



**Berner Reha
Zentrum**

Qualitätsbericht 2022

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

08.05.2023
Rahel Kena, Leiterin Qualitätsmanagement

Version 1



Berner Reha Zentrum

www.rehabern.ch



Rehabilitation

Impressum

Dieser Qualitätsbericht wurde nach der Vorlage von H+ Die Spitäler der Schweiz erstellt. Die Vorlage des Qualitätsberichts dient der einheitlichen Berichterstattung für die Kategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation für das Berichtsjahr 2022.

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

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

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

Zielpublikum

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

Kontaktperson Qualitätsbericht 2022

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Freundliche Grsse



Anne-Geneviève Bütikofer
Direktorin H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitätsgeschehen	3
1 Einleitung	6
2 Organisation des Qualitätsmanagements	7
2.1 Organigramm	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	7
3 Qualitätsstrategie	8
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2022	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2022	9
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	10
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	11
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	11
4.2 Durchführung von kantonale vorgegebenen Messungen	11
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	12
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	13
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	18
4.5 Registerübersicht	18
4.6 Zertifizierungsübersicht	19
QUALITÄTSMESSUNGEN	20
Zufriedenheitsbefragungen	21
5 Patientenzufriedenheit	21
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation	21
5.2 Eigene Befragung	23
5.2.1 Patientenzufriedenheitsbefragung Mecon	23
5.2.2 Ihre Meinung ist uns wichtig	24
5.3 Beschwerdemanagement	24
6 Angehörigenzufriedenheit	25
6.1 Eigene Befragung	25
6.1.1 Ihre Meinung ist uns wichtig	25
7 Mitarbeiterzufriedenheit	26
7.1 Eigene Befragung	26
7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung Mecon	26
8 Zuweiserzufriedenheit	27
8.1 Eigene Befragung	27
8.1.1 Zuweisermanagement Berner Reha Zentrum	27
Behandlungsqualität	28
9 Wiedereintritte Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
10 Operationen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
11 Infektionen Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
12 Stürze	28
12.1 Eigene Messung	28
12.1.1 Sturzstatistik	28
13 Dekubitus	29
13.1 Eigene Messungen	29
13.1.1 Dekubitusstatistik	29
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen Eine Messung zu diesem Thema ist für eine Rehabilitation nicht relevant.	
15 Psychische Symptombelastung Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	

16	Lebensqualität, Funktions- und Partizipationsfähigkeit	30
16.1	Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation	30
17	Weitere Qualitätsmessung	32
17.1	Weitere eigene Messung	32
17.1.1	Detaillierte Statistiken pro Fachbereich.....	32
18	Projekte im Detail	33
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	33
18.1.1	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP).....	33
18.1.2	Qualitätsprojekte des Berner Reha Zentrums.....	33
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2022	33
18.2.1	Die Qualitätsaktivitäten und -projekte des Berner Reha Zentrums	33
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	33
18.3.1	Re-Zertifizierung EFQM Anerkennung für Excellence R4E (letztmals 2021 mit 4 Sternen- Auszeichnung)	33
18.3.2	Re-Zertifizierung Rekole (letztmals 2021).....	33
18.3.3	Re-Zertifizierung SW!SS Reha.....	33
19	Schlusswort und Ausblick	34
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....		35
Rehabilitation.....		35
Anhang 2		37
Herausgeber		38

1 Einleitung

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

In den rund 190 betriebenen Betten, betreut durch 479 Mitarbeitende, werden ca. 3000 Patientinnen und Patienten pro Jahr behandelt. Die Klinik ist zudem Ausbildungsstätte in den Bereichen Medizin, Pflege, Therapien und Hotellerie. Es werden Patientinnen und Patienten aufgenommen, die nach grossen Operationen oder schweren Krankheiten einer gezielten Nachsorge bedürfen. Besonders geeignet sind unsere Rehabilitationsprogramme für Patientinnen und Patienten mit Erkrankungen des Herz-Kreislaufsystems oder der Atemwege und Lunge, Erkrankungen und Verletzungen des Bewegungsapparates sowie für internistische, onkologische und geriatrische Erkrankungen. Auch Patientinnen und Patienten mit eher seltenen chronischen Krankheiten wie zystischer Fibrose, pulmonaler Hypertonie, Sklerodermie, speziellen rheumatologischen Krankheiten oder auch Patienten nach Organtransplantationen werden therapiert und gepflegt.

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

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

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm

Das Qualitätsmanagement (QM) war bis Ende 2022 als Stabsfunktion der Direktion angegliedert. Zum QM gehören die Leitung Qualitätsmanagement und der Qualitätsbeauftragte. Die Leitung Qualitätsmanagement unterstützt und berät den Qualitätsbeauftragten und ist für die operative Umsetzung verantwortlich. Der Qualitätsbeauftragte vertritt das QM in der Geschäftsleitung.

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

Das Qualitätsmanagement ist wie folgt organisiert:
Im 2022 war es als Stabsfunktion dem Direktor unterstellt.

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

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Jürg Wägli
Vorsitzender Berner Reha Zentrum
033 244 33 00
j.waegli@rehabern.ch

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

3 Qualitätsstrategie

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

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

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2022

Weiterentwicklung der Behandlungspfade

Im 2022 wurde interprofessionell intensiv an der Entwicklung und Implementierung von klinischen Pfaden gearbeitet. Diese Behandlungspfade tragen zur Qualitätssteigerung bei und sie sind auch eine zentrale Voraussetzung für die Einführung der neuen Planungs-Software im 2023. Diese Planungs-Software «Reha TIS» wird sich am Patienten orientieren und setzt ihn in den Mittelpunkt, vordefinierte Behandlungspfade werden abgebildet und eine automatische Planung für mehrere Wochen wird dadurch ermöglicht.

Neuaufbau KIS 2.0

Die überarbeiteten Behandlungspfade werden in die neue webbasierte Kurve 4.0 integriert. Es wurde eine effiziente, neue Datenbank auf einer neuen Infrastruktur aufgebaut. Durch diese Neuinstallation werden standardisierte Dokumente und Prozesse eingeführt. Zudem werden externe Dokumente von Beginn an in das E-Dossier (Universalarchiv) ausgelagert.

Das elektronische Dossier (E-Dossier)

Das KIS wurde mit der Software des E-Dossiers erfolgreich erweitert. Das E-Dossier kann:

- Patientendokumente, Berichte, etc. aus dem KIS gespiegelt abspeichern und somit archivieren
- die Patientendokumente direkt ins EPD hochladen und
- unabhängig vom KIS funktionieren (separate Datenbank)

Der Wegweiser (Leitbild) wird gelebt

Während dem ganzen Jahr 2022 wurde der Wegweiser mit Erläuterungen und konkreten Bildern den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter näher gebracht. Die Auseinandersetzung mit der Mission, der Vision, dem Arbeitsverständnis und den Werten des Berner Reha Zentrums soll unseren Mitarbeitenden eine Orientierung geben und nicht zuletzt den klinischen Alltag prägen.

Das Berner Reha Research (BRR) forscht

Forschungsprojekte aller Art werden im Berner Reha Zentrum durchgeführt, sei das von kleineren hauseigenen Projekten bis zu grösseren Studien in Zusammenarbeit mit Hochschulen und anderen Partnern. Wir haben zum Ziel, in den Rehabehandlungen weitere wissenschaftliche Erkenntnisse zu gewinnen durch praxisnahe Forschung sowie auch wissenschaftlich interessierten Mitarbeitenden die Teilnahme an Forschungsprojekten zu ermöglichen.

Im 2022 konnte die Zusammenarbeit mit wissenschaftlichen Kooperationspartnern wie Universitäten und Hochschulen intensiviert werden. Aktuelle Projekte sind zu finden auf der Webseite des Berner Reha Zentrums <https://www.rehabern.ch/berner-reha-research/>

Beispiele:

- Prävalenz von Mangelernährung und Sarkopenie
- Digitales Schulungsprogramm für Patient:innen mit interstitieller Lungenerkrankung
- Notwendigkeit der Luxationsprophylaxe nach primären Hüfttotalendoprothesen

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2022

Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Alle 2 Jahre wird die Mitarbeiter-Zufriedenheit gemessen. Die Messung wird jeweils mit MECON, einem führenden Schweizer Befragungsinstitut im Gesundheitswesen, durchgeführt. Diese Befragung zeigt Potenziale auf und ermöglicht dem Berner Reha Zentrum ein Benchmarking mit rund 12 Schweizer Rehabilitationskliniken. In 7 von 9 Themenbereichen zeigt das Berner Reha Zentrum bessere Zufriedenheitswerte als der Durchschnitt der Vergleichskliniken.

Die umgesetzten Massnahmen, die nach der Befragung im 2020 festgelegt wurden, zeigen in den Resultaten der Befragung vom 2022 eine positive Wirkung.

Gute Resultate bei der Zufriedenheit in der Patientenbefragung Mecon

Die Messung erfolgte kontinuierlich über das ganze Jahr. Sie ermöglicht mit rund 21 Schweizer Rehabilitationskliniken zu vergleichen. Die Patientenzufriedenheit liefert wertvolle Informationen, wie die Patientinnen und Patienten das Berner Reha Zentrum und die Betreuung empfunden haben. Die Messergebnisse der Fragen zu den Themen Kompetenzen, Informationen und Menschlichkeit der Berufsgruppen Ärzte und Pflegenden, liegen über den Ergebnissen des Schweizer Durchschnittes. Durch den detaillierten Fragebogen erhalten wir auch wichtige Hinweise zur weiteren Verbesserung von Strukturen, Prozessen und Dienstleistungen.

Patientenberatungen und Patientenschulungen

Die Beratungen und Schulungen sind ein wichtiger Teil der Rehabehandlung und tragen zu einer nachhaltigen Genesung merklich bei. Diese Präventionsmodule und Schulungen wurden aktualisiert und erweitert.

Weniger Energie verbraucht - mehr Energieeffizienz

Die Anwendung von neuen technischen Entwicklungen haben den Energieverbrauch auch im 2022 erneut gesenkt.

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Kontinuierliche Weiterentwicklung mit dem EFQM Modell for Excellence

Patientenerlebnis - von Eintritt bis Austritt aus der Perspektive der Patientinnen und Patienten

Durch eine interprofessionell zusammengesetzte Projektgruppe wurden die Abläufe von Eintritt bis Austritt erhoben. Diese IST-Patientenerlebniskette wurde durch Gemba Walks während 2 Tagen erhoben. Der Gemba Walk ist eine Arbeitsplatzbegehung. Die Mitarbeitenden wissen am besten, welche Faktoren ihre tägliche Arbeit erschweren und welche Ansätze zur Lösung es geben könnte. Die Gespräche mit den Mitarbeitenden und den Patient:innen sind dann in die Analyse miteingeflossen. Das Berner Reha Zentrum hat danach die verschiedene "Brennpunkte" priorisiert und entschieden, den Prozess des Patient:innen-Eintritts zu verbessern.

Die Kooperation mit der Insel Gruppe hat viele Vorteile

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

Förderung der interprofessionellen Zusammenarbeit

Im 2023 sind interprofessionelle Teamanlässe und Seitenwechsel im Praxisalltag geplant. Dies fördert u.a. das Prozessdenken und verbessert die Behandlungsqualität. Eine bewusste und gute Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Berufsgruppen wird auch eine positive Auswirkung auf die Arbeitszufriedenheit haben.

Zusätzlich wurde bei der Konzeption unserer neuen Organisationsstruktur mit Erstellung eines neuen Klinik-Organigramms auf eine stärkere, interprofessionelle Ausrichtung unserer operativen Führungsstruktur geachtet.

Bauprojekt Big Picture - Ausbau der Infrastruktur und Bauten

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

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

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

4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

4.1 Teilnahme an nationalen Messungen

Im Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) sind der Spitalverband H+, die Kantone, die Gesundheitsdirektorenkonferenz GDK, der Verband der Krankenkassen santésuisse, curafutura und die eidgenössischen Sozialversicherer vertreten. Zweck des ANQ ist die Koordination der einheitlichen Umsetzung von Ergebnisqualitäts-Messungen in Spitälern und Kliniken, mit dem Ziel, die Qualität zu dokumentieren, weiterzuentwickeln und zu verbessern. Die Methoden der Durchführung und der Auswertung sind für alle Betriebe jeweils dieselben.

Weitere Informationen finden Sie pro Qualitätsmessung jeweils in den Unterkapiteln „Nationale Befragungen“ bzw. „Nationale Messungen“ und auf der Webseite des ANQ www.anq.ch.

Unser Betrieb hat wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:
<i>Rehabilitation</i>
▪ Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation
▪ Bereichsspezifische Messungen für
– Muskuloskelettale Rehabilitation
– Kardiale Rehabilitation
– Pulmonale Rehabilitation
– Internistische Rehabilitation
– Onkologische Rehabilitation

4.2 Durchführung von kantonally vorgegebenen Messungen

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

4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

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

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:
<i>Patientenzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patientenzufriedenheitsbefragung Mecon ▪ Ihre Meinung ist uns wichtig
<i>Angehörigenzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ihre Meinung ist uns wichtig
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung Mecon
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zuweisermanagement Berner Reha Zentrum
Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:
<i>Stürze</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sturzstatistik
<i>Dekubitus</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dekubitusstatistik
<i>Weitere Qualitätsmessung</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Detaillierte Statistiken pro Fachbereich

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

Dokumentenmanagementsystem (DMS)

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

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

Ziel	Kontinuierliche Verbesserung und Weiterentwicklung der gesamten Klinik, nachhaltige Unternehmensführung
Bereich, in dem das Projekt läuft	ganzer Betrieb
Projekt: Laufzeit (von...bis)	laufend, Re-Zertifizierung alle 3 Jahre
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.

Weiterentwicklung des Klinikinformationssystems (KIS)

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

Medikamentenmanagement

Ziel	Sichere Medikamenteneinnahme der Patient:innen zuhause
Bereich, in dem das Projekt läuft	Pflege und Medizin
Projekt: Laufzeit (von...bis)	laufend
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Die Patienten lernen, ihre Medikamente nach Verordnung richtig und rechtzeitig einzunehmen. Die Medikamenteneinnahme nach Klinikaustritt ist gewährleistet.

Pflegestandards

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

Patientenpräventionsmodule und Patientenschulungen

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

Re-Zertifizierung SWISS Reha

Ziel	Erfüllung der strengen Qualitäts- und Leistungskriterien von SWISS Reha
Bereich, in dem das Projekt läuft	ganze Klinik, Schwerpunkt Medizin
Projekt: Laufzeit (von...bis)	laufend, Re-Zertifizierung alle 3 Jahre
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Das Berner Reha Zentrum ist Mitglied von SWISS Reha, anerkanntes Qualitätslabel
Methodik	Qualitätskriterien von SWISS Reha

Betriebliches Vorschlagswesen

Ziel	Betriebliche Verbesserungsvorschläge tragen zur Weiterentwicklung der Klinik bei und das kreative und unternehmerische Mitdenken der Mitarbeitenden ist gefördert.
Bereich, in dem das Projekt läuft	ganze Klinik
Projekt: Laufzeit (von...bis)	laufend
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.

Elektronische Patientendossier (EPD) / e-Health

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

Informationstechnologie - neue digitale Telefonie und Patiententerminals

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

Mitarbeiter-Zufriedenheitsmessungen

Ziel	Erwartungen unserer Mitarbeitenden kennen und erfüllen, Mitarbeiterbindung
Bereich, in dem das Projekt läuft	alle Mitarbeitenden
Projekt: Laufzeit (von...bis)	alle 2 Jahre
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.

Business Continuity Management

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

CIRS (Critical Incident Reporting System, ein Fehlermeldesystem)

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

Melden von Regelverstössen (Compliance Management)

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

Sicherheitsschulungen, Hygieneschulungen

Ziel	Mitarbeitende im ganzen Betrieb sind geschult zu Infektionsvermeidung, Datenschutz, Verhütung vor Feuer und Rauch.
Bereich, in dem das Projekt läuft	für alle neu eingetretenen und bestehenden Mitarbeitenden
Projekt: Laufzeit (von...bis)	laufend
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Schulung durch den Sicherheitsbeauftragten, Schulung durch Fachverantwortliche

Fortbildungen für die Ärzteschaft

Ziel	Beitrag zur Ausbildung der Assistenzärztinnen und -ärzte, Fachwissen erweitern und vertiefen
Bereich, in dem das Projekt läuft	Medizinischer Bereich
Projekt: Laufzeit (von...bis)	laufend
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Theoretisches und praktisches Vermitteln von medizinischem Fachwissen und Expertise über Diagnostik- und Therapieverfahren weitergeben.

4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen

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

Unser Betrieb hat im Jahr 2012 ein CIRS eingeführt.

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

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

4.5 Registerübersicht

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

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

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden Registern teilgenommen:			
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	Seit/Ab
MS Medizinische Statistik der Krankenhäuser	Alle Fachbereiche	Bundesamt für Statistik www.bfs.admin.ch	seit Beginn

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

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

Bemerkungen

Das Berner Reha Zentrum nimmt auch teil am Register der SCPRS (Swiss Working Group for Cardiovascular Prevention, Rehabilitation and Sports Cardiology).

4.6 Zertifizierungsübersicht

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

QUALITÄTSMESSUNGEN

Zufriedenheitsbefragungen

5 Patientenzufriedenheit

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

5.1 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation

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

Der Fragebogen beinhaltet sechs Kernfragen und kann gut an differenzierte Patientenbefragungen angebunden werden. Zwei Fragen sind praktisch identisch mit den Fragen in der Akutsomatik, die anderen vier Fragen wurden auf die Bedürfnisse einer Rehabilitation angepasst. Neben den sechs Fragen zum Spitalaufenthalt werden Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und subjektive Gesundheitseinschätzung abgefragt.

Messergebnisse

Fragen	Vorjahreswerte			Zufriedenheitswert, Mittelwert 2022 (CI* = 95%)
	2018	2019	2021	
Berner Reha Zentrum				
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung durch das Reha-Team (ärztliches und therapeutisches Personal, Pflegefachpersonen, Sozialdienst)?	4.20	4.10	4.10	4.20 (--)
Wurden Sie zu Beginn Ihres Reha-Aufenthalts verständlich über Ablauf und Ziele Ihrer Rehabilitation informiert?	4.40	4.30	4.30	4.30 (--)
Wurden Sie während Ihres Reha-Aufenthalts ausreichend in Entscheidungen einbezogen?	4.30	4.30	4.30	4.40 (--)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.60	4.50	4.50	4.50 (--)
Entsprachen die Therapien Ihren Erwartungen (Umfang, Ablauf usw.)?	4.40	4.30	4.30	4.40 (--)
Wie war die Organisation aller für Sie und Ihre Angehörigen wichtigen Massnahmen für die Zeit nach dem Reha-Aufenthalt (Betreuung, Spitex, Therapien usw.)?	4.00	3.80	3.90	3.80 (--)
Anzahl angeschriebene Patientinnen und Patienten 2022				518
Anzahl eingetreffener Fragebogen	268	Rücklauf in Prozent		52.00 %

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

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

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

Patientenbefragung stattfindet.

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

Angaben zur Messung		
Nationales Auswertungsinstitut	ESOPE, Unisanté, Lausanne	
Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patientinnen und Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten (≥ 16 Jahre) versendet, die im April und Mai 2022 aus einer Rehabilitationsklinik oder Rehabilitationsabteilung eines Akutspitals ausgetreten sind.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. ▪ In der Klinik verstorbene Patienten. ▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.

5.2 Eigene Befragung

5.2.1 Patientenzufriedenheitsbefragung Mecon

Die Messung der Patientenzufriedenheit liefert wertvolle Informationen, wie die Patientinnen und Patienten die Klinik und die Betreuung empfunden haben. Dies ermöglicht der Klinik, wenn nötig zielgerichtete Verbesserungsmassnahmen einzuleiten. Die Patientenbefragung ist ein wichtiges Instrument des Qualitätsmanagements.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt.

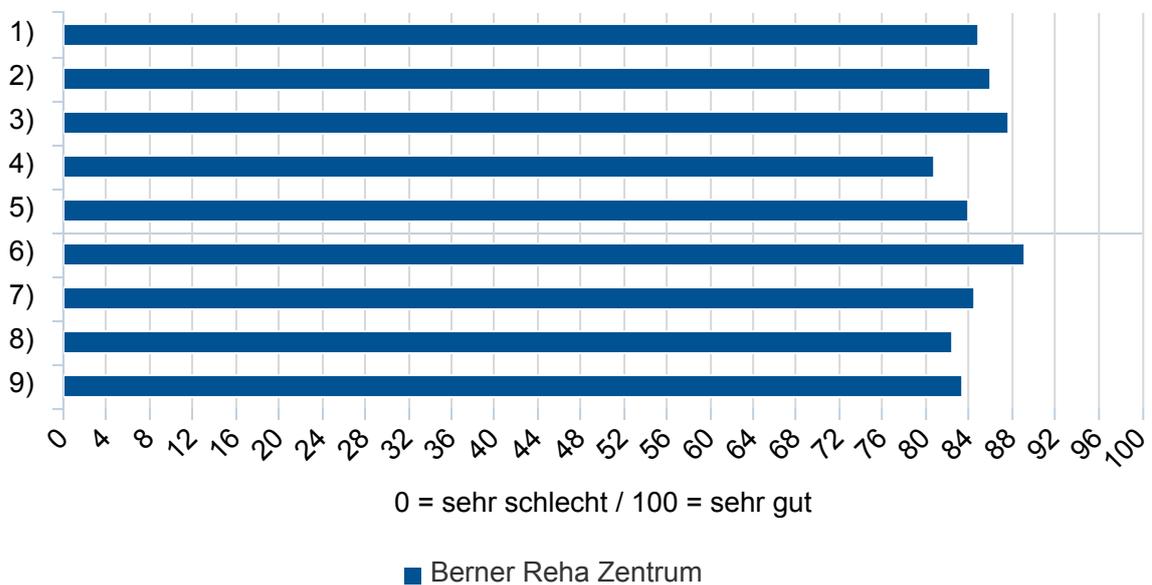
Es wurden Patienten aller Fachbereiche befragt.

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

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Messthemen

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



Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Messthemen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Berner Reha Zentrum	84.80	86.10	87.60	80.70	84.00

Messergebnisse in Zahlen						
	Mittelwerte pro Messthemen				Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)	7)	8)	9)		
Berner Reha Zentrum	89.10	84.60	82.40	83.40	597	50.20 %

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

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Die Ergebnisse werden dieses Jahr erstmals mit den Zufriedenheitswerten dargestellt:

100 = maximale Zufriedenheit

0 = minimale Zufriedenheit

In den Vorjahren haben wir in den Qualitätsberichten die **Un**zufriedenheitswerte dargestellt: 0 war die minimale Unzufriedenheit und 100 die maximale Unzufriedenheit. Da strebten wir einen Wert gegen 0 an.

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	Mecon
Methode / Instrument	MECON Standardfragebogen

5.2.2 Ihre Meinung ist uns wichtig

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

Diese Patientenbefragung haben wir vom 01.01.2022 bis 31.12.2022 durchgeführt.

Allen stationär behandelten Patienten wurde dieser Fragebogen während dem Aufenthalt abgegeben. Demzufolge hatten alle Patient:innen aller Fachbereiche die Möglichkeit, ihre Meinung zu äussern und den Aufenthalt zu bewerten.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Aufgrund leichten Anpassungen der Fragestellungen kann kein Längsschnitt gemacht werden.

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	Ihre Meinung ist uns wichtig
---	------------------------------

5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Berner Reha Zentrum

Beschwerdestelle

Michèle Monnard

Betriebswirtschaftliche Assistentin

033 244 30 01

m.monnard@rehabern.ch

Montag bis Freitag

6 Angehörigenzufriedenheit

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

6.1 Eigene Befragung

6.1.1 Ihre Meinung ist uns wichtig

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

Diese Angehörigenbefragung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt.
Die Befragung findet jeweils im gesamten Berner Reha Zentrum statt.

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

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

7 Mitarbeiterzufriedenheit

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

7.1 Eigene Befragung

7.1.1 Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung Mecon

Das Berner Reha Zentrum ist eine bedeutende Arbeitgeberin im Berner Oberland und es ist für uns entscheidend, für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter attraktiv zu sein.

Die Messung der Mitarbeiterzufriedenheit liefert wertvolle Informationen, wie die Mitarbeiter:innen die Arbeitssituation empfinden. Dies ermöglicht, allfällige Probleme frühzeitig zu erkennen und wenn nötig, zielgerichtete Verbesserungsmassnahmen einzuleiten. Deshalb ist die Mitarbeiterbefragung ein wichtiges Instrument des Qualitätsmanagements. Die Befragung wird alle zwei Jahre durchgeführt.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir vom 07.10.2022 bis 08.11.2022 durchgeführt. Die Befragung fand im gesamten Berner Reha Zentrum statt. Praktikanten und Praktikantinnen sowie Lernende wurden von der Befragung ausgeschlossen.

Nach der Mitarbeiterbefragung von 2020 wurden einige Verbesserungsmassnahmen implementiert, die in der Auswertung der Befragung im 2022 Früchte tragen.

Diese Mecon-Befragung ermöglicht auch einen externen Vergleich mit 12 anderen Rehakliniken. In 6 von 9 Themenbereichen hat das Berner Reha Zentrum bessere Mittelwerte als der Durchschnitt aller Vergleichskliniken. Verbesserungspotenziale in den Themen Arbeitsplatz/Arbeitsmittel und interprofessionelle Zusammenarbeit wurden angepackt.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Mecon
Methode / Instrument	MECON Standardfragebogen

8 Zuweiserzufriedenheit

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

8.1 Eigene Befragung

8.1.1 Zuweisermanagement Berner Reha Zentrum

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

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die Auswertung der unstrukturierten Interviews werden nicht veröffentlicht.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

Behandlungsqualität

12 Stürze

12.1 Eigene Messung

12.1.1 Sturzstatistik

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

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

Diese Messung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt.

Sie wurde auf allen Abteilungen des Berner Reha Zentrums durchgeführt.

Einschlusskriterien: Alle stationären Patienten mit Austritt im Jahre 2022.

Ausschlusskriterien: Keine

	2019	2020	2021	2022
Indikator Sturzrate (Häufigkeit auf 1000 Pflgetage)	4.5	4.8	4.6	4.2

In der Sturzstatistik werden die Sturzarten, also wo und wie der Sturz erfolgte, und die Sturzfolgen analysiert.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

13 Dekubitus

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

13.1 Eigene Messungen

13.1.1 Dekubitusstatistik

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

Diese Messung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die Dekubitusprophylaxe und -behandlung wird anhand dieser Statistik weiterentwickelt.

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
---	--

16 Lebensqualität, Funktions- und Partizipationsfähigkeit

16.1 Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation

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

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

Das **FIM**[®]- Instrument (Functional Independence Measure) und der Erweiterte Barthel-Index (**EBI**) sind unterschiedliche Messmethoden (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. In der Psychosomatischen Rehabilitation werden die Beschwerden mittels Selbstbeurteilungen gemessen. Einerseits die Beeinträchtigungen durch somatische Beschwerden mit dem Patient Health Questionnaire (PHQ-15), andererseits Angst und Depression mit der Hospital Anxiety and Depression Scale (HADS).

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

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

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

Messergebnisse

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

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

Begründung

Diese Messdaten wertet der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) jährlich aus. Die Ergebnisse können auf der ANQ Seite eingesehen werden unter <https://www.anq.ch/de/fachbereiche/rehabilitation/messergebnisse-rehabilitation/>.

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

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

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

17 Weitere Qualitätsmessung

17.1 Weitere eigene Messung

17.1.1 Detaillierte Statistiken pro Fachbereich

Nebst Outcomemessungen werden Auswertungen zu Krankheitsbildern, Reha-Indikationen oder zum Berichtswesen gemacht oder es werden auch Zuweiserstatistiken geführt.

Diese Messung haben wir im Jahr 2022 durchgeführt.

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

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die Ergebnisse sind intern bekannt und wichtig für die Unternehmenssteuerung.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

Das Ziel ist eine konsequente Anwendung des einheitlichen kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP). Die Leistungsoptimierung gelingt mit KVP-Methoden und KVP-Werkzeugen und führt zu einer Wahrnehmung der Mitverantwortung der Qualitätssicherung.

18.1.2 Qualitätsprojekte des Berner Reha Zentrums

sind im Kapitel 3 und 4.4 nachzulesen.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2022

18.2.1 Die Qualitätsaktivitäten und -projekte des Berner Reha Zentrums

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

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

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

Projektart

Zertifizierungsprojekt

Projektziel

Re-Zertifizierung EFQM im 2024

Involvierte Berufsgruppen

Ganze Unternehmung (ausser der Hotellerie)

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

18.3.2 Re-Zertifizierung Rekole (letztmals 2021)

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

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

18.3.3 Re-Zertifizierung SW!SS Reha

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

19 Schlusswort und Ausblick

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

Und noch zu einem finanziellen Aspekt. Wir blicken auf das erste Jahr mit dem Tarifsystem "ST-Reha" zurück. Die tarifarischen Anforderungen und deren Umsetzung wurden fortlaufend überwacht und bei Bedarf angepasst. Dies erforderte, dass das Kerngeschäft ins Ertragsmanagement eingebunden werden musste. Auf die gestellten Rechnungen gab es ein paar wenige Rückfragen von den Krankenversicherern, die im gegenseitigen Dialog geklärt werden konnten.

Zum Schluss - und sehr empfehlenswert - sind unsere zwei Kurzfilme:

- der Patienteninformationsfilm **www.rehabern.ch** (unter weitere Informationen) und
- der Arbeitgeberfilm für interessierte zukünftige Kolleginnen und Kollegen via unsere Webseite **www.rehabern.ch** (unter offene Stellen)

Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

Die Angaben zur Struktur und zu den Leistungen des Spitals vermitteln einen **Überblick** über das betriebliche Angebot.

Zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot finden Sie im Spital- und Klinik-Portal spitalinfo.ch und im aktuellen Jahresbericht.

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

Rehabilitation

Leistungsangebot in der Rehabilitation

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

a = ambulant, s = stationär

Zusammenarbeit im Versorgungsnetz

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

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

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

Nächstgelegenes Spital, Ort	Leistungsangebot / Infrastruktur	Distanz (km)
Berner Reha Zentrum		
Spital Thun, Krankenhausstrasse 12, 3600 Thun	Intensivstation in akutsomatischem Spital	9 km
Spital Thun, Krankenhausstrasse 12, 3600 Thun	Notfall in akutsomatischem Spital	9 km

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

Personelle Ressourcen in der Rehabilitation

Vorhandene Spezialisierungen	Stellenprozente
Berner Reha Zentrum	
Facharzt Physikalische Medizin und Rehabilitation	100.00%
Facharzt Pneumologie	100.00%
Facharzt Kardiologie	300.00%
Facharzt Rheumatologie	100.00%
Facharzt Innere Medizin	700.00%

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

Pflege-, Therapie- und Beratungsfachkräfte	Stellenprozente
Berner Reha Zentrum	
Pflege	10,100.00%
Physiotherapie, Ergotherapie, Beratungen wie Diabetesberatung und Ernährungsberatung u.a.	4,300.00%
Sozialberatung	400.00%
Psychologischer Dienst	100.00%

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

Bemerkungen

Diese Liste der vorhandenen Fachärzte (Spezialisierungen) entspricht der Anzahl oder der insgesamt Stellenprozente vorhandenen Facharztstiteln im Berner Reha Zentrum. Einige Ärzte haben zwei Facharztstitel oder sogar drei. Angestellt sind 8 Ärzt:innen mit Facharzttiteln.



**Berner Reha
Zentrum**

Unser Wegweiser (Leitbild)

Mission

Warum es das BRZ gibt ...

Wir helfen Menschen zurück in ein selbstständiges Leben und befähigen sie, aktiv für ihre Gesundheit zu sorgen.

Wir sorgen für gut ausgebildete Fachkräfte.

Vision

Wer wir sein wollen ...

Wir sind die erste Wahl

Slogan

Unser Slogan lautet ...



Leitsatz

Unser Arbeitsverständnis ...

Wir behandeln Menschen gut, ...

Werte

Unsere innere Haltung ...

weil wir freundschaftlich und kompetent sind.

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.