

Qualitätsbericht 2022

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

08.02.2023
Roman Canonica, Klinikleitung

Version 1

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 2022

Herr
Roman Canonica
Klinikleiter
081 650 70 66
roman.canonica@reha-andeer.ch

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

Mit viel Einsatz und gezielten Massnahmen tragen die Schweizer Spitäler und Kliniken auch in herausfordernden Zeiten zur Qualitätsentwicklung bei. H+ ermöglicht ihnen, mit der H+ Qualittsberichtsvorlage, eine einheitliche und transparente Berichterstattung über ihre Qualitätsaktivitäten, die zudem direkt in die jeweiligen Spitalprofile auf spitalinfo.ch übertragen werden können.

Die Covid-19-Pandemie hatte im Jahr 2022 weiterhin einen Einfluss auf die Spitäler und Kliniken. Zur Entlastung wurde während der anspruchsvollen Wintermonate die nationale Erhebung der postoperativen Wundinfektionen ausgesetzt. Die Messungen der Wundinfektionen, mit und ohne Implantate, konnten zudem erstmals zeitgleich durchgeführt werden.

Der ANQ konnte die nationalen Patientenzufriedenheitsbefragungen, die nun pro Fachbereich jeweils im Zweijahres-Rhythmus stattfinden, in der Psychiatrie und Rehabilitation erfolgreich durchführen. In der Akutsomatik fand im Jahr 2022 regulär keine nationale Befragung statt.

Im Jahr 2022 hat sich der ANQ zu einem Methodenwechsel bei der Erfassung von Rehospitalisationen entschieden. Neu werden diese mit dem auf Schweizer Verhältnisse angepassten Algorithmus des Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) ausgewertet. Erste Ergebnisse, basierend auf den BFS-Daten 2021, werden dann im Qualitätsbericht 2023 ausgewiesen.

Im Kapitel 4 «Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten» besteht für die Spitäler und Kliniken, in der aktuellen Berichtsvorlage, erstmals die Möglichkeit über Patient-Reported Outcome Measures (PROMs) zu berichten.

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

H+ bedankt sich bei allen teilnehmenden Spitälern und Kliniken für ihr grosses Engagement. Sie stellen mit ihren Aktivitäten eine hohe Versorgungsqualität sicher. Mit der transparenten und umfassenden Berichterstattung kommt den Qualitätsaktivitäten die verdiente Aufmerksamkeit und Wertschätzung zu.

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	9
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2021	9
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	10
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	11
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	12
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	13
4.5 Registerübersicht	
Für den Tätigkeitsbereich unseres Betriebes wurden keine geeigneten Register identifiziert.	
4.6 Zertifizierungsübersicht	14
QUALITÄTSMESSUNGEN	15
Zufriedenheitsbefragungen	16
5 Patientenzufriedenheit	16
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation	16
5.2 Eigene Befragung	17
5.2.1 Interne Patientenbefragung	17
5.2.2 Externe Patientenbefragung	17
5.3 Beschwerdemanagement	18
6 Angehörigenzufriedenheit	19
6.1 Eigene Befragung	19
6.1.1 Angehörigenbefragung	19
7 Mitarbeiterzufriedenheit	20
7.1 Eigene Befragung	20
7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheit	20
8 Zuweiserzufriedenheit	21
8.1 Eigene Befragung	21
8.1.1 Einmal jährlich Besuch der Hauptzuweiser und wöchentlich telefonischer Kontakt	21
Behandlungsqualität	22
9 Wiedereintritte	
Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
10 Operationen	
Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
11 Infektionen	
Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
12 Stürze	22
12.1 Eigene Messung	22
12.1.1 Sturzprotokoll	22
13 Dekubitus	23
13.1 Eigene Messungen	23
13.1.1 Wundprotokoll	23
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen	
Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
15 Psychische Symptombelastung	

	Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
16	Lebensqualität, Funktions- und Partizipationsfähigkeit	24
16.1	Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation	24
17	Weitere Qualitätsmessungen	
	Die weiteren Messungen und Befragungen sind in den Kapiteln mit den entsprechenden Themenbereichen zu finden.	
18	Projekte im Detail	26
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	26
18.1.1	Externe Patientenzufriedenheits Messung ANQ	26
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2021	26
18.2.1	Arbeitssicherheit.....	26
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	26
18.3.1	ISO 9001:2015	26
19	Schlusswort und Ausblick	27
	Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....	28
	Rehabilitation.....	28
	Herausgeber	30

1 Einleitung

Die Reha Andeer ist eine kleine muskuloskelettale Rehabilitationsklinik. Unser Schwerpunkt liegt in der Rehabilitation nach Knie-, Hüft-, Schulter- und Wirbelsäulen-Operationen. Die Reha Andeer ist eine nach schweizerischem Aktienrecht aufgestellte Aktiengesellschaft (AG). Eigentümer sind das Kantonsspital Graubünden, die Klinik Gut Chur St. Moritz, das Spital Thusis, das Regionalspital Ilanz, das Spital Oberengadin und das Spital Scuol.

Als Überbau des QM-System dient der Reha Andeer ein QM-Handbuch. Das QM-Handbuch besteht aus drei Hauptteilen: Dem strategischen Qualitäts-Management, dem operativen Qualitäts-Management sowie der Messung, Steuerung und Verbesserung des Qualitätsmanagements.

Die Qualitätsziele für das Berichtsjahr waren:

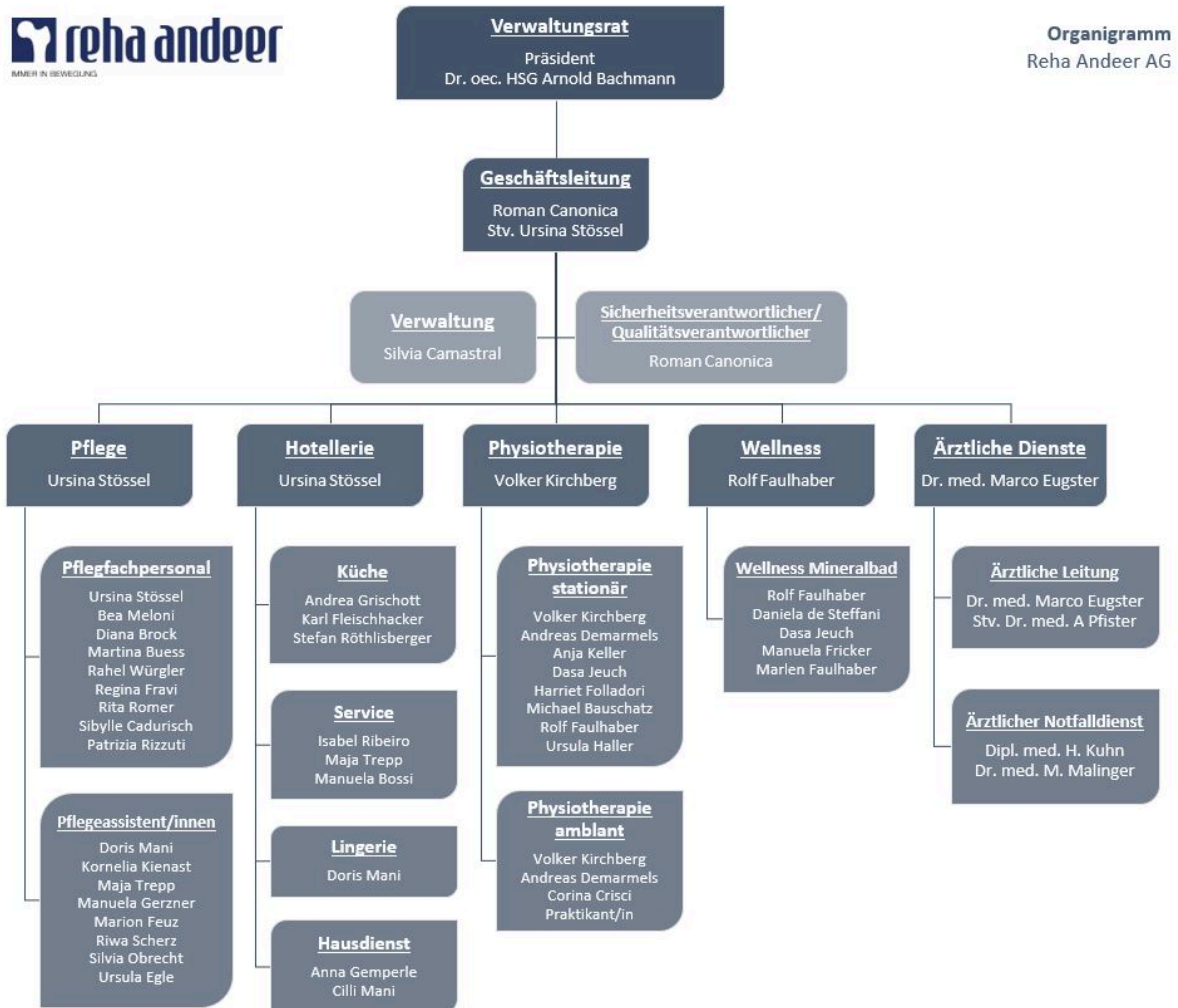
- Halten der guten Resultate der externen Patientenbefragung ANQ der Vorjahre
- Halten der guten Resulta der ANQ Qualitätsmessung der Vorjahre
- Erfolgreiche ISO 9001:2015 Zertifizierung 2021

Wie im Bericht ersichtlich, konnten wir die gefassten Ziele erreichen.

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



Das Qualitätsmanagement wird durch die Geschäftsleitung sichergestellt.

Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten.

Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **0.1** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Roman Canonica
Klinikleiter
081 650 70 66
roman.canonica@reha-andeer.ch

Frau Ursina Stössel
Stv. Klinikleiterin/Pflegedienstleitung
081 650 70 50
info@reha-andeer.ch

3 Qualitätsstrategie

Vision

Patientenzufriedenheit und Behandlungsqualität machen uns zu einer der führenden Rehabilitationskliniken.

Für jede Patientin und jeden Patienten, Operateurin und Operateur sowie für alle Zuweisenden ist klar, wir sind die beste Adresse für Rehabilitationen am Bewegungsapparat! Speziell bei Rehabilitationen nach Knie- und Hüft-Operationen.

Mission

Wir ermöglichen unseren Patientinnen und Patienten die bestmögliche Rückkehr in Ihr gewohntes Umfeld mit hoher Selbständigkeit und Lebensqualität.

Unternehmensleitbild

Als kompetente Dienstleisterin im Bereich Rehabilitation erfüllen wir unseren Leistungsauftrag im Bereich der muskuloskeletale Rehabilitation. Wir ermöglichen unseren Patientinnen und Patienten die bestmögliche Rückkehr in Ihr gewohntes Umfeld mit hoher Selbständigkeit und Lebensqualität.

Die hohe Patientenzufriedenheit und Behandlungsqualität machen uns zu einer der führenden Rehabilitationskliniken. In den jährlich durchgeführten Analysen des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) erzielen wir überdurchschnittliche Ergebnisse sowohl in der Behandlungsqualität als auch in der Patientenzufriedenheit.

Damit wir dies erreichen bieten wir exzellente Leistungen in einem idealen Umfeld. In unserer familiären Rehabilitationsklinik mit 18 Einzelzimmer profitieren die Patientinnen und Patienten von kompetenter und herzlicher Betreuung. Die Reha Andeer ist innerhalb der muskuloskelettalen Rehabilitation spezialisiert auf die Rehabilitation nach Knie- und Hüftprothesen sowie Frakturen des Stütz- und Bewegungsapparates. Dadurch besitzt das ganze Rehabilitationsteam eine grosse Behandlungserfahrung, was die Qualität und das Ergebnis der Behandlung entscheidend beeinflusst.

Unseren Patientinnen und Patienten begegnen wir stets herzlich, persönlich und professionell. Wir betreuen und behandeln Sie individuell, nehmen Wünsche ernst und gehen auf spezifische Wünsche ein. Durch diese persönliche Beziehung fühlen sich die Patientinnen und Patienten während des Aufenthalts besonders wohl.

Mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie allen weiteren Anspruchsgruppen pflegen wir eine aktive und ehrliche Kommunikationskultur. Der wertschätzende Umgang miteinander bestimmt die positive Atmosphäre im Hause und wirkt sich ebenso positiv auf die Patientinnen und Patienten aus. Durch Mit-Unternehmertum und flexibles Denken sollen sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Verantwortung übernehmen und bei jeglichem Handeln stets den Gesamtzusammenhang vor Augen haben. Vom Therapie- und Pflgeteam über die Ärztinnen und Ärzte bis zum Serviceteam arbeiten in der Reha Andeer alle Hand in Hand.

Kontinuierliche Verbesserungen, ständige Anpassung an neue Erkenntnisse und Rahmenbedingungen sind fester Bestandteil im Unternehmen und werden von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern getragen. Durch unser zertifiziertes Qualitätsmanagementsystems ist eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung sichergestellt.

Zusammen mit den Vor- und Nachbehandelnden Partnern leisten wir einen spezifischen Beitrag in der Behandlungskette. Hinter unserm Qualitätsanspruch stehen mehrere Partner: Die Reha Andeer ist ein gemeinsamer Betrieb des Kantonsspitals Graubünden, der Klinik Gut St. Moritz und Fläsch, des Spitals Thusis, des Regionalspitals Surselva, des Ospidal Center da sandà Engiadina bassa und des Spitals Oberengadin.

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2021

- Arbeitssicherheit H+: Gefahrenermittlung bei allen Abteilungen durchführen
- Resultate der externen Patientenbefragung ANQ auf gleichem Niveau halten
- Resultate der Qualitätsmessung ANQ auf gleichem Niveau halten
- Rezertifizierung ISO-Norm 9001:2015 erreicht

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2021

Die Gefahrenermittlung konnte in allen Abteilungen durchgeführt werden. Entsprechende Anpassungen und/oder Verbesserungen wurden vorgenommen.

Die im Jahr 2022 durchgeführte ANQ Patientenbefragung zeigte ein erfreuliches Ergebnis. So lag die Zufriedenheit der Patienten der Reha Andeer bei 6 von 6 Fragen deutlich über dem Mittelwert der gesamten Rehabilitationskliniken.

Im Januar 2023 wurden die ANQ Qualitätsmessungen 2021 veröffentlicht. Es hat sich erneut gezeigt, dass die Reha Andeer AG auch im Jahr 2021 signifikant bessere Behandlungsergebnisse erreicht als vergleichbare Rehabilitationskliniken.

Im Dezember 2022 wurde die Reha Andeer ohne kritische Abweichungen für weitere 3-Jahre ISO zertifiziert (Norm 9001:2015).

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Beibehalten des Standards nach ISO-Norm 9001:2015.

Beibehalten der guten ANQ Messergebnisse

Vorbereiten auf Qualitätsvertrag

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 wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:
<i>Rehabilitation</i>
▪ Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation
▪ Bereichsspezifische Messungen für
– Muskuloskelettale Rehabilitation

4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr folgende kantonalen Vorgaben umgesetzt und folgende kantonal vorgegebenen Messungen durchgeführt:
▪ Qualitätsmessungen des ANQ
▪ CIRS

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>	
▪ Interne Patientenbefragung ▪ Externe Patientenbefragung	
<i>Angehörigenzufriedenheit</i>	
▪ Angehörigenbefragung	
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>	
▪ Mitarbeiterzufriedenheit	
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>	
▪ Einmal jährlich Besuch der Hauptzuweiser und wöchentlich telefonischer Kontakt	
Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:	
<i>Stürze</i>	
▪ Sturzprotokoll	
<i>Dekubitus</i>	
▪ Wundprotokoll	

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

ANQ Qualitätsmessungen 2022

Ziel	Ergebnisqualität
Bereich, in dem das Projekt läuft	ganzer Betrieb
Projekt: Laufzeit (von...bis)	

Interne Patientenbefragungen

Ziel	Ergebnisqualität
Bereich, in dem das Projekt läuft	ganzer Betrieb
Projekt: Laufzeit (von...bis)	
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.

CIRS

Ziel	Ergebnisqualität
Bereich, in dem das Projekt läuft	ganzer Betrieb
Projekt: Laufzeit (von...bis)	
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.

ISO Zertifizierung aufrecht erhalten

Ziel	Prozessqualität
Bereich, in dem das Projekt läuft	ganzer Betrieb
Projekt: Laufzeit (von...bis)	
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.

Arbeitssicherheit Branchenlösung H+

Ziel	Prozessqualität
Bereich, in dem das Projekt läuft	ganzer Betrieb
Projekt: Laufzeit (von...bis)	

Externe Patientenzufriedenheits Messung ANQ

Ziel	Prozessqualität
Bereich, in dem das Projekt läuft	Stationärer Betrieb
Projekt: Laufzeit (von...bis)	
Begründung	Ausweitung ANQ
Methodik	anonym Befragung durch ANQ
Involvierte Berufsgruppen	alle Berufsgruppen

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 2015 ein CIRS eingeführt.

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

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

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
ISO 9001:2008 ohne Produktentwicklung	Muskuloskelettale Rehabilitation Kurhaus Physiotherapie Ambulatorium Wellness Ambulatorium	2014	2017	Wechsel auf ISO-Norm 9001:2015 im Jahr 2017
ISO 9001:2015 ohne Produktentwicklung	Muskuloskelettale Rehabilitation Kurhaus Physiotherapie Ambulatorium Wellness Ambulatorium	2014	2018	Wechsel auf ISO-Norm 9001:2015 im Jahr 2018; gültig bis 2020
ISO 9001:2015 Rezertifizierung	Muskuloskelettale Rehabilitation Kurhaus Physiotherapie Ambulatorium Wellness Ambulatorium	2014	2020	Erfolgreiche Rezertifizierung ISO-Norm 9001:2015 im 2020; gültig bis 2023
ISO 9001:2015 Rezertifizierung	Muskuloskelettale Rehabilitation Kurhaus Physiotherapie Ambulatorium Wellness Ambulatorium	2014	2022	Erfolgreiche Rezertifizierung ISO-Norm 9001:2015 im 2022; gültig bis 2025

QUALITÄTSMESSUNGEN

Zufriedenheitsbefragungen

5 Patientenzufriedenheit

Umfassende Patientenbefragungen stellen ein wichtiges Element des Qualitäts-managements dar, da sie Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten und Anregungen für Verbesserungspotenziale 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.

Messergebnisse

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/.

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

Begründung

Intern

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Im Messjahr 2022 haben über 100 schweizer Reha Kliniken an der ANQ Befragung teilgenommen. Wir lagen in 6 von 6 Fragen über dem Mittelwert.

Die Werte bei den einzelnen Fragen sind leicht schlechter als vor der Pandemi. In der Reha Andeer herrschte im Befragungszeitraum strenge Masken und Abstandspflicht. Dies führt automatisch zu einer distanzierteren, kühleren Atmosphäre.

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut

ESOPE, Unisanté, Lausanne

5.2 Eigene Befragung

5.2.1 Interne Patientenbefragung

Bei der laufenden internen Patientenbefragung werden über alle Bereiche spezifische Fragen gestellt. Der Fragebogen hat zehn Fragen zum ankreuzen und zwei offene Fragen:

- Was haben wir Ihrer Meinung nach gut gemacht?
- Was müssen wir Ihrer Meinung nach besser machen?

Die anzukreuzenden Fragen haben eine Skala von 1= sehr schlecht bis 5= sehr gut. Die Top Monatsbewertung im 2022 lag bei 4.95, der Median bei 4.87.

Die offenen Fragen geben uns einen guten und zeitnahen Überblick über das Befinden der Patienten. Die Fragebogen werden quartalsweise von den Qualitätsverantwortlichen ausgewertet und entsprechende Massnahmen eingeleitet.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt. Teilgenommen hat der ganze Betrieb der Reha Andeer

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die interne Befragung gibt über interne Abläufe Auskunft.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

5.2.2 Externe Patientenbefragung

Bei der ANQ Patientenbefragung werden lediglich sechs Fragen gestellt. Der Erhebungszeitraum ist zwei Monate (April-Mai).

Der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) koordiniert und realisiert Qualitätsmessungen in der Akutsumatik, Rehabilitation und Psychiatrie. Die Resultate ermöglichen eine transparente und nationale Vergleichbarkeit. Aufgrund dieser Erkenntnisse können Spitäler und Kliniken gezielt Massnahmen zur Verbesserung ihrer Qualität entwickeln. ANQ-Mitglieder sind der Spitalverband H+, santésuisse, curafutura, die Eidgenössischen Sozialversicherer, die Kantone und die Schweizerische Gesundheitsdirektorenkonferenz.

Diese Patientenbefragung haben wir vom April bis Mai durchgeführt. Teilgenommen hat der ganze Betrieb der Reha Andeer AG

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

intern

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	ANQ
Methode / Instrument	Patientenbefragung

5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Reha Andeer AG

Qualitätsverantwortlicher

Roman Canonica

Klinikleiter

0816507050

roman.canonica@reha-andeer.ch

Montag-Freitag

6 Angehörigenzufriedenheit

Die Messung der Angehörigenzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Angehörigen der Patientinnen und 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 Angehörigenbefragung

Die Reha Andeer AG beherbergt Patienten, die im Durchschnitt über 77-jährig sind. Diese werden fast ausnahmslos von ihren Nächsten in die Klinik gebracht und wieder abgeholt. Vorallem die Pflegedienstleitung/Stellvertretung und die Klinikärzte bleiben die ganze Zeit über in Kontakt mit den Angehörigen. Weitreichende Themen (u. a. Medikation, Allergien, Gewohnheiten, Zufriedenheit in der Klinik, Nachbetreuung, Abklärungen Eintritt Alters- und Pflegeheim, Organisation Therapien, u.v.m.) rund um den Patienten stehen an der Tagesordnung. Die Befragung/der Austausch wird mündlich sowie schriftlich gepflegt.

Diese Angehörigenbefragung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt.
Alle Berufsgruppen

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die Befragungen laufen nicht zeitgebunden und werden nicht explizit dokumentiert.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

7 Mitarbeiterzufriedenheit

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

7.1 Eigene Befragung

7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheit

Die Befragungen sind nicht zeitgebunden und werden nicht explizit dokumentiert. Die Verantwortlichen stehen rund um die Uhr zur Verfügung. Unser Credo: Bevor der Schuh drückt, das Gespräch mit den Verantwortlichen suchen. Und: Die Türen stehen im wahrsten Sinne des Wortes immer offen. Gemeinsame Lösungen werden prompt angegangen.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt.
Alle Berufsgruppen

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die Befragungen laufen nicht zeitgebunden und werden nicht explizit dokumentiert.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

8 Zuweiserzufriedenheit

Bei der Spitalwahl spielen externe Zuweisende (Hausärztinnen und -ärzte und niedergelassene Spezialärztinnen und -ärzte) eine wichtige Rolle. Viele Patientinnen und Patienten lassen sich in dem Spital behandeln, das ihnen ihr Arzt bzw. ihre Ärztin 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 Einmal jährlich Besuch der Hauptzuweiser und wöchentlich telefonischer Kontakt

Bei den Besuchen in den zuweisenden Institutionen findet mindestens einmal jährlich eine Besprechung statt. Mit den Hauptzuweisern haben wir wöchentlich telefonischen Kontakt bei welchen die Bedürfnisse besprochen werden.

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt.
Klinikleitung

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Interne Gegebenheit

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

Behandlungsqualität

12 Stürze

12.1 Eigene Messung

12.1.1 Sturzprotokoll

Das Protokoll ist bei einem Sturz eines Patienten auszufüllen. Ziel ist, das erkennen von vermeidbaren Fehlern für zukünftige Situationen.
Die Protokolle werden im Qualitätsteam analysiert und entsprechende Massnahmen eingeleitet.

Diese Messung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt.
Pflege ganzer Betrieb Reha Andeer

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Intern relevant

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Bündner Spital- und Heimverband
Methode / Instrument	Sturzdokumentation

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 Wundprotokoll

Bei offenen Wunden führt die Pflegefachfrau ein Patienten-Wundprotokoll. Der Behandlungsplan, der Verbandsintervall und der Verlauf werden dokumentiert. Bei Bedarf werden Fotos des Heilungsverlaufs gemacht.

Das Wundprotokoll wird in der Pflegedokumentation des Patienten abgelegt.

Diese Messung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Betrieb intern

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	Wundprotokoll

16 Lebensqualität, Funktions- und Partizipationsfähigkeit

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 Patientinnen und 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 (Assessments/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. In der Psychosomatischen Rehabilitation werden die Beschwerden mittels Selbstbeurteilungen gemessen. Einerseits die Beeinträchtigungen durch somatische Beschwerden mit dem Patient Health Questionnaire (PHQ-15), andererseits Angst und Depression mit der Hospital Anxiety und Depression Scale (HADS).

Der **MacNew Heart** und Chronic Respiratory Questionnaire (**CRQ**) sind krankheitsspezifische Messinstrumente für einen Kardiovaskuläre- resp. COPD-Patienten und messen die Lebensqualität aus Sicht der Patientin bzw. 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

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

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 haben eine gute Datenqualität und können mit den Ergebnissen zufrieden sein.

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	Charité - Universitätsmedizin Berlin, Institut für Medizinische Soziologie, Abteilung Rehabilitationsforschung.
--------------------------------	---

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patientinnen und 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 Externe Patientenzufriedenheits Messung ANQ

Patientenzufriedenheit

Die Patientenzufriedenheit ist in den letzten Jahren leicht gesunken. Das Ziel ist, die IST-Situation kritisch zu betrachten um verbesserungen auf der Patientenseite einführen zu können.

Durch die von den Patienten schriftlich ausgefüllten internen Fragebögen, können detailliertere Informationen erhalten werden (offene Fragen). Diese wurden einzeln analysiert.

Die Auswertung wurde vor allem mit dem Pflegepersonal besprochen. Bei bestimmten Themen wurden auch weitere Berufsgruppen einbezogen.

Viele Anmerkungen betrafen Covid spezifischen Regeln/Gegebenheiten/Umstellungen etc. Da wir noch wenig erfahrungen hatten konnten wir einiges aus den Fragebögen umsetzen.

Zudem wird aufgrund der Rückmeldung der Frage 6 ein Sozialdienst eingeführt um die Nachbetreuung für die Patienten zu verbessern

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2021

18.2.1 Arbeitssicherheit

Arbeitssicherheit

Sicherheit am Arbeitsplatz erhöhen

Die Haut und Händeschutzkampagne wurde durch H+ erstellt und erfolgreich in unserem Betrieb umgesetzt

Involvierte Berufsgruppen (Pflege, Pflegehilfen, Reinigung, Technik)

Neue Beschriftung von Chemikalien

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 ISO 9001:2015

ISO-Norm 9001:2015 gültig bis 2025.

Überprüfungsaudit im Dezember 2023.

19 Schlusswort und Ausblick

Die Reha Andeer hat ein prozessorientiertes Qualitätsmanagement, so dass Soll und Ist-Qualität stetig transparent, überwacht, evaluiert und weiterentwickelt werden. Dabei folgt das Qualitätsmanagement der Reha Andeer dem Demingkreis. Ausgangspunkt ist die Qualitätsplanung, durch welche Ziele und Massnahmen definiert sind. Diese Massnahmen werden in der täglichen Arbeit umgesetzt und auch kontrolliert beziehungsweise gesteuert. Die Messung und Analyse findet jeweils im Sinne eines Soll / Ist – Vergleichs statt, wobei bei Abweichungen entsprechend korrekturen veranlasst werden um die Qualität zu verbessern.

Freundliche Grüsse
Reha Andeer AG

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 Pflgetage** geben zusammen betrachtet einen Hinweis, wie gross die Erfahrungen in einem Fachbereich und wie komplex die Behandlungen der Patientinnen und Patienten sein können. Zwei ungefähr gleich grosse Kliniken (Anzahl Pflgetage) können durchaus eine unterschiedliche Anzahl Austritte ausweisen, wenn die Patientinnen und 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/in** kann abgeschätzt werden, welche Intensität an Behandlung ein/e Patient/in in der Klinik im jeweiligen Fachbereich durchschnittlich erwarten darf.

Als Basis hierfür dient das Grundsatzpapier [«DefReha© Version 3.0. Stationäre Rehabilitation: Definition und Mindestanforderungen»](#), welches Leistungen und die Arten der Leistungserbringung in der stationären Rehabilitation beschreibt.

Angeborene stationäre Fachbereiche	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Geleistete Pflgetage
Muskuloskelettale Rehabilitation	3.00	403	5926

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 Patientinnen und Patienten, da eine unmittelbare, einfachere Behandlung mit weniger Therapieunterbrüchen angeboten werden kann.

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

Für eine sehr **spezifische Betreuung** ist es oft notwendig, nach Bedarf mit **externen Spezialistinnen und Spezialisten** zusammenzuarbeiten (vertraglich genau geregelte „Konsiliardienste“ zum Beispiel mit Schluck-therapeuten oder Nasen-Ohren-Augen-Spezialistinnen 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 Andeer AG		
Kantonsspital Graubünden	Intensivstation in akutsomatischem Spital	35 km
Spital Thusis	Notfall in akutsomatischem Spital	15 km

Vernetzung mit externen Spezialisten / Kliniken	Fachgebiet
Kantonsspital Graubünden	Ernährungsberatung, Wundberatung, Sozialdienst, Apotheke
Psychiatrische Dienste Graubünden	Psychiatrie
Arztpraxis Spada	Hausarzt mit Notfalldienst

Personelle Ressourcen in der Rehabilitation

Vorhandene Spezialisierungen	Stellenprozente
Reha Andeer AG	
Facharzt Geriatrie / Innere Medizin	60.00%

Spezifische ärztliche Fachpersonen sind für eine adäquate Therapie notwendig. Gerade die Kombination von verschiedenen Spezialistinnen und Spezialisten machen komplexe Behandlungen erst möglich.

Pflege-, Therapie- und Beratungsfachkräfte	Stellenprozente
Reha Andeer AG	
Pflege	459.00%
Physiotherapie	439.00%
Med. Masseurin	223.00%
Pflegeassistentinnen	278.00%

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+ 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 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.