rehaklinik
ZIHLSCHLACHT

Was zählt wirklich?

Erfahrungen mit Organisationsentwicklung und konsequenter Ausrichtung auf Patientenbedürfnisse

Rehaklinik Zihlschlacht
Neurologisches Rehabilitationszentrum

Über die Rehaklinik Zihlschlacht

rehaklinik ZIHLSCHLACHT

Über uns

- Spezialklinik Neurorehabilitation
- 1’160 Fälle pro Jahr
- 43 Tage Aufenhaltsdauer
- 86% Entlassung nach Hause

Unser Schwerpunkte

- Technologische Innovation mit Ausbau «efficient setting» und Telerehabilitation
- Schwerpunktstationen Frührehabilitation
- Spezialisierung Parkinsonzentrum, kognitive Frührehabilitation, Orthoptik etc.

Qualität

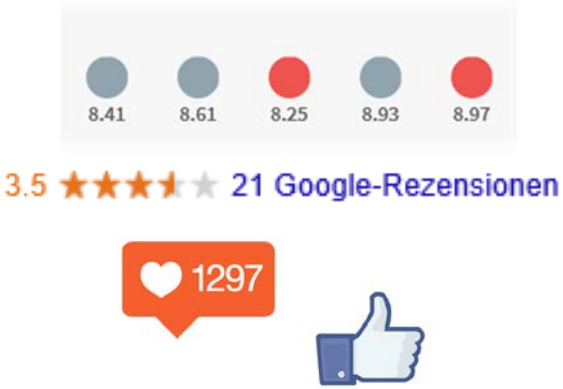
- ISO 9001:2015 & SWISS Reha zertifiziert
- Seit 2017 Bereich Organisationsentwicklung eingeführt und in Klinikdirektion verankert

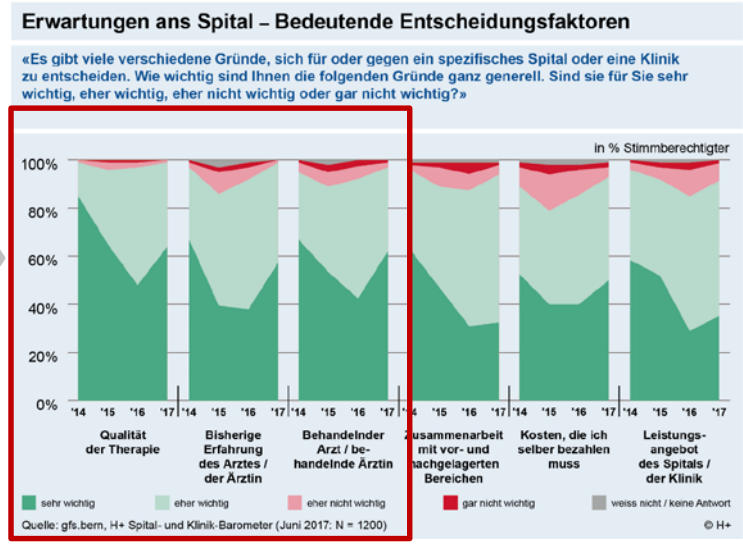
Patientenzufriedenheit unsere Herausforderungen

rehaklinik ZIHLSCHLACHT

Patientenzufriedenheit ist ein komplexes Thema

- Unternehmensmodel Gesundheitswesen (Patient ist nicht direkt auch Kunde)
- Komplexes Leistungspaket Medizin, Therapie, Pflegerische Leistungen, Hotellerie
- Erwartungen vs. Ergebnisse (alle beteiligte Parteien)
- Patient in besonderer Situation (Zufriedenheit vs. Diagnose)
- Qualität der Klinik vs. Zustand Patienten variieren (je kränker, desto ungünstiger)
- …..



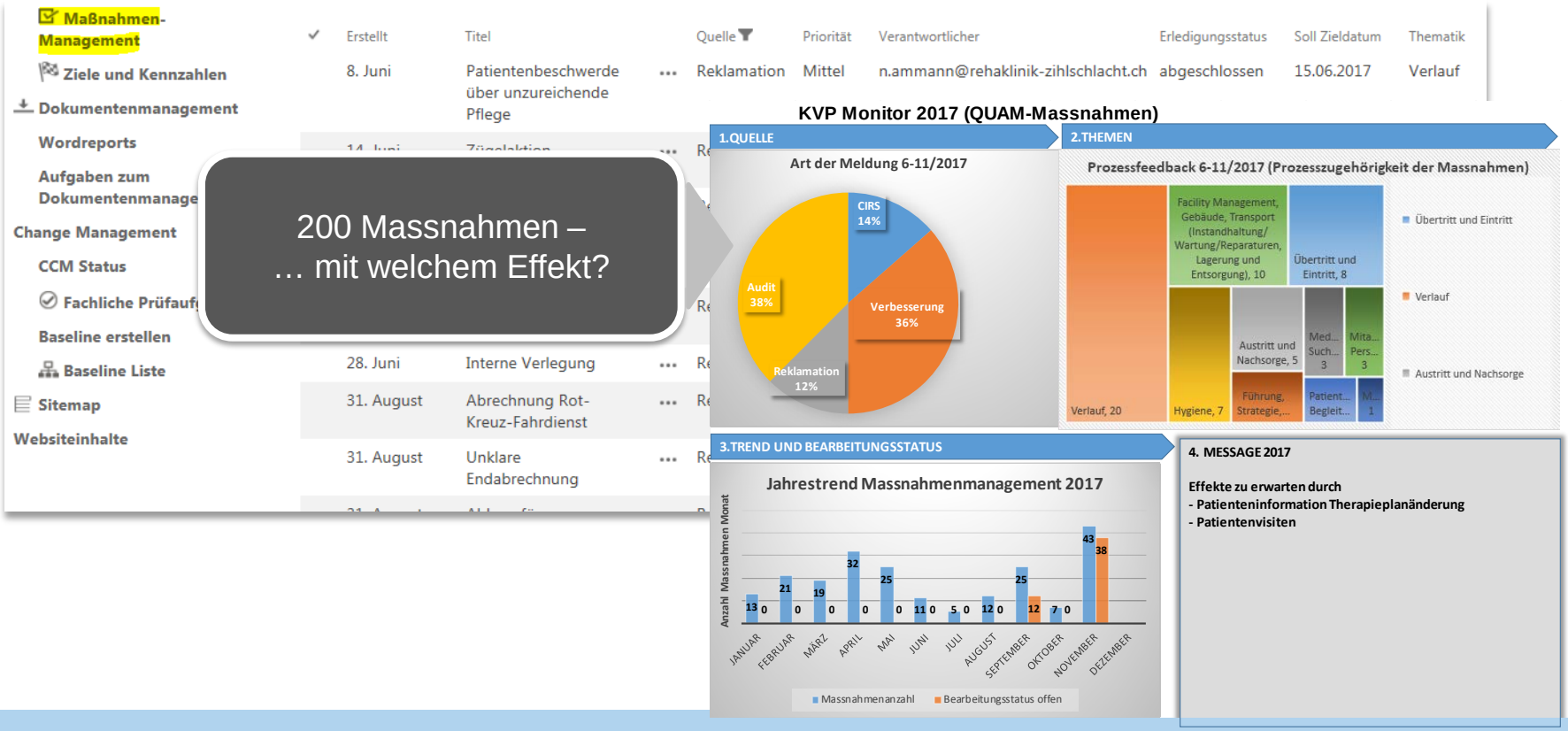


Die Handlungsfelder – Prozessmanagement und KVP

rehaklinik ZIHLSCHLACHT

Umgang mit Kundenfeedback, Reklamationen, CIRS Fällen

Alle Inputs aus den verschiedenen Meldesystemen werden erfasst, triagiert und Massnahmen definiert. Diese werden den Prozessverantwortlichen zugeteilt. Monatliches Reporting und Statusabfrage.



Erkenntnisse Patientenzufriedenheit 2017

rehaklinik ZIHLSCHLACHT

Was zählt wirklich?

- Viele Massnahmen mit wenig Effekt

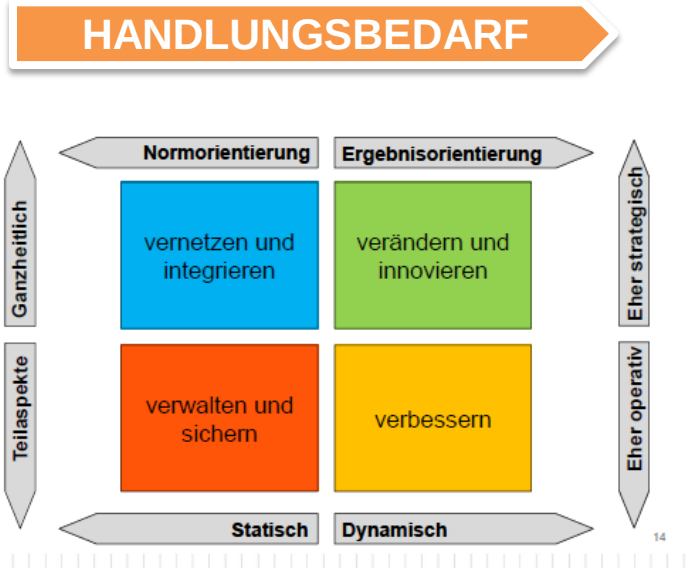
Kultur bei jeder Reklamation Massnahmen zu setzen

- Verständnis für Kennzahlen / Motivation

Treiber für Patientenzufriedenheit verstehen, Grundvoraussetzungen mit Prozessmodell sind gegeben

- Verständnis für Patientenzufriedenheit

Ausreichend Verständnis für Patientensituation vorhanden? Patientenpfad folgen, Sichtweise erleben



Quelle: Handlungsfelder Qualitätsmanagement, SAQ-Qualicon

Kundenperspektive entdecken - Kano Modell

rehaklinik ZIHLSCHLACHT

Veränderung der Kunden-Ansprüche

	Rückweisung	Basis	Leistung	Begeisterung
10 iger	Richtiges Produkt Richtiger Preis (Wert) Qualität Liefertermin	Bedürfnis-gerechte Marktleistung	Innovation	Formen der Zusammenarbeit
00 iger	Richtiges Produkt	Richtiger Preis (Wert) Qualität Liefertermin	Bedürfnis-gerechte Marktleistung	Innovation
90 iger	Richtiges Produkt	Richtiger Preis (Wert) Qualität	Liefertermin	Bedürfnis-gerechte Marktleistung
80 iger	Richtiges Produkt	Richtiger Preis (Wert)	Qualität	Liefertermin
70 iger		Richtiges Produkt	Richtiger Preis	Qualität

Was ein Kunde nicht erwartet
Der Überraschungseffekt erzeugt Patientenzufriedenheit

Beispiele: Integrierte Versorgung, ausgezeichnete Heimabklärung, Besuch vom Chefkoch

Was ein Kunde voraussetzt
Nicht erfüllt? --- >> Anlass für Beschwerde
Erzeugt keine Zufriedenheit

Beispiele: Therapieangebot angemessene Ausstattung, Höflichkeit, Sauberkeit

Was ein Kunde erwartet
Kann Unzufriedenheit beseitigen oder Zufriedenheit erzeugen

Beispiele: Kompetenz, Service, Flexibilität

Fokus 2018
80/20 Regel – die richtigen Dinge tun

rehaklinik ZIHLSCHLACHT

Ziel 2018: Wir wollen nicht nur fleissig das richtige tun, sondern unbedingt auch besser werden!

Unsere Hypothese lautet, wenn wir

- Patientenzufriedenheit in der Rehaklinik zum Thema machen!
- max. **5 richtige Massnahmen**/ Jahr umsetzen

.. dann verbessert sich auch die Wahrnehmung und das Feedback von Patienten.

Motto: A road map to customer satisfaction

Prozessarbeit… in Aktion
Einbindung der PV

rehaklinik ZIHLSCHLACHT

PROZESSVERANTWORTLICHE @ PATIENTENZUFRIEDENHEIT

- Patientenzufriedenheit und Patientenpfad
- Konsequenter Ausrichtung auf Flow und Interdisziplinarität
- Patientenbarometer bei jeder Massnahme/ Prozessänderung

Massnahmen aus der Pat. Zufriedenheitsbefragung

rehaklinik ZIHLSCHLACHT

THERAPIEPLANUNG @ PATIENTENZUFRIEDENHEIT

- ► Kritisch: Therapieplanänderungen
- ► Prozessanalyse im interdisziplinären Team
- ► Überraschung! Schwarze Stunde identifiziert

Therapieplan

Zu wenig Pausen (Mittag)

- Problematik vor allem über Mittag
- Rehakoordinator muss Bedürfnisse des Patienten besser evaluieren (Ressourcen und Konzept ist dringend notwendig)

Therapieabsagen

- Verfahrensanweisung wird durch Pflege/Therapie/Begleitdienst überarbeitet:
- Grundsätzlich: Lösung nicht zufriedenstellend. Definitiv nur über Digitalisierung möglich (z.B. Pushmeldung auf Smartphone von Patienten)

Örtlichkeiten auf dem Plan

- Werden laufend korrigiert

MTT (Infrastruktur)

Miteinbezug der Bedürfnisse

- Muss durch ein starkes Rehakoordinationskonzept und via Rehaziele (kundenperspektive) gelöst werden

Hygiene

- Hygienebehälter-/tücher wurden organisiert und aufgestellt

Nicht mehr zeitgemäss und schlecht organisiert

- Organisation, Reinigungsintervalle,

Massnahmen aus der Pat. Zufriedenheitsbefragung

rehaklinik ZIHLSCHLACHT

VISITE @ PATIENTENZUFRIEDENHEIT

- Vorstellung Management Review WS & FüMa WS 9/2017
- Diskussion/Verabschiedung MRT (Medizinischer Roundtable) 10-11/2017
- Aufnahme in gezielte Schulung Ärzte/Pflege/Therapien 11/2017
- Richtlinien für neue Mitarbeitende (Schulung) – im Quam, e-Learning 2018

Grosse Visite:
5 wichtigste Punkte für mich
3 wichtigste Punkte für den Patienten

rehaklinik ZIHLSCHLACHT

AA1	AA3	KA	CA	PF1	PF2	TK
Therap. Entscheidungen	Klärung Procedere	Zustand Patient?	Bescheidwissen des Teams	Procedere	WE	Zufriedenheit Therapieplan
Zufriedenheit der Pat. mit Therapien	Info bzgl. Entscheide	Fragen zu Medi/Therapien	Klare Strategie des Teams	Offene Fragen	Medis	Inhalte Therapien
Klarheit der aktuellen med. Situation	Klärung med. Status	Würde Patient	Kontrolle – Stichproben	Rehaziele realistisch formuliert	Verlegung	Fortschritte
Klärung soziale/rehabilitat. Fragen	Besseres Kennenlernen des Pat.	Was sagt Pflege über Patient	Zufriedenheit des Patienten	Kommunikation/Mit einbezug von wem	Austrittsplanung	Zielerreichung zum Austritt
-	-	Hintergründe z. familiären Situation/Nachsorge	Zielgerichte Behandlung	Pünktlichkeit/Verbi ndlichkeit	«Heikle» Themen ansprechen	Info an Angehörige

Eigene Sicht

Patienten Sicht

AA1	AA3	KA	CA	PF1	PF2	TK	S/Q
-	Fragen stellen	Gute Stimmung	Fragen stellen	Procedere	Medi-änderung	Medis	Pat-/Angehörigen? Vermitteln?
-	Erklärungen	Info zur Krankheit	Objektive Fortschritte	Wohlbefinden	Prognose	Gesundheit	Beste Betreuung
-	Wo stehe ich?	Gutes Essen	Prognose und Zeitplan	Zu Wort kommen	WEU?/Therapien	Austrittsdatum	Zuhören

Massnahmen aus der Pat. Zufriedenheitsbefragung

rehaklinik ZIHLSCHLACHT

GASTRONOMIE @ PATIENTENZUFRIEDENHEIT

- Einführung elektronisches Bestellsystem mit Erweiterung Auswahloption
- Angebot für zusatzversicherte Patienten
- Frühzeitige Einbindung Ernährungsberatung
- Qualitätsstandards im Service

Zusammenfassung

rehaklinik ZIHLSCHLACHT

Was zählt wirklich?

Kultur bei jeder Reklamation Massnahmen zu setzen

Treiber für Patientenzufriedenheit verstehen

Grundvoraussetzungen mit Prozessmodell sind gegeben, aber ausreichend Verständnis für Patientensituation vorhanden?

Patientenpfad folgen, Sichtweise erleben

Begeisterung

Begeisterungsmerkmale identifizieren und die richtigen 5 Massnahmen setzen

Basis

Merkmale die Unzufriedenheit erzeugen ausmerzen

rehaklinik
ZIHLSCHLACHT

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Luisa Zettinig
Anna Mirza