



Bericht

Qualitätsbericht der Spitäler fmi AG

Qualitätsmanagement

Freigabe am: 25.05.2020

Durch: Geschäftsleitung Spitäler fmi AG

■ **Dokumenteigenschaften**

Änderungsdatum	17.04.2020
Gultigkeit ab	01.05.2020
Version	1.0
Ersetzt Version	
Verfasst durch	Qualitatskommission
Freigegeben durch	Geschaftsleitung 25.05.2020

■ **Dokumentenverlauf**

Änderungsdatum	Version	Bearbeiter	Änderungen

■ Inhaltsverzeichnis

1	Porträt der Spitäler fmi AG	4
2	Organisation Qualitätsmanagement	5
2.1	Qualitätsorgane	5
2.2	Organigramm QM	6
2.3	Kontaktpersonen	6
3	Qualitätsstrategie, Qualitätspolitik	7
4	Qualitätsschwerpunkte, Qualitätsentwicklungen	8
4.1	Qualitätsschwerpunkte Akutsomatik	8
4.2	Netzwerkzertifizierung SanaCERT Suisse	8
4.3	Qualitätsschwerpunkte Langzeitinstitutionen	9
5	Obligatorische Qualitätserhebungen	10
5.1	ANQ Messungen Akutsomatik	10
5.2	ANQ Messungen Psychiatrie	10
5.3	RAI Qualitätsindikatoren (RAI QI), Nationale Qualitätsindikatoren (NQI)	10
6	Interne Qualitätserhebungen und Projekte	11
6.1	Interne Patientenbefragung	11
6.2	Bewohner- und Angehörigenbefragung	11
6.3	SHURP Studie	11
6.4	Inzidenzmessung Sturz und Dekubitus	11
6.5	Ambulante Patientenbefragung auf der Onkologie	11
6.6	Beschwerdemanagement	11
6.7	CIRS, Vigilance	12
6.7.1	CIRS	12
6.7.2	Vigilance	12
6.7.3	Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen (M&M)	12
7	Qualitätsprojekte	12
7.1	Checkliste Sichere Chirurgie	12
7.2	Pflegedokumentation KISIM	12
7.3	Palliative Betreuung	12
7.4	Projekt Lean-Management SPW	13
7.5	Einführen SanaCert mit Q-Zirkel SPW	13
7.6	Vorbereitung Netzwerkzertifizierung	13
8	Kennzahlen	13
9	Befragungen, Zertifizierungen, Register	14
10	Anhang	14
10.1	Übersicht Befragungen Messungen	14
10.2	Zertifizierungen	15

1 Porträt der Spitäler fmi AG

Als öffentliches Regionales Spitalzentrum (RSZ) gewährleistet die Spitäler Frutigen Meiringen Interlaken (fmi) AG die erweiterte medizinische Grundversorgung im östlichen und zentralen Berner Oberland. Dazu gehören: ein 24-Stunden-Notfalldienst an den Spitälern Interlaken und Frutigen sowie am Gesundheitszentrum Meiringen;

- die medizinischen Schwerpunktgebiete Innere Medizin und Kardiologie, Orthopädie, Chirurgie, Gynäkologie und Geburtshilfe, HNO, ambulante Onkologie-Station, Geriatrie, Dialyse;
- eine Intensivstation mit 8 Einzelzimmern;
- ein Psychiatrischer Dienst mit Tagesklinik und stationärer Kriseninterventionsstation;
- der Rettungsdienst Spitäler fmi AG
- eine Walk-in-Clinic (WICI) am Bahnhof Interlaken West.

Zudem betreibt die Spitäler fmi AG zwei Langzeitinstitutionen: das Pflegeheim Frutigland in Frutigen inkl. Chalet Stampach in Aeschi (78 Plätze) und den Seniorenpark Weissenau in Unterseen (75 Plätze) mit je einer Demenzstation an den Standorten Frutigen und Interlaken.

In Meiringen betreibt die Spitäler fmi AG vorwiegend mit privaten Anbietern ein Gesundheitszentrum als Anlaufstelle für die regionale Bevölkerung und die Feriengäste im Oberhasli.

Kompetenz in zahlreichen Spezialgebieten

Daneben hat sich die Spitäler fmi AG in zahlreichen Spezialgebieten zum Kompetenzzentrum entwickelt. Dazu gehören etwa das Zentrum für den Bewegungsapparat inklusive Sportmedizin, die Viszeralchirurgie, eine moderne Dialysestation, zahlreiche Therapie- und Beratungsangebote, eine hochmoderne radiologische Diagnostik oder ein interdisziplinäres Schlaflabor.

Wenn Feriengäste Patienten werden

Eine gute Spitalinfrastruktur ist nicht nur für die einheimische Bevölkerung von grosser Bedeutung. Auch der Tourismus ist auf optimal funktionierende medizinische Dienstleistungen angewiesen. Ob ambulant oder stationär: Heute ist rund jeder fünfte von der Spitäler fmi AG behandelte Patient ein Feriengast.

Wichtig für die regionale Volkswirtschaft

Mit über 1400 Mitarbeitenden ist die Spitäler fmi AG die grösste Arbeitgeberin im östlichen und zentralen Berner Oberland und gehört zu den grössten Unternehmungen im Kanton Bern mit mehr als 40 Ausbildungsplätzen in der Terziärstufe und 30 in der Sekundarstufe II in unterschiedlichen Berufssparten spielt die Spitäler fmi AG eine bedeutende Rolle im überregionalen Ausbildungsangebot. Zudem fliessen u.a. jährlich Millionenbeträge an regionale Zulieferer, KMU und die Gemeinden der Jungfrauregion und des Kandertals.

2 Organisation Qualitätsmanagement

Das Qualitätsmanagement ist in verschiedene Bereiche aufgebaut:

- 190% Leitung Qualitätsmanagement fmi
- 40% Langzeitinstitutionen
- 70% EKAS
- 100% Hygiene
- 20% Wundinfekterfassung
- 20% Labor
- 20% Rettungsdienst (IVR)

Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

2.1 Qualitätsorgane

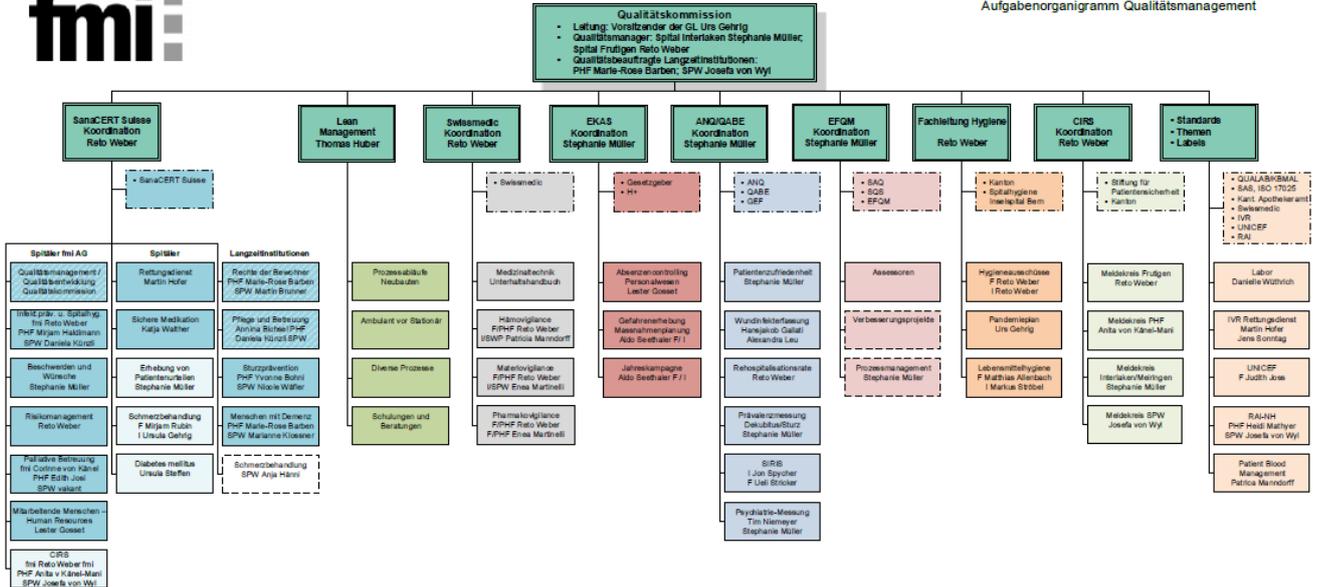
Die Qualitätsorgane sind in der Geschäftsordnung der Qualitätsorgane beschrieben.

Geschäftsordnung der Qualitätsorgane

2.2 Organigramm QM



Aufgabenorganigramm Qualitätsmanagement



Legende:
 fmi Spitäler fmi AG
 I Spital Interfakten
 F Spital Frutigen
 PhF Pflegeheim Frutigenland
 SPW Seniorenpark Weissenau
 Obligatorischer Standard
 Geprüfter Standard
 Standard in der Routine, wird nicht mehr zertifiziert
 in Bearbeitung
 externe Stellen
 Version 20 genehmigt durch Qualitätskommission am 24.01.2020

2.3 Kontaktpersonen

Stephanie Müller
 Qualitätsmanagerin
 033 826 25 96
stephanie.mueller@spitalfmi.ch

Dr. med. Reto Weber
 Qualitäts- und Riskmanager, Mitarbeiter IT Medizin
 033 672 23 03
reto.weber@spitalfmi.ch

Marie-Rose Barben
 Leiterin Pflege und Betreuung, Q-Beauftragte
 033 672 23 09
marierose.barben@pflegeheimfrutigland.ch

Josefa von Wyl
 Stv. Stationsleiterin, Q-Beauftragte
 033 828 84 44
josefa.vonwyl@seniorenparkweissenau.ch

3 Qualitätsstrategie, Qualitätspolitik

Vision

Die Spitäler fmi AG ist und bleibt die bevorzugte Gesundheitspartnerin in der Region.

Die Spitäler fmi AG fördert aktiv die Gesundheit und das Wohlbefinden der Bevölkerung im Berner Oberland und hilft damit, die Gesundheitskosten gesamthaft zu optimieren.

Mission

Die Spitäler Frutigen Meiringen Interlaken AG erfüllt gemäss kantonaler Planung die Aufgaben des regionalen Spitalzentrums (RSZ) Oberland Ost.

Die Spitäler fmi AG bietet an den Standorten Interlaken und Frutigen eine qualitativ hochstehende medizinische Versorgung und einen 24-Stunden-Notfalldienst an. Das medizinische Angebot mit den Schwerpunkten Chirurgie/Orthopädie/Unfallchirurgie, Intensivmedizin, Innere Medizin, Psychiatrie und Gynäkologie/Geburtshilfewird durch vielfältige Spezialitäten und paramedizinische Dienstleistungen ergänzt. Ein Grossteil der medizinischen Bedürfnisse der Bevölkerung und der Gäste können damit direkt vor Ort abgedeckt werden.

Im Oberhasli gewährleistet die Spitäler fmi AG die erste medizinische Versorgung der Bevölkerung mit mehrheitlich privaten Anbietern. Als Eigentümerin des Gesundheitszentrums Meiringen stellt sie dafür geeignete Räumlichkeiten zur Verfügung.

Der Rettungsdienst der Spitäler fmi AG steht im ganzen Einzugsgebiet rund um die Uhr in Bereitschaft.

Mit den Langzeitinstitutionen bietet die Spitäler fmi AG älteren Menschen, die aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr in der Lage sind, ein selbständiges Leben zu führen, ein freundliches und sicheres zu Hause an. Für Menschen mit mittlerer bis schwerer demenzieller Erkrankung haben die Institutionen zudem geschützte Wohnbereiche.

Qualitätsstrategie

Im Rahmen unserer Qualitätsaktivitäten bilden regelmässig durchgeführte Zufriedenheitsbefragungen bei Patienten und Mitarbeitenden die Eckpfeiler für die kontinuierliche Verbesserung unserer Dienstleistungen und Angebote. Für die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung der aktiv gelebten, praxisbezogenen Qualität sorgt die Qualitätskommission zusammen mit den unterstützenden Organisationen wie Qualitätszirkel, Hygieneausschüsse und Fachgremien.

Im Bereich Labor wird mit ISO-Normen gezielt ein international anerkanntes Fachniveau erreicht und weiterentwickelt. Seit Juni 2012 sind die Laboratorien der Spitaler Frutigen und Interlaken akkreditiert.

Seit Januar 2012 ist das Rechnungswesen der Spitaler fmi AG nach Rekole® erfolgreich zertifiziert. Wie auch der Rettungsdienst Spitäler fmi AG ist seit 2009 IVR zertifiziert.

Die Spitaler fmi AG richtet sich nach EFQM (European Foundation for Quality Management) aus, einem ganzheitlichen, umfassenden Qualitätsmanagementsystem. Im Jahr 2014 wurde der Level R4E 4 Sterne erreicht, und im November 2018 konnte durch ein externes Assessment der Level R4E 4 Sterne deutlich verbessert werden. Die Spitaler fmi AG sind bemüht, die Arbeit stetig zu verbessern.

Ebenfalls arbeiten die Spitaler fmi AG seit vielen Jahren mit den Standards von SanaCERT Suisse. Im 2019 hat die erste Netzwerkzertifizierung zusammen mit dem Pflegeheim Frutigland, dem Seniorenpark Weissenau und den Spitälern Frutigen und Interlaken erfolgreich stattgefunden.

[Qualitätspolitik](#)

4 Qualitätsschwerpunkte, Qualitätsentwicklungen

4.1 Qualitätsschwerpunkte Akutsomatik

- Weiterführung Prozessmanagement, Implementation neues Prozessmanagement-System
- Fortführen der Arbeiten an EFQM
- Fortführen der Arbeiten an SanaCERT
- Rekole®: Re-Zertifizierung 2020
- Weiterführung und Integration des QM-System der Langzeitinstitutionen in das QM der Spitäler fmi AG
- Unterstützung durch KISIM Mobile bei verschiedenen Prozessen: Laboretikettierung, Blutproduktabgabe, Medikationsprozess

4.2 Netzwerkzertifizierung SanaCERT Suisse

Die Spitäler fmi AG hat im Dezember 2019 erfolgreich die erste Netzwerkzertifizierung mit dem Pflegeheim Frutigland und dem Seniorenpark Weissenau durchgeführt. Es war eine grosse Herausforderung und sehr Ressourcen intensiv, aber für alle Beteiligten eine gute Erfahrung.

Standard	Institution	Bewertung
Grundstandard 0 / Standard 51 (obligatorisch): Qualitätsmanagement/-entwicklung	Spitäler, Langzeitinstitutionen	D
Standard 1 / 61: Infektionsprävention und Spitalhygiene	Spitäler / Langzeitinstitutionen	D
Standard 12 Mitarbeitende Menschen – Human Resources	Spitäler / Langzeitinstitutionen	C
Standard 17: Umgang mit Beschwerden und Wünschen	Spitäler / Langzeitinstitutionen	D
Standard 20: Rettungsdienst	Spitäler	D
Standard 23: Risikomanagement	Spitäler / Langzeitinstitutionen	D
Standard 25 / 66: Palliative Betreuung	Spitäler / Langzeitinstitutionen	C
Standard 26: Sichere Medikation	Spitäler	D
Standard 52 (obligatorisch): Rechte der Bewohnerinnen und Bewohner	Langzeitinstitutionen	D
Standard 53 (obligatorisch): Pflege und Betreuung	Langzeitinstitutionen	D
Standard 63: Sturzvermeidung	Langzeitinstitutionen	C
Standard 65: Menschen mit Demenz	Langzeitinstitutionen	C

Bewertung

A – (minimal erfüllt)

B – (mässig erfüllt)

C – (in substanziellem Ausmass erfüllt)

D – (umfänglich erfüllt)

4.3 Qualitätsschwerpunkte Langzeitinstitutionen

Das Pflegeheim Frutigland (PHF) orientiert sich im Bereich der Qualitätssicherung bereits seit mehr als 10 Jahren an den Qualitätsstandards von SanaCERT Suisse. Nach 12 Jahren unter der Trägerschaft des Gemeindeverbandes kam es im Jahr 2017 wieder zu einer Zusammenführung mit der Spitäler fmi AG. Ein Jahr später kam mit dem Seniorenpark Weissenau eine weitere Langzeitinstitution dazu.

In den vergangenen 12 Jahren wurde das PHF in regelmässigen Abständen durch SanaCERT Suisse auditiert. 2016 fand die letzte Rezertifizierung statt. Folgende Standards werden von Qualitätszirkeln bearbeitet:

- Standard 51 Qualitätsentwicklung
- Standard 52 Rechte der Bewohner und Bewohnerinnen
- Standard 53 Pflege und Betreuung
- Standard 54 Umgang mit kritischen Zwischenfällen (wurde 2017 in die Routine überführt)
- Standard 61 Hygiene
- Standard 63 Sturzprävention
- Standard 65 Menschen mit Demenz
- Standard 66 Palliative Betreuung

Seit der Zusammenlegung mit der Spitäler fmi AG und dem Seniorenpark Weissenau werden einzelne Qualitätszirkel in gemeinsamer Bearbeitung geführt. Das Ziel besteht darin, gemeinsame Qualitätsziele zu definieren und zu verfolgen, dadurch Synergien zu nutzen und von den gegenseitigen Ressourcen zu profitieren. Neue Mitarbeitende werden viermal jährlich in die Qualitätsthemen eingeführt.

Das Thema Weiterbildung ist im ganzen Betrieb gross geschrieben. Sowohl interne wie externe Weiterbildungen werden durch das ganze Jahr von vielen Mitarbeitenden besucht. Im PHF konnte eine Inhouse-Schulung zum Thema Grundkurs Kinästhetics angeboten werden. Ebenso eine Weiterbildung zum Thema Symptomkontrolle im Bereich der palliativen Betreuung.

Der Seniorenpark Weissenau (SPW) gehört seit dem 01.01.2018 zur Spitäler fmi AG. Der Seniorenpark Weissenau hat sich im Verlaufe des Jahres 2018 entschieden sich ebenfalls an den Qualitätsstandards von SanaCERT Suisse auszurichten. Die Arbeit an den folgenden Standards wurde in der zweiten Hälfte 2018 von den neu gegründeten Qualitätszirkeln aufgenommen:

- Standard 51 Qualitätsentwicklung
- Standard 52 Rechte der Bewohner und Bewohnerinnen
- Standard 53 Pflege und Betreuung
- Standard 56 Schmerzbehandlung
- Standard 61 Infektionsprävention
- Standard 63 Sturzprävention
- Standard 65 Menschen mit Demenz
- Standard 66 Palliative Betreuung

Der Seniorenpark Weissenau hat sich entschieden mit den folgenden vier Standards an der ersten Netzwerkzertifizierung der Spitäler fmi AG teilzunehmen. Alle vier Qualitätsstandards konnten nach intensiver Aufbauarbeit erfolgreich zertifiziert werden.

- Standard 51 Qualitätsentwicklung
- Standard 52 Rechte der Bewohner und Bewohnerinnen
- Standard 53 Pflege und Betreuung
- Standard 61 Infektionsprävention

Im Verlaufe des Jahres 2019 wurde die Zusammenarbeit mit den Qualitätszirkeln des Pflegeheim Frutigland erfolgreich aufgenommen. Für 2020 ist die gemeinsame Schulung zu Qualitätsthemen für neu eintretende Mitarbeitende beider Institutionen geplant.

Die Vorbereitung zur Netzwerk Erst-Zertifizierung im Dezember 2019 wurde als eine grosse Herausforderung für alle Mitarbeitenden erlebt. Die Zusammenarbeit mit den erweiterten Zirkeln ist eine Chance und ist sich noch am Entwickeln.

5 Obligatorische Qualitätserhebungen

5.1 ANQ Messungen Akutsomatik

- Nationale Patientenbefragung Akutsomatik
- Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen
- Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte
- Nationale Prävalenzmessung Sturz
- Nationale Prävalenzmessung Dekubitus

Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website:

<https://www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/>

5.2 ANQ Messungen Psychiatrie

- Nationale Patientenbefragung Psychiatrie
- Symptombelastung (Fremdbewertung)
- Symptombelastung (Selbstbewertung)
- Erhebung von Freiheitsbeschränkenden Massnahmen

Die Resultate sind im [Kennzahlenbericht Spitäler fmi AG 2019](#) aufgeführt.

Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website:

<https://www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie/>

5.3 RAI Qualitätsindikatoren (RAI QI), Nationale Qualitätsindikatoren (NQI)

Im Jahr 2004 wurde das Bedarfsabklärungs-Instrument für Pflegeheimbewohner RAI (Resident Assessment Instrument) in den Langzeitinstitutionen des Pflegeheims Frutigland und des Seniorenparks Weissenau eingeführt. Dieses Instrument liefert uns mit der Erhebung des MDS (Mini Data Set) der Bewohnerinnen und Bewohner verschiedene Qualitätsindikatoren wie z.B. Prävalenz von Stürzen oder die Prävalenz von Bewohnerinnen oder Bewohner mit neun oder mehr Medikamente. Diese Indikatoren erlauben datengeschützte Vergleiche im Verlauf der Zeit, Quervergleiche zwischen Heimen kantonal so wie auch National (Benchmarking).

Die MDS Daten werden mit einem spezifischen EDV-Programm der Q-Sys AG berechnet, ausgewertet und den RAI Institutionen weitergeleitet. Die Institutionen überprüfen die Qualitätsindikatoren und priorisieren daraus relevante Themen und Qualitätsverbesserungsprojekte.

Im Rahmen der Einführung von Nationalen Qualitätsindikatoren (NQI) für Pflegeheime auf der Basis von Art. 59.a KVG hat die Projektgruppe (CURAVIVA Schweiz, BAG und GDK) 4 Messthemen definiert, welche im Rahmen einer Piloterhebung durch das Institut für Pflegewissenschaft der Universität Basel ausgewertet wurden. Nationale Gremien haben die unten aufgezeichneten NQI definiert und ab dem 2019 für alle Langzeitpflege – Institutionen die Datenabgabe an das Bundesamt für Statistik obligatorisch erklärt.

- Verabreichung von 9 oder mehr Medikamenten
- Prävalenz von Gewichtsverlust
- Prävalenz von Freiheitseinschränkenden Massnahmen
- Prävalenz von Schmerzen

Die von Q-Sys erarbeitete Auswertung der RAI-QI und der NQI für das Pflegeheim Frutigland und den Seniorenpark Weissenau ist im SharePoint [Auswertung QI und NQI SP Weissenau 29.11.2019](#) abgelegt und kann eingesehen werden.

6 Interne Qualitätserhebungen und Projekte

6.1 Interne Patientenbefragung

In den beiden Akutspitälern wird allen stationären Patienten kontinuierlich während dem Spitalaufenthalt ein Fragebogen abgegeben. Es ist ein Kurzfragebogen mit 6 Fragen, wo die Zufriedenheit anhand Smileys eingetragen werden kann. Die Patienten haben die Möglichkeit dazu Stellung zu nehmen, was gut läuft und wo sie Verbesserungspotenzial sehen. Die Auswertung erfolgt vierteljährlich. Die geschlossenen Fragen werden in einem Diagramm dargestellt und die offenen Fragen mit den positiven oder negativen Rückmeldungen dem entsprechenden Fachbereich zugeordnet. Die Bereiche leiten selbständig Verbesserungsmassnahmen ein.

6.2 Bewohner- und Angehörigenbefragung

Im 2019 wurde erstmals eine gemeinsame Angehörigen- und Bewohnerbefragung in den beiden Langzeitinstitutionen Seniorenpark Weissenau und Pflegeheim Frutigland durchgeführt. Für das PHF ein Novum, eine Zufriedenheitsmessung von Angehörigen und Bewohnern in Erfahrung zu bringen.

In beiden Befragungen wurde von beiden Institutionen das Terz Label hervorragend erreicht. Zudem kamen wir zu wertvollen Rückmeldungen die uns helfen, unsere Qualitätsbestrebungen im Alltag zu verbessern. Detaillierte Angaben können bei den Qualitätsverantwortlichen erfragt werden.

6.3 SHURP Studie

Mit der SHURP Studie (Swiss Nursing Homes Human Resources Project) konnte bereits zum zweiten Mal eine Mitarbeiter Befragung durch das Institut für Pflegewissenschaft der Universität Basel durchgeführt werden. Die Ergebnisse wurden in einem ausführlichen Bericht und im Vergleich mit anderen Institutionen aber auch mit einem Vergleich zur ersten Befragung dargestellt.

Dadurch, dass es sich um eine nationale Studie handelt und 119 Heime / 4600 Mitarbeitende daran beteiligt waren, stützen wir uns auf sehr aussagekräftige Ergebnisse. Im PHF zeigt sich im Vergleich zur ersten Messung eine deutliche Zunahme der beruflichen Belastung bei den Pflegenden aller Qualifikationsstufen. Der Seniorenpark Weissenau hat zum ersten Mal an der Shurp-Studie teilgenommen. In einem nächsten Schritt werden Gemeinsamkeiten aus den drei Befragungen herausgezogen und an der Zielsetzungstagung 2020 mit den Verantwortlichen der Langzeitinstitutionen weiterverfolgt.

6.4 Inzidenzmessung Sturz und Dekubitus

Es handelt sich um eine systematische Erfassung bei allen stationären Patienten und Bewohner im Rahmen der Pflegedokumentation im Klinikinformationssystem KISIM. Die Daten werden kontinuierlich ausgewertet und Massnahmen daraus erarbeitet und umgesetzt.

Die Resultate sind in den Kennzahlenberichten Spitäler fmi AG und Langzeitinstitutionen [Kennzahlenbericht Spitäler fmi AG 2019](#), [Übersicht Kennzahlen 2019 PHF](#) und dem [Kennzahlenbericht SPW 2019](#) ersichtlich.

6.5 Ambulante Patientenbefragung auf der Onkologie

In der Onkologie wurde vom Januar 2018 – Juni 2019 eine ambulante Patientenbefragung durchgeführt. Die Gesamtzufriedenheit ist sehr positiv. Organisation 85.7%, Information 89.5%, Infrastruktur 91.8%, Bereich Arzt 90.6%, Bereich Pflege 94.5%.

Patienten waren weniger zufrieden mit den Themen Wartezeiten, Atmosphäre während der Behandlung, Regelung von Begleitmassnahmen für zu Hause, Information über Ablauf der Behandlung, Eingehen auf Anliegen der Bedürfnisse der Patienten (Arzt und Pflege). Massnahmen werden erarbeitet und umgesetzt.

6.6 Beschwerdemanagement

Die Erfassung von Beschwerden und Wünschen ist für die Qualitätsförderung auf allen Ebenen von grosser Bedeutung. Es geht dabei nicht nur um die Kundenzufriedenheit, sondern auch um die gezielte Überprüfung der Qualität unserer Leistung durch die Direktbetroffenen. Im Konzept Beschwerdemanagement verstehen wir unter Kunden im engeren Sinn Patienten, Bewohner und deren Bezugspersonen.

Im Beschwerdemanagement-Konzept ist beschrieben, wie die Beschwerden innerhalb des Unternehmens koordiniert und dokumentiert werden. Der Qualitätszirkel behandelt alle Informationen und Beschwerden, die er bekommt, vertraulich und sucht mit den Direktbetroffenen und der Bereichsleitung nach einer Lösung.

6.7 CIRS, Vigilance

6.7.1 CIRS

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 2006 ein CIRS eingeführt.

Die Spitäler fmi AG verfügt über Meldekreise an jedem Standort. Das Vorgehen für die Einleitung und Umsetzung von Verbesserungsmassnahmen ist definiert. Entsprechende Strukturen, Gremien und Verantwortlichkeiten sind festgelegt, in denen CIRS-Meldungen bearbeitet werden.

6.7.2 Vigilance

Vigilance ist ein System zur Überwachung von Risiken im Zusammenhang mit der Anwendung von Heilmitteln (Blut und Blutbestandteile, Medizinprodukte oder Arzneimittel). Die Mitarbeitenden sind angehalten, die Meldungen Swissmedic zu melden und falls notwendig Massnahmen zu ergreifen.

6.7.3 Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen (M&M)

Am Standort Interlaken wurden im 2019 die Morbidität und Mortalitätskonferenz eingeführt.

In M&M Konferenzen werden rückblickend Komplikationen, ungewöhnliche Behandlungsverläufe und unerwartete Todesfälle aufgearbeitet. Diese Konferenz findet 1x/ Monat statt.

7 Qualitätsprojekte

7.1 Checkliste Sichere Chirurgie

Damit die Patientensicherheit erhöht und während einem chirurgischen Eingriff gewährleistet ist, wurde im April 2019 am Standort Interlaken Checkliste Sichere Chirurgie systematisch eingeführt. Die Checkliste «Sichere Chirurgie» ist die letzte und entscheidende Sicherheitsbarriere vor der Operation. Ihre Anwendung soll garantieren, dass alle sicherheitsrelevanten Aspekte und Informationen unmittelbar vor dem Schnitt immer aktiv geprüft, unter den Beteiligten kommuniziert und die sicherheitsrelevanten Vorkehrungen rechtzeitig getroffen werden. Die verschiedenen Bereiche Pflege, Anästhesie, OP-Fachpersonal, Operateur wurden im Umgang mit der Checkliste geschult. Die Überprüfung wird auf der Abteilung, an der Schleuse, vor dem Schnitt im OP-Saal und nach der OP durchgeführt. Die zuständige Person unterzeichnet den jeweiligen Punkt. Im Moment werden die Sicherheitspunkte auf der Papierversion kontrolliert, unterzeichnet und beim betreffenden Patienten im KISIM eingescannt. Als Verbesserungsmassnahme wird im 2020 die Checkliste Sichere Chirurgie im KISIM integriert werden.

7.2 Pflegedokumentation KISIM

Ein weiterer Schwerpunkt in der Langzeitpflege war der Wechsel des Pflegedokumentationssystems. Nach fast 9 Jahren wurde im Pflegeheim Frutigland SAGE und im Seniorenpark Weissenau SIEMS durch KISIM abgelöst. Bereits seit längerer Zeit zeichnete sich ab, dass es zu Schwierigkeiten mit Schnittstellen kam, so zum Beispiel bei der Zusammenarbeit mit den Ärzten und der Apotheke. In einem interdisziplinären Team, im Speziellen mit der grossen Unterstützung der IT, wurde in viel Vorarbeit ein reibungsloser Übergang gewährt. Im Lauf des Jahres musste man sich nun an neue Gegebenheiten gewöhnen. Speziell zu erwähnen ist die Weiterbildung für alle diplomierten Pflegenden zum Thema Pflegediagnosen. Im Seniorenpark Weissenau fiel der Entscheid um innerhalb der Langzeitinstitutionen die Synergien besser zu nutzen

7.3 Palliative Betreuung

Ein zentrales Projekt bleibt die palliative Betreuung in Zusammenarbeit mit dem Akutspital aber auch mit der regionalen Vernetzung verschiedener Bereiche.

7.4 Projekt Lean-Management SPW

Der Seniorenpark Weissenau erarbeitet im 2019 ein Pilotprojekt zum Thema Lean-Management in der Pflege. Basierend auf den Erfahrungen einer Akutabteilung des Spitals Interlaken werden auf der Station 1, Pflegewagen und ein elektronisches Huddleboard geplant und schrittweise eingeführt. Anfang 2020 ist eine Evaluation der ersten Erfahrungen geplant, bevor der Rollout auf Station 2 erfolgt. Das Projekt wurde dokumentiert und als Bewerbung für den mit CHF 10'000 dotierten Innovationspreis 2020 von Curaviva BE eingereicht.

7.5 Einführen SanaCert mit Q-Zirkel SPW

Im Seniorenpark Weissenau wurden im 2019 für die acht definierten Qualitätsstandards die Grundlagen für die Q-Zirkelarbeit erarbeitet. Die Leitungen der Zirkel wurden definiert die Mitglieder rekrutiert und die Arbeit aufgenommen. Im Verlaufe des Kalenderjahres wurde im Rahmen eines Kick-Off Meetings die Zusammenarbeit mit den Q-Zirkeln des Pflegeheim Frutigland, zur Nutzung von Synergien aufgenommen.

7.6 Vorbereitung Netzwerkzertifizierung

Im Seniorenpark Weissenau konnte die Überführung aller Papierdokumente des Qualitätssystems (Standards, Prozesse, Konzepte, usw.) in den Sharepoint abgeschlossen werden. Die Durchdringung der Standards wurde bei den Mitarbeitenden mittels verschiedenen digitalen Fragebogen zur Vorbereitung auf die Netzwerkzertifizierung geprüft.

Morbidität und Mortalistätskonferenz in Interlaken, 1x / Monat eingeführt im 2019

8 Kennzahlen

Die Kennzahlen werden jährlich pro Bereich in einem Kennzahlenbericht aufgeführt:

- [Kennzahlenbericht Spitäler fmi AG 2019](#)
- [Kennzahlenbericht SPW 2019](#)
- [Übersicht Kennzahlen 2019 PHF](#)

9 Befragungen, Zertifizierungen, Register

Im Anhang aufgeführt.

10 Anhang

10.1 Übersicht Befragungen Messungen

Thema	Bereich/Standort	Durchführung
ANQ Messungen Akutsomatik		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Nationale Patientenbefragung* ■ Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen* ■ Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte* ■ Nationale Prävalenzmessung Sturz* ■ Nationale Prävalenzmessung Dekubitus* 	Interlaken / Frutigen Interlaken / Frutigen Interlaken / Frutigen Interlaken / Frutigen Interlaken / Frutigen	Alle 2 Jahre (2021) Jährlich Fortlaufend Jährlich Jährlich
ANQ Messungen Psychiatrie		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Nationale Patientenbefragung* ■ Symptombelastung (Fremdbeurteilung)* ■ Symptombelastung (Selbstbeurteilung)* ■ Freiheitsbeschränkende Massnahmen* 	Interlaken Interlaken Interlaken Interlaken	Alle 2 Jahre Fortlaufend Fortlaufend Fortlaufend
RAI Indikationsindikatoren**	SPW / PHF	Fortlaufend
Nationale Indikationsindikatoren**	SPW / PHF	Fortlaufend
Interne Patientenbefragung	Interlaken / Frutigen	Fortlaufend
Patientenbefragung MECON	Interlaken / Frutigen	Alle 3 Jahre (2021)
Patientenbefragung Physiotherapie	Interlaken / Frutigen	Alle 3 Jahre (2023)
Patientenbefragung Rettungsdienst	Rettungsdienst fmi	Alle 3 Jahre (2021)
Bewohnerbefragung	SPW / PHF	Alle 2 Jahre (2021)
Angehörigenbefragung	SPW / PHF	Alle 2 Jahre (2021)
SHURP	SPW/ PHF	Alle 3 Jahre
Mitarbeiterbefragung	Spitäler fmi AG	Alle 3 Jahre
Händehygienebeobachtung	Interlaken / Frutigen	Regelmässig

* obligatorische Messungen ANQ

** obligatorische Indikatoren Langzeit

10.2 Zertifizierungen

Zertifizierung	Fachrichtung / Abteilung	Erstzertifizierung	Rezertifizierung	Kommentare
Arbeitssicherheit H+ EKAS	Spitäler fmi AG	2007	2019	
EFQM-Modell Business Excellence	Spitäler fmi AG	2011	2018	Anerkennung für Excellence 4 Sterne
ISO/IEC 17025	Labor fmi AG	Akkreditierung 2012	2018	Jährliche Überwachung der Akkreditierung
IVR – Interverband für Rettungswesen	Rettungsdienst fmi	2009	2019	
SanaCERT Suisse	Spitäler fmi AG	2004	2019	Netzwerkzertifizierung
Rekole (Revision der Kostenrechnung und Leistungserfassung)	Spitäler fmi AG	2012	2016	Nächste Rezertifizierung 2020
Babyfreundliches Spital (UNICEF)	Spital Frutigen	2001	2016	2020
SGI Zertifikat Interdisziplinäre Intensivstation	Spital Interlaken	2016	2016	

10.3 Register und Studien

Register	Fachrichtung	Seit/Ab	Standorte
AQC Arbeitsgemeinschaft für Qualitätssicherung in der Chirurgie	Chirurgie, Kinderchirurgie, Neurologie, Orthopädische Chirurgie, Plastische Chirurgie, Urologie, Herz- und Thorax-Gefässchirurgie, Gastroenterologie, Handchirurgie, Senologie	2000	Spital Interlaken, Spital Frutigen
ASF Arbeitsgemeinschaft Schweizerischer Frauenkliniken	Gynäkologie und Geburtshilfe	1983	Spital Interlaken, Spital Frutigen
Dialyseregister Schweizer Dialyseregister	Nephrologie	2014	Spital Interlaken
MDSI Minimaler Datensatz der Schweiz. Gesellschaft für Intensivmedizin SGI	Intensivmedizin	2006	Spital Interlaken
SIRIS* Schweizerisches Implantat-Register	Orthopädische Chirurgie	2012	Spital Interlaken, Spital Frutigen
RAI	Langzeitinstitutionen	2004	PHF / SPW
SHURP Studie	Langzeitinstitutionen	2016	PHF

* obligatorische Messung ANQ