

# Qualitätsbericht 2020

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:  
Durch:

26.05.2021  
Matthias Mühlheim, Adm. Direktor

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 2020.

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 2020

Frau  
Julia Pappacena  
Leiterin Qualitätsmanagement/ Strategisches Controlling  
061 836 50 04  
[j.pappacena@reha-rhf.ch](mailto:j.pappacena@reha-rhf.ch)

## Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken der Schweiz tragen mit gezielten Massnahmen zur Qualitätsentwicklung bei und bieten mit den Qualitätsberichten allen Interessierten einen Einblick in ihre Aktivitäten.

H+ ermöglicht seinen Mitgliedern mit der H+ Qualitätsberichtsvorlage seit mehr als zehn Jahren eine einheitliche und transparente Berichterstattung über die Qualitätsaktivitäten in den Schweizer Spitälern und Kliniken. Seit der Umstellung auf die elektronische Vorlage ist es zusätzlich möglich, Qualitätsdaten direkt in den spitaleigenen Profilen auf der Plattform [spitalinfo.ch](https://spitalinfo.ch) zu aktualisieren.

2020 war ein bewegtes Jahr: Covid-19 hielt die Welt in Atem. Dies hatte einen grossen Einfluss auf die Schweizer Spitäler und Kliniken. Besonders der schweizweite Lockdown im Frühling mit dem Behandlungsverbot für die Spitäler und die Einschränkungen der elektiven Behandlungen während der zweiten Welle, aber auch die personelle Belastung während der Pandemie, hat die Spitäler gezwungen ihren Fokus neu auszurichten und ihre Ressourcen anders einzusetzen. Die Ausrichtung der Spitalbetriebe auf den zu erwartenden Notstand beeinflusste auch die Qualitätsmessungen. Um die Institutionen zu entlasten, wurde unter anderem entschieden, die nationale Patientenbefragung in den Fachbereichen Psychiatrie und Rehabilitation wie auch die Prävalenzmessung Sturz und Dekubitus nicht durchzuführen. Es wurden zudem keine IQM Peer Reviews 2020 organisiert und durchgeführt. Ausserdem wurde die Wundinfektionsmessung von Swissnoso zeitweise unterbrochen.

Im Qualitätsumfeld der Spitäler tat sich trotzdem viel: Etwa die KVG-Revision «Stärkung von Qualität und Wirtschaftlichkeit», welche am 1. April 2021 in Kraft tritt. Hierzu erstellten die Vertragspartner H+ und die Verbände der Krankenversicherer, santésuisse und curafutura, ein Konzept zur Umsetzung der neuen Vorgaben. Anfang 2020 trat zudem das neue Krebsregistrierungsgesetz in Kraft, mit dem Ziel, erstmals ein flächendeckendes, bundesrechtlich koordiniertes Register zu erhalten.

Im Qualitätsbericht ersichtlich sind neben spitaleigenen Messungen auch die verpflichtenden, national einheitlichen Qualitätsmessungen des ANQ 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. Die detaillierten Erläuterungen zu den nationalen Messungen finden Sie auf [www.anq.ch](https://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 umfassend auf und trägt so dazu bei, dass ihnen die verdiente Aufmerksamkeit und Wertschätzung zukommt.

Freundliche Grüsse



Anne-Geneviève Bütikofer  
Direktorin H+

## Inhaltsverzeichnis

<b>Impressum</b> .....	<b>2</b>
<b>Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Organisation des Qualitätsmanagements</b> .....	<b>9</b>
2.1 Organigramm .....	9
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement .....	9
<b>3 Qualitätsstrategie</b> .....	<b>10</b>
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2020 .....	10
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2020 .....	11
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren .....	12
<b>4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten</b> .....	<b>13</b>
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen .....	13
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 .....	14
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte .....	15
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen .....	20
4.5 Registerübersicht .....	21
4.6 Zertifizierungsübersicht .....	22
<b>QUALITÄTSMESSUNGEN</b> .....	<b>24</b>
<b>Befragungen</b> .....	<b>25</b>
<b>5 Patientenzufriedenheit</b> .....	<b>25</b>
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation .....	25
5.2 Eigene Befragung .....	26
5.2.1 PZ Benchmark (stationär und ambulant) .....	26
5.3 Beschwerdemanagement .....	27
<b>6 Angehörigenzufriedenheit</b> Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
<b>7 Mitarbeiterzufriedenheit</b> .....	<b>28</b>
7.1 Eigene Befragung .....	28
7.1.1 Mitarbeiterbefragung Gesundheitsförderung Schweiz .....	28
<b>8 Zuweiserzufriedenheit</b> .....	<b>29</b>
8.1 Eigene Befragung .....	29
8.1.1 Laufende Zuweiserbefragung im Rahmen von strukturierten Netzwerkgesprächen .....	29
<b>Behandlungsqualität</b> .....	<b>30</b>
<b>9 Wiedereintritte</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
<b>10 Operationen</b> Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
<b>11 Infektionen</b> .....	<b>30</b>
11.1 Eigene Messung .....	30
11.1.1 Infektionen .....	30
<b>12 Stürze</b> .....	<b>31</b>
12.1 Eigene Messung .....	31
12.1.1 Sturzereignisse .....	31
<b>13 Wundliegen</b> .....	<b>32</b>
13.1 Eigene Messungen .....	32
13.1.1 Dekubitus .....	32
<b>14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen</b> .....	<b>33</b>
14.1 Eigene Erfassung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen .....	33
14.1.1 Isolation und Fixierung .....	33

<b>15</b>	<b>Psychische Symptombelastung</b>	
	Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
<b>16</b>	<b>Zielerreichung und Gesundheitszustand</b>	<b>34</b>
16.1	Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation	34
<b>17</b>	<b>Weitere Qualitätsmessung</b>	<b>37</b>
17.1	Weitere eigene Messung	37
17.1.1	Standardisierte Assessments	37
<b>18</b>	<b>Projekte im Detail</b>	<b>38</b>
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	38
18.1.1	Initiative "Sprich's a"	38
18.1.2	Umsetzung betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)	39
18.1.3	Teamorganisation Pflegeabteilung	39
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2020	39
18.2.1	Projekt "Teamorganisation Pflege"/ Lean Management	39
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	40
18.3.1	Re-Zertifizierungsaudit eduQua	40
18.3.2	Swiss Leading Hospitals Re-Zertifizierung	40
18.3.3	H+ Audit Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	40
18.3.4	Re-Zertifizierung Fitnessguide Full time care (SFGV)	40
<b>19</b>	<b>Schlusswort und Ausblick</b>	<b>41</b>
<b>Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot</b>		<b>42</b>
Rehabilitation		42
<b>Anhang 2</b>		<b>47</b>
<b>Herausgeber</b>		<b>48</b>

# 1 Einleitung

## Portrait

Als führendes Rehabilitationszentrum für Neurologie, Orthopädie und Geriatrie sowie für internistisch-onkologische und psychosomatische Rehabilitation sieht die Reha Rheinfelden ihre Hauptaufgabe darin, Patientinnen und Patienten mit Hilfe modernster Therapien auf ihren Weg in Alltag, Familie, Gesellschaft und Beruf zurückzuführen.

Die Reha Rheinfelden deckt mit einer erstklassigen Infrastruktur die gesamte Rehabilitationskette ab. Als attraktive Arbeitgeberin beschäftigt sie rund 690 Fachpersonen. Den jährlich rund 2'400 stationären Patienten stehen 204 Betten in Privat-, Halbprivat- und Allgemeinabteilungen zur Verfügung. Mehr als 6'500 Patientinnen und Patienten werden im CURATIVA Das Ambulante Zentrum der Reha Rheinfelden jährlich betreut. Ein Schmerzzentrum, eine Memory Clinic, ein Kindertherapiezentrum, das Europäische Zentrum für Sklerodermie sowie ein Kurszentrum und eine eigene wissenschaftliche Abteilung ergänzen das umfassende Angebot.

Die Klinik ist eine privatrechtliche Stiftung auf gemeinnütziger Basis mit öffentlichen Leistungsaufträgen. Sie pflegt langjährige Kooperationen mit Spitälern, Organisationen und Institutionen aus dem Sozial- und Gesundheitswesen. Sie ist Mitglied von SW!SS REHA und Swiss Leading Hospitals. 2017 wurde sie mit dem EFQM-Zertifikat «Recognised for Excellence» mit 3 Sternen ausgezeichnet.

## Leistungsangebot und Spezialisierungen

- **Neurologische Rehabilitation**  
In der Neurologischen Rehabilitation umfasst das Spektrum der Patientinnen und Patienten mit Ausnahme von traumatischen Querschnittsläsionen alle Indikationen; Schwerpunkte liegen auf zerebrovaskulären Ereignissen, Schädelhirntraumata, Multipler Sklerose, Morbus Parkinson, peripheren Nervenleiden und kraniozervikalen Beschleunigungstraumata.
- **Muskuloskeletale und orthopädische Rehabilitation**  
In der muskuloskelettalen Rehabilitation werden Krankheiten der Gelenke und Wirbelsäule nach Operationen und Unfällen sowie entzündlich-rheumatologische und Schmerz-Syndrome behandelt.
- **Frührehabilitation (Rehabilitative Intensivabteilung)**
- **Geriatrische Rehabilitation**  
Die Geriatrische Rehabilitation hilft bei altersbezogenen Mehrfacherkrankungen sowie psychischen und sozialen Einschränkungen, welche ohne Behandlungen rasch zum Verlust der Selbständigkeit oder zu einer umfangreichen Pflegebedürftigkeit führen würden.
- **Internistisch-onkologische Rehabilitation**  
Die Internistisch-onkologische Rehabilitation eignet sich für Betroffene nach schweren beziehungsweise langwierigen Behandlungen und Eingriffen. Hierzu gehören neben erschöpfender Chemotherapie bei onkologischen Diagnosen insbesondere auch belastende Operationen und damit verbundene lang andauernde Aufenthalte im Akutspital.
- **Psychosomatische Rehabilitation**  
Innerhalb der Psychosomatischen Rehabilitation werden Therapieprogramme zur Beeinflussung begleitender psychischer Symptomatik sowie anhaltender psychischer Syndrome im Rahmen der Hauptindikationen angeboten. Patientinnen und Patienten, bei denen die medizinische Diagnosekonstellation von einer psychosomatischen Problematik dominiert wird, erfüllen die Kriterien zur Durchführung einer Psychosomatischen Rehabilitation.
- **Sklerodermie**  
Eine Besonderheit der Klinik stellt die stationäre Rehabilitation von Patienten mit Sklerodermie und sklerodermieähnlichen Erkrankungen dar, die in dieser Art einzigartig ist.

Die Anwendung fachgebietsbezogener Assessments gewährleistet eine Differenzierung der Patientinnen und Patienten und die inhaltlich exakte Zuordnung zu den erforderlichen

Indikationsbereichen.

Die Klinik ist Weiterbildungsstätte für Neurorehabilitation, Neurologie C, Physikalische Medizin und Rehabilitation A, Innere Medizin C und Rheumatologie B. Sie hat einen Lehrauftrag der Universität Basel für Neurorehabilitation und führt eine eigene wissenschaftliche Abteilung.

Neben dem stationären Leistungsangebot verfügt die Reha Rheinfelden über ein Neurologisches Tageszentrum, ein Ambulatorium (CURATIVA) für neurologische und muskuloskelettale Rehabilitation, ein Zentrum für die Rehabilitation der Sklerodermie, zahlreiche fachbezogene Spezialsprechstunden, eine Memory Clinic, ein interdisziplinäres Schmerzzentrum und ein Kindertherapiezentrum.

### **Informationen zu den wichtigsten Entwicklungen im Betrieb**

Das Geschäftsjahr 2020 war auch für die Reha Rheinfelden von der Corona-Situation geprägt. Aufgrund der mit dieser verbundenen besonderen Umstände konnte die Reha Rheinfelden nicht alle Ziele erreichen. Die vorübergehende Schliessung der ambulanten Abteilung sowie ein deutlich höherer Betriebsaufwand aufgrund von Mehraufwänden, die im Zusammenhang mit der Pandemie entstanden sind, veranschaulichen die erschwerten Umstände mit denen die Klinik im 2020 konfrontiert war, beispielhaft. Erfreulicherweise kann die Reha Rheinfelden dennoch eine positive Entwicklung der einzelnen Leistungsaufträge verzeichnen. So zeigt die Geriatrische Rehabilitation weiterhin einen klaren Wachstumstrend. Auch die Neurologische Rehabilitation weist eine gute Entwicklung auf, insbesondere in den Schwerpunkten Stroke Center (Schlaganfälle), Parkinson/ Bewegungsstörungen und Multiple Sklerose. Weiterhin stabil entwickelten sich die Leistungsaufträge in der Internistisch-onkologischen Rehabilitation und Frührehabilitation. Aufgrund der ausserordentlichen Lage musste die Psychosomatische Rehabilitation hingegen stationär deutlich eingeschränkt werden.

### **Überblick über die wichtigsten Qualitätsaktivitäten und -resultate**

Qualitätsaudits und -assessments

#### **- SLH Audit**

Im Geschäftsjahr 2020 freute sich die Reha Rheinfelden über die erfolgreiche Requalifizierung Swiss Leading Hospitals (SLH). Im Rahmen eines ganztägigen Audits im Juni 2020 erhielt die Reha Rheinfelden ein hervorragendes Feedback zur Umsetzung der Qualitätskriterien in den Bereichen medizinische und therapeutische Betreuung sowie Pflege, Hotellerie und Qualitätsmanagement.

#### **- H+ Audit Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**

Die Reha Rheinfelden hat beim von H+ beauftragten Audit zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mit 52 von insgesamt 55 möglichen Punkten ein hervorragendes Resultat erzielt.

#### **- eduQua Audit**

Im Geschäftsjahr 2020 hat das Kurszentrum der Reha Rheinfelden erfolgreich das Re-Zertifizierungsaudit eduQua absolviert.

#### **- Re-Zertifizierung Fitnessguide Full time care**

Das Medical Fitness Rheinfelden (MFR) hat im 2020 die Re-Zertifizierung Fitnessguide Full time care des Schweizer Fitness- und Gesundheitscenter Verbands (SFGV) mit einer Bewertung von 4 von 5 Sternen erfolgreich absolviert.

#### **- Erfolgreiche Weiterführung der Initiative "Sprich's a"**

Seit 2017 steht die Initiative "Sprich's a" jährlich auf der Agenda der Reha Rheinfelden. "Sprich's a" fördert das respektvolle Ansprechen von Bedenken und hat zum Ziel, mit einer starken internen Kommunikation die Patientensicherheit zu verbessern. Die Aktionswoche im November setzte einen

positiven Fokus, denn "Sprich's a" steht auch für Wertschätzung und positives Feedback untereinander. So erhielten alle Mitarbeitenden leere Feedback-Karten für wertschätzende Worte an Personen ihrer Wahl. Die Aktion war ein voller Erfolg und hat alle motiviert!

- Re-Evaluation Instrument zur Patientenbefragung

Seit vielen Jahren hat die Reha Rheinfelden die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten ambulant und stationär mittels dem Instrument PZ Benchmark des Befragungsinstitutes Qualitest erhoben. Nach eingehender Re-Evaluation ist im Geschäftsjahr 2020 der Entscheid gefallen, das Instrument per 2021 zu wechseln und die Patientenbefragung künftig mit MECON durchzuführen.

- Projekt Umsetzung betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)

Aufgrund der Corona-Situation musste die Reha Rheinfelden viele der zahlreich geplanten Aktivitäten des betrieblichen Gesundheitsmanagements unter dem Slogan "Gsunds Team" verschieben. Darum wurde der Fokus auf die ergonomische Beurteilung der Arbeitsplätze gelegt. Gleichzeitig wurden die Vorbereitungen für die geplante Zertifizierung "Friendly Workspace" vorangetrieben.

- Projekt "Teamorganisation Pflege"

Im Geschäftsjahr 2020 konnte die Reha Rheinfelden erfolgreich das Pilotprojekt als erste Phase des Gesamtprojektes abschliessen. Im Rahmen des Pilotprojektes mit der Abteilung für Geriatrische Rehabilitation wurde ein Umsetzungskonzept erarbeitet und erprobt. Im vierten Quartal startete der Roll-out im gesamten Bereich Pflege, der bis Ende 2021 abgeschlossen werden soll.

### **ANQ Patientenbefragung**

Aufgrund der Corona-Pandemie wurde die ANQ Patientenbefragung im 2020 schweizweit auf 2021 verschoben. Die Resultate der Reha Rheinfelden im Geschäftsjahr 2019 zeigten eine sehr hohe Patientenzufriedenheit auf (siehe Kap. 5.1).

### **Patientenzufriedenheit PZ Benchmark**

Die Reha Rheinfelden liegt mit ihren sehr guten Resultaten bei allen Fragen zur Gesamtzufriedenheit der Patienten im Benchmark. Mit dem Aufenthalt zeigten sich 95 % und mit dem Resultat der Behandlung 92 % der Befragten „völlig“ oder „mehrheitlich zufrieden“. 80 % der Befragten beurteilten den Beitrag der Klinik zur besseren gesundheitlichen Situation als „sehr stark“ oder „stark“ und 90 % würden in die Klinik zurückkehren.

Angaben zur Diagnosestatistik nach Austritten finden Sie im Anhang 2.

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



## 2 Organisation des Qualitätsmanagements

### 2.1 Organigramm

Die Leitung Qualitätsmanagement ist eine Stabsstelle der Administrativen Direktion.

Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **110** Stellenprozente zur Verfügung.

### 2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Julia Pappacena  
Leitung Qualitätsmanagement/Strategisches  
Controlling  
061 836 5004  
[j.pappacena@reha-rhf.ch](mailto:j.pappacena@reha-rhf.ch)

Herr Dr. med. Thomas U. Schreiber  
Medizinischer Qualitätsverantwortlicher  
061 836 5241  
[t.schreiber@reha-rhf.ch](mailto:t.schreiber@reha-rhf.ch)

### 3 Qualitätsstrategie

Die Qualitätsstrategie der Reha Rheinfelden ist in der Unternehmensstrategie festgehalten und stellt ein wichtiges Führungsinstrument dar. Die Reha Rheinfelden stellt den quantifizierten Nachweis ihrer Ergebnisqualität sicher und kommuniziert die Daten proaktiv nach innen und aussen. Die Klinik vergleicht ihre Qualität im Benchmark mit anderen Leistungserbringern und setzt sich für die kontinuierliche Verbesserung ein. Darüber hinaus verfügt die Reha Rheinfelden über eine eigene wissenschaftliche Abteilung und betreibt anerkannte evaluative Forschung.

Das Qualitätsbewusstsein ist als Kompetenz im Leitbild verankert. Das Leitbild mit den Werten "Kompetenz, Menschlichkeit und Wohlbefinden" umschreibt die Anforderungen an alle Mitarbeitenden im Hinblick auf die Erwartungen aller Anspruchsgruppen der Reha Rheinfelden, d.h. der Patientinnen und Patienten, der Zuweiser und der Kostenträger und Kantone bezüglich Qualität.

Das Qualitätsmanagement der Reha Rheinfelden basiert auf dem EFQM Modell für Excellence. Ständige Weiterentwicklung sowie die Bereitschaft zur Verbesserung sind der Motor der Qualitätsansprüche der Klinik. Regelmässig durchgeführte Assessments sowie interne und externe Audits unterstützen die Klinik in diesem Bestreben.

Oberstes Ziel des Qualitätsmanagements ist die konstant hohe Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten aufgrund einer optimalen und effizienten Versorgung.

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

#### 3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2020

- Erfolgreiche Weiterführung der Initiative "Sprich's a":

Seit 2017 steht die Initiative "Sprich's a" jährlich auf der Agenda der Reha Rheinfelden. "Sprich's a" fördert das respektvolle Ansprechen von Bedenken und hat zum Ziel, mit einer starken internen Kommunikation die Patientensicherheit zu verbessern. Die Aktionswoche im November setzte einen positiven Fokus, denn "Sprich's a" steht auch für Wertschätzung und positives Feedback untereinander. So erhielten alle Mitarbeitenden leere Feedback-Karten für wertschätzende Worte an Personen ihrer Wahl. Die Aktion war ein voller Erfolg und hat alle motiviert!

- Re-Evaluation Instrument zur Patientenbefragung

Die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten nach einem stationären Aufenthalt oder einer ambulanten Behandlung ist für das Qualitätsmanagement ein zentraler "Kompass". Im Geschäftsjahr 2020 fand eine umfassende Re-Evaluation des Befragungsinstrumentes zur Messung der Patientenzufriedenheit statt. Per Messbeginn 2021 leitet die Reha Rheinfelden mit MECON, einem führenden Schweizer Befragungsinstitut im Gesundheitswesen, neue Wege ein. Die schriftliche Befragung aller rund 2'400 stationären und einer Stichprobe von rund 1'400 ambulanten Patientinnen und Patienten ermöglicht der Klinik ein Benchmarking mit rund 22 Schweizer Rehabilitationskliniken. Die Befragung umfasst sowohl allgemeine Fragen zur Gesamtzufriedenheit als auch differenzierte Fragen zu den einzelnen Bereichen und Abteilungen.

- Projekt "Teamorganisation Pflege"/ Lean Management

Im 2019 wurde das Projekt "Teamorganisation Pflege" lanciert. Es lehnt sich an die Teamphilosophie des «Lean Managements» an und verfolgt als Hauptziel, die Pflegepersonen mit allen ihren administrativen Tätigkeiten weg vom Stationszimmer und hin zum Patientenbett zu bringen. Fokus hierbei ist die interdisziplinäre Team-Selbstorganisation, welche neben dem Pflorgeteam auch die Hotellerie, die Reinigung, den Zimmerservice, das Patientenmanagement und das Ärzteteam umfasst. In einem Pilotprojekt wurde im Jahr 2020 auf der Abteilung für Geriatrische Rehabilitation ein Umsetzungskonzept erarbeitet und wird seit Start des Roll-outs im 4. Quartal 2020 kontinuierlich im gesamten Bereich Pflege umgesetzt. Das neue Organisationskonzept soll auch in Schnittstellenbereichen eingeführt werden.

### 3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2020

#### - Re-Zertifizierung Swiss Leading Hospitals (SLH)

Im Geschäftsjahr 2020 freute sich die Reha Rheinfelden über die erfolgreiche Re-Qualifizierung Swiss Leading Hospitals (SLH). Im Rahmen eines ganztägigen Audits im Juni 2020 erhielt die Reha Rheinfelden ein hervorragendes Feedback zur Umsetzung der Qualitätskriterien in den Bereichen medizinische und therapeutische Betreuung sowie Pflege, Hotellerie und Qualitätsmanagement.

#### - Audit Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Die Reha Rheinfelden hat beim von HPlus beauftragten Audit zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mit 52 von insgesamt 55 möglichen Punkten ein hervorragendes Resultat erzielt.

#### - Re-Zertifizierung eduQua

Das Kurszentrum der Reha Rheinfelden hat das Re-Zertifizierungsaudit eduQua erfolgreich absolviert.

#### - Gute Resultate bei der Gesamtzufriedenheit in der Patientenbefragung PZ Benchmark

Die Reha Rheinfelden erhielt im Geschäftsjahr 2020 trotz erkennbarer Auswirkungen der Corona bedingten Massnahmen gute Rückmeldungen zur Patientenzufriedenheit. Sie liegt mit ihren Resultaten zur Gesamtzufriedenheit im Benchmark und bei einigen Detailfragen zu Aufenthalt und Behandlung sogar über dem Benchmark.

### 3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Kontinuierliche Weiterentwicklung mit dem EFQM Modell for Excellence  
Ständige Weiterentwicklung sowie die Bereitschaft zur Verbesserung sind der Motor der Qualitätsansprüche der Reha Rheinfelden. Mithilfe der Feedbacks zu den Stärken und Verbesserungspotentialen aus dem Anerkennungsverfahren 2017 werden weiterführende Massnahmen zur kontinuierlichen Entwicklung und Optimierung verfolgt. Im Geschäftsjahr 2021 ist das nächste Recognized for Excellence Assessment geplant.
  
- Kontinuierliche Überprüfung und Weiterentwicklung des Prozessmanagements  
Mittels der als neues Instrument bereits bewährten und etablierten Internen Prozess Audits verfolgt die Reha Rheinfelden das Ziel, ihre Schlüsselprozesse kontinuierlich zu überprüfen und weiterzuentwickeln.
  
- SW!SS Reha Re-Zertifizierung in 2021  
Aufgrund der Corona-Situation musste das im November 2020 geplante SW!SS Reha Audit verschoben werden. Die Durchführung findet im ersten Halbjahr 2021 statt.
  
- Zertifizierung "Friendly Workspace"  
Im Rahmen des Projektes "Gsunds Team" zur Systematisierung des betrieblichen Gesundheitsmanagements der Reha Rheinfelden ist im 2021 die Zertifizierung "Friendly Workspace" geplant.
  
- ANQ Messergebnisse  
Die ANQ Messergebnisse werden weiterhin intensiv ausgewertet und zur kontinuierlichen Weiterentwicklung und Optimierung der Abläufe und der Behandlungsqualität genutzt.
  
- Projekt "Teamorganisation Pflege"/ Lean Management  
Im 2021 soll die Roll-out Phase des Projektes abgeschlossen werden. Im Folgenden wird der Fokus darauf liegen, die Lean Management Philosophie in den Schnittstellenbereichen zu etablieren.

## 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](http://www.anq.ch).

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:
<i>Rehabilitation</i>
▪ Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation
▪ Bereichsspezifische Messungen für
– Muskuloskelettale Rehabilitation
– Neurologische Rehabilitation
– Geriatrische Rehabilitation
– Internistische Rehabilitation
– Onkologische Rehabilitation
– Psychosomatische Rehabilitation

#### Bemerkungen

Die bereichsspezifischen Messungen für den Leistungsauftrag Psychosomatische Rehabilitation erfolgen gemäss aktuellem ANQ Messplan unter "übrige Rehabilitationstypen".

### 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>
▪ PZ Benchmark (stationär und ambulant)
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>
▪ Laufende Zuweiserbefragung im Rahmen von strukturierten Netzwerkgesprächen
Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:
<i>Infektionen</i>
▪ Infektionen
<i>Wundliegen</i>
▪ Dekubitus
<i>Freiheitsbeschränkende Massnahmen</i>
▪ Isolation und Fixierung
<i>Weitere Qualitätsmessung</i>
▪ Standardisierte Assessments

#### 4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

##### Gsunds Team

<b>Ziel</b>	Optimierung und Systematisierung des betrieblichen Gesundheitsmanagements
<b>Bereich, in dem das Projekt läuft</b>	Klinikweit
<b>Projekt: Laufzeit</b> (von...bis)	Start 2018, bis voraussichtlich Ende 2021
<b>Art des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Betriebliche Gesundheitsförderung, Personalwesen, Qualitätsmanagement, Sicherheit, Therapien
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Geplant: Zertifizierung Friendly Work Space 2021 (Gesundheitsförderung Schweiz)

##### Teamorganisation Pflege

<b>Ziel</b>	Stärkung der Team-Selbstorganisation, mehr Zeit für den Patienten
<b>Bereich, in dem das Projekt läuft</b>	Pflege und interdisziplinäres Team
<b>Projekt: Laufzeit</b> (von...bis)	Start 2019, Abschluss Pilotprojekt im 2020, geplanter Abschluss der Roll-out Phase im 2021
<b>Art des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Methodik</b>	Angelehnt an Lean Management
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Pflege, Ärzte, Patientenmanagement, Reinigung, Zimmerservice

Hier finden Sie eine Auflistung der permanenten und etablierten Qualitätsaktivitäten:

##### Re-Zertifizierung SWISS Reha

<b>Ziel</b>	Erfüllung der Qualitätskriterien, Absolvierung der regelmässigen Re-Zertifizierung
<b>Bereich, in dem die Aktivität läuft</b>	Klinikweit, Fokus Medizin
<b>Aktivität: Laufzeit</b> (seit...)	Seit 2015, alle 3 Jahre
<b>Art der Aktivität</b>	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
<b>Begründung</b>	SWISS Reha Mitgliedschaft, Instrument zur Qualitätsüberprüfung und Weiterentwicklung
<b>Methodik</b>	Qualitätskriterien SWISS Reha

## Re-Zertifizierung Swiss Leading Hospitals (SLH)

<b>Ziel</b>	Erfüllung der Qualitätskriterien, Absolvierung der regelmässigen Re-Zertifizierung
<b>Bereich, in dem die Aktivität läuft</b>	Klinikweit
<b>Aktivität: Laufzeit</b> (seit...)	Seit 2015, alle 2 Jahre
<b>Art der Aktivität</b>	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
<b>Begründung</b>	SLH Mitgliedschaft, Instrument zur Qualitätsüberprüfung und Weiterentwicklung
<b>Methodik</b>	Qualitätskriterien SLH

## EFQM Model for Excellence (R4E 3-Stern Anerkennung)

<b>Ziel</b>	Kontinuierliche Verbesserung des gesamten Betriebs
<b>Bereich, in dem die Aktivität läuft</b>	Ganzer Betrieb
<b>Aktivität: Laufzeit</b> (seit...)	Seit 2011, laufende Fortführung
<b>Art der Aktivität</b>	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
<b>Methodik</b>	Self-Assessments (2011 und 2015), externe Assessments (seit 2017), kontinuierliche Weiterentwicklung mittels Verbesserungsplan
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Alle Bereichsleitungen unter Einbezug der Abteilungsleitungen und Mitarbeitenden
<b>Weiterführende Unterlagen</b>	EFQM Berichte und EFQM Verbesserungspläne

## Initiative "Sprich's a"

<b>Ziel</b>	Gemeinsam aus kritischen Situationen zu lernen und die gemeinsame Fehler- und Lernkultur stärken; Förderung des Wohlbefindens und der Sicherheit aller im Rehabilitationsprozess Involvierten - insbesondere der Patienten
<b>Bereich, in dem die Aktivität läuft</b>	Klinikweit
<b>Aktivität: Laufzeit</b> (seit...)	Eingeführt in 2017, jährliche Durchführung von Aktivitäten
<b>Art der Aktivität</b>	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	alle



## Systematisierung medizinisches Risikomanagement

<b>Ziel</b>	Systematisierung, um Wirksamkeit der bestehenden Massnahmen zum Risikomanagement zu optimieren.
<b>Bereich, in dem die Aktivität läuft</b>	Medizin
<b>Aktivität: Laufzeit</b> (seit...)	Umgesetzt in 2017, jährliche Überprüfung
<b>Art der Aktivität</b>	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.

## Re-Zertifizierung des Kurszentrums nach eduQua

<b>Ziel</b>	Regelmässige Überprüfung der Qualitätskriterien
<b>Bereich, in dem die Aktivität läuft</b>	Kurszentrum
<b>Aktivität: Laufzeit</b> (seit...)	Seit 2011, Re-Zertifizierung 2020
<b>Art der Aktivität</b>	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.

## Zertifizierung Singendes Krankenhaus

<b>Ziel</b>	Qualifizierung für das Zertifikat des Singende Krankenhäuser e.V.
<b>Bereich, in dem die Aktivität läuft</b>	Kreative Therapien (Musiktherapie)
<b>Aktivität: Laufzeit</b> (seit...)	Erarbeitung seit 2015, zertifiziert in 2017
<b>Art der Aktivität</b>	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Kreative Therapien

## Interne Prozess Audits

<b>Ziel</b>	Weiterentwicklung des Prozessmanagements durch regelmässige interne Überprüfung der Prozesse
<b>Bereich, in dem die Aktivität läuft</b>	Ganzer Betrieb
<b>Aktivität: Laufzeit</b> (seit...)	Eingeführt Ende 2016, jährliche Durchführung
<b>Art der Aktivität</b>	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	alle

## Fitnessguide Full time care Re-Zertifizierung (SFGV)

<b>Ziel</b>	Regelmässige Überprüfung der Qualitätskriterien
<b>Bereich, in dem die Aktivität läuft</b>	Medical Fitness der Reha Rheinfelden
<b>Aktivität: Laufzeit</b> (seit...)	Seit 2016 alle 2 Jahre
<b>Art der Aktivität</b>	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.

## Vorschlagswesen

<b>Ziel</b>	Kontinuierliche Verbesserung der Zusammenarbeit und der internen Abläufe
<b>Bereich, in dem die Aktivität läuft</b>	Ganzer Betrieb
<b>Aktivität: Laufzeit</b> (seit...)	Eingeführt in 2013
<b>Art der Aktivität</b>	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
<b>Methodik</b>	Vorschläge der Mitarbeitenden werden regelmässig beurteilt und Optimierungen abgeleitet

## Schulungen Basic Live Support / AED

<b>Ziel</b>	Alle Mitarbeitenden sind jährlich in Basic Live Support 1 geschult, alle Mitarbeitenden der Medizin sind jährlich in Basic Live Support 2 geschult, Mitarbeitende des REA-Teams sind zusätzlich jährlich in AED geschult
<b>Bereich, in dem die Aktivität läuft</b>	Ganzer Betrieb
<b>Aktivität: Laufzeit</b> (seit...)	In Betrieb seit 2012
<b>Art der Aktivität</b>	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
<b>Methodik</b>	Praktische Schulungen
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Alle Mitarbeitenden

## Patientenmanagement-Modell

<b>Ziel</b>	Optimierung der interdisziplinären Zusammenarbeit
<b>Bereich, in dem die Aktivität läuft</b>	Stationäre Rehabilitation
<b>Aktivität: Laufzeit</b> (seit...)	In Betrieb seit 2011
<b>Art der Aktivität</b>	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Ärzte, Pflege, Therapien, Sozialdienst

## Hygieneschulungen 1 und 2

<b>Ziel</b>	Kenntnis der Hygienevorschriften und Massnahmen im ganzen Betrieb
<b>Bereich, in dem die Aktivität läuft</b>	Ganzer Betrieb
<b>Aktivität: Laufzeit</b> (seit...)	In Betrieb seit 2011
<b>Art der Aktivität</b>	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
<b>Methodik</b>	Schulung aller neu eintretenden Mitarbeitenden über Hygienekonzept und Händehygiene, Mitarbeitende mit ständigem Patientenkontakt werden jährlich geschult
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Alle Mitarbeitenden

## IKS

<b>Ziel</b>	Funktionsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit von Geschäftsprozessen
<b>Bereich, in dem die Aktivität läuft</b>	Administration
<b>Aktivität: Laufzeit</b> (seit...)	In Betrieb seit 2009
<b>Art der Aktivität</b>	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.

## Pflegestandards

<b>Ziel</b>	Aktuelle Pflegerichtlinien
<b>Bereich, in dem die Aktivität läuft</b>	Pflege
<b>Aktivität: Laufzeit</b> (seit...)	Seit 2009
<b>Art der Aktivität</b>	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
<b>Begründung</b>	Laufende Anpassung und Aktualisierung der bestehenden Pflegerichtlinien für einheitliche Handhabung
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Pflege

## CIRS

<b>Ziel</b>	Meldung und Bearbeitung von kritischen Ereignissen und Near Miss
<b>Bereich, in dem die Aktivität läuft</b>	Ganzer Betrieb
<b>Aktivität: Laufzeit</b> (seit...)	In Betrieb seit 2005
<b>Art der Aktivität</b>	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
<b>Begründung</b>	Aktives Fehlermanagement zur Verhinderung zukünftiger ähnlicher Ereignisse
<b>Methodik</b>	Regelmässige Besprechung der eingegangenen Meldungen, Festlegung von Massnahmen zur zukünftigen Vermeidung gleicher oder ähnlicher Ereignisse
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Alle Mitarbeitenden
<b>Weiterführende Unterlagen</b>	CIRS Konzept und CIRS Prozess

## Schulungen Brandschutz/Betriebssicherheit

<b>Ziel</b>	Sicherheit gewinnen im richtigen Verhalten im Brandfall
<b>Bereich, in dem die Aktivität läuft</b>	Klinikweit
<b>Aktivität: Laufzeit</b> (seit...)	alle 3 Jahre, Schulung aller neu eintretenden Mitarbeitenden
<b>Art der Aktivität</b>	Es handelt sich dabei um eine interne Aktivität.
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Bereich Technik/Sicherheit

## 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 2005 ein CIRS eingeführt.

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

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

## 4.5 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](http://www.fmh.ch/themen/qualitaet-saqm/register.cfm)

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden Registern teilgenommen:			
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	Seit/Ab
<b>SCQM</b> SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in rheumatic diseases	Rheumatologie	SCQM Foundation <a href="http://www.scqm.ch/">www.scqm.ch/</a>	2005

### Bemerkungen

Betrifft vorwiegend die Ambulanz Rheumatologie (das Ambulante Zentrum CURATIVA).

## 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
Swiss Leading Hospitals	Gesamter Betrieb	2011	2020	
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz H+ Branchenlösung	Technik und Sicherheit	2000	2020	
eduQua	Kurszentrum	2011	2020	
UEMS (European Board of PMR)	Medizin	2006	2011	Gültigkeit des Zertifikats bis 2021
Strahlenschutzverordnung StSV	Medizin/Röntgen	laufend	2020	ohne Zertifizierung
Naturpark Zertifikat der Stiftung Natur & Wirtschaft	Gärtnerei	2007	2017	
REKOLE®	Rechnungswesen	2011	2018	
Swiss GAAP FER	Rechnungswesen	2012	2018	Revisionsbericht als Bestätigung
SWISS REHA	Gesamter Betrieb	2011	2015	Re-Zertifizierung 2021
Fitness Classification (Schweizerischer Fitness- und Gesundheitscenter Verband)	Medical Fitness (MFR)	2016	2020	
Golf Medical Clinic Certified by European Association GPT&GMT e.V.	Golf Medical Clinic	2010	2020	ohne Zertifizierung
EFQM Modell	Gesamter Betrieb	2011	2015	Self-Assessments ohne Zertifizierung
EFQM Recognized for Excellence	Gesamter Betrieb	2017	.	Nächstes R4E Assessment im 2021
Singendes Krankenhaus (Singende Krankenhäuser e.V.)	Kreative Therapien (Musiktherapie)	2017	.	
Schweizerisches Zentrum für	Medizin/Laborleistungen	2019	2020	Die Reha Rheinfelden

Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

Qualitätskontrolle (ISO/CEI 17043 und QUALAB)				kooperiert mit Viollier und führt kein eigenes Labor mehr
---	--	--	--	---

# **QUALITÄTSMESSUNGEN**



## Befragungen

### 5 Patientenzufriedenheit

Umfassende Patientenbefragungen stellen ein wichtiges Element des Qualitätsmanagements dar, da sie Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Patienten und Anregungen für Verbesserungspotentiale geben.

#### 5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Der Kurzfragebogen für die nationale Patientenbefragung hat der ANQ in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe entwickelt.

Der bestehende Fragebogen wurde weiterentwickelt und kam im Jahr 2018 zum ersten Mal zum Einsatz. Er besteht neu aus sechs Kernfragen und kann gut an differenzierte Patientenbefragungen angebunden werden. Zwei Fragen sind praktisch identisch mit den Fragen in der Akutsomatik, die anderen vier Fragen wurden auf die Bedürfnisse einer Rehabilitation angepasst. Neben den sechs Fragen zum Spitalaufenthalt werden Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und subjektive Gesundheitseinschätzung abgefragt.

**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 2020 ** (CI* = 95%)
	2018	2019	
<b>Reha Rheinfelden</b>			
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?	3.94	4.08	–
Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?	4.34	4.44	–
Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?	4.24	4.38	–
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.51	4.47	–
Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?	4.39	4.38	–
Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?	3.79	3.95	–
Anzahl angeschriebene Patienten 2020 **			–
Anzahl eingetroffener 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.

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/](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messergebnisse-rehabilitation/).

#### Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Die Resultate der Reha Rheinfeldern zeigen eine hohe Patientenzufriedenheit auf. In zwei der sechs Fragen schneidet die Reha Rheinfeldern im Vergleich zum schweizweiten Mittelwert signifikant besser ab.

#### Angaben zur Messung

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

#### Angaben zum untersuchten Kollektiv

Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten (≥ 16 Jahre) versendet, die im April und Mai 2020 aus einer Rehabilitationsklinik oder Rehabilitationsabteilung eines Akutspitals ausgetreten sind.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.</li> <li>▪ In der Klinik verstorbene Patienten.</li> <li>▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.</li> </ul>

## 5.2 Eigene Befragung

### 5.2.1 PZ Benchmark (stationär und ambulant)

PZ Benchmark ist eine telefonische Befragung der Patientinnen und Patienten zur Zufriedenheit mit dem Klinikaufenthalt.

Pro Jahr werden rund 500 stationäre Patientinnen und Patienten befragt. Dies entspricht etwa 25 % aller Austritte. Die Auswahl der Befragten erfolgt nach dem Zufallsprinzip. Jeden Monat werden mit den zufällig ausgewählten Patientinnen und Patienten, die im Vormonat ausgetreten sind, Interviews geführt.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2020 durchgeführt. Sie fand, wie in den Vorjahren, in allen Abteilungen statt.

Ergebnisse der Gesamtzufriedenheit:

- 90 % würden wieder in die Klinik kommen
- 92 % waren völlig zufrieden oder mehrheitlich zufrieden mit dem Resultat der Behandlung
- 95 % waren völlig zufrieden oder mehrheitlich zufrieden mit dem Aufenthalt in der Klinik
- 80 % haben den Beitrag des Klinikaufenthaltes zur besseren gesundheitlichen Situation als sehr stark oder stark bewertet

#### Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	Qualitest AG (PZ-Benchmark)
Methode / Instrument	PZ Benchmark

### 5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

#### **Reha Rheinfelden**

Direktionssekretariat und Marketing &  
Kommunikation

Fabienne Gilomen

Leiterin Direktionssekretariat und Marketing &  
Kommunikation

061 836 50 02

[f.gilomen@reha-rhf.ch](mailto:f.gilomen@reha-rhf.ch)

Mo - Fr 08:00 - 17:00

## 7 Mitarbeiterzufriedenheit

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

### 7.1 Eigene Befragung

#### 7.1.1 Mitarbeiterbefragung Gesundheitsförderung Schweiz

Das Ziel der Mitarbeiterbefragung ist eine weitere Etablierung des betrieblichen Gesundheitsmanagements in der ganzen Klinik sowie eine Erhebung der allgemeinen Mitarbeiterzufriedenheit. Gestellt wurden Fragen zu folgenden Themen:

- Belastung
- Ressourcen
- Stressbewältigung
- Einstellung zur Arbeit / zur Organisation
- Befinden
- Führungsverhalten
- Zusammenarbeit mit anderen Disziplinen

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Jahr 2018 durchgeführt.

Die nächste Mitarbeiterbefragung erfolgt im Jahr 2021.

Klinikweite Durchführung

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Gesundheitsförderung Schweiz
Methode / Instrument	Job-Stress-Analysis (ehemals S-Tool)

## 8 Zuweiserzufriedenheit

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

### 8.1 Eigene Befragung

#### 8.1.1 Laufende Zuweiserbefragung im Rahmen von strukturierten Netzwerkgesprächen

Im Rahmen von Netzwerkgesprächen wird mithilfe eines strukturierten Leitfadens (5 Schlüsselfragen) seit 2018 die Zuweiserzufriedenheit erfragt, dokumentiert und allfällige Massnahmen unmittelbar definiert. Die Berichterstattung wird in einem zentralen Reportingtool hinterlegt. Jährlich wird eine Auswertung über alle Gespräche mit Zuweisern erstellt und analysiert.

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2020 durchgeführt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die Ergebnisse dienen in erster Linie der internen Weiterentwicklung / Optimierung. Die Erkenntnisse aus den Zuweisergesprächen werden mit den Zuweisern transparent besprochen. Eine Publikation wird als nicht sinnvoll erachtet.

## Behandlungsqualität

### 11 Infektionen

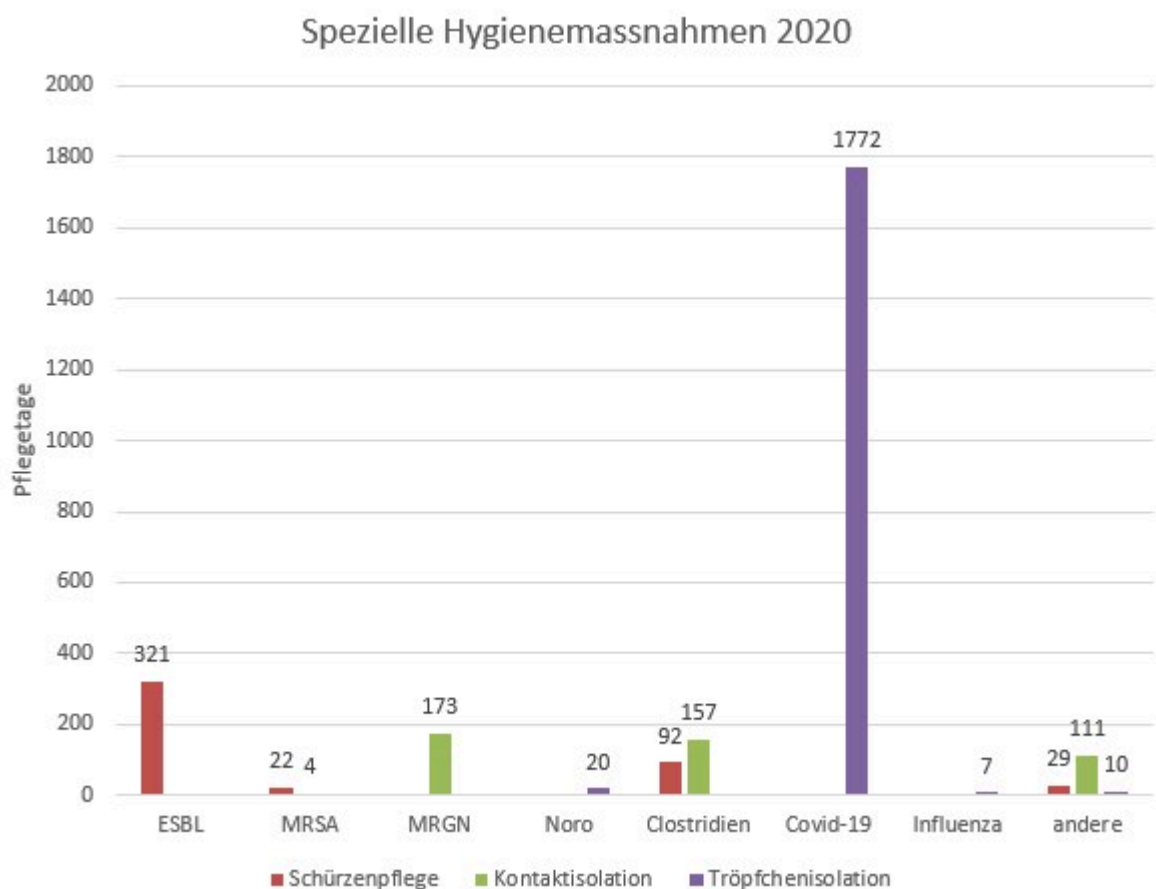
#### 11.1 Eigene Messung

##### 11.1.1 Infektionen

Isolationen bei Besiedelung oder Infektion werden nach Anzahl, Art und Dauer gemessen.

Diese Messung haben wir im Jahr 2020 durchgeführt.  
Sie fand in allen Abteilungen statt.

Spezielle Hygienemaßnahmen in Pflgetagen pro Erreger:



#### Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument

## 12 Stürze

### 12.1 Eigene Messung

#### 12.1.1 Sturzereignisse

Es erfolgt eine permanente Erfassung der Sturzereignisse.

Diese Messung haben wir im Jahr 2020 durchgeführt.  
Sie fand in allen Abteilungen statt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die Daten sind ausschliesslich für den internen Nutzen aufbereitet.

#### **Bemerkungen**

Im Durchschnitt über die Jahre ist die Anzahl der Sturzereignisse stabil.

## 13 Wundliegen

Ein Wundliegen (sog. Dekubitus) 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 Dekubitus

Bei Patienten mit Dekubitus wird der Behandlungserfolg gemessen.

Diese Messung haben wir im Jahr 2020 durchgeführt.  
Sie fand in allen Abteilungen statt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die Daten der Dekubitus Dokumentation sind ausschliesslich für den internen Nutzen aufbereitet.



## 14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen

Freiheitsbeschränkende Massnahmen können zum Einsatz kommen, wenn durch das soziale Verhalten, die Krankheit oder Behinderung der betroffenen Person eine akute Selbst- oder Fremdgefährdung ausgeht. Sie sollten nur in seltenen Fällen Anwendung finden und müssen die nationalen und kantonalen gesetzlichen Bestimmungen berücksichtigen.

### 14.1 Eigene Erfassung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen

#### 14.1.1 Isolation und Fixierung

Dokumentation der Intensität von Isolation und Fixierung (Intensität = Häufigkeit\* Dauer pro Fall) sowie Dokumentation der Häufigkeit von Zwangsmedikation oral, Zwangsmedikation Injektion, Sicherheitsmassnahmen im Stuhl und Sicherheitsmassnahmen im Bett.

Diese Messung haben wir im Jahr 2020 durchgeführt.  
Sie fand in allen Abteilungen statt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die Daten der Dokumentation bewegungseinschränkender Massnahmen sind ausschliesslich für den internen Nutzen aufbereitet.

## 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](http://www.anq.ch).

Das **FIM**<sup>®</sup>- 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<sup>®</sup> 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 **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
<b>Reha Rheinfelden</b>		
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), ADL-Score	-0.510 (-1.080 - 0.060)	-0.760 (-1.450 - -0.070)
Anzahl auswertbare Fälle 2018		651
Anteil in Prozent		96%

Neurologische Rehabilitation	2017	2018
<b>Reha Rheinfelden</b>		
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), ADL-Score	-0.130 (-1.030 - 0.770)	0.320 (-0.600 - 1.250)
Anzahl auswertbare Fälle 2018		920
Anteil in Prozent		90.6%

Geriatrische Rehabilitation	2017	2018
<b>Reha Rheinfelden</b>		
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), ADL-Score	-0.300 (-2.640 - 2.030)	-0.710 (-2.470 - 1.050)
Anzahl auswertbare Fälle 2018		170
Anteil in Prozent		88.5%

Internistische Rehabilitation	2017	2018
<b>Reha Rheinfelden</b>		
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), ADL-Score	1.050 (-3.260 - 5.350)	0.740 (-5.780 - 7.260)
Anzahl auswertbare Fälle 2018		109
Anteil in Prozent		82%

Onkologische Rehabilitation	2017	2018
<b>Reha Rheinfelden</b>		
Vergleichsgrösse* (CI** = 95%), ADL-Score	0.000 (0.000 - 0.000)	0.000 (0.000 - 0.000)

\* 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. Hinweis: Im Jahre 2016 wurde bei der Messangabe, anstatt der «Vergleichsgrösse», noch das «Standardisierte Residuum» verwendet.

\*\* 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/](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messergebnisse-rehabilitation/).

#### Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Die Reha Rheinfelden liefert bereits seit Jahren eine hervorragende Datenqualität und lag auch in den vergangenen Jahren stets über dem schweizweiten Durchschnitt hinsichtlich Anteil auswertbare, vollständige Fälle. Die Zielerreichungsqualität, basierend auf den mit dem Patienten gemeinsam definierten und überprüften Zielen, ist in nahezu allen Leistungsbereichen überdurchschnittlich hoch.

Erkannte Optimierungspotentiale liegen für die Reha Rheinfelden in der laufenden Optimierung der Erfassung von EBI und CIRS, um den Schweregrad der Patienten bestmöglich in den Messungen abzubilden.

#### Angaben zur Messung

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

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

## 17 Weitere Qualitätsmessung

### 17.1 Weitere eigene Messung

#### 17.1.1 Standardisierte Assessments

Durchführung von patientenzentrierten, befund- und funktionsbezogene Assessments.

Diese Messung haben wir im Jahr 2020 durchgeführt.  
Sie fand in allen Abteilungen statt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Assessments unterstützen die Bewertung des individuellen Rehabilitationsverlaufes.

## 18 Projekte im Detail

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

### 18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

#### 18.1.1 Initiative "Sprich's a"

Inspiriert von der Kampagne "Speak up" der Stiftung für Patientensicherheit Schweiz wurde 2017 in der Reha Rheinfelden klinikweit die Initiative "Sprich's a" eingeführt und ist seither ein fest etabliertes und integriertes Instrument in der Fehler- und Lernkultur der Klinik.

Eine interdisziplinäre Projektgruppe beschäftigte sich 2017 intensiv mit dem Thema und erstellte ein Konzept für die Umsetzung in der Reha Rheinfelden. Seit 2017 werden jährlich Aktionswochen durchgeführt, in denen Kommunikation und alltägliche Kommunikationsherausforderungen thematisiert und die Mitarbeitenden motiviert werden, Bedenken anzusprechen, wenn die Sicherheit und das Wohlbefinden aller Involvierten und insbesondere der Patienten gefährdet scheinen.

Im Geschäftsjahr 2018 wurden 22 interaktive Workshops in der Reha Rheinfelden durchgeführt. Anhand von Rollenspielen haben rund 420 Mitarbeitende konkrete Vorschläge für eine konstruktive Kommunikation erarbeitet, um „Sprich's a“ wirksam umzusetzen und die gemeinsame Fehler- und Lernkultur zu stärken.

Im Geschäftsjahr 2019 wurde die Initiative mit einer besonderen Aktion fortgeführt. Per Postkarte wurden alle Mitarbeitenden zu den Aktionstagen eingeladen, sich ihre persönliche Flaschenpost abzuholen. Die Botschaft war, an "Sprich's a" zu erinnern und zu vermitteln, dass Kommunikation, wie Wasser für einen funktionsfähigen Körper, die Grundlage für eine funktionierende Zusammenarbeit ist.

Die Aktionswoche im Geschäftsjahr 2020 setzte einen positiven Fokus, denn "Sprich's a" steht auch für Wertschätzung und positives Feedback untereinander. So erhielten alle Mitarbeitenden leere Feedback-Karten für wertschätzende Worte an Personen ihrer Wahl. Die Aktion war ein voller Erfolg und hat alle motiviert!

Die Aktionswochen werden jeweils ausgewertet und die Initiative so laufend weiterentwickelt.

Weitere Informationen zur Initiative "Sprich's a" in der Reha Rheinfelden: <https://www.reha-rheinfelden.ch//ueber-uns/klinik/qualitaetsmanagement>.

### 18.1.2 Umsetzung betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)

Die Reha Rheinfelden setzt bereits viele Aktivitäten im Bereich des betrieblichen Gesundheitsmanagements um. In 2015 hat die Reha Rheinfelden den Grundsatzentscheid getroffen, ihr betriebliches Gesundheitsmanagement sukzessive auszubauen und eine Zertifizierung nach Friendly Work Space (FWS) anzustreben.

Im Geschäftsjahr 2018 hat eine Projektgruppe den Auftrag erhalten, das bestehende betriebliche Gesundheitsmanagement der Reha Rheinfelden weiter zu systematisieren und unter dem Slogan "GsundsTeam" noch sichtbarer für die Mitarbeitenden und noch wirksamer zu machen. Das Projekt verfolgt das Ziel, betriebliche Rahmenbedingungen gesundheitsgerecht zu gestalten und das gesundheitsförderliche Verhalten der Mitarbeitenden zu stärken. Dabei geht es darum, das Thema «Gesundheit am Arbeitsplatz» ganzheitlich und gleichzeitig zielgerichtet anzugehen und in der Strategie des Unternehmens zu verankern. Ein wichtiges Etappenziel auf diesem Weg ist die geplante Zertifizierung Friendly Workspace 2021.

Im Projektteam sind folgende Berufsgruppen vertreten:

Betriebliche Gesundheitsförderung (Leitung), Personalwesen, Qualitätsmanagement, Technik und Sicherheit, Therapien.

### 18.1.3 Teamorganisation Pflegeabteilung

Im 2019 wurde das Projekt "Teamorganisation Pflege" lanciert. Es lehnt sich an die Teamphilosophie des «Lean Managements» an und verfolgt als Hauptziel, dass die Pflegepersonen mit allen ihren administrativen Tätigkeiten mehr Zeit am Patientenbett verbringen. Fokus hierbei ist die interdisziplinäre Team-Selbstorganisation, welche neben dem Pflorgeteam auch die Hotellerie, die Reinigung, den Zimmerservice, das Patientenmanagement und das Ärzteteam umfasst. Entsprechend sind im Projektteam alle genannten Berufsgruppen plus Qualitätsmanagement vertreten.

In einem Pilotprojekt wurde im Jahr 2020 auf der Pflegestation der Geriatrischen Rehabilitation ein Konzept zur Umsetzung der Team-Organisation, angelehnt an Lean Management, erarbeitet und wird seit Start des Roll-out im 4. Quartal 2020 kontinuierlich im gesamten Bereich Pflege umgesetzt. Das neue Organisationskonzept soll nicht »nur« in der Pflege, sondern auch in Schnittstellenbereichen eingeführt werden.

## 18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2020

### 18.2.1 Projekt "Teamorganisation Pflege"/ Lean Management

Im 2019 wurde das Projekt "Teamorganisation Pflege" lanciert und in einer ersten Projektphase im Rahmen eines Pilotprojektes auf der Abteilung für Geriatrische Rehabilitation ein Umsetzungskonzept erarbeitet. Das Pilotprojekt wurde im Geschäftsjahr 2020 erfolgreich abgeschlossen. Das Roll-out im gesamten Bereich Pflege erfolgt in einer nächsten Projektphase bis im 4. Quartal 2021.

Die "Teamorganisation Pflege" in der Reha Rheinfelden lehnt sich an die Teamphilosophie des «Lean Managements» an und verfolgt als Hauptziel, die Pflegepersonen mit allen ihren administrativen Tätigkeiten weg vom Stationszimmer und hin zum Patientenbett zu bringen. Fokus hierbei ist die interdisziplinäre Team-Selbstorganisation, welche neben dem Pflorgeteam auch die Hotellerie, die Reinigung, den Zimmerservice, das Patientenmanagement und das Ärzteteam umfasst.

## 18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

### 18.3.1 Re-Zertifizierungsaudit eduQua

Im Geschäftsjahr 2020 hat das Kurszentrum der Reha Rheinfelden erfolgreich das Re-Zertifizierungsaudit eduQua absolviert.

### 18.3.2 Swiss Leading Hospitals Re-Zertifizierung

Im Geschäftsjahr 2020 freute sich die Reha Rheinfelden über die erfolgreiche Re-Qualifizierung Swiss Leading Hospitals (SLH). Im Rahmen eines ganztägigen Audits im Juni 2020 erhielt die Reha Rheinfelden ein hervorragendes Feedback zur Umsetzung der Qualitätskriterien in den Bereichen medizinische und therapeutische Betreuung sowie Pflege, Hotellerie und Qualitätsmanagement.

### 18.3.3 H+ Audit Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Die Reha Rheinfelden hat beim von H+ beauftragten Audit zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mit 52 von insgesamt 55 möglichen Punkten ein hervorragendes Resultat erzielt.

### 18.3.4 Re-Zertifizierung Fitnessguide Full time care (SFGV)

Im Geschäftsjahr 2020 hat das Medical Fitness Rheinfelden (MFR) die Re-Zertifizierung Fitnessguide Full time care des Schweizer Fitness- und Gesundheitscenter Verbands (SFGV) mit einer Bewertung von 4 von 5 Sternen erfolgreich absolviert.



## 19 Schlusswort und Ausblick

Für die Reha Rheinfelden hat das Jahr 2021 eine besondere Bedeutung: die Klinik feiert ihr 125 Jahre Jubiläum. Aufgrund der epidemiologischen Lage können die Feierlichkeiten in der ursprünglich geplanten Form leider nicht stattfinden, werden aber in anderer Form begangen.

Auf der Agenda des Qualitätsmanagements stehen im 2021, neben der Weiterführung der diversen Qualitätsprojekte, die SWISS Reha Re-Zertifizierung, das nächste EFQM R4E Assessment und die Zertifizierung "Friendly Workspace".

## 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](http://spitalinfo.ch) und im aktuellen Jahresbericht.

Sie können diesen unter folgendem Link herunterladen: [Jahresbericht](#)

### Rehabilitation

#### Leistungsangebot in der Rehabilitation

Arten der Rehabilitation	
Geriatrische Rehabilitation	a,s
Internistische Rehabilitation	a,s
Muskuloskelettale Rehabilitation	a,s
Neurologische Rehabilitation	a,s
Onkologische Rehabilitation	a,s
Pädiatrische Rehabilitation	a
Psychosomatische Rehabilitation	a,s

a = ambulant, s = stationär

#### Bemerkungen

Zusätzliches stationäres Angebot: Frührehabilitation (Rehabilitative Intensivabteilung)

## Kennzahlen der stationären Rehabilitation

Die **Anzahl Austritte** und **Anzahl Pflēgetage** 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 Pflēgetage) 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 Pflēgetage 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.

Angebote stationäre Fachbereiche	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Tag und Patient	Anzahl Austritte	Geleistete Pflēgetage
Geriatrische Rehabilitation	4.60	428	11435
Internistische Rehabilitation	4.70	150	3179
Muskuloskelettale Rehabilitation	5.10	732	16589
Neurologische Rehabilitation	5.00	1018	36909
Onkologische Rehabilitation	4.70	150	3179
Psychosomatische Rehabilitation	5.60	47	1271

### Bemerkungen

Die Anzahl Behandlungen zwischen den Fachrichtungen lassen sich nicht unbedingt vergleichen, da die Dauer der einzelnen Behandlungen sehr unterschiedlich sein kann.

Die Neurorehabilitation beinhaltet die Pflēgetage der Rehabilitativen Intensivabteilung. Die Muskuloskelettale Rehabilitation beinhaltet die Pflēgetage des Bereichs Sklerodermie. Die Internistische Rehabilitation ist zusammen mit der Onkologischen Rehabilitation ein Fachgebiet, weshalb die Zahlen hier doppelt aufgeführt sind.

## Kennzahlen der Tageskliniken (ambulante Rehabilitation)

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

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 ambulante Fachbereiche	Durchschnittliche Anzahl Behandlungen / Sitzungen pro Patient	Anzahl Konsultationen / Behandlungen
Muskuloskelettale Rehabilitation	3.77	58
Neurologische Rehabilitation	4.53	60
Pädiatrische Rehabilitation	0.00	515

### Bemerkungen

Muskuloskelettale Rehabilitation und Neurologische Rehabilitation:

Es handelt sich um TarReha-Fälle und intensive ambulante Therapien im tagesklinischen Setting. Bei den Anzahl Konsultationen werden die Anzahl Patienten ausgewiesen.

## Zusammenarbeit im Versorgungsnetz

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

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

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

Eigene externe Angebote in anderen Spitälern / Kliniken	stationär	ambulant
Kantonsspital Aarau: Rehasite Neurologie	√	
Kantonsspital Aarau: 24h Konzept Neurologie	√	
Unispital Basel: Parkinsonvisite und Rehasite	√	
Gesundheitszentrum Fricktal, Rheinfelden: Rehasite Neurologie und muskuloskelettale Rehabilitation	√	

Nächstgelegenes Spital, Ort	Leistungsangebot / Infrastruktur	Distanz (km)
<b>Reha Rheinfelden</b>		
Gesundheitszentrum Fricktal, Rheinfelden	Intensivstation in akutsomatischem Spital	0 km
Gesundheitszentrum Fricktal, Rheinfelden	Notfall in akutsomatischem Spital	0 km

Vernetzung mit externen Spezialisten / Kliniken	Fachgebiet
Div. Vernetzungen mit externen Spezialisten/Kliniken	-
Unispital Basel	Gemeinsames Parkinsonzentrum

### Bemerkungen

Die Reha Rheinfelden arbeitet sehr eng mit einem interdisziplinären Team an Konsiliarärzten zusammen (siehe Website).

## Personelle Ressourcen in der Rehabilitation

Vorhandene Spezialisierungen	Stellenprozente
<b>Reha Rheinfelden</b>	
Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation	600.00%
Facharzt Neurologie	500.00%
Facharzt Geriatrie / Innere Medizin	100.00%
Facharzt Rheumathologie	100.00%
Akupunktur und TCM	100.00%
Facharzt Nephrologie	100.00%
Facharzt Innere Medizin	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
<b>Reha Rheinfelden</b>	
Pflege	13,000.00%
Physiotherapie	5,200.00%
Logopädie	1,000.00%
Ergotherapie	2,000.00%
Ernährungsberatung	100.00%
Neuropsychologie	700.00%
Klin. Psychologie	600.00%
Kreative Therapien	200.00%
Sozialdienst	500.00%
Kindertherapie	700.00%
Physikalische Therapie	1,000.00%
Patientenmanagement	700.00%

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.

### Bemerkungen

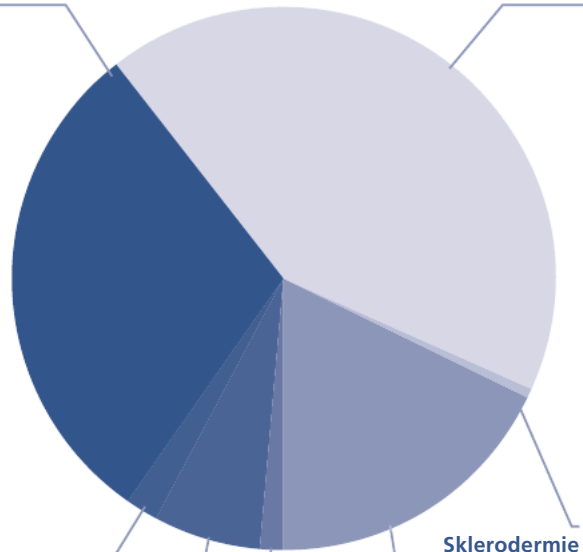
Bei den Pflege-, Therapie- und Beratungsfachkräften handelt es sich um die Stellen per 31.12. Da sich die Stellen nicht mit Kommasstellen darstellen lassen, sind die oben dargestellten Werte gerundet. Anders als in den Vorjahren werden die Stellenprozente ausgewiesen.

### Diagnosestatistik nach Austritten

#### Muskuloskelettale Reha

**29,8 %**  
**720 Fälle**

- Reha nach orthopäd. Gelenkersatz**  
19,6 %, 407 Fälle
- Krankheiten der Wirbelsäule und des Rückens**  
4,1 %, 99 Fälle
- Frakturen sowie deren Folgen**  
5,7 %, 137 Fälle
- Verletzungen und Verletzungsfolgen**  
0,9 %, 22 Fälle
- Arthrosen**  
0,5 %, 13 Fälle
- Osteopathien, Chondropathien**  
0,4 %, 9 Fälle
- Arthritis, Polyarthritis**  
0,1 %, 2 Fälle
- Krankheiten der Weichteilgewebe**  
0,1 %, 3 Fälle
- Tumore**  
0,0 %, 1 Fall
- Sonstige Krankheiten**  
1,1 %, 27 Fälle



#### Neurologische Reha

**42,2 %**  
**1'018 Fälle**

- Gefässkrankheiten des ZNS**  
21,0 %, 507 Fälle
- Entzündliche Krankheiten des ZNS**  
4,5 %, 109 Fälle
- Extrapyramidale Syndrome, Bewegungsstörungen**  
3,6 %, 88 Fälle
- Schädelhirntrauma**  
1,7 %, 40 Fälle
- Tumore des ZNS**  
2,0 %, 48 Fälle
- Erkrankungen des peripheren Nervensystems**  
0,1 %, 2 Fälle
- Infektiöse Erkrankungen des ZNS**  
0,2 %, 5 Fälle
- Sonstige Krankheiten des Nervensystems**  
9,0 %, 218 Fälle

**Psychosomatische Reha**  
**1,9 %**  
**47 Fälle**

**Internistisch-onkologische Reha**  
**6,2 %**  
**150 Fälle**

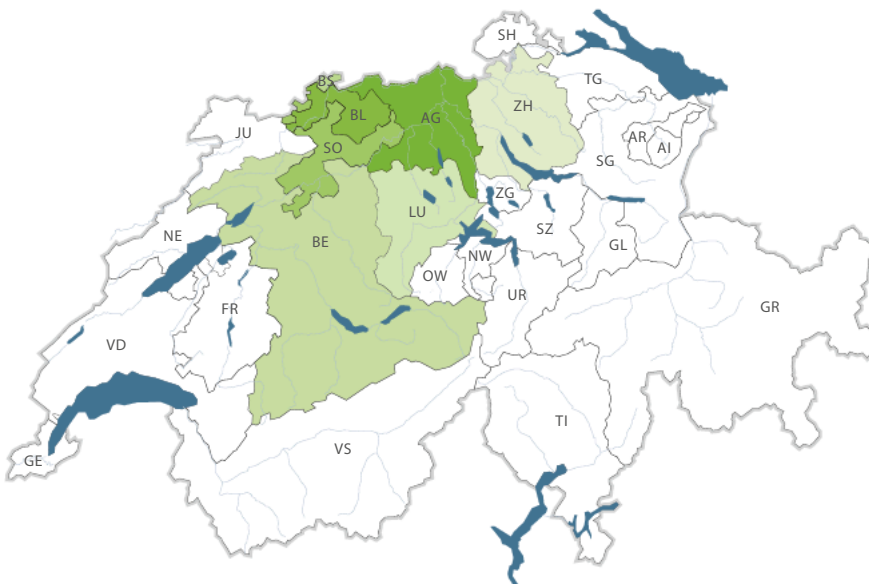
**COVID-19-Reha**  
**1,6 %**  
**39 Fälle**

**Sklerodermie**  
**0,5 %**  
**12 Fälle**

**Geriatrische Reha**  
**17,7 %**  
**428 Fälle**

### Herkunft der Patientinnen und Patienten

Über 97% der Patientinnen und Patienten haben ihren Wohnsitz in einem der sieben Kantone Aargau, Basel-Landschaft, Solothurn, Basel-Stadt, Bern, Luzern und Zürich.



<b>Aargau</b>	<b>42,1%</b>
<b>Basel-Landschaft</b>	<b>26,5 %</b>
<b>Solothurn</b>	<b>15,8%</b>
<b>Basel-Stadt</b>	<b>8,9 %</b>
<b>Bern</b>	<b>1,7%</b>
<b>Luzern</b>	<b>1,1%</b>
<b>Zürich</b>	<b>0,9 %</b>
<b>übrige CH und Ausland</b>	<b>3,0 %</b>

## Herausgeber



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

Siehe auch:

[www.hplus.ch/de/qualitaet/qualitaetsbericht/](http://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/](http://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](http://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](http://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](http://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](http://www.samw.ch).