

Zürcher RehaZentren

Qualitätsbericht 2021



Zürcher RehaZentren | Klinik Wald



Zürcher RehaZentren | Klinik Davos



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

Herr
Klaus Büttner
Leiter Qualitätsmanagement
081 414 43 01
klaus.buettner@zhreha.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 Qualitätsvertrag, 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	8
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	9
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	10
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	10
4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen Unserem Betrieb wird keine Messung seitens des Kantons vorgegeben	
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	11
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	12
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	16
4.5 Registerübersicht	17
4.6 Zertifizierungsübersicht	18
QUALITÄTSMESSUNGEN	19
Befragungen	20
5 Patientenzufriedenheit	20
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation	20
5.2 Beschwerdemanagement	21
6 Angehörigenzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
7 Mitarbeiterzufriedenheit	23
7.1 Eigene Befragung	23
7.1.1 Kulturcheck	23
8 Zuweiserzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
Behandlungsqualität	26
9 Wiedereintritte Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
10 Operationen Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
11 Infektionen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
12 Stürze	26
12.1 Eigene Messung	26
12.1.1 Stürze	26
13 Dekubitus	27
13.1 Eigene Messungen	27
13.1.1 Pflege Assessment ePA-AC	27
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
15 Psychische Symptombelastung Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
16 Zielerreichung und Gesundheitszustand	28
16.1 Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation	28
17 Weitere Qualitätsmessungen Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	

18	Projekte im Detail	32
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	32
18.1.1	Material Wald	32
18.1.2	Standortübergreifende Zusammenlegung Prozessteams Rehabilitation	33
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2021	34
18.2.1	Material Wald	34
18.2.2	Standortübergreifende Prozessteamszusammenlegung Stationäre Rehabilitation.....	35
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	35
18.3.1	Vorbereitung ISO 9001:2015 Rezertifizierung	35
19	Schlusswort und Ausblick	36
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot		37
Rehabilitation.....		37
Herausgeber		42

1 Einleitung

Die Zürcher RehaZentren Wald und Davos gehören zur Stiftung Zürcher RehaZentren, die 1896 aus der Gemeinnützigen Gesellschaft des Kantons Zürich hervorgegangen ist. Zweck der Stiftung ist das Betreiben von Krankenhäusern mit gemeinnützigem Charakter. Die Zürcher RehaZentren decken alle gängigen Bereiche der Rehabilitation ab. Damit verfügen sie über eine breite, interdisziplinäre Fachkompetenz unter einem Dach und können somit Patientinnen und Patienten mit komplexen Funktiondefiziten behandeln. Die Zürcher RehaZentren sind auf Spitallisten div. Kantone (ZH, GR, SZ, AR, GL) und von den entsprechenden schweizerischen Fachgesellschaften anerkannt für:

- Muskuloskelettale Rehabilitation (Wald und Davos)
- Neurorehabilitation mit Überwachungsstation für Frührehabilitation (Wald)
- Psychosomatische Rehabilitation (Davos)
- Internistisch-onkologischer Rehabilitation (Wald und Davos)
- Kardiovaskuläre Rehabilitation (Wald)
- Pulmonale Rehabilitation und inkl. Akutauftrag (Wald und Davos)
- Schlafmedizin (Wald)

Die Kliniken bieten den Patienten eine auf ihre individuelle Situation ausgerichtete Rehabilitation. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter begleiten unsere Patienten in der Wiedereingliederung in ihr gewohntes Umfeld. Der aktive Einbezug der Angehörigen im Behandlungsprozess bildet ein wesentliches Element für den Rehabilitationserfolg.

Die Patienten finden bei uns alles, was sie für ihre umfassende Rehabilitation brauchen: ein kompetentes Ärzteteam mit erfahrenen Fachärzten, eine umfassende und ganzheitliche Pflege, einfühlsame und motivierte Mitarbeitende, moderne Therapieformen und eine gut ausgebaute Infrastruktur. Damit sich die Patienten bei uns wohlfühlen, pflegen wir eine erstklassige Küche, bieten Zimmer mit Hotelkomfort und diverse Freizeitmöglichkeiten.

Das Zürcher RehaZentrum Wald liegt auf 900 m.ü.M im Zürcher Oberland. Besonders an diesem Standort sind die nebelarme Höhenlage, die längste Sonnenscheindauer im Kanton Zürich, der prächtige Panoramablick und nicht zuletzt die ausgezeichneten Luftwerte.

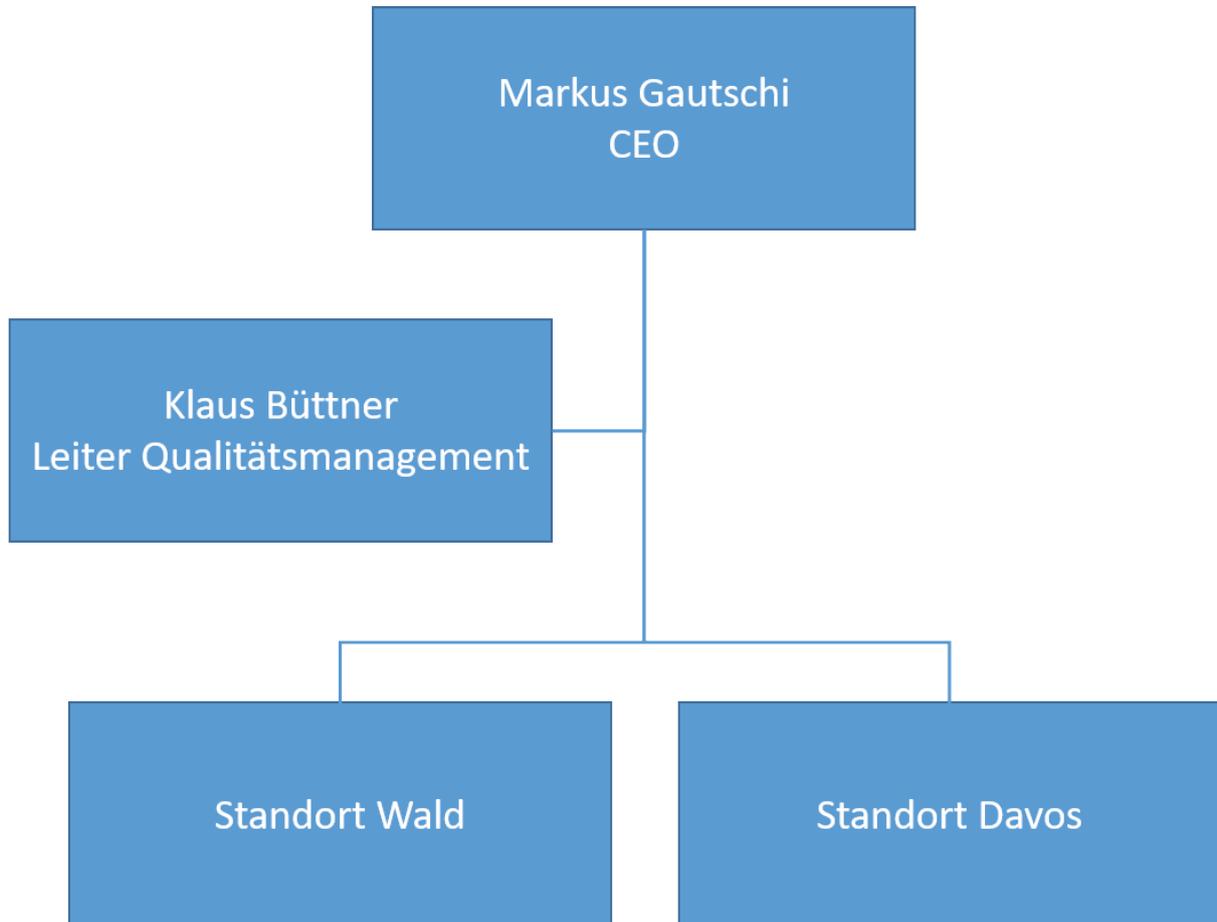
Das Zürcher RehaZentrum Davos liegt auf 1'650 m.ü.M am Eingang des Sertigtals. Besonders an Clavadel sind die nebelarme Höhenlage, die lange Sonnenscheindauer, der Blick in die prächtige Bergwelt und nicht zuletzt die pollenarme Höhenluft.

Unter www.zhreha.ch finden Sie weitere Informationen zu unseren Kliniken sowie auch den aktuellen Geschäftsbericht der Zürcher RehaZentren Wald und Davos.

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **100** Stellenprozent zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Klaus Büttner
Leiter Qualitätsmanagement
081 414 43 01
klaus.buettner@zhreha.ch

3 Qualitätsstrategie

Unser Tun unterliegt höchsten Qualitätsansprüchen. Um die Qualität unserer Leistungen auf einem hohen Niveau zu halten, überprüfen und hinterfragen wir regelmässig unsere Prozesse, Strukturen und Ergebnisse. Schwerpunkt im Qualitätsmanagement ist die Optimierung der Patientenzufriedenheit und -sicherheit, die Zunahme des Gesundheitsgewinns, die Weiterentwicklung und Förderung der Mitarbeiter sowie die Wirtschaftlichkeit. Dabei stellen sich die Zürcher RehaZentren der Qualitätsdiskussion und scheuen den Vergleich mit dem Wettbewerb nicht. Um dem Anspruch als Qualitätsführer gerecht zu werden, veröffentlicht die Zürcher RehaZentren jährlich einen ausführlichen Qualitätsbericht.

Die Zürcher RehaZentren

- streben den nach EFQM-Modell sehr hohen Massstab des Centers of Excellence an
- streben in ihrem Leistungssegment der Rehabilitation die Qualitätsführerschaft an
- sind qualifiziert auf Basis der SWISSREHA-Qualitätskriterien
- richten ihre Qualitätsmassnahmen konsequent auf den Patientennutzen aus
- sind in der stationären Rehabilitation nach ISO-9001:2015 zertifiziert
- führen zur Verbesserung der Patientensicherheit ein Fehlermeldesystem (CIRS) und sind dem nationalen CIRNET angeschlossen
- sind dem Qualitätsvertrag der ANQ beigetreten und haben sich damit verpflichtet, alle vorgegebenen Qualitätsmessungen zeitgemäss durchzuführen und zu veröffentlichen
- erfüllen kantonale und nationale gesetzliche Vorgaben
- sind Mitglieder folgender Qualitätsorganisationen: ANQ, CIRNET, ESPRIX, H+ Die Spitäler der Schweiz, SAQ, SQMH, SWISS REHA, Spitalbenchmark
- sind mit verschiedenen Fachorganisationen vernetzt, um die Qualität unseres gesamten Leistungsspektrums weiterzuentwickeln: VZK Verein Zürcher Krankenhäuser, BSH Bündner Spital- und Heimverband, SAR swiss association of rehabilitation

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2021

- ISO 9001:2015 Rezertifizierung
- Standortübergreifende Zusammenlegung der Prozessteams

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2021

- Swiss Reha Rezertifizierung
- Verbesserung der quantitativen ANQ-Assessmenterhebung
- Verbesserung des Rehaerfolgs auf Basis ANQ-Assessmentergebnissen
- Zusammenlegung der Prozessteams "Stationäre Rehabilitation Wald und Davos"

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Einführung KAIZEN über alle Teams
- Standortübergreifende Zusammenlegung der Geschäftsprozesse
- Umsetzung des neuen Datenschutzgesetzes
- Umsetzung der neuen Vorgaben aus nationalem 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 im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:		Zürcher RehaZentren Klinik Davos	Zürcher RehaZentren Klinik Wald
<i>Rehabilitation</i>			
▪ Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation		√	√
▪ Bereichsspezifische Messungen für			
– Muskuloskelettale Rehabilitation		√	√
– Neurologische Rehabilitation			√
– Kardiale Rehabilitation			√
– Pulmonale Rehabilitation		√	√
– Internistische Rehabilitation		√	√
– Psychosomatische Rehabilitation		√	

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:		Zürcher RehaZentren Klinik Davos	Zürcher RehaZentren Klinik Wald
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kulturcheck 		√	√

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:		Zürcher RehaZentren Klinik Davos	Zürcher RehaZentren Klinik Wald
<i>Dekubitus</i>			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pflege Assessment ePA-AC 		√	√

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

Die Aktivitäten sind nicht abschliessend aufgeführt.

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

Standortübergreifende Zusammenlegung der Prozessteams Rehabilitation

Ziel	voneinander lernen, Effizienz und Effektivitätssteigerung
Bereich, in dem das Projekt läuft	Muskuloskelettale, neurologische, kardiovaskuläre, pulmonale, internistische, onkologische und psychosomatische Rehabilitation
Standorte	Zürcher RehaZentren Klinik Davos, Zürcher RehaZentren Klinik Wald
Projekt: Laufzeit (von...bis)	01.01. - 31.12.2021
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Wo sinnvoll und möglich standortübergreifende Vereinheitlichung der Abläufe
Methodik	Nutzung der regulären Prozessteamsitzungen, die 2 x wöchentlich stattfinden
Involvierte Berufsgruppen	Ärzte, Pflege, Therapien, Sekretariat, Hotellerie
Evaluation Aktivität / Projekt	internes Audit

Hier finden Sie eine Auflistung der permanenten und etablierten Qualitätsaktivitäten:

Nutzung und Weiterentwicklung von Rehabilitationsspfaden

Ziel	Optimale auf den Patientennutzen ausgerichtete Rehabilitation, weitgehend automatisierte Planung
Bereich, in dem die Aktivität läuft	Muskuloskelettale, neurologische, internmedizinische, psychosomatische, pulmonale und kardiovaskuläre Rehabilitation
Standorte	Zürcher RehaZentren Klinik Davos, Zürcher RehaZentren Klinik Wald
Aktivität: Laufzeit (seit...)	permanent
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Begründung	Bezogen auf die Einweisungsdiagnose und das Rehabilitationsziel des Patienten werden die notwendigen Behandlungsmassnahmen auf Basis aktueller Erkenntnisse in Form von Therapiepaketen standardisiert
Methodik	Systematische Weiterentwicklung via Fachgruppen
Involvierte Berufsgruppen	Medizin, Pflege, Therapie, Therapieplanung, Management
Evaluation Aktivität / Projekt	Statistische Auswertungen in Bezug auf Anwendung, Einhaltung und Zielerreichung

Prozessmanagement

Ziel	Mit unserem Prozessmanagement streben wir den grösstmöglichen Patientennutzen unter Einhaltung der WZW-Kriterien (Wirtschaftlichkeit, Zweckmässigkeit, Wirksamkeit) an.
Bereich, in dem die Aktivität läuft	alle Bereiche
Standorte	Zürcher RehaZentren Klinik Davos, Zürcher RehaZentren Klinik Wald
Aktivität: Laufzeit (seit...)	permanent
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Begründung	Notwendige Abläufe systematisch erfassen, verbessern, dokumentieren und umsetzen.
Methodik	Systematisches Prozessmanagement
Involvierte Berufsgruppen	alle
Evaluation Aktivität / Projekt	interne Audits und Prozessreifegradmessungen

Dokumentenmanagement

Ziel	Mitarbeitenden stehen alle relevanten Vorgabedokumente, die zur Arbeitsausübung notwendig sind, zur Verfügung.
Bereich, in dem die Aktivität läuft	alle Bereiche
Standorte	Zürcher RehaZentren Klinik Davos, Zürcher RehaZentren Klinik Wald
Aktivität: Laufzeit (seit...)	permanent
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Begründung	Dokumente zur Regelung aller notwendigen Abläufe in unseren Kliniken erstellen, nutzen, aktualisieren und archivieren.
Methodik	Systematische Ablage mittels Dokumentenmanagementsystem (elektronisches Qualitätshandbuch)
Involvierte Berufsgruppen	alle Berufsgruppen
Evaluation Aktivität / Projekt	interne Audits

Prozessaudits

Ziel	Identifikation von Stärken und Verbesserungspotentialen
Bereich, in dem die Aktivität läuft	alle Bereiche
Standorte	Zürcher RehaZentren Klinik Davos, Zürcher RehaZentren Klinik Wald
Aktivität: Laufzeit (seit...)	jeder Prozess mindestens alle zwei Jahre
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Begründung	Systematische Überprüfung der Abläufe in Bezug auf Nutzen, Effizienz und konsequente Anwendung
Methodik	gemäss hausinternem Auditablauf
Involvierte Berufsgruppen	Auditoren, Prozesseigner, Mitarbeitende aller Bereiche
Evaluation Aktivität / Projekt	Der Ablauf "Prozesse auditieren" wird jährlich überprüft und weiterentwickelt.

Reklamations- und Vorschlagswesen

Ziel	Probleme und Mängel frühzeitig erkennen und Verbesserungen ableiten
Bereich, in dem die Aktivität läuft	alle Bereiche
Standorte	Zürcher RehaZentren Klinik Davos, Zürcher RehaZentren Klinik Wald
Aktivität: Laufzeit (seit...)	permanent
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
Begründung	Erhaltung und Verbesserung der Patienten-, Zuweiser und Mitarbeiterzufriedenheit
Methodik	Eingehende Meldungen werden systematisch auf Umsetzbarkeit und Nutzen analysiert und bei positivem Ergebnis von den betroffenen Bereichen umgesetzt.
Involvierte Berufsgruppen	alle Berufsgruppen
Evaluation Aktivität / Projekt	Nach Abschluss der Umsetzung wird eine Erfolgskontrolle durchgeführt.

Zufriedenheitsbefragungen

Ziel	Die Zufriedenheit der Patienten ist bekannt.
Bereich, in dem die Aktivität läuft	alle Bereiche
Standorte	Zürcher RehaZentren Klinik Davos, Zürcher RehaZentren Klinik Wald
Aktivität: Laufzeit (seit...)	Patienten jährlich und permanent, Mitarbeitende und Zuweisende nach Bedarf, spätestens alle 5 Jahre
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne/externe Aktivität.
Begründung	Stärken und Schwächen sind bekannt. Verbesserungen können gezielt angegangen werden.
Methodik	Befragung vorbereiten und durchführen, Ergebnisse analysieren, Massnahmen ableiten und umsetzen.
Involvierte Berufsgruppen	alle Berufsgruppen
Evaluation Aktivität / Projekt	durch erneute Befragung

Assessments

Ziel	Messung der Rehabilitationszielerreichung
Bereich, in dem die Aktivität läuft	Muskuloskelettale, neurologische, internmedizinische, pulmonale und kardiovakuläre Rehabilitation
Standorte	Zürcher RehaZentren Klinik Davos, Zürcher RehaZentren Klinik Wald
Aktivität: Laufzeit (seit...)	permanent
Art der Aktivität	Es handelt sich dabei um eine interne/externe Aktivität.
Begründung	Ausrichtung der Behandlungsmassnahmen auf den Patientennutzen
Methodik	Eintritts-, Verlaufs- und Austrittsmessungen mit geeigneten fachbereichsbezogenen Messinstrumenten
Involvierte Berufsgruppen	Medizin, Pflege, Therapie
Evaluation Aktivität / Projekt	auf Patientenebene im Behandlungsverlauf, übergeordnet durch Medizincontrolling

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 2008 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.

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

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	Standorte
Infreporting Melde-System meldepflichtiger übertragbarer Krankheiten	Infektiologie, Epidemiologie	Bundesamt für Gesundheit Sektion Meldesysteme www.bag.admin.ch/infreporting	2000	Alle
SCQM SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in rheumatic diseases	Rheumatologie	SCQM Foundation www.scqm.ch/	Beginn	Alle
SIOLD SIOLD Swiss registries for Interstitial and Orphan Lung Diseases	Pneumologie	Centre hospitalier universitaire vaudois www.siold.ch/	Beginn	Alle
SSR Swiss Stroke Registry	Anästhesiologie, Allgemeine Innere Medizin, Neurochirurgie, Neurologie, Phys.Med. u. Rehabilitation, Herz- und thorak. Gefässchir., Kardiologie, Endokrinologie/Diabetologie, Radiologie, Angiologie, Intensivmedizin, Rheumatologie, Gefässchirurgie	Clinical Trial Unit, Departement Klinische Forschung, Universitätsspital und Universität Basel Schanzenstrasse 55 4031 Basel dkf.unibas.ch/de/kompetenzen/register-und-kohorten/ssr/ dkf.unibas.ch/de/home/	Beginn	Zürcher RehaZentren Klinik Wald

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	Standorte
KR Zürich/Zug/Schaffhausen/Schwyz	Alle	www.krebsregister.usz.ch www.usz.ch/fachbereich/krebsregister/	Alle

Krebsregister der Kantone Zürich, Zug, Schaffhausen und Schwyz			
----------------------------------------------------------------	--	--	--

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	Standorte	Kommentare
ISO 9001:2015	gesamter Betrieb	2012	2021	Alle	
SWISS REHA	fachbereichsspezifisch	2012	2020	Alle	
EFQM	gesamter Betrieb	2012	2015	Alle	Recognised for Excellence 4 star

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	
Zürcher RehaZentren Klinik Davos			
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?	4.29	4.16	4.03 (- - -)
Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?	4.41	4.44	4.36 (- - -)
Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?	4.52	4.37	4.30 (- - -)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.60	4.54	4.33 (- - -)
Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?	4.43	4.49	4.44 (- - -)
Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?	3.92	4.01	3.66 (- - -)
Anzahl angeschriebene Patienten 2021			
Anzahl eingetreffener Fragebogen		Rücklauf in Prozent	- %
Zürcher RehaZentren Klinik Wald			
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?	4.00	3.97	4.04 (- - -)
Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?	4.33	4.24	4.17 (- - -)
Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in	4.29	4.14	4.19

Entscheidungen einbezogen?			(--)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.37	4.36	4.33 (--)
Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?	4.32	4.39	4.33 (--)
Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?	3.77	3.76	3.80 (--)
Anzahl angeschriebene Patienten 2021			
Anzahl eingetretener Fragebogen		Rücklauf in Prozent	- %

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/.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	ESOPÉ, 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 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Zürcher RehaZentren

Qualitätsmanagement

Klaus Büttner

Leitung Qualitätsmanagement

081 414 43 01

klaus.buettner@zhreha.ch

Montag-Freitag zu Bürozeiten

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 Kulturcheck

Der ZR Kulturcheck dient zur Überprüfung der ZR-Unternehmensentwicklung bezüglich den Themen Strategie-, Mitarbeitenden-, Patienten-, Ergebnis- und ZR-Kulturorientierung. Die Resultate der eigens für die Zürcher RehaZentren konzipierten Befragung sollen als Basis für die weitere Unternehmens- und Führungsentwicklung genutzt werden.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Monat März an allen Standorten durchgeführt.

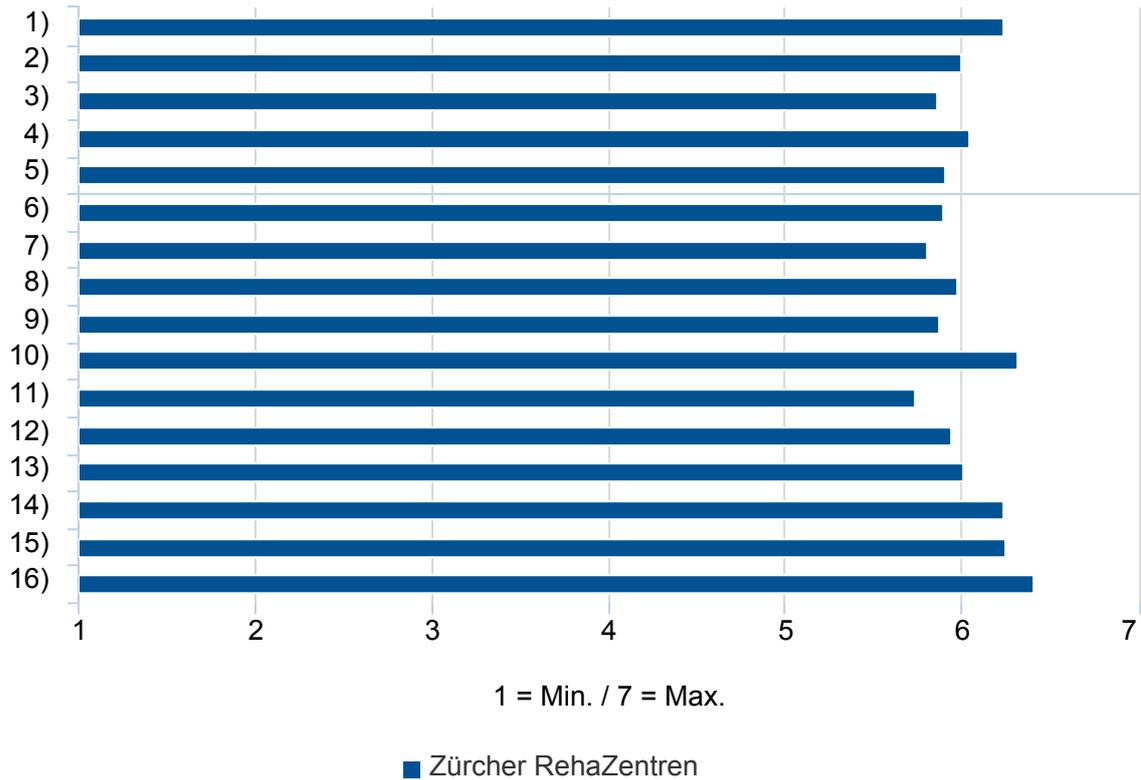
In allen Bereichen beider Standorte

Anstellung > 6 Monate

Es wurde ein Erinnerungsschreiben versendet.

Messthemen

- 1) Ergebnisse erzielen
- 2) Engagement zeigen
- 3) Verantwortung übernehmen
- 4) Know-how anwenden
- 5) Teambeitrag leisten
- 6) Sich (mit-)entwickeln
- 7) Einbezogen werden
- 8) Wirkungerzielen
- 9) ZR-Werte leben
- 10) Bedürfnisse erfüllen
- 11) Vertrauen spüren
- 12) Veränderung mittragen
- 13) Leistung einfordern
- 14) Mitarbeitende fördern
- 15) Freiräume nutzen
- 16) Mitarbeitende führen



Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Messthemen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Zürcher RehaZentren	6.24	6.00	5.86	6.04	5.91

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Messthemen				
	6)	7)	8)	9)	10)
Zürcher RehaZentren	5.89	5.80	5.97	5.87	6.32

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Messthemen				
	11)	12)	13)	14)	15)
Zürcher RehaZentren	5.74	5.94	6.01	6.24	6.25

Messergebnisse in Zahlen			
	Mittelwerte pro Messthemen	Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	16)		
Zürcher RehaZentren	6.41	361	59.00 %

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Die Themen

- Bedürfnisse erfüllen
- Freiräume nutzen
- Mitarbeitende führen

wurden überdurchschnittlich positiv bewertet.

Die Themen

- Verantwortung übernehmen
- Einbezogen werden
- Vertrauen spüren

wurden unterdurchschnittlich positiv bewertet.

Qualitätsaktivitäten

Jeder Bereich, jedes Team erhielt eine detaillierte Auswertung und hatte zur Aufgabe, eine differenzierte Analyse durchzuführen und geeignete Massnahmen abzuleiten.

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
-------------------------------------------------	--

Behandlungsqualität

12 Stürze

12.1 Eigene Messung

12.1.1 Stürze

Überwachung und Erfolgskontrolle des Stop-Sturz-Programms der Zürcher RehaZentren.

Diese Messung haben wir im Jahr 2021 an allen Standorten durchgeführt.

In allen Fachbereichen (Muskuloskelettale, Neurologische, Pulmonale, Kardiovaskuläre, Internistisch onkologische, Psychosomatische Rehabilitation) beider Standorte.

Bei allen stationären Patienten

Die Auswertungen zeigen im Berichtsjahr einen Negativtrend auf. Das heisst, dass die Stürze total auf alle Fachbereiche bezogen von 23 auf 17 pro Monat gesenkt werden konnten.

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Die Messungen werden monatlich intern veröffentlicht und den Fachbereichsteams zugestellt. Dort werden die Ergebnisse laufend analysiert und nach geeigneten Massnahmen respektive Verbesserungen gesucht.

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 Pflege Assessment ePA-AC

Mit dem ergebnisorientierten PflegeAssessment AcuteCare (ePA-AC) werden Patientenfähigkeiten und –beeinträchtigungen sowie verschiedene Risikoindikatoren wie z. B. das Dekubitusrisiko identifiziert.

Diese Messung haben wir im Jahr 2021 an allen Standorten durchgeführt.

In allen Fachbereichen (Muskuloskelettale, Neurologische, Pulmonale, Kardiovaskuläre, Internistisch onkologische, Psychosomatische Rehabilitation) beider Standorte.

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

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	ePA-AC
Methode / Instrument	ePA-AC

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.

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.

In der paralegiologischen und psychosomatischen Rehabilitation werden aktuell alternative Messinstrumente unter einem Teildispens eingesetzt. Deshalb sind aktuell keine Ergebnisse transparent dargestellt. Die pädiatrische Rehabilitation unterliegt aktuell keiner Messpflicht.

Muskuloskeletale Rehabilitation	2017	2018	2019	2020
Zürcher RehaZentren Klinik Davos				
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), ADL-Score	-1.250 (-2.030 - -0.460)	-0.860 (-1.740 - 0.020)	-0.890 (-1.700 - -0.070)	1.400 (0.620 - 2.190)
Anzahl auswertbare Fälle 2020				525
Anteil in Prozent				88.1%
Zürcher RehaZentren Klinik Wald				
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), ADL-Score	0.190 (-0.840 - 1.210)	0.250 (-0.940 - 1.430)	0.500 (-0.540 - 1.550)	3.660 (2.630 - 4.680)
Anzahl auswertbare Fälle 2020				304
Anteil in Prozent				85.2%

Neurologische Rehabilitation	2017	2018	2019	2020
Zürcher RehaZentren Klinik Wald				
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), ADL-Score	4.430 (3.180 - 5.670)	5.740 (4.390 - 7.090)	4.710 (3.480 - 5.940)	5.840 (4.540 - 7.140)
Anzahl auswertbare Fälle 2020				455
Anteil in Prozent				83.5%

Kardiale Rehabilitation	2017	2018	2019	2020
Zürcher RehaZentren Klinik Wald				
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), MacNew Heart	0.050 (-0.060 - 0.160)	-0.040 (-0.170 - 0.090)	-0.060 (-0.210 - 0.080)	-0.210 (-0.320 - -0.090)
Anzahl auswertbare Fälle 2020				265
Anteil in Prozent				56%
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), 6-Min-Gehtest	14.530 (-0.250 - 29.310)	12.370 (-4.720 - 29.460)	9.770 (-8.320 - 27.860)	1.920 (-13.910 - 17.750)
Anzahl auswertbare Fälle 2020				265
Anteil in Prozent				56%

Pulmonale Rehabilitation	2017	2018	2019	2020
Zürcher RehaZentren Klinik Davos				
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), 6-Min-Gehtest	5.080 (-12.510 - 22.660)	4.960 (-14.230 - 24.160)	-30.210 (-50.120 - -10.300)	-12.070 (-31.970 - 7.830)
Anzahl auswertbare Fälle 2020				156
Anteil in Prozent				79.2%
Zürcher RehaZentren Klinik Wald				
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), CRQ	-0.050 (-0.310 - 0.220)	-0.260 (-0.570 - 0.050)	-0.230 (-0.520 - 0.070)	-0.410 (-0.690 - -0.130)
Anzahl auswertbare Fälle 2020				81
Anteil in Prozent				45.5%
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), Feeling-Thermometer	0.330 (-2.320 - 2.980)	-3.840 (-6.900 - -0.780)	-0.650 (-3.500 - 2.200)	-3.220 (-5.900 - -0.540)
Anzahl auswertbare Fälle 2020				263
Anteil in Prozent				55.3%
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), 6-Min-Gehtest	9.460 (-5.620 - 24.540)	-0.420 (-17.880 - 17.040)	10.100 (-5.900 - 26.100)	6.220 (-10.730 - 22.810)
Anzahl auswertbare Fälle 2020				263
Anteil in Prozent				55.3%

Internistische Rehabilitation	2017	2018	2019	2020
Zürcher RehaZentren Klinik Davos				
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), ADL-Score	0.640 (-0.640 - 1.930)	-0.040 (-1.410 - 1.320)	0.010 (-1.340 - 1.360)	1.450 (0.140 - 2.750)
Anzahl auswertbare Fälle 2020				236
Anteil in Prozent				76.6%
Zürcher RehaZentren Klinik Wald				
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), ADL-Score	-0.200 (-2.220 - 1.820)	-1.320 (-3.510 - 0.860)	-0.790 (-2.210 - 0.620)	0.820 (-0.570 - 2.210)
Anzahl auswertbare Fälle 2020				199
Anteil in Prozent				80.2%

* Vergleichsgrösse: Für jede Klinik wird die Differenz zwischen dem klinikeigenen und dem nach Fallzahlen gewichteten Mittelwert der Qualitätsparameter der übrigen Kliniken berechnet. Positive Werte weisen auf eine grössere Veränderung hin als in Anbetracht ihrer Patientenstruktur zu erwarten gewesen wäre. Negative Werte lassen eine kleinere Veränderung des Gesundheitszustandes, der Funktions- oder Leistungsfähigkeit als erwartet erkennen.

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

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ

publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messergebnisse-rehabilitation/.

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

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle Patienten, die während des Erhebungszeitraums stationär behandelt wurden.

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Material Wald

Das Projekt wird am Standort Zürcher RehaZentren | Klinik Wald durchgeführt.

Das Projekt Material wird am Standort Wald durchgeführt.

Projektart

Qualitäts- und Organisationsentwicklungsprojekt

Projektziel

- Die Bewirtschaftung von Verbrauchsmaterialien in der Pflege, der Diagnostik und Therapien wird effizient organisiert.
- Die neuen Erkenntnisse aus der Pandemie (Vorhalteleistungen 3 Monate für Schutzmaterial) werden berücksichtigt.
- Weiterhin wird als Ausgabepunkt für das Pflegematerial und das Schutzmaterial das Zentrallager betrieben, dezentrale Lager werden wo sinnvoll reduziert.
- Der interne Bestellprozess wird grösstenteils analog Davos umgesetzt (Prozessangleichung).
- Verbesserung des internen Bestellprozesses mit Hilfe von Scannern in allen Bereichen mit klar definierten Bestellzyklen.
- Verantwortlichkeiten & Aufgaben im Bestellprozess sind verbindlich aufgegleist
- Statistik und Controlling anhand der Opale Daten und mittels rollender Inventur
- Regelmässige und zielgruppengerechte Kommunikation durch Leiter Einkauf (Materialverantwortliche, Prozessteam und Materialkommission, standortübergreifende Kommunikation)

Projekttablauf

1. Ist-Analyse
1. Bedürfniserfassung
2. Entwicklung Sollkonzept
3. Abgleich Informatik
4. Umsetzung Informatik
5. Test in Pilotumgebung
6. Auswertung Testphase
7. Go Live
1. Projektevaluation

Involvierte Berufsgruppen

Logistik, QM, Pflege, Therapien, Diagnostik, Informatik,

Stand der Umsetzung von Massnahmen

- Test in Pilotumgebung konnte durchgeführt und analysiert werden.
- Aktuell werden die notwendigen Abläufe überarbeitet und/oder neu definiert.
- Go Live erfolgt im Juli 2021.

18.1.2 Standortübergreifende Zusammenlegung Prozessteams Rehabilitation

Das Projekt wird an den Standorten „Zürcher RehaZentren | Klinik Davos“, „Zürcher RehaZentren | Klinik Wald“ durchgeführt.

Projektart

Qualitäts- und Organisationsentwicklungsprojekt

Projektziel

- Effizienz- und Effektivitätssteigerung
- voneinander lernen
- Kulturelle Annäherung

Projekttablauf

- Nutzung der regulären Prozessteamsitzungen, die 2 x monatlich stattfinden.
- gemeinsame Abarbeitung aktueller Themen und Eingaben
- systematische Überprüfung und Abstimmung der bestehenden Prozessphasen und Abläufe

Involvierte Fachbereiche

Muskuloskelettale, neurologische, kardiovaskuläre, pulmonale, internistische, onkologische und psychosomatische Rehabilitation

Involvierte Berufsgruppen

Medizin, Pflege, Therapien, Med. Sekretariat, Hotellerie

Stand der Umsetzung von Massnahmen

Die Zusammenführung der Prozessteams konnte erfolgreich abgeschlossen werden. Als Folgeprojekt resultiert daraus die Zusammenführung des "Prozesses Stationäre Rehabilitation"

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2021

18.2.1 Material Wald

Das Projekt wurde am Standort Zürcher RehaZentren | Klinik Wald durchgeführt.

Das Projekt Material wird am Standort Wald durchgeführt.

Projektart

Qualitäts- und Organisationsentwicklungsprojekt

Projektziel

- Die Bewirtschaftung von Verbrauchsmaterialien in der Pflege, der Diagnostik und Therapien wird effizient organisiert.
- Die neuen Erkenntnisse aus der Pandemie (Vorhalteleistungen 3 Monate für Schutzmaterial) werden berücksichtigt.
- Weiterhin wird als Ausgabepunkt für das Pflegematerial und das Schutzmaterial das Zentrallager betrieben, dezentrale Lager werden wo sinnvoll reduziert.
- Der interne Bestellprozess wird grösstenteils analog Davos umgesetzt (Prozessangleichung).
- Verbesserung des internen Bestellprozesses mit Hilfe von Scannern in allen Bereichen mit klar definierten Bestellzyklen.
- Verantwortlichkeiten & Aufgaben im Bestellprozess sind verbindlich aufgegleist
- Statistik und Controlling anhand der Opale Daten und mittels rollender Inventur
- Regelmässige und zielgruppengerechte Kommunikation durch Leiter Einkauf (Materialverantwortliche, Prozessteam und Materialkommission, standortübergreifende Kommunikation)

Projekttablauf

1. Ist-Analyse
1. Bedürfniserfassung
2. Entwicklung Sollkonzept
3. Abgleich Informatik
4. Umsetzung Informatik
5. Test in Pilotumgebung
6. Auswertung Testphase
7. Go Live
1. Projektevaluation

Involvierte Berufsgruppen

Logistik, QM, Pflege, Therapien, Diagnostik, Informatik,

Stand der Umsetzung von Massnahmen

- Test in Pilotumgebung konnte durchgeführt und analysiert werden.
- Aktuell werden die notwendigen Abläufe überarbeitet und/oder neu definiert.
- Go Live erfolgt im Juli 2021.

18.2.2 Standortübergreifende Prozessteamszusammenlegung Stationäre Rehabilitation

Das Projekt wurde an den Standorten „Zürcher RehaZentren | Klinik Davos“, „Zürcher RehaZentren | Klinik Wald“ durchgeführt.

Projektart

Qualitäts- und Organisationsentwicklungsprojekt

Projektziel

- Effizienz- und Effektivitätssteigerung
- voneinander lernen
- Kulturelle Annäherung

Projekttablauf

- Nutzung der regulären Prozessteamsitzungen, die 2 x monatlich stattfinden.
- gemeinsame Abarbeitung aktueller Themen und Eingaben
- systematische Überprüfung und Abstimmung der bestehenden Prozessphasen und Abläufe

Involvierte Fachbereiche

Muskuloskelettale, neurologische, kardiovaskuläre, pulmonale, internistische, onkologische und psychosomatische Rehabilitation

Involvierte Berufsgruppen

Medizin, Pflege, Therapien, Med. Sekretariat, Hotellerie

Stand der Umsetzung von Massnahmen

Die Zusammenführung der Prozessteams konnte erfolgreich abgeschlossen werden. Als Folgeprojekt resultiert daraus die Zusammenführung des "Prozesses Stationäre Rehabilitation"

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 Vorbereitung ISO 9001:2015 Rezertifizierung

Die Zertifizierung wird an den Standorten „Zürcher RehaZentren | Klinik Davos“, „Zürcher RehaZentren | Klinik Wald“ durchgeführt.

Projektart

Zertifizierungsprojekt

Projektziel

Erfolgreiche ISO 9001:2015 Rezertifizierung 2021

Projekttablauf/Methodik

1. Ist-Erhebung auf Basis Soll-Vorgaben SwissReha
2. Defizite identifizieren
3. Massnahmen definieren und umsetzen
4. Projektevaluation

Involvierte Berufsgruppen

Alle Bereich an beiden Standorten

19 Schlusswort und Ausblick

Corona-bedingt haben sich die Zürcher RehaZentren ab dem Frühling 2020 teilweise in ein Akutspital verwandelt. Diese neue Aufgabe hat die Kliniken vor grosse Herausforderungen gestellt und die Mitarbeitenden stark gefordert. Trotzdem wurden die laufenden Qualitätsprojekte erfolgreich weiterverfolgt, was auch mit der erneuten ISO 9001:2015 Rezertifizierung bestätigt werden konnte.

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	Zürcher RehaZentren Klinik Davos	Zürcher RehaZentren Klinik Wald
Internistische Rehabilitation	s	s
Kardiovaskuläre Rehabilitation		a,s
Muskuloskelettale Rehabilitation	s	s
Neurologische Rehabilitation		s
Psychosomatische Rehabilitation	a,s	
Pulmonale Rehabilitation	a,s	a,s

a = ambulant, s = stationär

Kennzahlen der stationären Rehabilitation

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

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

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 Pfl egetage
Internistische Rehabilitation	0.00	468	9640
Kardiovaskuläre Rehabilitation	0.00	495	10018
Muskuloskelettale Rehabilitation	0.00	860	23361
Neurologische Rehabilitation	0.00	556	17261
Psychosomatische Rehabilitation	0.00	357	11186
Pulmonale Rehabilitation	0.00	918	20248

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 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 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.

Eigene externe Angebote in anderen Spitälern / Kliniken	stationär	ambulant
Wald: Dysphagiediagnostik und -therapie in verschiedenen Zürcher Spitälern (z.B. Uniklinik Balgrist)		√
Wald: pulmonale Rehabilitation im Spital Uster		√

Nächstgelegenes Spital, Ort	Leistungsangebot / Infrastruktur	Distanz (km)
Zürcher RehaZentren Klinik Davos		
Spital Davos, Davos Platz	Intensivstation in akutsomatischem Spital	3 km
Spital Davos, Davos Platz	Notfall in akutsomatischem Spital	3 km
Zürcher RehaZentren Klinik Wald		
Spital Wetzikon, Wetzikon	Intensivstation in akutsomatischem Spital	15 km
Spital Wetzikon, Wetzikon	Notfall in akutsomatischem Spital	15 km

Vernetzung mit externen Spezialisten / Kliniken	Fachgebiet
Davos: Hochgebirgsklinik Wolfgang	Dermatologie
Davos: Dr. med. Viktor Meyer, 8008 Zürich	Psychiatrie
Wald und Davos: Dr. med. H. Chaudhry, 8052 Zürich	Psychiatrie
Wald: Dr. med. B. Magdeburg, GZO Wetzikon	Gastroenterologie
Wald: Dr. med. PD Dr. A. Reitz, KontinenzZentrum Hirslanden	Neurourologie
Wald: Dr. med. Alfaré, Poststrasse 2, 8610 Uster	Pneumologie, Schlaflabor
Wald: Dr. med. A. Zürcher, Poststrasse 2, 8610 Uster	Pneumologie, Schlaflabor
Wald: Dr. med. A. Weber, 8623 Wetzikon	Schmerztherapie
Wald: Dr. med. H. Nibergall, Spital Zollikerberg	Schmerztherapie
Davos: Spital Davos div. Kooperationen	Siehe Bemerkungen
Davos: U. Frank, Leitender Arzt Angiologie, KS GR, 7000 Chur, 7270 Davos	Angiologie
Davos: Derma Medizin GmbH, 7270 Davos	Dermatologie
Davos: Kantonsspital GR, 7000 Chur	Endokrinologie/Diabetologie
Davos: Dr. med. F. Fleisch, KS GR	Infektiologie
Davos: Dr. med. M. T. Kammann, 7270 Davos Platz	Ophthalmologie
Davos: Dr. med. C. Rippmann, 7270 Davos Platz	Ophthalmologie

Davos: HNO-Sprechstunde, Spital Davos	Hals-Nasen-Ohren-Krankheiten
Davos: Urologie-Sprechstunde, Spital Davos	Urologie
Wald: Dr. Brestel, Wetzikon	Ohren-Nasen-Hals-Krankheiten
Wald: PZW Klinik Schlössli Clenia AG	Psychiatrie
Wald: Klinik Schlössli Clenia AG	Psychiatrie
Wald: Dr. W. Dinner, Wetzikon	Neurologie
Wald: Dr. Ch. Zeller, Rüti	Neurologie
Wald: Dr. Urs Peter, Wetzikon	Neurologie
Wald: PD Dr Dr Uli Hemmeter, Psychiatrie Uni St. Gallen	Somnologie
Wald: Dr. Gerhard Eich, Stadtspital Triemli Zürich	Infektiologie
Wald: Dr. W. Fiala, Wetzikon	Augenärztin
GZO Spital Wetzikon, Dr. med. Guido Verhoek	Radiologie
Davos: Spital Davos Dr. med. Sven Richter	Neurologie
Davos: Spital Davos Radiologie	Radiologie
Davos: Spital Davos Dr. med. Christina Venzin	Dialyse und Nephrologie
Davos: Spital Davos Dr. med. Michael Schwitter	Onkologie

Personelle Ressourcen in der Rehabilitation

Vorhandene Spezialisierungen	Stellenprozente
Zürcher RehaZentren Klinik Davos	
Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation	100.00%
Facharzt Geriatrie / Innere Medizin	200.00%
Facharzt Psychosomatik	100.00%
Facharzt Rheumatologie	100.00%
Facharzt Klinische Onkologie	100.00%
Facharzt Allgemeinmedizin	180.00%
Zürcher RehaZentren Klinik Wald	
Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation	90.00%
Facharzt Neurologie	270.00%
Facharzt Pneumologie	300.00%
Facharzt Kardiologie	200.00%
Facharzt Geriatrie / Innere Medizin	300.00%
Facharzt Orthopädie	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
Zürcher RehaZentren Klinik Davos	
Pflege	4,690.00%
Physiotherapie	1,105.00%
Ergotherapie	320.00%
Ernährungsberatung	80.00%
Psychologie	480.00%
Sporttherapie	220.00%
Zürcher RehaZentren Klinik Wald	
Pflege	8,545.00%
Physiotherapie	2,530.00%
Logopädie	460.00%
Ergotherapie	1,080.00%
Ernährungsberatung	120.00%
Neuropsychologie	280.00%
Psychologie	320.00%
Sporttherapie	90.00%
Diabetesberatung	40.00%

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.