



**Berner Reha
Zentrum**

Qualitätsbericht 2021

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

24.05.2022
Jürg Wägli, Direktor

Version 1



Berner Reha Zentrum AG

www.rehabern.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 2021.

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 2021

Frau
Rahel Kena
Leiterin Qualitätsmanagement und strategisches Controlling
033 244 37 10
r.kena@rehabern.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitatsgeschehen

Mit grossem Einsatz und gezielten Massnahmen tragen die Schweizer Spitäler und Kliniken zur Qualitätsentwicklung bei. H+ ermöglicht ihnen mit der H+ Qualitätsberichts-vorlage eine einheitliche und transparente Berichterstattung über ihre Qualitätsaktivitäten, die zudem direkt in die jeweiligen Spitalprofile auf spitalinfo.ch übertragen werden können.

2021 war aufgrund der andauernden Covid-19-Pandemie wiederum ein forderndes Jahr für die Schweizer Spitäler und Kliniken und ihr Personal. Zur Entlastung der Institutionen wurde die Messung der postoperativen Wundinfektionen von Swissnoso zeitweise erneut unterbrochen. Zum zweiten Mal in Folge wurde zudem entschieden, die Prävalenzmessung Sturz und Dekubitus nicht durchzuführen; auch fanden keine IQM Peer Reviews statt.

Im Qualitatsumfeld der Spitäler und Kliniken tat sich trotzdem viel: Etwa die KVG-Revision «Stärkung von Qualität und Wirtschaftlichkeit», welche am 1. April 2021 in Kraft trat. Hierzu erstellten die Vertragspartner H+, die Verbände der Krankenversicherer santsuisse und curafutura sowie die Medizinal-Tarifkommission MTK ein Konzept zur Umsetzung der neuen Vorgaben. Daraus resultierte ein Qualitatsvertrag, welcher dem Konzept die nötige Verbindlichkeit verleiht. Die Ergebnisse der neuen Vorgaben sollen zukünftig auf der Plattform spitalinfo.ch publiziert und in den H+ Qualitätsbericht integriert werden. Ein entsprechendes Publikationskonzept liegt vor.

Weiter wurde 2021 der Vorstoss von Ruth Humbel angenommen, welcher einen gesetzlichen Vertraulichkeitsschutz für Leistungserbringer und deren Mitarbeitenden bei Lernsystemen vorsieht. Der Vorstoss legt die gesetzliche Grundlage für eine offene Fehler- und Sicherheitskultur in den Spitälern.

Ein wichtiger Meilenstein wurde auch im nationalen Projekt «Interprofessionelle Reviews in der Psychiatrie» der Allianz Peer Review CH erreicht. Die in den letzten drei Jahren erarbeiteten Umsetzungsvorschläge konnten in einigen Kliniken erfolgreich erprobt werden. Die Bereitschaft der Fachpersonen und entsprechende Schutzmassnahmen in den Institutionen ermöglichten es, vier Pilot-Reviews in der Psychiatrie durchzuführen.

Im Qualitätsbericht ersichtlich sind neben spitaleigenen Messungen auch die verpflichtenden, national einheitlichen Qualitätsmessungen des ANQ inklusive spital-/klinikspezifische Ergebnisse. Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen dann möglich, wenn deren Ergebnisse pro Klinik und Spital bzw. Standort entsprechend adjustiert werden. Die detaillierten Erlauerungen zu den nationalen Messungen finden Sie auf www.anq.ch.

H+ bedankt sich bei allen teilnehmenden Spitälern und Kliniken für ihr grosses Engagement und dass sie mit ihren Aktivitäten die hohe Versorgungsqualität sicherstellen. Die vorliegende Berichterstattung zeigt die Qualitätsaktivitäten transparent und umfassend auf, damit ihnen die verdiente Aufmerksamkeit und Wertschätzung zukommt.

Freundliche Grsse



Anne-Geneviève Bütikofer
Direktorin H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitätsgeschehen	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 2021	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2021	9
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	11
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	13
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	13
4.2 Durchführung von kantonale vorgegebenen Messungen	13
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	14
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	15
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	22
4.5 Registerübersicht	23
4.6 Zertifizierungsübersicht	24
QUALITÄTSMESSUNGEN	25
Befragungen	26
5 Patientenzufriedenheit	26
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation	26
5.2 Eigene Befragung	28
5.2.1 Patientenzufriedenheitsbefragung Mecon	28
5.2.2 Ihre Meinung ist uns wichtig	29
5.3 Beschwerdemanagement	29
6 Angehörigenzufriedenheit	30
6.1 Eigene Befragung	30
6.1.1 Ihre Meinung ist uns wichtig	30
7 Mitarbeiterzufriedenheit	31
7.1 Eigene Befragung	31
7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung Mecon	31
8 Zuweiserzufriedenheit	32
8.1 Eigene Befragung	32
8.1.1 Zuweisermanagement Berner Reha Zentrum	32
Behandlungsqualität	33
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	33
12.1 Eigene Messung	33
12.1.1 Sturzstatistik	33
13 Dekubitus	34
13.1 Eigene Messungen	34
13.1.1 Dekubitusstatistik	34
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
15 Psychische Symptombelastung Unser Betrieb hat in diesem Fachbereich keinen entsprechenden Leistungsauftrag.	

16	Zielerreichung und Gesundheitszustand	35
16.1	Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation	35
17	Weitere Qualitätsmessung	37
17.1	Weitere eigene Messung	37
17.1.1	Detaillierte Linienstatistik.....	37
18	Projekte im Detail	38
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	38
18.1.1	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess.....	38
18.1.2	Vorbereitung für die Einführung ST Reha	38
18.1.3	Ausbau Informations- und Kommunikationstechnologie - neue Telefonie und Patiententerminals	38
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2021	38
18.2.1	Qualitätsaktivitäten und -projekte des Berner Reha Zentrums	38
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	39
18.3.1	Re-Zertifizierung EFQM Anerkennung für Excellence R4E (letztmals 2021 mit 4 Sternen- Auszeichnung)	39
18.3.2	Re-Zertifizierung Rekole (letztmals 2021).....	39
18.3.3	Re-Zertifizierung SW!SS Reha.....	39
18.3.4	Erfolgreiches wiederholtes Audit in Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.....	40
19	Schlusswort und Ausblick	41
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....		42
Rehabilitation.....		42
Herausgeber		45

1 Einleitung

Das Berner Reha Zentrum ist ein von SWISS REHA in allen Fachbereichen (stationäre muskuloskeletale, kardiovaskuläre, pulmonale sowie internistisch und onkologische Rehabilitation) anerkanntes Rehabilitationszentrum und zählt zu den führenden Rehabilitationskliniken der Schweiz. Als Listenspital des Kantons Bern bietet das Berner Reha Zentrum ganzheitliche Rehabilitation und medizinische Weiterbehandlung an. Das Ziel ist die grösstmögliche Wiederherstellung der Gesundheit, der Selbstständigkeit und die Unabhängigkeit der Patientinnen und Patienten sowie eine nachhaltige Prävention mit spezifischen Programmen nach Richtlinien der entsprechenden Fachgesellschaften.

In den rund 190 betriebenen Betten, betreut durch 472 Mitarbeitende, werden ca. 3000 Patientinnen und Patienten pro Jahr behandelt. Die Klinik ist zudem Ausbildungsstätte in den Bereichen Medizin, Pflege, Therapien und Hotellerie. Es werden Patientinnen und Patienten aufgenommen, die nach grossen Operationen oder schweren Krankheiten einer gezielten Nachsorge bedürfen. Besonders geeignet sind unsere Rehabilitationsprogramme für Patientinnen und Patienten mit Erkrankungen des Herz-Kreislaufsystems oder der Atemwege und Lunge, Erkrankungen und Verletzungen des Bewegungsapparates sowie für internistische, onkologische und geriatrische Erkrankungen. Auch Patientinnen und Patienten mit eher seltenen chronischen Krankheiten wie zystischer Fibrose, pulmonaler Hypertonie, Sklerodermie, speziellen rheumatologischen Krankheiten oder auch Patienten nach Organtransplantationen werden therapiert und gepflegt.

Das Berner Reha Zentrum bietet jedem/r Patient:in ein Zimmer, meist südseitig ausgerichtet mit Blick auf die Berner Alpen und den Thunersee bzw. bei Nebel auf das Nebelmeer. Ein Gästeservice für alle nicht-medizinischen Belange betreut die allgemein, halbprivat und privat versicherten Patienten. Dieses Team empfängt die Patientinnen und Patienten beim Spitaleintritt, nimmt die Verpflegungswünsche auf und sorgt für viele weitere Dienstleistungen.

Die Zusammenarbeit aller Bereiche - der Austausch der Informationen an regelmässigen Rapporten, der Einbezug der Patienten, die laufende Messung des Rehabilitationsfortschrittes und auch die Dokumentation der Fortschritte – führt zum Rehabilitationserfolg im Berner Reha Zentrum.

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm

Das Qualitätsmanagement (QM) ist als Stabsfunktion der Direktion angegliedert. Zum QM gehören die Leitung Qualitätsmanagement und der Qualitätsbeauftragte. Die Leitung Qualitätsmanagement unterstützt und berät den Qualitätsbeauftragten und ist für die operative Umsetzung verantwortlich. Der Qualitätsbeauftragte vertritt das QM in der Geschäftsleitung.

In den danach aufgeführten Stellenprozenten des Qualitätsmanagements sind die Tätigkeiten des Qualitätsbeauftragten, der Qualitätsleitung sowie auch der Mitarbeitenden, die in den Qualizirkeln mitwirken, enthalten.

Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **250** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Jürg Wägli
Direktor und Qualitätsbeauftragter
033 244 33 00
j.waegli@rehabern.ch

Frau Rahel Kena
Leiterin Qualitätsmanagement
044 244 37 10
r.kena@rehabern.ch

3 Qualitätsstrategie

Das Qualitätsmanagement bezweckt eine dauerhafte und kontinuierliche Verbesserung der Unternehmensleistung mit dem obersten Ziel der Patientenzufriedenheit. Die ständige Weiterentwicklung ist der Motor der Unternehmensentwicklung. Die Anwendung des EFQM Modells erzielt eine systematische nachhaltige Verbesserung der Wettbewerbsstärke.

Das Qualitätsmanagement des Berner Reha Zentrums basiert auf der Unternehmensstrategie und der jährlichen Unternehmenszielen. Zudem ist das Qualitätsbewusstsein im Wegweiser (Leitbild) verankert.

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2021

Anwendung des neuen EFQM Modells und die EFQM Rezertifizierung im 2021

Das auf der ganzen Welt weit verbreitete EFQM Modell ist ein Führungs- und Leistungssystem sowie ein Denkmodell. Die Anwendung unterstützt bei der systematischen Verbesserung der Wettbewerbsstärke auf der Basis der eigenen Unternehmensstrategie. Die Auszeichnung "EFQM - Recognised for Excellence 4 Stars" beweist eine ganzheitliche Unternehmensführung des Berner Reha Zentrums mit überdurchschnittlichen (excellenten) Ergebnissen.

Berner Reha Research (BRR)

Der Aufbau eines Research-Bereiches im Berner Reha Zentrum geht einher mit drei von vier Themen unserer Unternehmensstrategie 2018 – 2022 (Kommunikation/Wahrnehmung, Kooperation und Fachkräftemangel). Hauptaufgabe des BRR ist einerseits eine praxisnahe Sekundärforschung, andererseits die Organisation und Umsetzung von Symposien, Kursen und Tagungen. Kooperationen mit unseren Partnern im stationären Bereich und/oder mit ambulanten Leistungsanbietern können zwecks Langzeitstudien ebenfalls verfolgt werden.

Im 2021 konnte die Zusammenarbeit mit wissenschaftlichen Kooperationspartnern wie Universitäten und Hochschulen intensiviert werden.

Nutzung einer Qualitätsmanagement Software - neues Dokumentenmanagementsystem (DMS)

Die Einführung der neuen Software zur Dokumentation des Qualitätsmanagements ist erfolgt. Die Lenkung der Dokumente, das ist vom Erstellen der Dokumente bis zur Archivierung und Löschung der Dokumente, erfolgt ausschliesslich webbasiert. Dies verbesserte die Effizienz, die Sicherheit und unterstützt die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements.

Betriebliches Vorschlagswesen

Strukturen und Ablauf wurden verbessert. Die Mitarbeitenden haben viele Verbesserungsvorschläge eingebracht, die umgesetzt werden konnten.

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2021

Re-Zertifizierung EFQM mit 4 Sternen = messbare Verbesserung der Wettbewerbsstärke

Im 2021 wurde das Berner Reha Zentrum mit "EFQM Recognised for Excellence 4 Stars" (European Foundation for Quality Management) rezertifiziert - ein Level besser als die letzte Zertifizierung im 2018. Dies beweist eine ganzheitliche Unternehmensführung mit Blick in die Zukunft.

Ergebnisqualität

Die Behandlungs- und Ergebnisqualität in der medizinischen Versorgung zeigen sehr gute Resultate. Drei Kennzahlen dazu - Verlauf der letzten Jahre:

- **Der MacNew Heart in der kardialen Rehabilitation (Delta):** Er misst die physische, emotionale sowie soziale Lebensqualität, ist also ein wichtiger Aspekt in der Evaluation der medizinischen Behandlungen. Gemessen wird bei Eintritt und bei Austritt. Die Zunahme oder Abnahme von Eintritt zu Austritt wird Delta genannt. Der konstant gute und über dem schweizweiten Benchmark ausgewiesene Wert Delta zeigt, dass die Patient:innen zwischen Eintritt und Austritt eine signifikante Verbesserung wahrnehmen.
- **Selbständigkeitsindex (FIM) in der muskuloskelettalen Rehabilitation (Delta)**
Die Verbesserung der funktionalen Einschränkungen und Alltagsfähigkeiten der Patienten werden u.a. durch diesen FIM gemessen. Aufgrund unserer orthopädischen, inkl. geriatrischen neurokomorbiden Patient:innen, werten wir den Gesamt-FIM aus. Das Delta ist über die letzten Jahre fast konstant, was auf das Einhalten und Überprüfen von Behandlungsstandards zurückzuführen ist.
- **Selbständigkeitsindex (FIM) in der internistisch und onkologischen Rehabilitation (Delta)**
Die Alltagskompetenzen zu erhöhen und somit ein selbständiges Leben zu führen, ist das oberste Ziel der Patienten mit internistisch/onkologischen Erkrankungen, was diese Kennzahl darstellt. Diese Outcome-Messungen der letzten Jahre zeigen den Erfolg unserer pflegerischen, therapeutischen und medizinischen Behandlung. Die Ergebnisse sind konstant signifikant höher als der gesamtschweizerische Benchmark.

Gute Resultate bei der Zufriedenheit in der Patientenbefragung Mecon

Die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten wurde auch im 2021 nach dem stationären Aufenthalt gemessen. Die Messung wird jeweils mit MECON, einem führenden Schweizer Befragungsinstitut im Gesundheitswesen, durchgeführt. Diese schriftliche Befragung (100 Patient:innen pro Monat) ermöglicht der Klinik ein Benchmarking mit rund 22 Schweizer Rehabilitationskliniken. Die Patientenzufriedenheit liefert wertvolle Informationen, wie die Patientinnen und Patienten das Berner Reha Zentrum und die Betreuung empfunden haben. Die Messergebnisse der Fragen zu den Themen Kompetenzen, Informationen und Menschlichkeit der Berufsgruppen Ärzte und Pflegenden, liegen über den Ergebnissen des Schweizer Durchschnittes. Durch den detaillierten Fragebogen erhalten wir auch wichtige Hinweise zur weiteren Verbesserung von Strukturen, Prozessen und Dienstleistungen.

Erfolgreiche REKOLE Re-Zertifizierung im 2021

Die Berner Reha Zentrum AG ist für das betriebliche Rechnungswesen mit dem Gütezeichen Rekole ausgezeichnet worden. Die Daten der Betriebsrechnung sind professionell validiert worden und die Falldaten können auf nationaler Ebene als verlässlich eingestuft werden (Bundesamt für Statistik oder ST-Reha). Eine REKOLE-Zertifizierung hilft, die Glaubwürdigkeit der Daten gegenüber den Anspruchsgruppen zu festigen. Dies stärkt das Vertrauen und führt zu einer besseren Verhandlungsgrundlage für die Tarife. Die Daten können zudem für ein internes Benchmarking genutzt werden und so Prozessoptimierungen voranzutreiben.

Energieverbrauch weiter rückläufig

Neue technische Entwicklungen werden angewendet. Die führen zu mehr Sicherheit, zur Ressourcenminimierung und zu monetären Einsparungen. Der Energieverbrauch von Strom und Heizöl konnte über die letzten Jahre stetig gesenkt werden. Sanierungen bzw. der Ersatz energieintensiver Anlagen bietet am meisten Möglichkeiten zur Energieeinsparung. Deshalb wird bei

Sanierungen bereits beim Design der Folgelösung auf Nachhaltigkeit geachtet. Durch Erneuerung der Heizkessel und des Gebäudeleitsystems sowie durch die Wärmerückgewinnung konnte der Ölverbrauch erneut auch im 2021 reduziert werden. Im Bauprojekt Big Picture sind energieeffiziente Prozesse und Produkte geplant.

Wiederholtes Audit "Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz" zeigt gutes Resultat

Das Berner Reha Zentrum hat beim von H+ (Die Spitäler der Schweiz) beauftragten Audit zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mit 48 von insgesamt 55 möglichen Punkten ein sehr gutes Resultat erzielt.

Dieses Audit beweist eine nachhaltige Umsetzung von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Betrieb und damit:

- Erfüllung der gesetzlichen Vorschriften
- Senkung der Arbeitsausfälle
- Senkung der Sicherheitsrisiken
- Verbesserung der Arbeitsbedingungen

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Kontinuierliche Prozessverbesserung und -optimierung

Der kontinuierliche Verbesserungsprozess wird über alle Unternehmensbereiche auch in Zukunft angewendet. Durch Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitenden, Patientenrückmeldungen und CIRS-Meldungen sowie Feedbacks von Interessengruppen werden optimierungsbedürftige Prozesse definiert und priorisiert. Aus der Analyse des Ist-Zustandes werden Schwachstellen im Prozess identifiziert und Verbesserungsmaßnahmen erarbeitet. Eine Optimierung solcher Vorgänge führt zur Steigerung der Effizienz und Effektivität. Das übergeordnete Ziel ist die Befriedigung der Patientenbedürfnisse sowie der Bedürfnisse aller anderen Kunden. Zur Evaluation werden Zufriedenheitsbefragungen bei Patienten und Mitarbeitenden sowie Therapieergebnisse (Outcome-Ergebnisse) kontinuierlich ausgewertet, neue Ziele gesetzt und Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet.

Durch die Anwendung des EFQM-Modells arbeitet das Management mit den erfolgsrelevanten Faktoren und wird in die Lage versetzt, die eigene Wettbewerbsstärke aktiv zu steuern und systematisch zu verbessern. Die Anwendung von Modellen, wie das der EFQM, ist keine Garantie für Erfolg, aber das Modell unterstützt die verantwortlichen Führungskräfte bei der nachhaltigen und systematischen Entwicklung und Ausrichtung ihrer Organisation auf die Zukunft.

Kennzahlenbasiertes Führen - Weiterentwicklung der Führungsinstrumente

Zur Steuerung der Unternehmung wird das Kennzahlenset weiter entwickelt. Das strategische und operative Management kann sich auf relevante Reports und Kennzahlen stützen.

Erfolgreiche SWISS Reha Re-Zertifizierung

Als SW!SS REHA-rezertifizierte Klinik erfüllen wir die strengen Qualitätskriterien der führenden Rehabilitationskliniken der Schweiz in allen unseren Kompetenzlinien.

Bauprojekt Big Picture - Ausbau der Infrastruktur und Bauten

In den Jahren 2012 – 2018 konnte ein erfreuliches Wachstum bei den Patientenzahlen realisiert werden. Dieses Wachstum realisierten wir in einer zwar frisch sanierten, aber unverändert grossen Infrastruktur.

Das Ziel des Projektes ist eine Verbesserung der Infrastruktur für Patiententinnen und Patienten sowie auch für Mitarbeitende. Der Ausbau hilft entscheidend mit, die Prozesse der Behandlungen zu optimieren. Geplant sind:

- zusätzliche Büros und Garderoben für Mitarbeitende
- zusätzliche Aufenthaltsbereiche für Patient:innen
- Optimierung Eingangsbereich / Empfang
- Verbesserung Liftsituation
- Erweiterung Restaurant malZeit
- Erneuerung Küche
- zusätzliche Gästezimmer

Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT)

Neben den administrativen Prozessen hält die Digitalisierung zukünftig verstärkt direkt bei den Behandlungspfaden Einzug. Neuartige, digitale Anwendungen basieren dabei nicht nur auf herkömmlichen Desktop Computersystemen, sondern werden oft als App auf einem Smartphone oder als eigenständiges Internet of Things Gerät betrieben. Die Anwendungen helfen beispielsweise die Behandlungsqualität der Therapien zu erhöhen. Um diese neuen digitalen Werkzeuge einsetzen zu können, sind eine zuverlässige Informatik Infrastruktur mit einem schnellen Datennetzwerk sowie eine hoch verfügbare Telefonie zwingend erforderlich. In naher Zukunft ist die Erneuerung der Patiententerminals geplant. Die sich in Evaluation befindenden Geräte bauen ebenfalls auf dem neuen Datennetzwerk auf, damit die Patienten telefonieren, Radio hören, fernsehen oder im Internet surfen können.

Kooperation mit der Insel Gruppe

Das Berner Reha Zentrum und die Insel Gruppe haben 2021 wichtige Vorbereitungsarbeiten für einen Zusammenschluss erfolgreich abgeschlossen. Der Zusammenschluss soll frühestens anfangs 2025 erfolgen.

Ziele des Zusammenschlusses sind:

- Stärkung einer qualitativ hochstehenden integrierten Versorgung
- Attraktive Aus- / Weiterbildungsangebote für Fachpersonen gewährleisten
- Akademische Weiterentwicklung der Rehabilitation
- Etablierung als Top-Reha-Anbieterin der Schweiz – Gemeinsame Positionierung im nationalen und kantonalen Rehabilitationsmarkt

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, curafutura 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>
▪ Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation
▪ Bereichsspezifische Messungen für
– Muskuloskelettale Rehabilitation
– Kardiale Rehabilitation
– Pulmonale Rehabilitation
– Internistische Rehabilitation

4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr folgende kantonalen Vorgaben umgesetzt und folgende kantonal vorgegebenen Messungen durchgeführt:
▪ Messplan Rehabilitation des AnQ

4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

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

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:
<i>Patientenzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patientenzufriedenheitsbefragung Mecon ▪ Ihre Meinung ist uns wichtig
<i>Angehörigenzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ihre Meinung ist uns wichtig
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zuweisermanagement Berner Reha Zentrum

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:
<i>Stürze</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sturzstatistik
<i>Dekubitus</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dekubitusstatistik
<i>Weitere Qualitätsmessung</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Detaillierte Linienstatistik

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

Die Aktivitäten sind nicht abschliessend aufgeführt.

Hier finden Sie eine Auflistung der laufenden Qualitätsprojekte zur Erweiterung der Qualitätsaktivitäten:

Dokumentenmanagementsystem (DMS)

Ziel	Angemessene QM-Dokumente und effiziente Dokumentenlenkung
Bereich, in dem das Projekt läuft	ganzer Betrieb
Projekt: Laufzeit (von...bis)	
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Für die eigenen und insbesondere für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden die Abläufe mit Hilfe der QM Dokumentation transparent und nachvollziehbar. Die (Er-)Kenntnis, wie gearbeitet wird, hilft bei der Verbesserung von Abläufen.
Involvierte Berufsgruppen	ganzer Betrieb
Evaluation Aktivität / Projekt	„Nicht die Menge macht's!“, sondern die Angemessenheit, Funktionalität und Transparenz!

Weiterentwicklung des Klinikinformationssystems (KIS)

Ziel	Patientensicherheit erhöhen und Effizienzsteigerung bei der Bedienung
Bereich, in dem das Projekt läuft	Medizininformatik, Informatik, Pflege, Ärzteschaft, Therapien, Medizincontrolling
Projekt: Laufzeit (von...bis)	laufend
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Das KIS ist die zentrale und wichtigste Applikation im Hause mit Einfluss auf Qualität, Effizienz und Kosten.

Kontinuierliches Verbesserungsmanagement - Implementierung und Organisation

Ziel	Ein systematisches Vorgehen in der ganzen Klinik, die Leistungsoptimierung gelingt mit auserwählten KVP-Methoden und -Werkzeugen
Bereich, in dem das Projekt läuft	ganze Klinik
Projekt: Laufzeit (von...bis)	bis 2022
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.

Patienteninformationsfilm wurde im Berner Reha Zentrum gedreht

Ziel	Patienten und Angehörige können sich vor Klinikeintritt über den Rehaaufenthalt u.a. durch diesen Film informieren.
Bereich, in dem das Projekt läuft	Kommunikation
Projekt: Laufzeit (von...bis)	2021
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Die Patientinnen und Patienten können sich gut auf den Klinikaufenthalt vorbereiten, wissen was sie erwartet und hilft ihnen auch bei einer allfälligen Wahl zwischen dem Berner Reha Zentrum und anderen Rehabilitationskliniken.
Weiterführende Unterlagen	https://www.rehabern.ch/film/

Weiterentwicklung der Führungsinstrumente

Ziel	Das strategische und operative Management kann sich auf relevante Reports und Kennzahlen stützen.
Bereich, in dem das Projekt läuft	Führungspersonen, das strategische, operative und medizinische Controlling
Projekt: Laufzeit (von...bis)	
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.

Elektronische Patientendossier (EPD) / e-Health

Ziel	Technisch fit sein für die vom Bund geforderte Einführung des EPD (Bundesgesetz)
Bereich, in dem das Projekt läuft	Medizininformatik
Projekt: Laufzeit (von...bis)	
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt.
Begründung	Spitäler und Rehakliniken müssen beim EPD mitmachen und die Gesundheitsinfos in das EPD ablegen.

Informationstechnologie - neue digitale Telefonie und Patiententerminals

Ziel	Neuartige, digitale Anwendungenn - Telefonie und Patiententerminals
Bereich, in dem das Projekt läuft	ICT
Projekt: Laufzeit (von...bis)	bis 2023
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Evaluation Aktivität / Projekt	Durch die Erneuerung des Datennetzwerkes ist die Grundlage geschaffen worden, die digitale Telefonie im ganzen Klinikareal zur Verfügung stellen zu können. Die Basisinstallation für die neuen Patiententerminals ist im Gange.

Business Continuity Management

Ziel	Sicherstellung des Fortbestandes der Klinik auch bei Eintreten von einem Risiko mit hohem Schadensausmass.
Bereich, in dem das Projekt läuft	Technik und Sicherheit - Unternehmensführung
Projekt: Laufzeit (von...bis)	
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Das Risikomanagement wird mit einem Business Continuity Management (BCM) oder auch Notfall-, Krisen- und Kontinuitätsmanagement genannt, ergänzt. Denn wer sich in der normalen Lage mit einem Kontinuitätsmanagement vorbereitet, bleibt auch in der Krise betriebs- und wettbewerbsfähig.

Ausbau der Infrastruktur und Bauten

Ziel	Die Verbesserung der Infrastruktur für Patientinnen und Patienten sowie Mitarbeitende. Dieser Ausbau hilft mit, die Prozesse der Patientenbehandlung zu optimieren.
Bereich, in dem das Projekt läuft	ganze Klinik
Projekt: Laufzeit (von...bis)	
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.

Hier finden Sie eine Auflistung der permanenten und etablierten Qualitätsaktivitäten:

Anwendung EFQM Modell für Excellence (R4E mit 4-Sterne Anerkennung)

Ziel	Kontinuierliche Verbesserung und Weiterentwicklung der gesamten Klinik, nachhaltige Unternehmensführung mit Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit
Bereich, in dem die Aktivität läuft	ganzer Betrieb
Aktivität: Laufzeit (seit...)	laufend, Re-Zertifizierung alle 3 Jahre
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.

Medikamentenmanagement

Ziel	Sichere Medikamenteneinnahme der Patient:innen zuhause
Bereich, in dem die Aktivität läuft	Pflege und Medizin
Aktivität: Laufzeit (seit...)	laufend
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Begründung	Die Patienten lernen, ihre Medikamente nach Verordnung richtig und rechtzeitig einzunehmen. Die Medikamenteneinnahme nach Klinikaustritt ist gewährleistet.

Pflegestandards

Ziel	Pflegerichtlinien sind aktuell, allgemeingültiges Verständnis der Pflegequalität
Bereich, in dem die Aktivität läuft	Pflege
Aktivität: Laufzeit (seit...)	laufend
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Begründung	Pflegestandards sind Instrumente, die die Qualität der Pflege gewährleisten und verbessern. Auf Grundlage aktueller pflegewissenschaftlicher wie pflegepraktischer Erkenntnisse werden die Pflegeleitlinien und -richtlinien zur Qualitätssicherung erarbeitet, definiert und veröffentlicht.

Patientenpräventionsmodule und Patientenschulungen

Ziel	Der/die Patient:in kennt seine Krankheit, weiss wie er sie positiv beeinflussen kann. Nach dem Rehaaufenthalt kann der/die Patient:in ein möglichst selbständiges Leben führen.
Bereich, in dem die Aktivität läuft	Prävention und Beratung, Pflege, Ärzteschaft
Aktivität: Laufzeit (seit...)	laufend
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Methodik	Einzelberatung oder -schulung und Gruppenschulung

Re-Zertifizierung SWISS Reha

Ziel	Erfüllung der strengen Qualitäts- und Leistungskriterien von SWISS Reha
Bereich, in dem die Aktivität läuft	ganze Klinik, Schwerpunkt Medizin
Aktivität: Laufzeit (seit...)	laufend, Re-Zertifizierung alle 3 Jahre
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Begründung	Das Berner Reha Zentrum ist Mitglied von SWISS Reha, anerkanntes Qualitätslabel
Methodik	Qualitätskriterien von SWISS Reha

Betriebliches Vorschlagswesen

Ziel	Verbesserungsvorschläge ausserhalb der Arbeitstätigkeit tragen zur Weiterentwicklung der Klinik bei und das kreative und unternehmerische Mitdenken der Mitarbeitenden ist gefördert.
Bereich, in dem die Aktivität läuft	ganze Klinik
Aktivität: Laufzeit (seit...)	laufend
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.

Mitarbeiter-Zufriedenheitsmessungen

Ziel	Erwartungen unserer Mitarbeitenden kennen und erfüllen, Mitarbeiterbindung
Bereich, in dem die Aktivität läuft	alle Mitarbeitenden
Aktivität: Laufzeit (seit...)	alle 2 Jahre
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.

CIRS (Critical Incident Reporting System, ein Fehlermeldesystem)

Ziel	Hohe Patientensicherheit. Durch die Meldung und Bearbeitung von kritischen Ereignissen und Beinahe-Fehlern werden Schwachstellen entdeckt.
Bereich, in dem die Aktivität läuft	ganze Klinik
Aktivität: Laufzeit (seit...)	laufend
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Begründung	Lernen aus Fehlern, Verhinderung zukünftiger ähnlicher Ereignisse. Durch die elektronische anonyme Fallmeldung wird der Melder geschützt.
Methodik	Anonyme Meldungen im Meldesystem (Vertraulichkeitsschutz für Mitarbeitende). Regelmässige Besprechung und Bewertung der Meldungen. Festlegen und Durchführung von Massnahmen.
Involvierte Berufsgruppen	alle Mitarbeitenden
Weiterführende Unterlagen	Auftrag Qualizirkel CIRS-Besprechung

Melden von Regelverstössen (Compliance Management)

Ziel	Gesetzesverstösse präventiv vermeiden und eingetretene Verstösse frühzeitig entdecken.
Bereich, in dem die Aktivität läuft	ganze Klinik
Aktivität: Laufzeit (seit...)	laufend
Begründung	Gesetze und interne Verhaltensregeln werden eingehalten. Das ist eine der vielen Massnahmen, um die Berner Reha Zentrum AG vor finanziellem Schaden und Reputationsverlust zu bewahren und alle Mitarbeitenden vor Missbrauch zu schützen.
Methodik	Anonyme Meldungen im Meldesystem. Regelmässige Besprechungen und Untersuchungen von Compliance-Fällen.
Involvierte Berufsgruppen	alle Mitarbeitenden
Weiterführende Unterlagen	Reglement Compliance Management, Auftrag Arbeitsgruppe Compliance Management

Sicherheitsschulungen, Hygieneschulungen

Ziel	Mitarbeitende im ganzen Betrieb sind geschult zu Infektionsvermeidung, Datenschutz, Verhütung vor Feuer und Rauch.
Bereich, in dem die Aktivität läuft	für alle neu eingetretenen und bestehenden Mitarbeitende
Aktivität: Laufzeit (seit...)	laufend
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Begründung	Schulung durch den Sicherheitsbeauftragten, Schulung durch Fachverantwortliche

Fortbildungen für Ärzte

Ziel	Beitrag zur Ausbildung der Assistenzärztinnen und -ärzte, Fachwissen erweitern und vertiefen
Bereich, in dem die Aktivität läuft	Medizinischer Bereich
Aktivität: Laufzeit (seit...)	laufend
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Begründung	Theoretisches und praktisches Vermitteln von medizinischem Fachwissen und Expertise über Diagnostikverfahren weitergeben

Schulungen in kardio-pulmonaler Reanimation

Ziel	Reanimationsmassnahmen werden jederzeit sicher durchgeführt.
Bereich, in dem die Aktivität läuft	alle direkt in die Patientenbetreuung involvierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
Aktivität: Laufzeit (seit...)	laufend, 1x jährlich für alle und für die Mitarbeitenden auf einer kardiologischen Abteilung 4x jährlich
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Methodik	Theoretische und praktische Schulung

Berner Reha Research (BRR)

Ziel	Bessere Wahrnehmung der Klinik, Erhöhung der Arbeitgeberattraktivität, erfolgreiche Kooperationen
Bereich, in dem die Aktivität läuft	ganzer Betrieb
Aktivität: Laufzeit (seit...)	laufend
Begründung	Das BRR stellt die Rahmenbedingungen für Forschungsprojekte zur Verfügung und fördert die Vernetzung mit wissenschaftlichen Kooperationspartnern (Universitäten, Hochschulen, Start-ups etc.)

Internes Kontrollsystem (IKS)

Ziel	Teil der Unternehmens-Corporate Governance
Bereich, in dem die Aktivität läuft	Administration
Aktivität: Laufzeit (seit...)	laufend
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Begründung	Das IKS ist für das Berner Reha Zentrum ein bedeutendes Führungsinstrument, es gibt Sicherheit und Stabilität. Das IKS ist explizit im Obligationenrecht vorgeschrieben.
Evaluation Aktivität / Projekt	Das IKS wird durch die Revisionsstelle jährlich überprüft und deren Existenz bestätigt.
Weiterführende Unterlagen	Jährlicher Bericht Revisionsstelle

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 2012 ein CIRS eingeführt.

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

Entsprechende Strukturen, Gremien und Verantwortlichkeiten sind eingerichtet, in denen CIRS-Meldungen bearbeitet werden.

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 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 Beginn

Seit dem 1. Januar 2020 sind Spitäler und Kliniken sowie andere private oder öffentliche Institutionen des Gesundheitswesens gemäss dem neuen Bundesgesetz zur Krebsregistrierung verpflichtet, diagnostizierte Krebserkrankungen an das zuständige Krebsregister zu melden.

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden, obligatorischen Krebsregistern teilgenommen::			
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	
KR BE Krebsregister Bern	Alle	www.krebsregister.unibe.ch/	

4.6 Zertifizierungsübersicht

Unser Betrieb ist wie folgt zertifiziert:				
Angewendete Norm	Bereich, der mit dem Standard / der Norm arbeitet	Jahr der ersten Zertifizierung / Assessment	Jahr der letzten Rezertifizierung / Assessment	Kommentare
Leistungs- und Qualitätskriterien von SWISS REHA	angewendet im gesamten Betrieb	2007	2020	Die externe Begutachtung attestiert die Erfüllung und damit Erreichung von höchsten Qualitätsansprüchen. Dieser Ausweis soll Patientinnen und Patienten die Gewissheit geben, bestmöglichst behandelt und versorgt zu werden.
REKOLE®	angewendet im Finanz- und Rechnungswesen	2013	2021	Das Berner Reha Zentrum hat das Gütezeichen REKOLE® für das betriebliche Rechnungswesen seit 2013. Mit dem Zertifikat schafft das Berner Reha Zentrum Transparenz in der Kostenentstehung seiner erbrachten Leistungen. Nächste Re-Zertifizierung 2024.
EFQM Anerkennung für Excellence R4E	angewendet im gesamten Betrieb	2016	2021	Nächste Re-Zertifizierung im 2024

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 beinhaltet 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.

Wichtiger Hinweis **: Die Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation konnte im Jahre 2020, infolge der Covid-19-Pandemie, nicht durchgeführt werden. Weshalb im Qualitätsbericht 2020 keine aktuellen Daten publiziert werden können. Entsprechend werden nur die Vorjahreswerte aufgeführt. Weitere Angaben zu den Vorjahreswerten, entnehmen Sie bitte den Qualitätsberichten aus den Jahren 2018 und 2019.

Messergebnisse

Fragen	Vorjahreswerte		Zufriedenheitswert, Mittelwert 2021 (CI* = 95%)
	2018	2019	
Berner Reha Zentrum AG			
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?	4.20	4.10	4.10 (- - -)
Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?	4.40	4.30	4.30 (- - -)
Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?	4.30	4.30	4.30 (- - -)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.60	4.50	4.50 (- - -)
Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?	4.40	4.30	4.30 (- - -)
Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?	4.00	3.80	3.90 (- - -)
Anzahl angeschriebene Patienten 2021			509
Anzahl eingetreffener Fragebogen	230	Rücklauf in Prozent	45.00 %

Wertung der Ergebnisse: 1= negativste Antwort; 5 = positivste Antwort. Frage 6: Das in dieser Spalte angegebene Resultat entspricht dem Anteil der Personen die mit «genau richtig» geantwortet haben.

* 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.

Die für das Jahr 2020 geplanten Patientenbefragungen in der Rehabilitation und Psychiatrie wurden infolge der Covid-19-Pandemie auf das Folgejahr (2021) verschoben. Danach gilt der reguläre 2-Jahres-Rhythmus wonach von Seiten ANQ in diesen Bereichen jeweils in den geraden Jahren eine Patientenbefragung stattfindet.

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

Die Messergebnisse des Kurzfragebogens sind national vergleichend ausgewertet und auch auf www.anq.ch, dem *Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken*, publiziert. Die Vergleiche finden zwischen den Kliniken statt, zwischen den einzelnen Fachbereichen (Rehabilitationsarten) erfolgen sie aus methodischen Gründen nicht.

Unsere Patienten geben unserer Leistungsqualität gute Noten. Bei 4 von 5 Fragen liegen die Ergebnisse über dem Schweizer Durchschnitt und bei einer Frage genau auf dem Durchschnitt aller Rehabilitationskliniken in der Schweiz.

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 (≥ 16 Jahre) versendet, die im April und Mai 2021 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 Patientenzufriedenheitsbefragung Mecon

Die Messung der Patientenzufriedenheit liefert wertvolle Informationen, wie die Patientinnen und Patienten die Klinik und die Betreuung empfunden haben. Dies ermöglicht der Klinik, wenn nötig zielgerichtete Verbesserungsmassnahmen einzuleiten.

Deshalb ist die Patientenbefragung ein wichtiges Instrument des Qualitätsmanagements.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2021 durchgeführt.

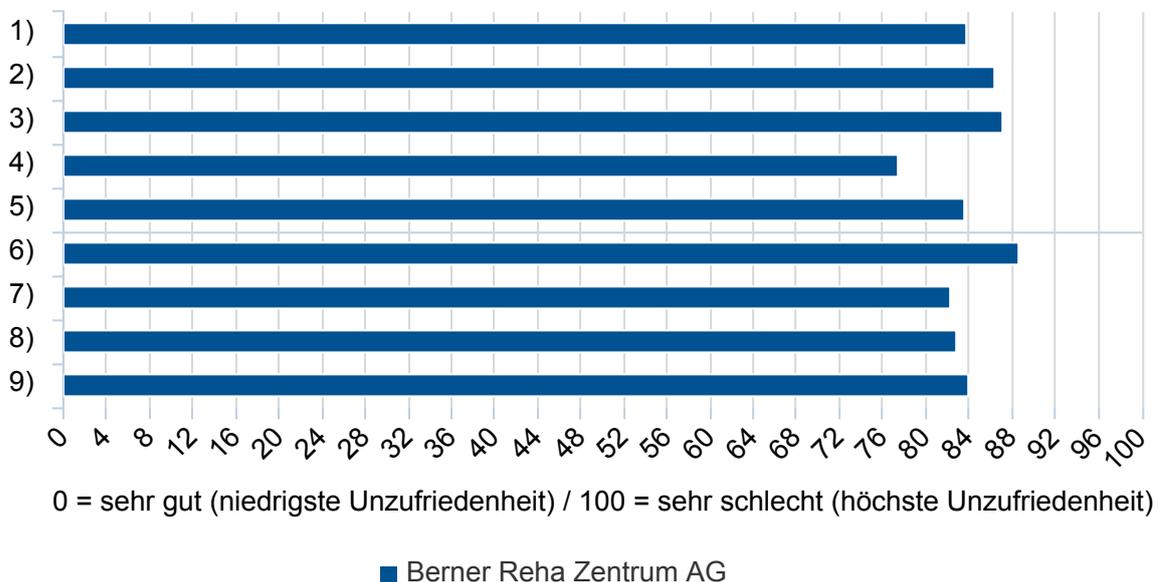
Es wurden Patienten aller Fachbereiche befragt.

Im Befragungszeitraum wurden alle Patienten befragt, die einen stationären Aufenthalt in unserer Klinik hatten (schriftliche Befragung kurz nach dem Austritt).

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Messthemen

- 1) Gesamtzufriedenheit
- 2) Ärzte
- 3) Pflegepersonal
- 4) Organisation
- 5) Essen
- 6) Wohnen
- 7) Öffentliche Infrastruktur
- 8) Therapieprogramm
- 9) Austritt



Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Messthemen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Berner Reha Zentrum AG	83.80	86.40	87.10	77.50	83.50

Messergebnisse in Zahlen						
	Mittelwerte pro Messthemen				Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)	7)	8)	9)		
Berner Reha Zentrum AG	88.70	82.30	82.90	84.00	623	53.40 %

Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Betrieben verglichen (Benchmark).

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Mecon
Methode / Instrument	MECON Standardfragebogen

5.2.2 Ihre Meinung ist uns wichtig

Der interne Fragebogen „Ihre Meinung ist uns wichtig“ gibt den Patientinnen und Patienten die Gelegenheit, ihre Rückmeldungen sowohl freitextlich als auch strukturiert mit vorgegebenen Antwortmustern niederzuschreiben. Diese interne Befragung findet auf freiwilliger Basis statt. Die Rückmeldungen werden, wenn möglich vor Klinikaustritt von den Patientinnen und Patienten ausgefüllt und abgegeben. Dies gibt dem Berner Reha Zentrum die Möglichkeit, noch während dem Aufenthalt zu reagieren.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2021 durchgeführt. Allen stationär behandelten Patienten wurde dieser Fragebogen während dem Aufenthalt abgegeben. Demzufolge hatten alle Patienten aller Fachbereiche die Möglichkeit, ihre Meinung zu äussern und den Aufenthalt zu bewerten.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Aufgrund leichten Anpassungen der Fragestellungen Mitte 2020 können die Resultate vor und danach nicht verglichen werden und werden deshalb nicht publiziert.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	Ihre Meinung ist uns wichtig

5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Berner Reha Zentrum AG

Beschwerdestelle

Rahel Kena

Leiterin Qualitätsmanagement

033 244 37 10

r.kena@rehabern.ch

6 Angehörigenzufriedenheit

Die Messung der Angehörigenzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Angehörigen der Patienten das Spital und die Betreuung empfunden haben. Die Messung der Angehörigenzufriedenheit ist sinnvoll bei Kindern und bei Patienten, deren Gesundheitszustand eine direkte Patientenzufriedenheitsmessung nicht zulässt.

6.1 Eigene Befragung

6.1.1 Ihre Meinung ist uns wichtig

Der Fragebogen „Ihre Meinung ist uns wichtig“ gibt den Angehörigen und Besuchern die Gelegenheit, ihre Rückmeldungen sowohl freitextlich als auch strukturiert mit vorgegebenen Antwortmustern niederzuschreiben.

Diese Angehörigenbefragung haben wir im Jahr 2021 durchgeführt.
Die Befragung findet jeweils im gesamten Berner Reha Zentrum statt.

Die gewünschte Genauigkeit der Resultate konnte aufgrund des kleinen Stichprobenumfangs nicht ermittelt werden.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	Ihre Meinung ist uns wichtig

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 Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung Mecon

Die Messung der Mitarbeiterzufriedenheit liefert wertvolle Informationen, wie die Mitarbeitenden ihre Arbeitssituation empfinden. Dies ermöglicht es der Klinik, allfällige Probleme frühzeitig zu erkennen und wenn nötig, zielgerichtete Verbesserungsmassnahmen einzuleiten. Deshalb ist die Mitarbeiterbefragung ein wichtiges Instrument unseres Qualitätsmanagements. Sie wird alle zwei Jahre durchgeführt. Die Ergebnisse dienen zur internen Unternehmensentwicklung.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Jahr 2020 durchgeführt.

Die nächste Mitarbeiterbefragung erfolgt im Jahr 2022.

Die Befragung fand im gesamten Berner Reha Zentrum statt.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Mecon
Methode / Instrument	MECON Standardfragebogen

8 Zuweiserzufriedenheit

Bei der Spitalwahl spielen externe Zuweisende (Hausärzte, niedergelassene Spezialärzte) eine wichtige Rolle. Viele Patienten lassen sich in dem Spital behandeln, das ihnen ihr Arzt empfohlen hat. Die Messung der Zuweiserzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Zuweiser den Betrieb und die fachliche Betreuung der zugewiesenen Patienten empfunden haben.

8.1 Eigene Befragung

8.1.1 Zuweisermanagement Berner Reha Zentrum

Die Zusammenarbeit mit den Zuweisern erfolgt tagtäglich durch unsere Ärzteschaft, Pflege, das therapeutische Personal wie auch die Bettendisposition. Die Befragung erfolgt in unstrukturierten Interviews.

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2021 durchgeführt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die Auswertung der unstrukturierten Interviews werden nicht veröffentlicht.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

Behandlungsqualität

12 Stürze

12.1 Eigene Messung

12.1.1 Sturzstatistik

Unter einem Sturz versteht das Berner Reha Zentrum "ein Ereignis, in dessen Folge eine Person unbeabsichtigt auf den Boden oder auf einer tiefer liegenden Ebene zu liegen kommt". Jeder Sturz wird in einem ausführlichen Sturzprotokoll erfasst mit Angabe des Verletzungsgrades und der Sturzursache.

Als Mass gilt die Sturzrate pro 1000 Behandlungstage (Schwendimann, R. et al., 2006). Die Messung dient dazu, laufend präventive und reaktive Massnahmen bei sturzgefährdeten Personen durchzuführen und mögliche sturzverhindernde und/oder sturzbegünstigende Faktoren zu identifizieren.

Diese Messung haben wir im Jahr 2021 durchgeführt.

Sie wurde auf allen Abteilungen des Berner Reha Zentrums durchgeführt.

Einschlusskriterien: Alle stationären Patienten mit Austritt im Jahre 2021.

Ausschlusskriterien: Keine

	2018	2019	2020	2021
Indikator Sturzrate (Häufigkeit auf 1000 Pflgetage)	4.9	4.5	4.8	4.6

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument

13 Dekubitus

Ein Dekubitus (sog. Wundliegen/Druckgeschwür) ist eine lokal begrenzte Schädigung der Haut und / oder des darunterliegenden Gewebes, in der Regel über knöchernen Vorsprüngen, infolge von Druck oder von Druck in Kombination mit Scherkräften.

13.1 Eigene Messungen

13.1.1 Dekubitusstatistik

Bei Patienten mit Dekubiti wird der Behandlungserfolg gemessen. Das Berner Reha Zentrum will wissen, wie hoch die Rate der mitgebrachten und der in der Klinik erworbenen Dekubiti ist und ob die Zahl der Patienten mit Druckgeschwüren sinkt oder steigt. Zudem wird mit dieser Statistik auch die Qualität der Vorbeugemassnahmen beurteilt.

Diese Messung haben wir im Jahr 2021 durchgeführt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die Dekubitusprophylaxe und -behandlung wird anhand dieser Statistik weiterentwickelt.

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

16 Zielerreichung und 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 sozio-kognitiven Beeinträchtigung, 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 (Assesments/Instrumente) um die Selbstständigkeit bzw. Abhängigkeit bei Alltagsaktivitäten (in motorischen und sozio-kognitiven Bereichen) zu bestimmen. Es wird jeweils eines der beiden Instrumente pro Klinik eingesetzt. Um unabhängig von der Wahl des eingesetzten Instruments (FIM[®] oder EBI) die Ergebnisqualität über alle Kliniken vergleichen zu können, wurde ein Umrechnungsalgorithmus von FIM bzw. EBI in einen gemeinsamen ADL-Score (Activities of Daily Life) entwickelt.

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

Die **Fahrrad-Ergometrie** erhebt körperliche Leistungsfähigkeit auf dem Fahrradergometer (Die Beurteilung erfolgt anhand der maximal erbrachten Leistung in Watt sowie die Dauer der absolvierten Belastungsphase).

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

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

Messergebnisse

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

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

Begründung

Diese Messdaten wertet der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) jährlich aus. Da die letzte Auswertung die Daten vom Jahr 2019 betreffen und somit veraltete Daten sind, verzichtet die Berner Reha Zentrum AG auf eine Publikation. Der ANQ publiziert die Messergebnisse auf <https://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messergebnisse-rehabilitation/>.

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.

17 Weitere Qualitätsmessung

17.1 Weitere eigene Messung

17.1.1 Detaillierte Linienstatistik

Outcomemessungen

Diese Messung haben wir im Jahr 2021 durchgeführt.

Die Messungen fanden in der Muskuloskelettalen Rehabilitation, in der Kardiovaskulären Rehabilitation, der Pulmonalen Rehabilitation und in der Internistischen und Onkologischen Rehabilitation statt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die Ergebnisse sind intern bekannt und wichtig für die Unternehmenssteuerung.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Das Ziel dieses Projektes ist eine Implementierung eines einheitlichen kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) im Berner Reha Zentrum. Die Leistungsoptimierung gelingt mit KVP-Methoden und KVP-Werkzeugen und führt zu einer Wahrnehmung der Mitverantwortung der Qualitätssicherung.

18.1.2 Vorbereitung für die Einführung ST Reha

Ende 2021 war das Berner Reha Zentrum bereit, die neue Vergütung der stationären Rehabilitation ST Reha, anzuwenden. Das lange geplante leistungsbezogene Tarifsysteem ersetzt die Tagesvollpauschale. Es ist anzunehmen, dass im 2022 durch eine zunehmende Verfügbarkeit von validen Daten, das neue Tarifsysteem zu einem noch besseren Abbild der Rehabilitationsleistungen entwickelt werden kann.

18.1.3 Ausbau Informations- und Kommunikationstechnologie - neue Telefonie und Patiententerminals

Es geht um ein **internes ICT-Grossprojekt mit Softwareprojekten**

Projektdauer: 2018-2022

Projektziele

- Neues Netzwerk mit besserer Performance und lückenloser Abdeckung, auch für das mobile Arbeiten
- Neue digitale Telefonie-Anlage mit besserer Performance, dadurch ergeben sich neue Nutzungsmöglichkeiten
- Erhöhung der Behandlungsqualität durch Einsatz von neuen digitalen Werkzeugen in den Behandlungspfaden

Stand der Umsetzung / Projektevaluation

Das Datennetzwerk ist in der gesamten Klinik erneuert worden. Mit diesem Ausbau wurde die Grundlage geschaffen, dass eingesetzte Klinikanwendungen, wie die Telefonie und das für Patienten bereitgestellte Gäste-WLAN, ohne Unterbrüche und mit hoher Geschwindigkeit zur Verfügung stehen. Beim Bau des neuen Datennetzwerks wurde ein besonderes Augenmerk auf die Sicherheit gelegt. Die Architektur des neuen Netzwerkes sichern angemessene Reaktionen auf mögliche Cyberbedrohungen. Die Basisinstallation für die neuen Patiententerminals ist im Gange. Diese sich in Evaluation befindenden Geräte bauen ebenfalls auf dem neuen Datennetzwerk auf.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2021

18.2.1 Qualitätsaktivitäten und -projekte des Berner Reha Zentrums

Auf eine wiederholte Auflistung der Qualitätsaktivitäten und -projekte wird in diesem Kapitel 18.2 verzichtet, sie sind in den Kapiteln 3, 4 und 18.3 beschrieben.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 Re-Zertifizierung EFQM Anerkennung für Excellence R4E (letztmals 2021 mit 4 Sternen-Auszeichnung)

Projektart

Zertifizierungsprojekt

Projektziel

Re-Zertifizierung EFQM im 2021

Projektablauf/Methodik

- 2020: Selbstbewertung nach einer anerkannten EFQM Selbstbewertungsmethode auf der Basis des neuen EFQM Excellence Modells
- 2021: 2-3 tägiger vor Ort Besuch durch zwei qualifizierte Assessoren
- Das Verständnis für die Organisation und das Geschäftsmodell steht im Vordergrund. Wertschöpfendes Feedback und mögliche Anerkennung

Involvierte Berufsgruppen

Ganze Unternehmung (ausser der Hotellerie)

Projektelevaluation/Konsequenzen

Es wurde ein EFQM Excellence Team aus Frontmitarbeitenden und unterem Kader gebildet. Sie wurden in mehreren Halbtagesworkshops geschult und haben sich detailliert mit dem EFQM Modell 2020 auseinandergesetzt. Jedes Mitglied bearbeitet 2 Teilkriterien. Zu den jeweiligen Teilkriterien wurden Daten durch Interviews gesammelt und diese Daten für das Bewerbungsdossier zusammengefasst. Ein Schwerpunkt bei der Interviewführung und der Datenkonsolidierung ist das Vorgehen entlang des Radars.

Im Geschäftsjahr 2021 hat das Berner Reha Zentrum erfolgreich das EFQM Assessment absolviert. Das EFQM-Zertifikat "Recognised for Excellence" wurde mit 4 Sternen ausgezeichnet.

18.3.2 Re-Zertifizierung Rekole (letztmals 2021)

Die Berner Reha Zentrum AG ist für das betriebliche Rechnungswesen mit dem Gütezeichen Rekole ausgezeichnet worden.

Die Daten der Betriebsrechnung sind professionell validiert worden und die Falldaten können auf nationaler Ebene als verlässlich eingestuft werden (Bundesamt für Statistik oder ST-Reha). Eine REKOLE-Zertifizierung hilft, die Glaubwürdigkeit der Daten gegenüber den Anspruchsgruppen zu festigen. Dies stärkt das Vertrauen und führt zu einer besseren Verhandlungsgrundlage für die Tarife. Die Daten können zudem für ein internes Benchmarking genutzt werden, um so Prozessoptimierungen voranzutreiben.

18.3.3 Re-Zertifizierung SW!SS Reha

Als SW!SS REHA-rezertifizierte Klinik erfüllen wir die strengen Qualitätskriterien der führenden Rehabilitationskliniken der Schweiz in allen unseren Kompetenzlinien. Das sind die muskuloskelettale, kardiovaskuläre, pulmonale und die internistisch und onkologische Rehabilitation. Im Jahr 2023 werden wir uns wieder rezertifizieren lassen.

18.3.4 Erfolgreiches wiederholtes Audit in Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Das Berner Reha Zentrum hat beim von H+ (Die Spitäler der Schweiz) beauftragten Audit zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mit 48 von insgesamt 55 möglichen Punkten ein sehr gutes Resultat erzielt.

Dieses Audit beweist eine nachhaltige Umsetzung von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Betrieb und damit:

- Erfüllung der gesetzlichen Vorschriften
- Senkung der Arbeitsausfälle
- Senkung der Sicherheitsrisiken
- Verbesserung der Arbeitsbedingungen

19 Schlusswort und Ausblick

Das Berner Reha Zentrum setzt alles daran, die individuellen Rehabilitationsziele jeder Patientin und jedes Patienten gemeinsam mit ihnen zu erreichen. Deshalb ist es uns ein Anliegen, die Qualitätsstandards auf diesem hohen Niveau beizubehalten und auch künftig für eine exzellente Rehabilitation und einen erstklassigen Aufenthalt zu sorgen.

Und noch etwas ganz anderes - das Berner Reha Zentrum durfte sein 125 Jahre Jubiläum feiern! Aufgrund der epidemiologischen Lage konnte die Feier nicht wie geplant im Jubiläumsjahr 2020 stattfinden, aber ein Jahr später, im Sommer 2021 in einem etwas kleineren Rahmen als vorerst geplant.

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	
Geriatrische Rehabilitation	s
Internistische Rehabilitation	s
Kardiovaskuläre Rehabilitation	s
Muskuloskelettale Rehabilitation	s
Onkologische Rehabilitation	s
Pulmonale Rehabilitation	s

a = ambulant, s = stationär

Kennzahlen der stationären Rehabilitation

Die **Anzahl Austritte** und **Anzahl Pflgetage** 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 Pflgetage) 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 Pflgetage 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.

Als Basis hierfür dient das Grundsatzpapier [«DefReha© Version 2.0, Stationäre Rehabilitation: Definition und Mindestanforderungen»](#), welches Leistungen und die Arten der Leistungserbringung in der stationären Rehabilitation beschreibt.

Angebotene stationäre Fachbereiche	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Geleistete Pflgetage
Internistische Rehabilitation	3.10	486	9062
Kardiovaskuläre Rehabilitation	3.30	851	16228
Muskuloskelettale Rehabilitation	3.10	941	18348
Pulmonale Rehabilitation	3.30	818	17466

Bemerkungen

In den Kennzahlen des Fachbereiches Internistische Rehabilitation sind auch die Patienten der Onkologischen Rehabilitation mitgerechnet.

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)
Berner Reha Zentrum AG		
Spital Thun, Krankenhausstrasse 12, 3600 Thun	Intensivstation in akutsomatischem Spital	9 km
Spital Thun, Krankenhausstrasse 12, 3600 Thun	Notfall in akutsomatischem Spital	9 km

Vernetzung mit externen Spezialisten / Kliniken	Fachgebiet
Zusammenarbeit mit externem Logopäden	Schlucktherapie, logopädische Therapie
Orthopädietechnik	Orthoteam AG, Bern
Spital Thun	Dialyse u.a.
Inselspital Bern	Konsilien u.a.

Personelle Ressourcen in der Rehabilitation

Vorhandene Spezialisierungen	Stellenprozente
Berner Reha Zentrum AG	
Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation	200.00%
Facharzt Pneumologie	100.00%
Facharzt Kardiologie	200.00%
Facharzt Geriatrie / Innere Medizin	700.00%
Facharzt Rheumatologie	100.00%

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

Pflege-, Therapie- und Beratungsfachkräfte	Stellenprozente
Berner Reha Zentrum AG	
Pflege	109.00%
Physiotherapie	26.00%
Ergotherapie	6.00%
Ernährungsberatung	2.00%
Diabetesberatung	1.00%
Sozialberatung	4.00%
Psychologischer Dienst	1.00%
Präventionsschulungen und Beratungen, inkl. Wundberatung, Stomaberatung	2.00%

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.

Als Stichdatum für die Anzahl Stellenprozente gilt jeweils der 31.12. des betreffenden Jahres.

Herausgeber



Die Vorlage für diesen Qualitätsbericht wird von H+ herausgeben:
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 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.