
EDEN

REHA- und Kurklinik
3854 Oberried am Brienersee
www.eden-brienersee.ch

Qualitätsbericht 2019

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

30.04.2020
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 2019.

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

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

Um die Ergebnisse der Qualitätsmessung richtig zu interpretieren und vergleichen zu können, dürfen die Angaben zum Angebot der einzelnen Kliniken nicht ausser Acht gelassen werden. Zudem muss den Unterschieden und Veränderungen in der Patientenstruktur und bei den Risikofaktoren Rechnung getragen werden. Ferner werden jeweils die aktuellsten, verfügbaren Ergebnisse pro Messung publiziert. Folglich sind die Ergebnisse in diesem Bericht nicht immer vom gleichen Jahr.

Zielpublikum

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

Kontaktperson Qualitätsbericht 2019

Frau
Franziska Schulte
Qualitätsbeauftragte
033/8498585
qm@kurklinik-eden.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

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

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

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

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

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

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

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

Freundliche Grüsse



Anne-Geneviève Bütikofer
Direktorin H+

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| Impressum | 2 |
| Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz | 3 |
| 1 Einleitung | 6 |
| 2 Organisation des Qualitätsmanagements | 7 |
| 2.1 Organigramm | 7 |
| 2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement | 7 |
| 3 Qualitätsstrategie | 8 |
| 3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2019 | 8 |
| 3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2019 | 8 |
| 3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren | 9 |
| 4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten | 10 |
| 4.1 Teilnahme an nationalen Messungen | 10 |
| 4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen Unserem Betrieb wird keine Messung seitens des Kantons vorgegeben | |
| 4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen | 10 |
| 4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte | 11 |
| 4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen | 12 |
| 4.5 Registerübersicht | 13 |
| 4.6 Zertifizierungsübersicht | 13 |
| QUALITÄTSMESSUNGEN | 14 |
| Befragungen | 15 |
| 5 Patientenzufriedenheit | 15 |
| 5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation | 15 |
| 5.2 Eigene Befragung | 17 |
| 5.2.1 Interne Befragung 2019 | 17 |
| 5.3 Beschwerdemanagement | 19 |
| 6 Angehörigenzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt. | |
| 7 Mitarbeiterzufriedenheit | 20 |
| 7.1 Eigene Befragung | 20 |
| 7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheit | 20 |
| 8 Zuweiserzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt. | |
| Behandlungsqualität | 23 |
| 9 Wiedereintritte Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant. | |
| 10 Operationen Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an. | |
| 11 Infektionen Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant. | |
| 12 Stürze Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant. | |
| 13 Wundliegen Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant. | |
| 14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant. | |
| 15 Psychische Symptombelastung Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an. | |
| 16 Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand | 23 |
| 16.1 Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation | 23 |
| 17 Weitere Qualitätsmessungen Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt. | |
| 18 Projekte im Detail | 24 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 18.1 | Aktuelle Qualitätsprojekte | 24 |
| 18.1.1 | Implementierung einer neuen elektronischen Patientendokumentationssoftware | 24 |
| 18.1.2 | Notstromgenerator Haus 1 | 24 |
| 18.2 | Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2019 | 24 |
| 18.2.1 | Verkauf der Aktien an Hrn. Prof. Stefan Eggli | 24 |
| 18.3 | Aktuelle Zertifizierungsprojekte | 24 |
| 18.3.1 | ISO 9001:2015 | 24 |
| 19 | Schlusswort und Ausblick | 25 |
| Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot..... | | 26 |
| Rehabilitation..... | | 26 |
| Herausgeber | | 29 |

1 Einleitung

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 jeder Patient / in und jedem Gast ein individueller und ganzheitlicher Rehabilitations-, AÜP- oder Erholungsaufenthalt geboten werden. Begleitpersonen sind im EDEN natürlich auch willkommen.

Für die maximal 47 Reha-Patient/innen, Kurgäste oder Begleitpersonen beschäftigt die REHA- und Kurklinik 86 Mitarbeiter/innen. Die Gäste bewohnen Ein- und Zweibettzimmer mit Dusche, WC, Ruftaster, Telefon, Radio und Fernseher. Es sind alle Zimmer mit elektrischen Betten ausgestattet. Neben den medizinischen und therapeutischen Einrichtungen (Wellness-Therapiebad, Physiotherapie, Kältekammer bis -110° usw.) bietet das EDEN Coiffeur, Pedicure, Massage, Cafeteria mit Kurbar, Liegeterrasse mit Biotop, Kiosk, Gratisfahrten mit dem EDEN-Bus, musikalische Unterhaltungsabende, Kinoabende (auch in 3D), Internet-Ecke und W-LAN im ganzen Haus.

Die gutbürgerliche Küche wird durch einen Frühstückswagen (Müesli, Säfte, Joghurt usw.) und beim Mittagessen mit einem rollenden 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 Unfallversicherungen.

ISO 9001:2015: Das Qualitätsmanagementsystem ISO 9001:2015 wird seit 2018 über den gesamten Betrieb angewandt und wurde durch die SQS auditiert und von IQNet und SQS zertifiziert.

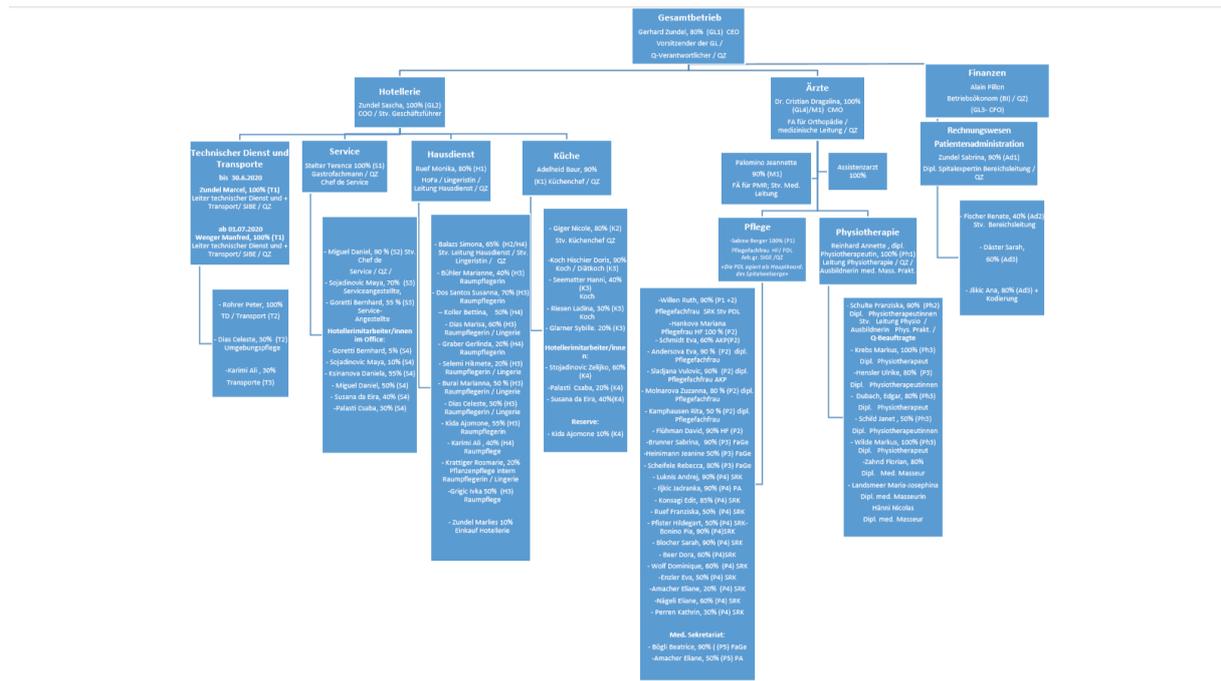
3Q DAS QUALITÄTS-GÜTESIEGEL DES STV/FST Die Stufe III ist die höchste Auszeichnung für Servicequalität und zeichnet Betriebe aus, welche ein international anerkanntes Qualitätsmanagementsystem umsetzen.

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

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



Das Qualitätsmanagement ist wie folgt organisiert:
Das Qualitätsmanagement wird im Betrieb durch die Qualitätsbeauftragte vertreten. Im Jahr 2019 gab es einen Wechsel der beauftragten Personen und das Qualitätsmanagement wurde aus der Geschäftsleitung ausgegliedert.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **10-15** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Gerhard Zundel
GL / Qualitätsverantwortlicher
033/8498585
g.zundel@kurklinik-eden.ch

Frau Franziska Schulte
Qualitätsbeauftragte
033/8498585
qm@kurklinik-eden.ch

3 Qualitätsstrategie

Bei uns steht der Mensch als Ganzes im Mittelpunkt. Der Aufenthalt wird individuell, familiär und ganzheitlich gestaltet. Eine hohe Qualität der medizinischen und therapeutischen Behandlung steht an erster Stelle. Das rasche Erlangen oder Erhalten der Selbständigkeit durch mobilisierende Pflege- und Therapiemaßnahmen wird gefördert und unterstützt. Die Qualität ist in der Unternehmensstrategie resp. in den Unternehmenszielen explizit verankert.

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2019

Massgebend für das Jahr 2019 war das Aufrechterhaltungsaudit der ISO Norm 9001:2015, welche im Oktober 2018 erstmalig auditiert, zertifiziert und über den gesamten Betrieb implementiert werden konnte.

Ebenfalls war das Jahr 2019 durch den Verkauf der Aktien der Reha- und Kurklinik EDEN durch die Familie Zundel an Hrn. Prof. Stefan Eggli geprägt. Durch die Übernahme kann das EDEN nun gemeinsam mit der Orthopädie Sonnenhof die integrierte Versorgung umsetzen. Somit wird eine im Gesundheitswesen aktiv geforderte betriebsübergreifende Strategie erstmals gelebt werden. Weitere Informationen folgen im Verlauf dieses Qualitätsberichts.

Durch unseren hauseigenen technischen Dienst wurden ab Herbst 2019 die Büroräumlichkeiten in der Physiotherapie umgebaut und erweitert. Dadurch erhielten die Therapeuten individuell mehr Platz, um ihren administrativen Aufgaben nachzukommen. Des Weiteren konnten Therapiehocker und weitere Mobilien ersetzt werden.

Eine weitere bauliche Optimierung konnte durch die Stabilisierung der Stützen des Autounterstandes erreicht werden. In diesem Zusammenhang wurde der komplette Parkplatz sowie die Zufahrt neu gekoffert und asphaltiert.

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2019

Im Jahr 2018 konnte in der Reha- und Kurklinik EDEN die ISO-Norm 9001:2015 eingeführt werden welche die ISO Norm 9001:2008 abgelöst hat. Durch extern geführte Workshops gelang es der GL und den Qualitätsbeauftragten, auf das neue System umzustellen. Das Zertifizierungsaudit im Oktober 2018 ergab keine Hauptabweichungen. Allerdings wurden zwei Nebenabweichungen in den Kapiteln *Qualitätsmanagement und seine Prozesse* und *Verbesserung* festgestellt. Diese wurden daraufhin mit der GL und dem Qualitätsbeauftragten Sascha Zundel bearbeitet. Seit dem 01.08.2019 fungiert Franziska Schulte als Qualitätsbeauftragte und hat sich den Arbeiten angeschlossen.

Die jährliche Überprüfung durch die externen und internen Auditoren fand im 2019 wiederum ohne Beanstandungen statt. Die oben erwähnten Nebenabweichungen aus dem Zertifizierungsaudit 2018 konnten erfolgreich eliminiert werden.

Der Zuweisungsprozess zwischen der Orthopädie Sonnenhof und der Reha- und Kurklinik Eden konnte optimiert und verbessert werden. Das neue, wesentlich stärkere Notstromaggregat vor dem Haus 1 konnte in Betrieb genommen werden. Mit einer Umschaltung kann nun auch der Steamer in der Küche mit Notstrom versorgt werden.

Ebenso wurde im 2019 ein Kaffeevollautomat ersatzweise angeschafft, welcher den neusten Standards entspricht.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Nach der Anpassung des QMS an die neue ISO Norm 9001:2015 im 2018 und der Optimierung diverser Prozesse und Abläufe arbeitet das QM im 2019 nun an der Vorbereitung der Implementierung eines neuen medizinischen Klinikinformationssystem KIS der Firma WigaSoft. Die neuen Anforderungen der SPLG-Systematik Rehabilitation des Kanton Bern erfordern diesen Softwareausbau, damit sich das Eden erfolgreich um einen Platz auf der neuen Spitalliste 2021 bewerben kann. Das Eden hat sich der EPD Stammgemeinschaft XAD der Axana angeschlossen. Die Einführung des EPD ist per 15.04.2020 gesetzlich für Kliniken und Spitäler vorgesehen. Die neue Tarifstruktur ST-REHA wurde von SWISS DRG auf das Jahr 2022 verschoben. Ein wesentlicher Teil der neuen Aufwendungen für dieses schweregradabhängige Tarifsysteem sind bereits umgesetzt. Weitere Anpassungen folgen in den Jahren 2020 und 2021.

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 2019 |
| <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.

Implementierung des neuen KIS

| | |
|---|---|
| Ziel | Einführung der neuen ergänzenden Software |
| Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft | med. Bereiche und Patientenadministration |
| Projekte: Laufzeit (von...bis) | 01.02.2019 bis 01.09.2020 |
| Art der Aktivität / des Projekts | Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt. |
| Begründung | behördliche Anforderungen |
| Methodik | Vertrag |
| Involvierte Berufsgruppen | med. Bereiche und Patientenadministration |
| Evaluation Aktivität / Projekt | GL, Projektleiter |

Implementierung EPD (elektronische Patientendokumentation)

| | |
|---|---|
| Ziel | Anbindung an das KIS |
| Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft | med. Bereiche |
| Projekte: Laufzeit (von...bis) | 15.04.2020 bis Ende Jahr |
| Art der Aktivität / des Projekts | Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt. |
| Begründung | behördliche Anforderungen |
| Methodik | Aufnahme der Arbeiten über XAD |
| Involvierte Berufsgruppen | alle med. Bereiche und die Patientenadministration |
| Evaluation Aktivität / Projekt | GL, med. Bereiche und Patientenadministration |

Erarbeitung aller Datensätze für die Einführung von ST Reha (SWISS DRG)

| | |
|---|--|
| Ziel | kompletter Datensatz für das neue Tarifsysteem |
| Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft | COO, CFO |
| Projekte: Laufzeit (von...bis) | 01.01.2020 bis 31.12.2020 |
| Art der Aktivität / des Projekts | Es handelt sich dabei um ein internes Projekt. |
| Begründung | behördliche Anforderungen |
| Methodik | Erstellen der Datensätze über die Applikation |
| Involvierte Berufsgruppen | GL, Informatik |
| Evaluation Aktivität / Projekt | COO |

Bemerkungen

Die Vorbereitung der beiden Projekte **"Implementierung EPD"** und die **"Erarbeitung aller Datensätze für die Einführung von ST Reha (SWISS DRG)"** begann im Berichtsjahr 2019.

Aus diesem Grund werden die Projekte in beiden Berichtsjahren (2019 / 2020) aufgeführt.

4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen

CIRS ist ein Fehlermeldesystem, in welchem Mitarbeitende kritische Ereignisse oder Fehler, die im Arbeitsalltag beinahe zu Schäden geführt hätten, erfassen können. Auf diese Weise hilft CIRS, Risiken in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu identifizieren und die Sicherheitskultur zu verbessern. CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden.

Unser Betrieb hat im Jahr 2019 ein CIRS eingeführt.

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

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

Bemerkungen

Unser Betrieb hat im 2019 CIRS eingeführt. Die Nutzung des Systems durch die Mitarbeiter steigt nach und nach.

4.5 Registerübersicht

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

Die aufgeführten Register und Studien sind der FMH offiziell gemeldet: www.fmh.ch/themen/qualitaet-saqm/register.cfm

| Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden Registern teilgenommen | | | |
|---|-------------------|---|---------------------|
| Bezeichnung | Fachrichtungen | Betreiberorganisation | Seit/Ab |
| MS 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 9001:2015 | Ganzer Betrieb | 2018 | 2018 | |
| 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 bestehende Fragebogen wurde weiterentwickelt und kam im Jahr 2018 zum ersten Mal zum Einsatz. Er besteht neu aus sechs Kernfragen und kann gut an differenzierte Patientenbefragungen angebunden werden. Zwei Fragen sind praktisch identisch mit den Fragen in der Akutsomatik, die anderen vier Fragen wurden auf die Bedürfnisse einer Rehabilitation angepasst. Neben den sechs Fragen zum Spitalaufenthalt werden Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und subjektive Gesundheitseinschätzung abgefragt.

Messergebnisse

| Frage | Vorjahreswerte 2018 | Zufriedenheitswert, Mittelwert 2019 (CI* = 95%) |
|---|------------------------|---|
| Reha- und Kurklinik Eden, (Kurklinik Eden AG) | | |
| Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)? | 3.98 | 4.24 (- - -) |
| Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert? | 4.38 | 4.48 (- - -) |
| Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen? | 4.36 | 4.49 (- - -) |
| Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen? | 4.74 | 4.59 (- - -) |
| Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)? | 4.62 | 4.43 (- - -) |
| Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)? | 4.13 | 3.92 (- - -) |
| Anzahl angeschriebene Patienten 2019 | | |
| Anzahl eingetreffener Fragebogen | | Rücklauf in Prozent - % |

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

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

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

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 zurück zu führen, 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 Patientenbefragungen sind wir mehr als zufrieden. Unser Ziel ist es diese Qualität zu halten. Im Jahr 2019 konnten wir die Patientenzufriedenheit auf dem hohen Stand halten.

Angaben zur Messung

| | |
|--------------------------------|---------------------------|
| Nationales Auswertungsinstitut | ESOPE, Unisanté, Lausanne |
|--------------------------------|---------------------------|

Angaben zum untersuchten Kollektiv

| | | |
|--|---------------------|--|
| Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten | Einschlusskriterien | Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten (≥ 18 Jahre) versendet, die im April und Mai 2019 aus einer Rehabilitationsklinik oder Rehabilitationsabteilung eines Akutspitals ausgetreten sind. |
| | Ausschlusskriterien | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. ▪ In der Klinik verstorbene Patienten. ▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt. |

5.2 Eigene Befragung

5.2.1 Interne Befragung 2019

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 2019 durchgeführt.

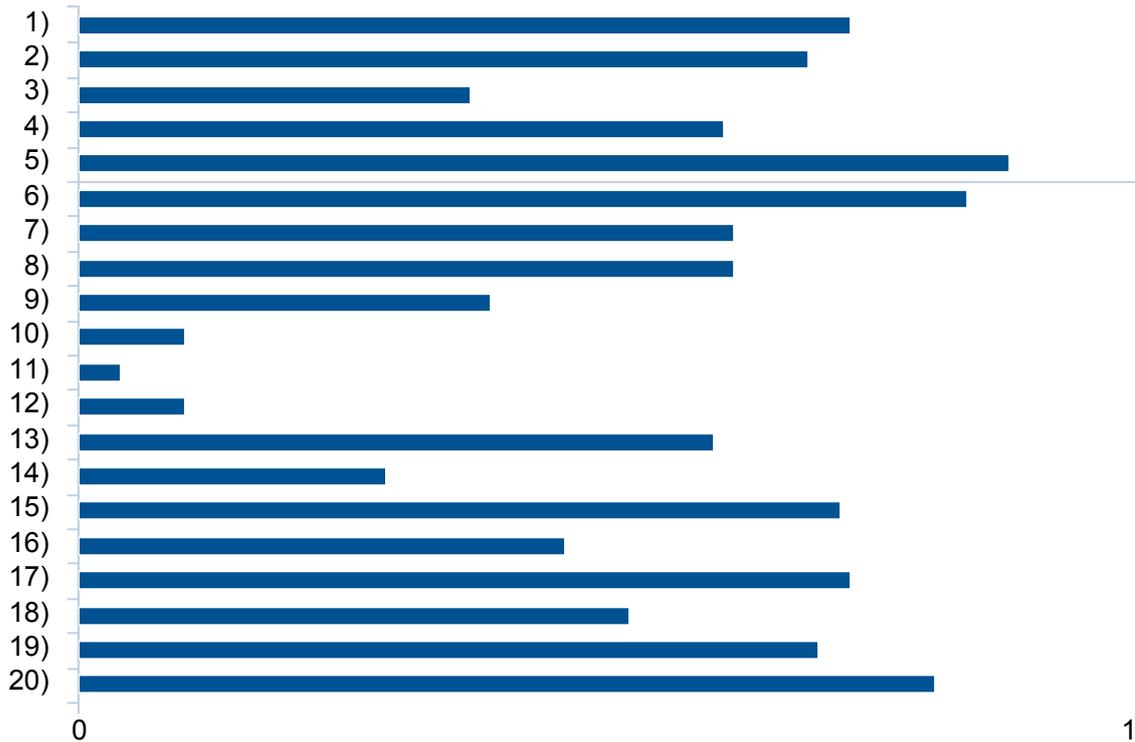
Ganzer Betrieb

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) Rezeption / Administration
- 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



0 = Gut / 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) | 0.73 | 0.69 | 0.37 | 0.61 | 0.88 |

| Messergebnisse in Zahlen | | | | | |
|---|----------------------------|------|------|------|------|
| | Mittelwerte pro Messthemen | | | | |
| | 6) | 7) | 8) | 9) | 10) |
| Reha- und Kurklinik Eden, (Kurklinik Eden AG) | 0.84 | 0.62 | 0.62 | 0.39 | 0.10 |

| Messergebnisse in Zahlen | | | | | |
|---|----------------------------|------|------|------|------|
| | Mittelwerte pro Messthemen | | | | |
| | 11) | 12) | 13) | 14) | 15) |
| Reha- und Kurklinik Eden, (Kurklinik Eden AG) | 0.04 | 0.10 | 0.60 | 0.29 | 0.72 |

| Messergebnisse in Zahlen | | | | | | | |
|---|----------------------------|------|------|------|------|--------------------------|-----------------|
| | Mittelwerte pro Messthemen | | | | | Anzahl valide Fragebogen | Rücklaufquote % |
| | 16) | 17) | 18) | 19) | 20) | | |
| Reha- und Kurklinik Eden, (Kurklinik Eden AG) | 0.46 | 0.73 | 0.52 | 0.70 | 0.81 | 266 | 0.00 % |

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.

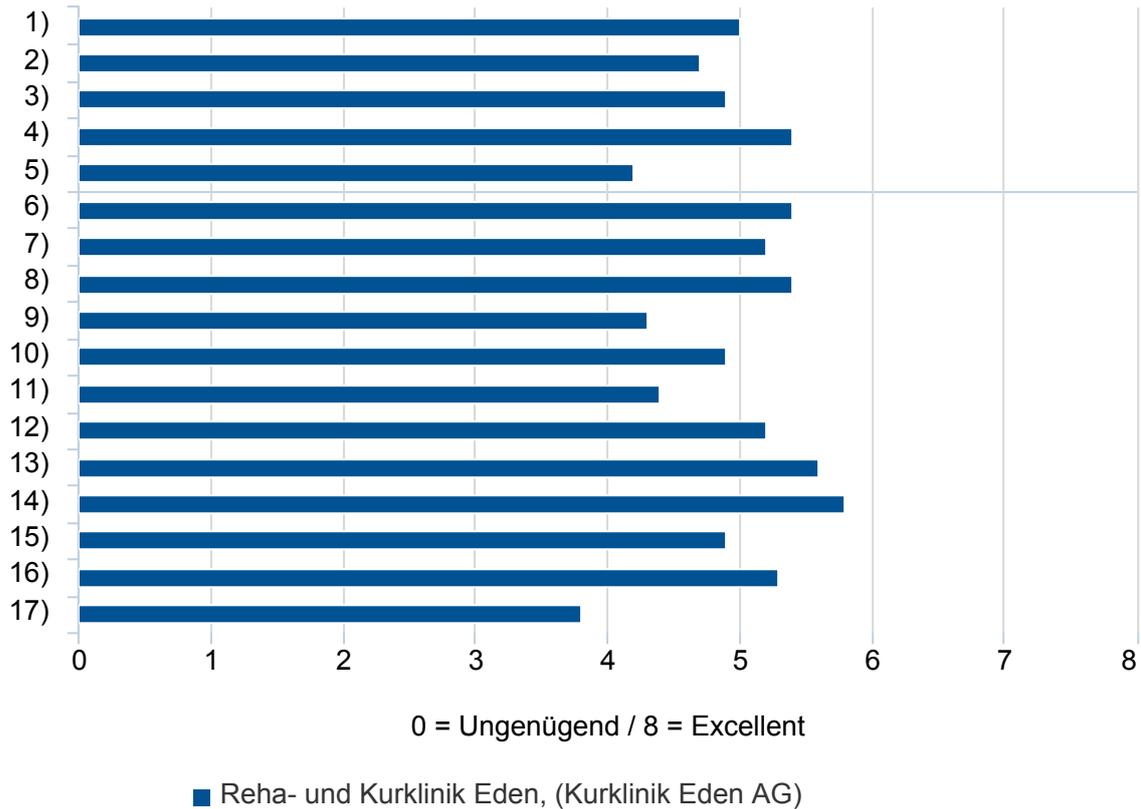
Ganzer Betrieb

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) | 5.00 | 4.70 | 4.90 | 5.40 | 4.20 |

| Messergebnisse in Zahlen | | | | | |
|---|------------------------|------|------|------|------|
| | Mittelwerte pro Fragen | | | | |
| | 6) | 7) | 8) | 9) | 10) |
| Reha- und Kurklinik Eden, (Kurklinik Eden AG) | 5.40 | 5.20 | 5.40 | 4.30 | 4.90 |

| Messergebnisse in Zahlen | | | | | |
|---|------------------------|------|------|------|------|
| | Mittelwerte pro Fragen | | | | |
| | 11) | 12) | 13) | 14) | 15) |
| Reha- und Kurklinik Eden, (Kurklinik Eden AG) | 4.40 | 5.20 | 5.60 | 5.80 | 4.90 |

| Messergebnisse in Zahlen | | | | |
|---|------------------------|------|--------------------------|-----------------|
| | Mittelwerte pro Fragen | | Anzahl valide Fragebogen | Rücklaufquote % |
| | 16) | 17) | | |
| Reha- und Kurklinik Eden, (Kurklinik Eden AG) | 5.30 | 3.80 | 45 | 56.25 % |

| Angaben zur Messung | |
|---|--|
| Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument | |

Bemerkungen

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 und zu unterstützen. Des Weiteren wurde im Jahr 2019 die Arbeitsbelastung als hoch eingestuft. Dies lässt sich vor allem durch den erhöhten Pflegeaufwand unserer Gäste erklären. Die Patienten werden immer schneller postoperativ aus dem Spital in die Reha entlassen und benötigen deutlich mehr Betreuung, Pflege und Hilfestellungen. Ebenfalls erhöht sich der administrative Aufwand für alle Beteiligten.

Behandlungsqualität

16 Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand

16.1 Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation

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

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

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

Messergebnisse

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

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

Begründung

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.

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

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

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Implementierung einer neuen elektronischen Patientendokumentationssoftware

Nach der Anpassung der neuen ISO Norm im 2018 und der Optimierung diverser Prozesse und Abläufe arbeitet das QM im 2019 nun unter anderem an der Vorbereitung der Implementierung eines elektronischen med. Klinikinformationssystem (KIS) in Ergänzung zum ERP der Firma Z-soft Informatik. Die behördlichen Auflagen für einen neuen Leistungsauftrag des Kantons Bern und die Verpflichtung zur Teilnahme an e-health (EPD) sind ausschlaggebend. Im September 2019 starteten die ersten Vorbereitungen.

Das Produkt der Firma WigaSoft wurde aus verschiedenen Anbietern ausgewählt, welche sich und ihr Produkt der GL und den BL in einer Inhouse-Demonstration vorstellten. Der Kick-Off ist für Januar 2020 vorgesehen. Hr. A. Pillon, CFO, fungiert als Projektleiter.

18.1.2 Notstromgenerator Haus 1

Für das Haus 1 wurde ein grösserer Notstromgenerator gekauft. Ziel ist es damit den Lift vom Haus 1 und die gesamte EDV Anlage inkl. Notlicht zu betreiben. Dazu wird noch der Steamer der Küche am System anhängen.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2019

18.2.1 Verkauf der Aktien an Hrn. Prof. Stefan Eggli

In Zukunft werden sich die gesundheitspolitischen Rahmenbedingungen massiv ändern. So würde es für die Reha- und Kurklinik EDEN immer schwieriger werden, trotz hervorragendem Ruf auf dem planwirtschaftlich regulierten Gesundheitsmarkt weiterhin bestehen zu können. Dies u.a. bedingt durch die geographische Lage und der Betriebsgrösse.

Im Februar 2019 hat das Projekt „Spirit“ seinen offiziellen Start gefunden. Die Aktien der Reha- und Kurklinik Eden wurden durch die Familie Zundel, rückwirkend auf den 1. Januar 2019, an Hrn. Prof. Dr. med. Stefan Eggli verkauft. Prof. Eggli ist CEO der Orthopädie Sonnenhof, das zweitgrösste Orthopädische Zentrum der Schweiz.

Durch die Übernahme kann das EDEN nun gemeinsam mit der Orthopädie Sonnenhof die integrierte Versorgung umsetzen. Somit wird ein aktueller Trend im Gesundheitswesen aktiv gelebt. Der Zuweisungsprozess zwischen Bern und Oberried konnte nach anfänglichen Startschwierigkeiten optimiert werden. Beide Seiten arbeiten eng miteinander und versuchen die Schnittstellen fortlaufend zu verbessern, um die Qualität fortlaufend zu steigern.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 ISO 9001:2015

Vorbereitung Aufrechterhaltungsaudit 2019

19 Schlusswort und Ausblick

Wir sind bestrebt, unsere Struktur-, Prozess-, und Ergebnisqualität weiter zu verbessern. Als kleiner Rehabilitationsbetrieb können wir individuell auf den Bedarf und die Bedürfnisse unserer Patient/innen eingehen und haben mit der Orthopädie Sonnenhof einen neuen starken Partner im Rücken.

Dies sind unter anderem Gründe 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 Betrieb rasch reagieren. Wo es Sinn macht, suchen wir weiterhin Kooperationen und können somit auch die Kosten im Griff behalten. Mit unserer Möglichkeit von Kuraufenthalten vor oder nach einer stationären Rehabilitation 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 des weiteren Ausbaus der integrierten Versorgung unterhalten wir weiterhin Zusammenarbeitsverträge mit 16 Akutspitälern im Kanton Bern.

Mit der Einführung des neuen KIS können wir notwendige administrative Aufgaben zeitlich optimieren, sodass unseren Mitarbeitern mehr Zeit am Patienten bleibt. Dadurch kann die Behandlungs- und Therapiequalität weiterhin verbessert werden.

Wir beenden 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 spitalinfo.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 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 |
|------------------------------------|---|------------------|------------------------|
| Muskuloskelettale Rehabilitation | 2.50 | 838 | 14153 |

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

Personelle Ressourcen in der Rehabilitation

| Vorhandene Spezialisierungen | Stellenprozente |
|--|-----------------|
| Reha- und Kurklinik Eden, (Kurklinik Eden AG) | |
| Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation | 100 |
| Orthopädische Chirurgie u. Traumat. | 100 |
| Assistenzarzt | 90 |

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

| Pflege-, Therapie- und Beratungsfachkräfte | Stellenprozente |
|--|-----------------|
| Reha- und Kurklinik Eden, (Kurklinik Eden AG) | |
| Pflege | 925 |
| Physiotherapie | 840 |

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

Herausgeber



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

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/qualitaet/qualitaetsbericht/



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

Beteiligte Gremien und Partner



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

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

Siehe auch:

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



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

Weitere Gremien



Der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in 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**):

www.samw.ch.