
EDEN

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

Qualitätsbericht 2017

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

31.07.2018
Sascha Zundel, COO

Version 1



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 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
Gerhard Zundel
CEO
033/8498585
g.zundel@kurklinik-eden.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

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

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

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

Die in dieser Vorlage publizierten Ergebnisse der Qualitätsmessungen beziehen sich auf die einzelnen Spitäler und Kliniken. Beim Vergleichen der Messergebnisse zwischen den Betrieben sind gewisse Kriterien zu berücksichtigen. Einerseits sollte das Leistungsangebot ([vgl. Anhang 1](#)) ähnlich sein. Ein Grundversorgungsspital z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Zudem verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methoden und Instrumente, deren Struktur, Aufbau, Erhebung und Publikation sich unterscheiden können.

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

Freundliche Grüsse



Dr. Bernhard Wegmüller
Direktor H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz	3
1 Einleitung	6
2 Organisation des Qualitätsmanagements	7
2.1 Organigramm	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	7
3 Qualitätsstrategie	8
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2017	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2017	8
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	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	11
4.6 Zertifizierungsübersicht	12
QUALITÄTSMESSUNGEN	13
Befragungen	14
5 Patientenzufriedenheit	14
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation	14
5.2 Eigene Befragung	16
5.2.1 Interne Befragung 2017	16
5.3 Beschwerdemanagement	18
6 Angehörigenzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
7 Mitarbeiterzufriedenheit	19
7.1 Eigene Befragung	19
7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheit	19
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 Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
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 Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	
18 Projekte im Detail	23
18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte	23

18.1.1	Einführung neuer ISO-Norm 9001:2015	23
18.1.2	Neue Geschäftsleitung.....	23
18.1.3	Notstrom Haus 1	23
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2017	23
18.2.1	Rezertifizierung	23
18.2.2	Notstrom für Lifte.....	23
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	23
18.3.1	ISO 9001:2015.....	23
18.3.2	Rekole Rezertifizierung	23
19	Schlusswort und Ausblick	24
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....		25
Rehabilitation.....		25
Anhang 2		
Herausgeber		28

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 80 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 16 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. Im 2018 werden wir das System auf ISO 9001:2015 umstellen.

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. Im Jahr 2017 wurde die Kostenträgerrechnung durch die Firma KPMG Rezertifiziert.

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

3 Qualitätsstrategie

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

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2017

Massgebend für das Jahr 2017 war sicherlich zuerst das Aufrechterhaltungsaudit des ISO System von unserem Betrieb und die Rekole Rezertifizierung im Juli 2017.

Als weiteres die Weiterführung von Renovationsarbeiten am und im Haus. Die Erarbeitung des neuen Geschäftsleitungsmodells.

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2017

Die jährliche Überprüfung durch die externen und internen Auditoren fand ohne Beanstandungen statt. Diverse Verbesserungen an den Programmierungen der beiden Heizungen wurden vorgenommen. Ein Konstrukt für das neue Geschäftsleitungsgremium konnte gefunden werden. Die Anpassungen für die e-Faktura konnten bis Ende Jahr umgesetzt werden.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Nach der Anpassung der neuen ISO Norm im 2018 erwarten wir wieder im Qualitätsmanagement wieder etwas ruhigere Zeiten. Der administrative Aufwand wird weiter steigen. Die Auflage für einen LA ab 2019 des Kanton Bern und die Verpflichtung zur Teilnahme an e-health setzen diesbezüglich klare Zeichen. Die Einführung von St-REHA wurde von SWISS DRG aufgeschoben, ein Teil der neuen Aufwendungen für dieses schweregradabhängige Tarifsysteem sind umgesetzt, weitere Anpassungen folgen dann in den Jahren 2020 und 2021. Für die Erfüllung der kantonalen Anforderungen für die Spitalliste 2019 wird die Einführung eines neuen Med. - Doc - System geprüft und allenfalls auf Ende 2018 eingeführt.

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>Patientenzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interne Befragung 2017
<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 - 30.10.2018
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt
Begründung	Systemanpassung
Methodik	ISO 9001:2015
Involvierte Berufsgruppen	Alle Bereiche
Evaluation Aktivität / Projekt	GL

Neuer Kooperationsvertrag 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)	01.10.2017 - 01.06.2018
Begründung	Dienstleistungen einkaufen und Zusammenarbeit regeln nach Vorgaben der GEF
Methodik	Vertrag
Involvierte Berufsgruppen	Pflege, Arzt, GL

Neues Geschäftsleitungsmodell

Ziel	Entlastung des Geschäftsführers und Verteilung der Aufgaben auf mehrer Köpfe
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Alle Bereiche
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.09.2016 - 15.06.2018
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Begründung	Die Aufgaben des Geschäftsführers werden neu auf Total 4 Personen verteilt.
Involvierte Berufsgruppen	Medizinischer Leiter, Leiterin Finanzen, Leiter Hotellerie, Geschäftsführer

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 noch kein CIRS eingeführt.

Begründung bei Nicht-Teilnahme:

Das CIRS wird im Jahr 2018 im Betrieb eingeführt. Evaluationen für das Richtige Instrument beginnen anfangs 2018

4.5 Registerübersicht

Register und Monitorings können einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung und längerfristigen Qualitätssicherung leisten. Anonymisierte Daten zu Diagnosen und Prozeduren (z.B. Operationen) von mehreren Betrieben werden über mehrere Jahre auf nationaler Ebene gesammelt und ausgewertet, um längerfristig und überregional Trends erkennen zu können.

Die aufgeführten Register und Studien sind der FMH offiziell gemeldet: www.fmh.ch/saqm/_service/forum_medizinische_register.cfm

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden Registern teilgenommen			
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	Seit/Ab
Med. Stat. Medizinische Statistik der Krankenhäuser	Alle Fachbereiche	Bundesamt für Statistik www.bfs.admin.ch	seit der Einführung

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	2017	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 2017 (CI* = 95%)
	2014	2015	2016	
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)				
Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen?	9.64	9.63	9.83	9.46 (9.03 - 9.89)
Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben?	9.51	9.49	9.64	9.27 (8.94 - 9.61)
Wenn Sie Fragen an Ihre Ärztin oder ihren Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	9.31	9.09	9.52	8.68 (8.00 - 8.93)
Wie fanden Sie die Betreuung durch das therapeutische Personal, durch das Pflegepersonal und den Sozialdienst während Ihres Aufenthaltes?	9.47	9.63	9.63	9.25 (8.94 - 9.57)
Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	9.63	9.87	9.79	9.50 (9.25 - 9.75)

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.

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

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

Mit den Ergebnissen aus der Nationalen Patientenbefragung sind wir mehr als zufrieden. Unser Ziel ist es, diese Qualität zu halten. Im Jahr 2017 konnten wir die Patientenzufriedenheit auf dem hohen Stand halten.

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 (≥ 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"> ▪ 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 2017	125		
Anzahl eingetroffener Fragebogen	52	Rücklauf in Prozent	42.00 %

5.2 Eigene Befragung

5.2.1 Interne Befragung 2017

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 2017 durchgeführt.

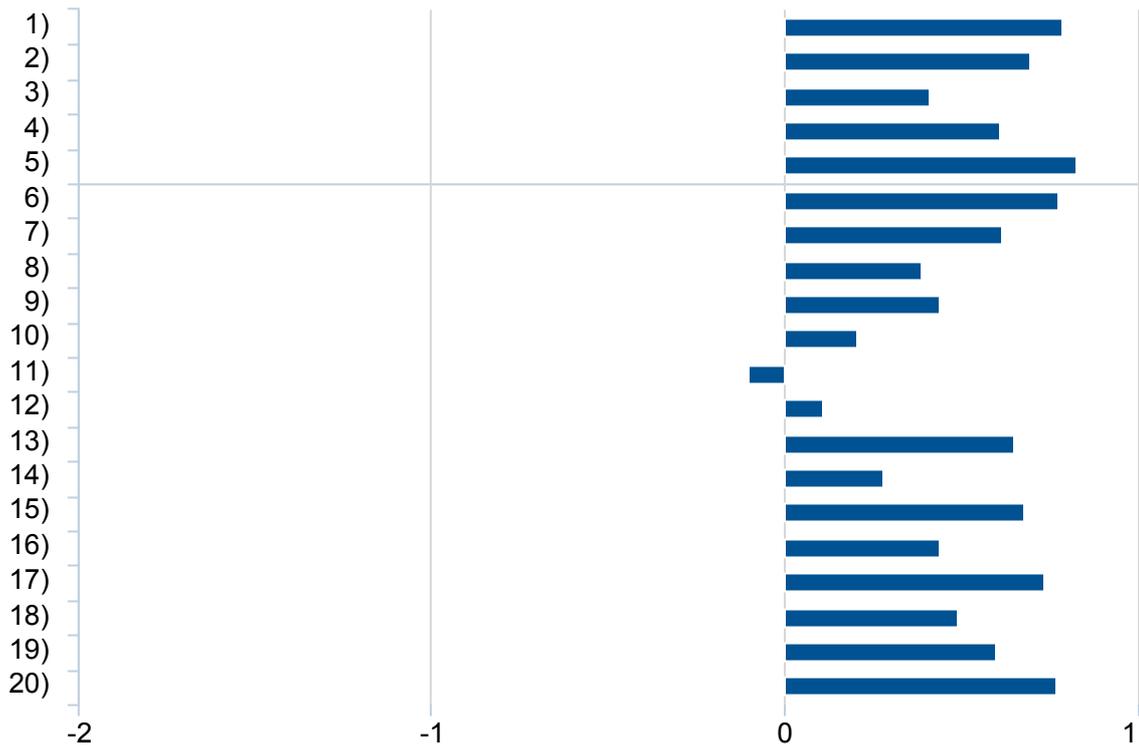
Ganzer Betrieb

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.

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Messthemen

- 1) Physiotherapie
- 2) Pflege
- 3) Ärztliche Betreuung
- 4) Reinigung
- 5) Service
- 6) Küche
- 7) Reception / Administr.
- 8) Zimmereinrichtung
- 9) Übrige Räume
- 10) Ausflüge mit dem Bus
- 11) Spaziermöglichkeiten
- 12) Abendunterhaltung
- 13) Gartenanlage
- 14) Medizinisches Ziel erreicht
- 15) Allg. Wohlbefinden im Eden
- 16) Kontakte im Eden
- 17) Personal
- 18) Medizinische Leistungen
- 19) Die Beherbergung
- 20) Das Eden als Ganzes



-2 = Ungenügend / 1 = Sehr Gut

■ Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Messthemen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)	0.79	0.70	0.41	0.61	0.83

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Messthemen				
	6)	7)	8)	9)	10)
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)	0.78	0.62	0.39	0.44	0.21

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Messthemen				
	11)	12)	13)	14)	15)
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)	-0.10	0.11	0.65	0.28	0.68

Messergebnisse in Zahlen							
	Mittelwerte pro Messthemen					Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	16)	17)	18)	19)	20)		
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)	0.44	0.74	0.49	0.60	0.77	205	23.00 %

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 Oktober durchgeführt.

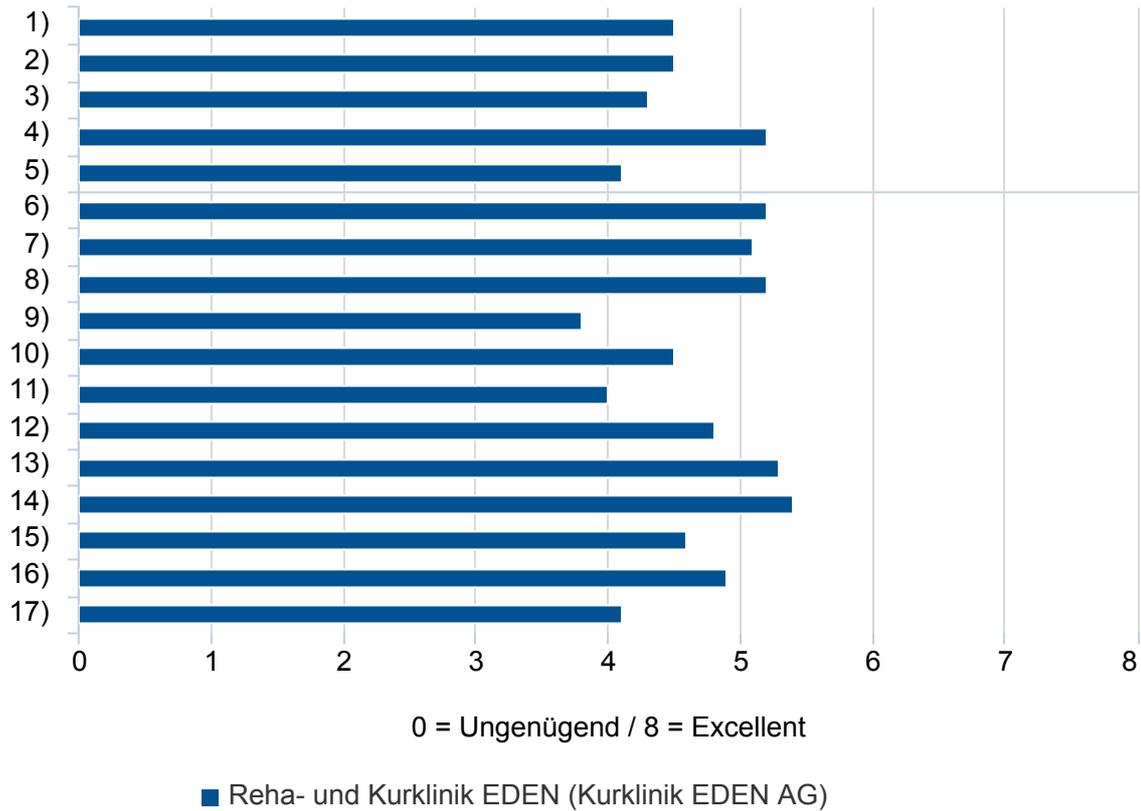
Ganzer Betrieb

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)	4.50	4.50	4.30	5.20	4.10

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	6)	7)	8)	9)	10)
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)	5.20	5.10	5.20	3.80	4.50

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	11)	12)	13)	14)	15)
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)	4.00	4.80	5.30	5.40	4.60

Messergebnisse in Zahlen				
	Mittelwerte pro Fragen		Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	16)	17)		
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)	4.90	4.10	43	54.00 %

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Die Zielvorstellung "Gut" wurde fast in allen Bereichen erreicht. Wie fast jedes Jahr bemängeln die Mitarbeiter die Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten. Diese sind jedoch klar definiert. Wir versuchen die Mitarbeiter in diesem Punkt immer wieder aufzuklären.

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

Wir haben noch keine aussagekräftigen Daten der ANQ bekommen.

Angaben zur Messung

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

Angaben zum untersuchten Kollektiv

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

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Einführung neuer ISO-Norm 9001:2015

Wir haben nun noch 1 Jahr 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.

18.1.2 Neue Geschäftsleitung

In Zusammenarbeit mit einer externen Beraterin und unserem Verwaltungsratspräsident wurde nun ein Projekt lanciert um eine neue Geschäftsleitung einzuführen. Der Start ist im 2017, die definitive Einführung mit allen neuen Mitgliedern der Geschäftsleitung wird im 2018 stattfinden. Ziel ist es neu eine Geschäftsleitung mit 4 Personen einzusetzen. Es wird dabei Unterschieden zwischen den Bereichen Medizin, Finanzen, Hotellerie und Personalwesen (und Vorsitz der GL).

18.1.3 Notstrom Haus 1

Wir haben für das Haus 1 einen weiteren Notstromgenerator gekauft. Ziel ist es damit den Lift vom Haus 1 und die gesamte EDV Anlage inkl. Notlicht zu betreiben. Dazu möchten wir gerne noch den Steamer der Küche am System anhängen. Da es einen grösseren eingriff am Stromverteiltertableau geben wird, prüfen wir im Moment ob es sinnvoll wäre dieses gleich zu erneuern und die Stromeinspeisung für die Häuser 1, 2. und 3 gleich zusammenzulegen.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2017

18.2.1 Rezertifizierung

Wir hatten im Oktober 2017 unser ISO Aufrechterhaltungsaudit. Es konnten von Auditoren der SQS keine Abweichungen im System festgestellt werden. Sämtliche Prozesse wurden geprüft.

18.2.2 Notstrom für Lifte

Die Lifte im Haus 2 und Haus 3 konnten nun definitiv an die Notstromanlage vom Haus 1 angeschlossen werden. Das Projekt für diese beiden Häuser wurde im 2017 beendet.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 ISO 9001:2015

Wie schon geschrieben sind wir dabei das neue ISO System 9001:2015 zu Impementieren. Dazu haben wir nun 1 Jahr Zeit.

18.3.2 Rekole Rezertifizierung

Rekole Rezertifizierung 2017 H+ mit Auditierung durch die Firma 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	2.50	600	10385

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 noch kein solches Angebot.

Zusammenarbeit im Versorgungsnetz

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

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

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

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
Spitäler fmi, Unterseen	Apotheke
Spitäler fmi, Unterseen	Sozialdienst
Spitäler fmi, Unterseen	Radiologie
Spitäler fmi, Unterseen	Spitalseelsorge
Spitäler fmi, Unterseen	Rettungsdienst

Bemerkungen

Wir haben mit 16 Akutspitäler im Kanton Bern Verträge zur Zusammenarbeit. Ebenfalls haben die Spitäler ein Belegungsvorrecht auf Reha-Betten. Der Vertrag mit dem Spital FMI Unterseen rundet unser Angebot ab. Sämtliche Leistungen welche nicht durch unsere Mitarbeiter selber erbracht werden können, werden durch das Spital fmi Unterseen mit einem Kooperationsvertrag geregelt und eingekauft.

Personelle Ressourcen in der Rehabilitation

Vorhandene Spezialisierungen	Anzahl Vollzeitstellen
Reha- und Kurklinik EDEN (Kurklinik EDEN AG)	
Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation	1
Orthopädische Chirurgie u. Traumat.	1
Allgemein Mediziner	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	22
Physiotherapie	7

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**).