

Qualitätsbericht 2018

Inhalt

Leistungsspektrum und personelle Ressourcen	4
Patientenstruktur	6
Ergebnisqualität	8
Kundenzufriedenheit	10



Für die aarReha Schinznach stehen die Qualität der erbrachten Leistungen und die Zufriedenheit von Patienten, Mitarbeitenden und Zuweisern an erster Stelle. Daran wollen wir uns messen lassen, offen und transparent. Die aarReha legt daher im vorliegenden Qualitätsbericht neben Daten zur Strukturqualität auch die Resultate im Bereich Ergebnisqualität und Zufriedenheit offen. Wir zeigen auf, wo wir uns

in welche Richtung entwickelt haben und in welchen Bereichen wir uns weiter verbessern können. Getreu unserer Zielsetzung, die Erwartungen unserer Kunden nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen.

Ihre Klinikleitung

Leistungsspektrum und personelle Ressourcen

Leistungsspektrum

Die aarReha besitzt Leistungsaufträge der Kantone Aargau, Zürich, Solothurn und Luzern. Sie betreibt in Schinznach-Bad und Zofingen 126 stationäre Betten in den Fachbereichen Muskuloskeletale Rehabilitation (MSK), Geriatrische Rehabilitation (GER), Internistische Rehabilitation (INT) und Psychosomatische Rehabilitation (PSY; bis März 2019).

Das stationäre Leistungsspektrum wird ergänzt durch ein umfassendes ambulantes Leistungsangebot in den Bereichen Medizinische Abklärung und Behandlung (Osteoporose-Sprechstunde, Rheumatologische Sprechstunde, Interventionelle Schmerztherapie), ambulante Therapien (Physiotherapie, Ergotherapie, klinische Psychologie, Infusionstherapie), ambulante Rehabilitation (interdisziplinäres Rehabilitations-Programm) und Diagnostik (Labor, Röntgen, Sonographie, EKG, Spirometrie und Knochendichtemessung).

Medizinische Leitung (1.1.2019)



Dr. med. Stefan Bützberger
Leiter Medizin, Stv. Direktor
Chefarzt Muskuloskeletale Rehabilitation
Facharzt FMH für Rheumatologie, Innere Medizin
und PMR



Dr. med. Philipp Zehnder
Stv. Leiter Medizin
Chefarzt Internistische Rehabilitation
Facharzt FMH für Rheumatologie und
Innere Medizin



Dr. med. Thomas Roy
Chefarzt Geriatrische Rehabilitation
Facharzt FMH für Allgemeine Innere Medizin,
spez. Geriatrie



pract. med. Simon Gerschwiler
Leitender Arzt Zofingen
Facharzt FMH für Allgemeine Innere Medizin,
spez. Geriatrie



Dr. med. Sherife Bajrami-Grainca
Oberärztin
Fachärztin für Allgemeine Innere Medizin



Reinhold Köck
Oberarzt
Facharzt FMH Orthopädische Chirurgie
und Traumatologie des Bewegungsapparates



Noushin Mansourian
Oberärztin
Fachärztin für Innere Medizin und Rheumatologie



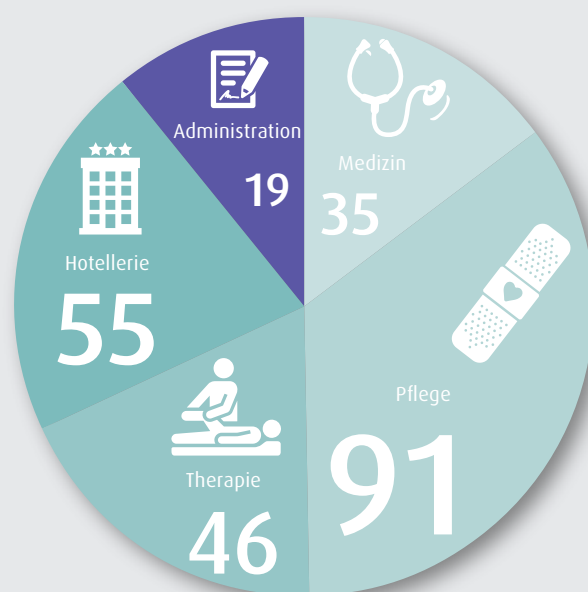
Dr. med. (P) Cátia Galvão (ab 1.2.2019)
Oberärztin
Fachärztin Physikalische Medizin
und Rehabilitation



Dr. med. Martin Schmale (bis 30.3.2019)
Oberarzt
Facharzt FMH für Allgemeine Innere Medizin,
Psychosomatische und Psychosoziale Medizin
SAPPM, Delegierter Psychotherapie (FMPP)

Personalstruktur

Gesamthaft beschäftigte die aarReha Schinznach 2018 an den beiden Standorten Schinznach-Bad und Zofingen rund 340 Mitarbeitende (246 Vollzeitstellen). Im Jahr 2018 konnte die aarReha vor allem dank der Eröffnung des neuen Standortes Zofingen über 50 neue Stellen schaffen. Mit mittlerweile 54 Aus- und Weiterbildungsplätzen in den Bereichen Medizin, Therapie, Pflege, Hotellerie und Verwaltung leistet die aarReha einen wichtigen Beitrag an die Förderung und Sicherstellung des Berufsnachwuchses.



Mitarbeiterzufriedenheit

Zufriedene Mitarbeitende sind die Basis für zufriedene Patienten. Die aarReha legt daher speziell Wert darauf, dass nicht nur die Zufriedenheit der Patienten, sondern auch die Zufriedenheit der Mitarbeitenden kontinuierlich gemessen wird und im Fokus von allfälligen Verbesserungsmaßnahmen steht. So kommt neben der alle drei Jahre stattfindenden strukturierten Befragung zur Mitarbeiter-

zufriedenheit seit 2018 ein zeitnahes Stimmungsbarometer zum Einsatz, das pro Team 2 bis 4 mal pro Jahr elektronisch abgefragt wird. Wenn dabei bestimmte Werte unterschritten werden, werden gemeinsam mit den betroffenen Teams und deren Vorgesetzten Ursachen analysiert und Optimierungsmaßnahmen geprüft.

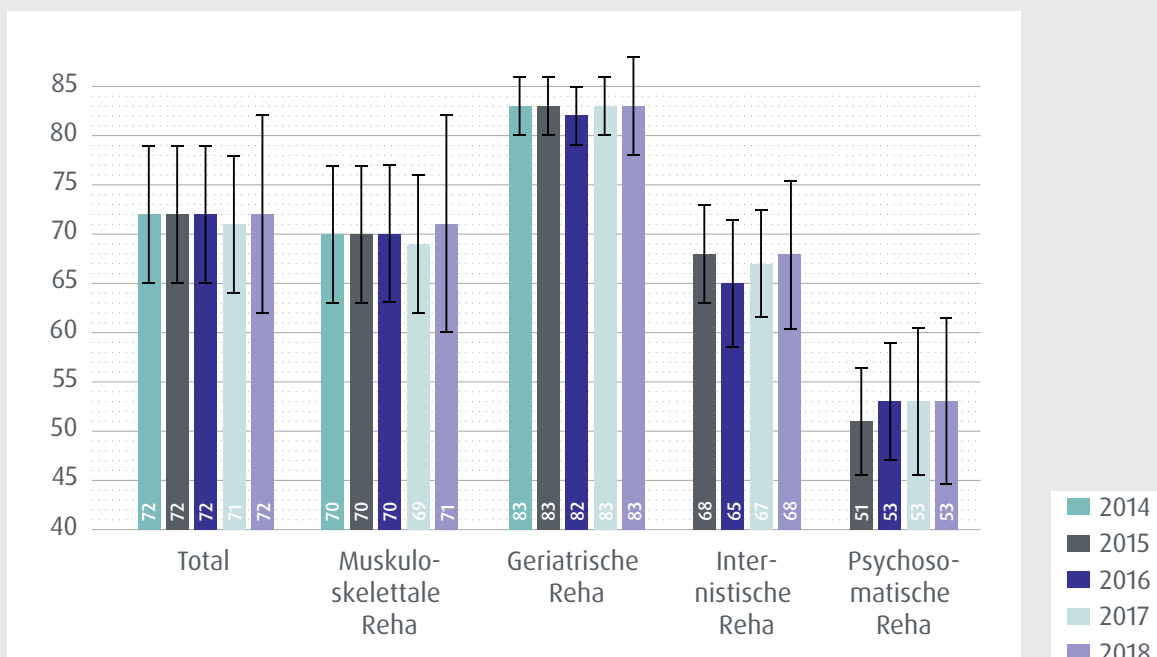
Patientenstruktur

Komplexere Krankheitsbilder

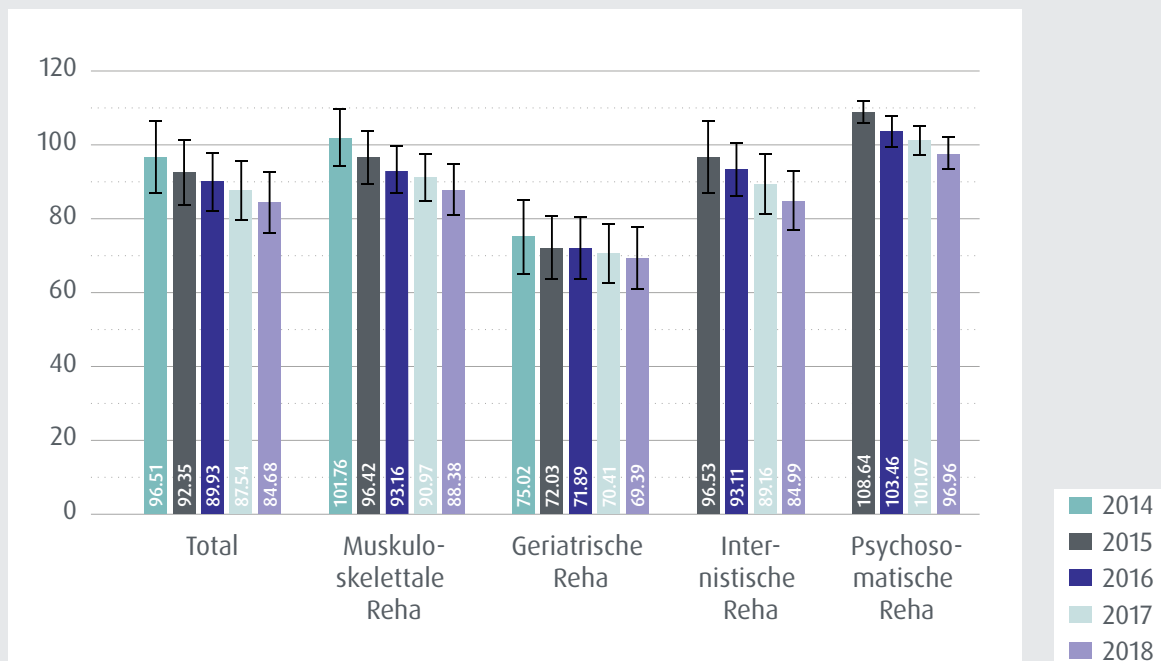
Der FIM-Score (Functional Independence Measure) weist die Selbständigkeit der Patienten in den Aktivitäten des täglichen Lebens aus (Maximalwert bei vollständiger Selbständigkeit 126 Punkte; Minimalwert 18 Punkte). Die Daten 2018 zeigen, dass die Selbständigkeit der Patienten bei Eintritt in die Reha erneut zurückgegangen ist. Der Rückgang betrifft nicht nur die geriatrischen Patienten, die absolut die tiefsten Selbständigkeitswerte aufweisen, sondern auch die muskuloskelettalen, internistischen und psychosomatischen Patienten.

Der CIRS-Score (Cumulative Illness Rating Scale) bewertet jedes der 14 Organsysteme dahingehend, ob und wie stark es durch Schädigung, Funktionsstörungen und Aktivitätsbeeinträchtigungen betroffen ist und weist damit die Multimorbidität, d.h. das Vorhandensein gleichzeitig mehrerer Erkrankungen und Beschwerden aus (maximale Multimorbidität 64 Punkte; Minimalwert 0 Punkte). Die Auswertung 2018 zeigt, dass der CIRS-Score und damit die Multimorbidität der Patienten im Vergleich zu den Vorjahren weiterhin stark ansteigt.

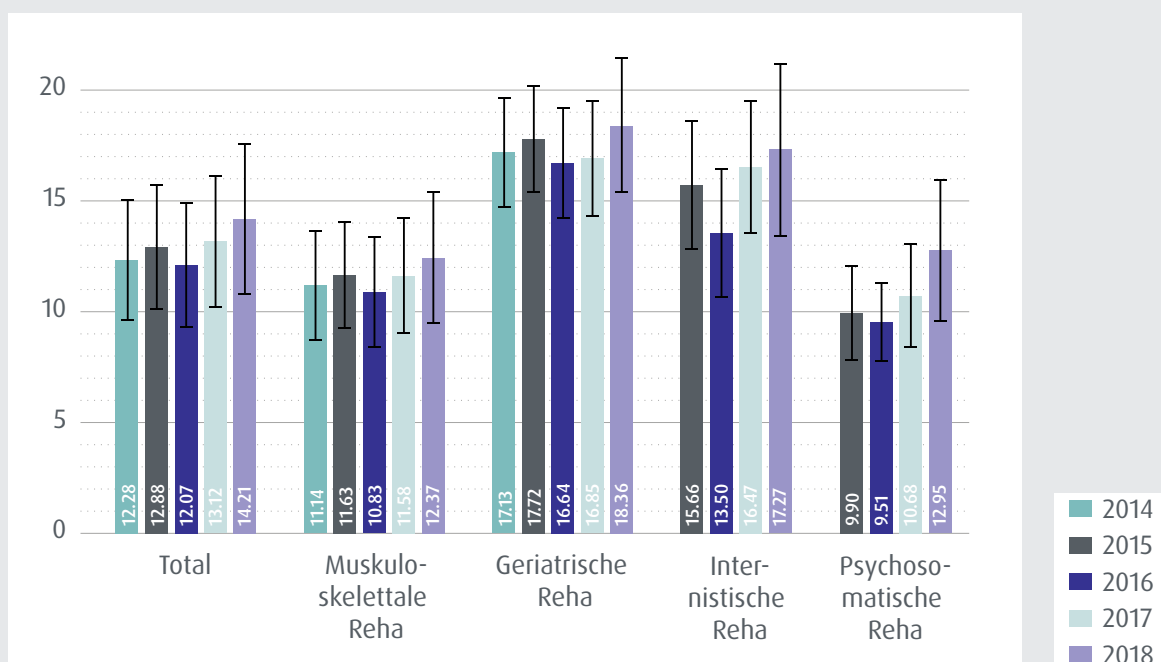
Durchschnittsalter (Jahre)



Selbstständigkeit bei Eintritt (FIM-Score)



Multimorbidität bei Eintritt (CIRS-Score)



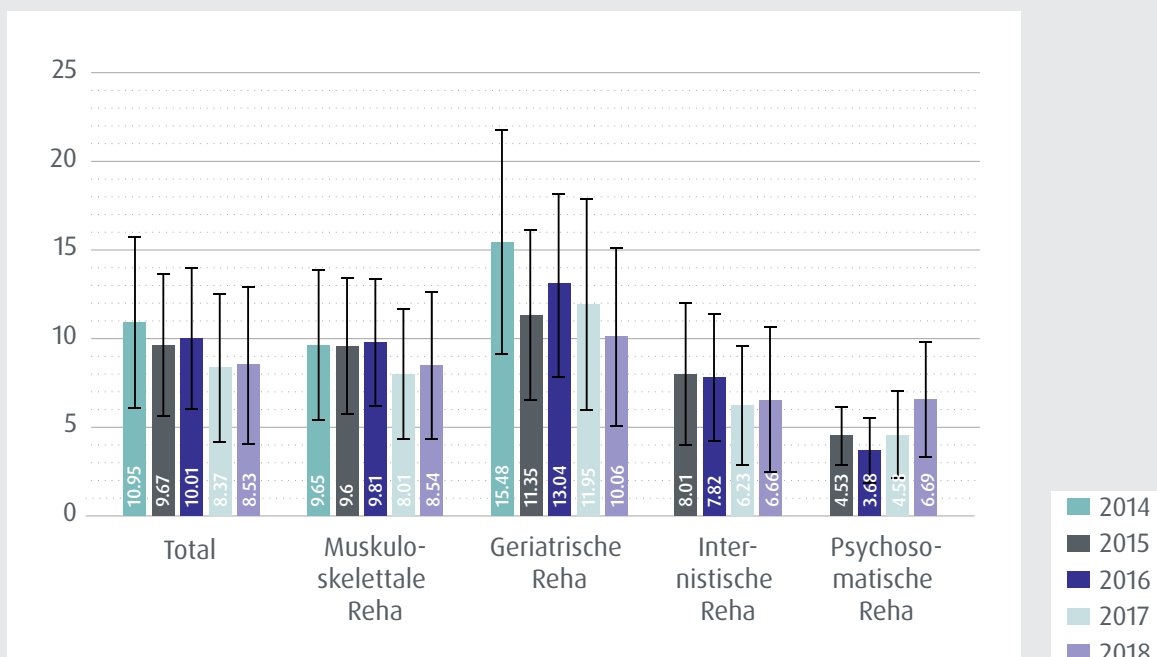
Ergebnisqualität

Reha-Ziele gut erreicht

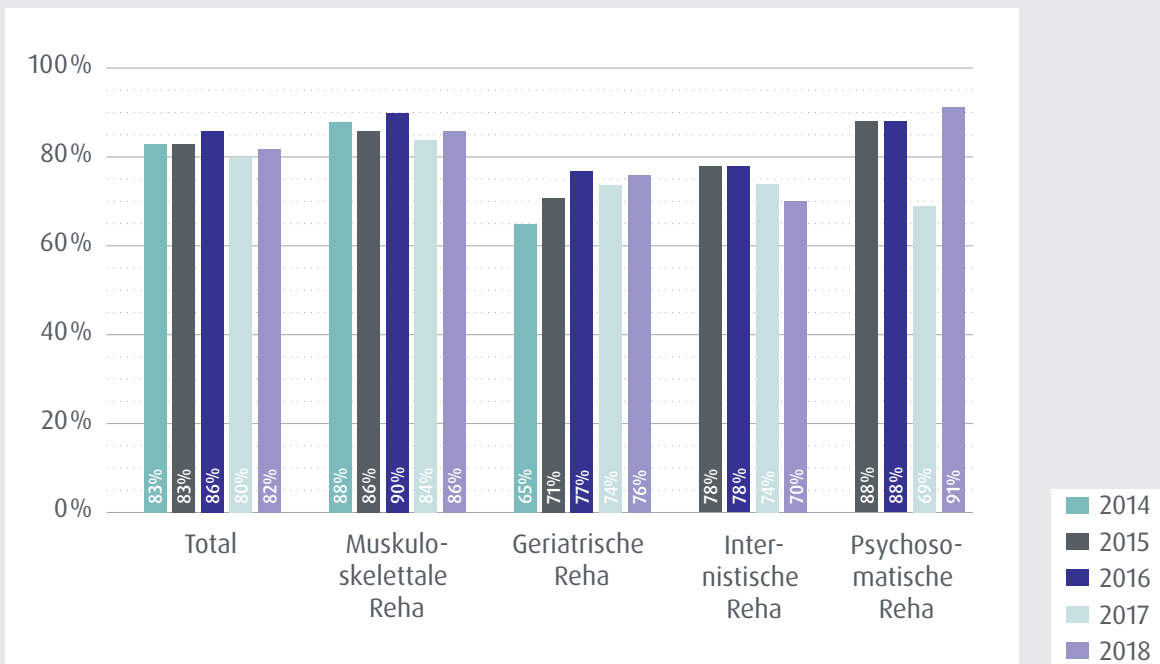
Die Veränderung des FIM-Scores zwischen Ein- und Austritt entspricht der Steigerung der Selbständigkeit und ist damit ein zentraler Indikator für die Ergebnisqualität in der Rehabilitation. Die Ergebnisse 2018 zeigen, dass in allen Bereichen die Selbständigkeit der Patienten durch den Reha-Aufenthalt deutlich erhöht werden konnte. Die Rückläufigkeit der absoluten Steigerungswerte konnte – bis auf die Geriatrie – erfreulicherweise gestoppt werden. Um diesen Aufwärtstrend fortzusetzen, werden durch eine Projektgruppe Massnahmen erarbeitet, welche die Erhöhung der Selbständigkeit unserer Patienten noch besser unterstützen.

Andere wichtige Indikatoren für die Ergebnisqualität sind der Zielerreichungsgrad im Bereich «Wohnen» (Erreichen der bei Eintritt individuell festgelegten Zielsetzung) sowie die Quote derjenigen Patienten, welche nach dem Reha-Aufenthalt direkt nach Hause entlassen werden können. Sowohl im Bereich «Wohnen» wie im Bereich «Austritte nach Hause» konnten die guten Werte aus den Vorjahren, welche teilweise leicht rückläufig waren, wieder erhöht werden. Lediglich im Bereich der internistischen Rehabilitation zeigt sich, dass sich die häufig instabilen medizinischen Situationen der Patienten auch auf den Grad der Zielerreichung negativ auswirken können.

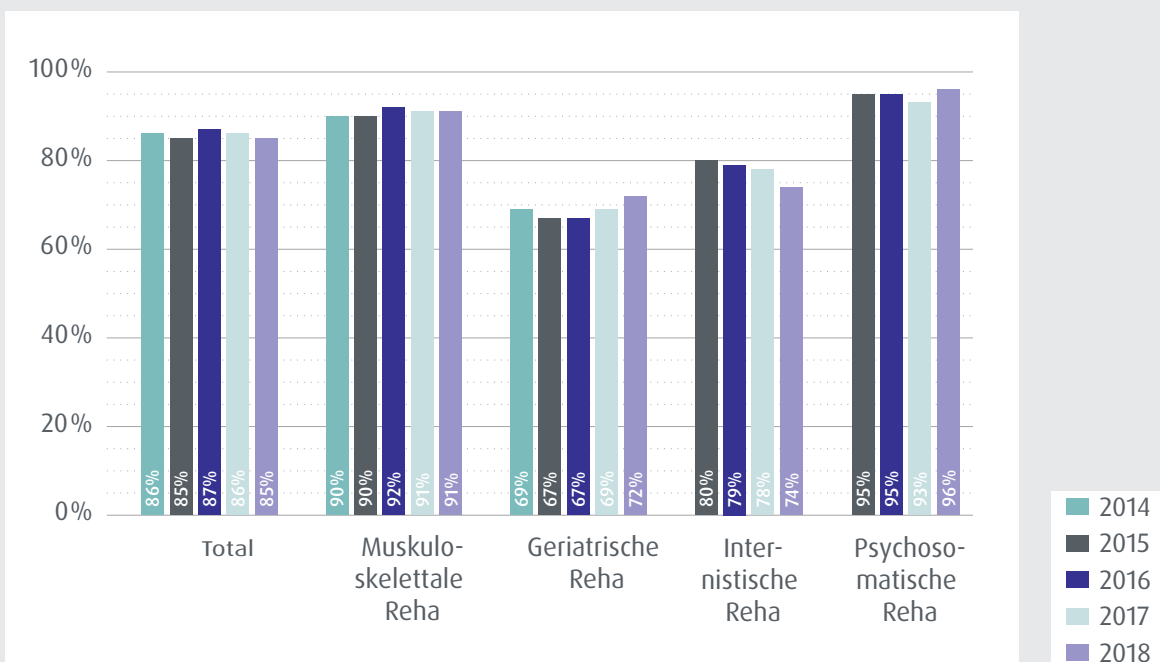
Erhöhung Selbstständigkeit (Veränderung FIM-Score)



Zielerreichung Bereich Wohnen (in %)



Austritt nach Hause (in %)



Kundenzufriedenheit

Stationäre Patienten sind mit aarReha sehr zufrieden

Über den Verein ANQ (Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques) wird jährlich bei allen Spitälern und Kliniken der Schweiz eine Patientenzufriedenheitsbefragung auf Basis von 6 Fragen durchgeführt (5-stufige Skala: 1 = negativste Antwort / Antwort mit geringster Häufigkeit; 5 = positivste Antwort / Antwort mit höchster Häufigkeit). Die aarReha weist bei allen Fragen ausgezeichnete Werte von bis zu 4.61 Punkten auf. Bei allen 6 Fragen liegt die aarReha über dem Benchmark bzw. einmal mit dem Benchmark gleich auf.

Die Befragung nach PZ-Benchmark (Patientenzufriedenheit-Benchmark) ist eine alternative, detailliertere Methodik zur

Erfassung der Patientenzufriedenheit. Sie basiert auf 25 spezifischen Fragen zu 6 Themenbereichen. Der ausgewiesene Wert zeigt, wie gut der Aufenthalt in den einzelnen Sektoren verlief (keine Problemmennung auf 100 Patienten = 100 %; 10 Nennungen auf 100 Patienten = 90 %). Die aarReha schneidet bei 5 von 6 Bereichen sowie beim Gesamtscore signifikant besser ab als der Benchmark. Einzig im Bereich «Infrastruktur / Komfort» wurden, bedingt durch die zurzeit laufenden Bautätigkeiten am Standort Schinznach, die Benchmark-Werte erwartungsgemäss nicht erreicht. Spätestens mit Abschluss der Umbauarbeiten und der Eröffnung der Neubauten per anfangs 2020 dürfte sich auch dieser Wert wieder auf dem gewohnt hohen Niveau einpendeln.

Übersicht Patientenzufriedenheit ANQ (1-5)

	aarReha		Benchmark
Behandlungsqualität	4.10	=	4.10
Verständlichkeit Information	4.40	>	4.26
Einbezug in Entscheidungen	4.46	>	4.21
Verständlichkeit Antworten	4.61	>	4.44
Therapien erfüllten Erwartungen	4.42	>	4.32
Organisation Zeit nach Reha	3.95	>	3.84

Patientenzufriedenheit PZ-Benchmark (in %)

	aarReha		Benchmark
Total	94.2 %	>	92.6 %
Anmeldung/Eintritt	97.3 %	>	96.0 %
med. / therap. / pfleg. Betreuung	93.9 %	>	90.6 %
verschiedene Therapien	96.1 %	>	93.3 %
Atmosphäre	98.5 %	>	97.0 %
Infrastruktur / Komfort	87.2 %	<	89.2 %
Austritt / nach Austritt	97.2 %	>	95.3 %

Ambulante Patienten würden wieder zur aarReha kommen

Im ambulanten Bereich führt die aarReha eine eigene Zufriedenheitsbefragung durch (10 Punkte=sehr gut; 1 Punkt=sehr schlecht). Je nach Bereich wurden 2018 Gesamtzufriedenheitswerte zwischen 8.44 und 8.88 erreicht. Besonders erfreulich ist die Tatsache, dass 97% der Patienten im Bereich Therapie und 96% der Patienten im Bereich Medizin für eine Folgebehandlung wieder die aarReha wählen würden.

Neue Form der Zuweiserbefragung

Die aarReha führt seit längerem regelmässig Befragungen bei ihren Zuweisern durch, um die Zufriedenheit und die Bedürfnisse abzuholen. Da die Rücklaufquoten und der Erkenntnisgewinn mittels der in der Vergangenheit durchgeführten systematischen Befragungen relativ gering waren, hat sich die aarReha entschieden, ab 2018 auf eine neue Form der Zuweiserbefragung umzustellen.

Seit 2018 erfolgt die Zuweiserbefragung durch Fokusgespräche, bei denen mittels persönlichem Interview

ausgewählte Aspekte der Zusammenarbeit zwischen Zuweisenden und der aarReha thematisiert und reflektiert werden. Die aarReha verspricht sich von dieser Form des Austauschs konkretere Rückmeldungen, was die Bedürfnisse der Zuweisenden betrifft. Erste Erfahrungen im Jahr 2018 haben die Erwartungen vollauf bestätigt.

aarReha Schinznach

**Zentrum für Rehabilitation
Schinznach**
Badstrasse 55
5116 Schinznach-Bad

**Zentrum für Rehabilitation
Zofingen**
Mühlethalstrasse 27
4800 Zofingen

T 056 463 85 11
info@aarreha.ch
www.aarreha.ch