehreren Punkten über dem Benchmark

#### 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 2014 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

Unser CIRS-Meldesystem wurde 2016 von der Zertifizierungsstelle Kassowitz und Partner AG erfolgreich auditiert.

#### 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
EFQM	alle Bereiche	2004	2013	Recognised for Excellence 4 stars
Q-Label (Stufe III) des Schweizer Tourismusverband	alle Bereiche	2004	2017	
Qualitätsbericht Spitex	Pflege, Hauswirtschaft	2004	2017	

# 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 2017 (CI* = 95%)
	2014	2015	2016	
<b>Rehaklinik Dussnang</b>				
Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen?	9.00	8.82	8.60	9.01 (8.74 - 9.28)
Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben?	8.96	8.79	8.79	8.78 (8.55 - 9.00)
Wenn Sie Fragen an Ihre Ärztin oder ihren Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	8.97	8.49	8.34	9.02 (8.76 - 9.28)
Wie fanden Sie die Betreuung durch das therapeutische Personal, durch das Pflegepersonal und den Sozialdienst während Ihres Aufenthaltes?	9.13	9.01	8.85	9.01 (8.78 - 9.23)
Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	9.42	9.22	9.22	9.50 (9.34 - 9.66)

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, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

#### Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Die Ergebnisse der Rehaklinik Dussnang konnte sich in 4 von 5 Fragen zum Vorjahresergebnis steigern.

#### Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut

ESOPE Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten ( $\geq 18$ Jahre) versendet, die im April und Mai 2017 aus einer Rehabilitationsklinik oder Rehabilitationsabteilung eines Akutspitals ausgetreten sind.	
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.</li> <li>▪ In der Klinik verstorbene Patienten.</li> <li>▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.</li> </ul>	
<b>Rehaklinik Dussnang</b>			
Anzahl angeschriebene Patienten 2017	307		
Anzahl eingetreffener Fragebogen	167	Rücklauf in Prozent	54.00 %

## 5.2 Eigene Befragung

### 5.2.1 Patienbefragung intern

Mit der internen Patientenbefragung wird die Zufriedenheit der Patienten in den Bereichen Reception, Medizin, Therapie, Pflege, Sozialberatung, Hauswirtschaft, Küche und Technischer Dienst. Das ermöglicht eine kontinuierliche und zeitnahe Verbesserung der Leistungen und Qualität.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2017 durchgeführt.

Reception, Medizin, Therapie, Pflege, Sozialberatung, Hauswirtschaft, Küche und Technischer Dienst

Einschlusskriterien: alle stationären Patienten

Ausschlusskriterien: Patienten mit dem Wunsch, nicht an der Befragung teilzunehmen

Die interne Patientenbefragung ergab eine Gesamtzufriedenheit von: 97.4%

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

## 5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

### Rehaklinik Dussnang

Monika Messmer

Leitung Hotellerie / QM

071 978 61 00

[m.messmer@rehaklinik-dussnang.ch](mailto:m.messmer@rehaklinik-dussnang.ch)

## 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

Das Ziel der Befragung ist es, die Zufriedenheit der Mitarbeitenden zu messen und die Unternehmenskultur durch die Umsetzung der definierten Verbesserungsmaßnahmen aufgrund dieser Rückmeldungen stetig zu verbessern. Dadurch soll die Mitarbeiterzufriedenheit gesteigert und die Mitarbeiterbindung gestärkt werden.

Gemessen wird die Zufriedenheit in den fünf Dimensionen: Glaubwürdigkeit, Respekt, Fairness, Stolz und Teamgeist

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Monat Dezember durchgeführt. Die Befragung hat in allen Bereichen stattgefunden.

Die Befragung ist noch nicht abgeschlossen, es liegen noch keine Ergebnisse vor.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Great Place to Work
Methode / Instrument	Fragebogen GPTW

## Behandlungsqualität

### 12 Stürze

#### 12.1 Eigene Messung

##### 12.1.1 Sturzprotokoll

Die Stürze werden in der Rehaklinik Dussnang mit einem Protokoll aufgenommen und statistisch erfasst.

Die Rehakoordination leitet anhand der Auswertung entsprechende Massnahmen ein.

Diese Messung haben wir im Jahr 2017 durchgeführt.

In allen Bereichen der Rehaklinik.

Im Jahr 2017 kam es zu 207 leichten Stürzen. 7 Patienten mussten aufgrund ihres Sturzes extern versorgt werden.

#### Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

## 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](http://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](http://www.anq.ch).

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Charité - Universitätsmedizin Berlin, Institut für Medizinische Soziologie, Abteilung Rehabilitationsforschung.
Methode / Instrument	<b>Für die muskuloskelettale Rehabilitation.</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hauptziele (HZ) und Zielerreichung (ZE)</li> <li>▪ Functional Independence Measurement (FIM)</li> </ul>

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

## 18 Projekte im Detail

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

### 18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

#### 18.1.1 Vorbereitung der Bewerbung für EFQM recognised 5 star

Bewerbungsvorbereitung für das Jahr 2019.

#### 18.1.2 Vorbereitung Zertifizierung SWISSREHA

Vorbereitung für eine Zertifizierung durch SWISSREHA im Jahr 2019.

#### 18.1.3 Prozessanpassung / -umstrukturierung

Die gesamten Prozesse werden für die Einführung eines Stationenkonzeptes und die Eröffnung unseres Neubaus neu erarbeitet und angepasst.

### 18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2017

#### 18.2.1 nationale Patientenbefragung ANQ

Im Jahr 2017 haben wir an der nationalen Patientenbefragung ANQ teilgenommen.

### 18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

#### 18.3.1 SWISSREHA Zertifizierung

Vorbereitung für eine Zertifizierung durch SWISSREHA im Jahr 2019.

#### 18.3.2 EFQM Recognized for Excellence Rezertifizierung

Vorbereitung für eine Rezertifizierung EFQM Recognized for Excellence im Jahr 2019.

## 19 Schlusswort und Ausblick

Die Rehaklinik Dussnang AG hat ein intensives und ereignisreiches Geschäftsjahr 2017 erfolgreich abgeschlossen. Der Aufbau der Geriatrischen Rehabilitation war ein wichtiger Meilenstein im umfassenden Weiterentwicklungsprozess der Klinik. Der Spatenstich des geplanten Neubaus erfolgte termingerecht. Im Sommer 2018 wird der Neubau mit 84 Betten (30 Doppelzimmern und 24 Einzelzimmern) eröffnet.

Das Leistungsangebot wird weiter ausgebaut. Die Rehaklinik Dussnang hat als erste Rehaklinik schweizweit einen Leistungsauftrag für Akut- und Übergangspflege vom Kanton Thurgau erhalten. Zudem wird im medizinisch -therapeutischen Bereich die Evaluation der funktionellen Leistungsfähigkeiten (EFL) eingeführt.

Diese wichtigen Entwicklungsschritte sind dank dem Engagement aller Mitarbeitenden möglich geworden. Ihnen gilt unser besonderer Dank.

Wir freuen uns auf eine weiterhin partnerschaftliche Zusammenarbeit mit unseren Zuweisern und Partnern.

## Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

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

Für zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot kontaktieren Sie das Spital oder die Klinik oder konsultieren Sie den aktuellen Jahresbericht.

### Rehabilitation

#### Leistungsangebot in der Rehabilitation

Arten der Rehabilitation	
Geriatrische Rehabilitation	a,s
Muskuloskelettale Rehabilitation	a,s

a = ambulant, s = stationär

#### Kennzahlen der stationären Rehabilitation

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

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

Angebotene stationäre Fachbereiche	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Geleistete Pflage tage
Geriatrische Rehabilitation	5.00	23	366
Muskuloskelettale Rehabilitation	5.00	1867	30167

## 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 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.

Nächstgelegenes Spital, Ort	Leistungsangebot / Infrastruktur	Distanz (km)
<b>Rehaklinik Dussnang</b>		
Spital Wil	Intensivstation in akutsomatischem Spital	10 km
Spital Wil	Notfall in akutsomatischem Spital	10 km

Vernetzung mit externen Spezialisten / Kliniken	Fachgebiet
Cliona Littenheid AG	Psychiatrie und Psychotherapie

### Bemerkungen

Konsiliarische Zusammenarbeit.

## Personelle Ressourcen in der Rehabilitation

Vorhandene Spezialisierungen	Anzahl Vollzeitstellen
<b>Rehaklinik Dussnang</b>	
Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation	1
Facharzt Geriatrie / Innere Medizin	4
Facharzt Orthopädie und Traumatologie	1
Facharzt Chirurgie	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
<b>Rehaklinik Dussnang</b>	
Pflege	36
Physiotherapie	15
Ergotherapie	1
Ernährungsberatung	1
Atemtherapie nach Middendorf	1
medizinische Massage	5
Sozialberatung	3

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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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**).