

Qualitätsbericht 2017

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

17.09.2018
Helmut Paula, Leiter Klin. Qualitäts- und
Sicherheitsmanagement Insel Gruppe

Version 1



Insel Gruppe AG



Akutsomatik



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 2017.

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.

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 2017

Herr
Helmut Paula
Leiter Klin. Qualitäts- und Sicherheitsmanagement Insel Gruppe
Inselspital Bern
031 / 632 95 77
helmut.paula@insel.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken in der Schweiz sind gewillt, ihre Qualitätsmassnahmen transparent aufzuzeigen und sie nutzen erwiesene Methoden zur internen Qualitätsverbesserung. 2017 haben die H+ Mitglieder zugestimmt, weitere Messergebnisse des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) zu publizieren. Spitalintern dienen diese als Indikatoren, um Auffälligkeiten frühzeitig zu erkennen und falls notwendig gezielte Massnahmen zur Qualitätsverbesserung zu definieren. Das Peer Review ist beispielsweise ein bewährtes Analyseverfahren, um bei Auffälligkeiten in den Mortalitätsraten zusammen mit externen Fachpersonen Verbesserungspotenziale im Behandlungsprozess zu identifizieren.

Die nationalen progress!-Programme der Stiftung Patientensicherheit Schweiz liefen auch im 2017 mit grossem Engagement der beteiligten Pilotspitäler und Partnerorganisationen. Das Programm „Sichere Medikation an Schnittstellen“ wurde im Jahr 2017 abgeschlossen. Im Rahmen des dritten progress!-Pilotprogramms fokussiert Patientensicherheit Schweiz gemeinsam mit Swisnoso darauf, Blasenkatheter seltener, kürzer und sicherer zu verwenden, um Infektionen und Verletzungen zu reduzieren. Die Ergebnisse des Programms werden Mitte 2018 vorliegen. Im Fokus des vierten Nationalen progress!-Programms zur „Verbesserung der Medikationssicherheit in Pflegeheimen“ stehen die Polymedikation sowie der sichere Umgang mit potenziell inadäquaten Medikamenten (PIM) bei älteren Menschen. Verbesserungsmassnahmen zielen deshalb auf Monitoringinstrumente für Medikation und Nebenwirkungen, Prozessanpassungen, eine sinnvolle Rollen-, Aufgaben- und Verantwortungszuteilung unter Stärkung der interprofessionellen Zusammenarbeit sowie auf Weiterbildungsmassnahmen. Weitere Projekte der Stiftung Patientensicherheit Schweiz widmeten sich unter anderem mit einer Status Quo-Analyse den Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen (MoMo) in der Schweiz sowie den Doppelkontrollen von Medikamenten, um die Sicherheit bei High-Risk-Medikamenten zu verbessern. Erneut koordinierte die Stiftung im September eine Aktionswoche zu Patientensicherheit, die dieses Jahr im Zeichen von Speak-Up stand.

Die Qualitätsberichtsvorlage von H+ ermöglicht den Mitgliedern von H+ eine einheitliche und transparente Berichterstattung über ihre Qualitätsaktivitäten.

Die in dieser Vorlage publizierten Ergebnisse der Qualitätsmessungen beziehen sich auf die einzelnen Spitäler und Kliniken. Beim Vergleichen der Messergebnisse zwischen den Betrieben sind gewisse Kriterien zu berücksichtigen. Einerseits sollte das Leistungsangebot ([vgl. Anhang 1](#)) ähnlich sein. Ein Grundversorgungsspital z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Zudem verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methoden und Instrumente, deren Struktur, Aufbau, Erhebung und Publikation sich unterscheiden können.

Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen möglich, deren Ergebnisse pro Klinik und Spital resp. pro Spitalstandort entsprechend adjustiert werden. Die Publikationen hierzu finden Sie auf www.anq.ch.

Freundliche Grüsse



Dr. Bernhard Wegmüller
Direktor H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz	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 2017	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2017	8
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	8
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	9
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen	9
4.2 Durchführung von kantonally vorgegebenen Messungen	10
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	11
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte	13
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	16
4.4.2 IQM Peer Review Verfahren	16
4.5 Registerübersicht	17
4.6 Zertifizierungsübersicht	22
QUALITÄTSMESSUNGEN	27
Befragungen	28
5 Patientenzufriedenheit	28
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik	28
5.2 Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation	31
5.3 Eigene Befragung	33
5.3.1 Kontinuierliche Patientenbefragung stationäre Bereiche	33
5.3.2 Patientenbefragung zur Stomaberatung	36
5.3.3 Zufriedenheitsbefragung ambulante Dermatologie	37
5.4 Beschwerdemanagement	38
6 Angehörigenzufriedenheit	39
6.1 Nationale Elternbefragung im Kinderbereich in der Akutsomatik	39
6.2 Eigene Befragung	41
6.2.1 Kontinuierliche Elternbefragung stationäre Bereiche	41
7 Mitarbeiterzufriedenheit	43
7.1 Eigene Befragung	43
7.1.1 Mitarbeiterbefragung	43
8 Zuweiserzufriedenheit	44
8.1 Eigene Befragung	44
8.1.1 Zuweiserbefragung UCI	44
8.1.2 Zuweiserbefragung	44
Behandlungsqualität	45
9 Wiedereintritte	45
9.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen	45
10 Operationen	46
10.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Reoperationen	46
11 Infektionen	47
11.1 Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte	47
12 Stürze	51
12.1 Nationale Prävalenzmessung Sturz	51
13 Wundliegen	53

13.1	Nationale Prävalenzmessung Dekubitus (bei Erwachsenen sowie Kindern und Jugendlichen).....	53
14	Freiheitsbeschränkende Massnahmen	56
14.1	Eigene Erfassung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen.....	56
14.1.1	Freiheitsbeschränkende Massnahmen	56
15	Psychische Symptombelastung Unser Betrieb hat in diesem Fachbereich keinen entsprechenden Leistungsauftrag.	
16	Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand.....	57
16.1	Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation	57
17	keine Veröffentlichung	
18	Projekte im Detail	59
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	59
18.1.1	Spine Tango.....	59
18.1.2	Equity in Emergency	60
18.1.3	Einführung Musiktherapie auf der onkologischen Bettenstation	60
18.1.4	Plan B.....	61
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2017	62
18.2.1	Pilotprojekt ambulante Patientenzufriedenheitsbefragung	62
18.2.2	QSM-Check.....	62
18.2.3	SWISSspine Registry.....	63
18.2.4	Einführung Musiktherapie auf der onkologischen Bettenstation	64
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	65
18.3.1	Zertifizierung UKH-HZL nach ISO 9001:2015.....	65
18.3.2	Zertifizierung OP-Bereich Augen- und Plastische Chirurgie nach ISO 9001:2015	65
18.3.3	Zertifizierung NUK nach ISO 9001:2015.....	66
18.3.4	Zertifizierung zum Viszeralonkologischen Zentrum	66
19	Schlusswort und Ausblick	67
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....		68
Akutsomatik		68
Rehabilitation.....		72
Anhang 2		
Herausgeber		74

1 Einleitung

Die Insel Gruppe ist mit ihren sechs Standorten im Kanton Bern:

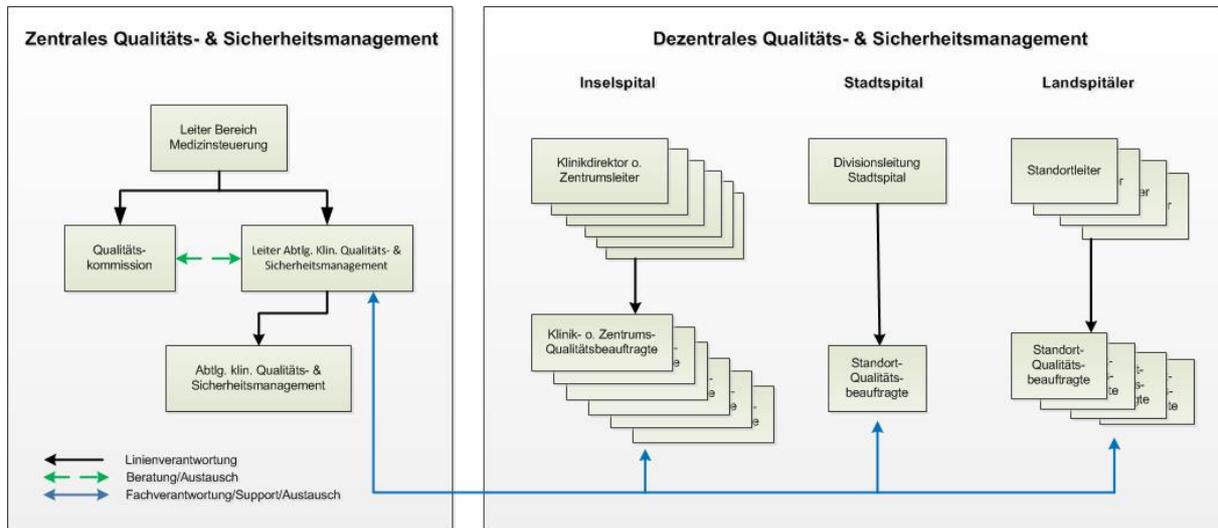
- Inselspital Universitätsspital
- Stadtspital Tiefenau
- Landspitäler Aarberg, Belp, Münsingen und Riggisberg

das grösste und führende medizinische Versorgungssystem der Schweiz und vereint Grundversorgung mit universitärer Spitzenmedizin und Lehre mit Forschung. Dabei steht die Insel Gruppe für höchste Behandlungsqualität. Kern ihres Leistungsangebotes ist das abgestufte Versorgungsmodell, in dem Patientinnen und Patienten am jeweils besten Standort und in kürzester Zeit die für sie optimale Behandlung erhalten. Als öffentliche Spitäler stehen ihre Einrichtungen allen Patientinnen und Patienten offen. Das hochspezialisierte Inselspital gewährt jederzeit Zugang zu den neusten Entwicklungen und Methoden in allen Fachgebieten der Medizin.

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



Das Qualitätsmanagement ist wie folgt organisiert:

Das zentrale Qualitätsmanagement des Inselspitals ist als Linienfunktion direkt dem Direktor Medizin unterstellt. Die Qualitätsbeauftragten der Stadt- und Landspitäler sind den jeweiligen Standortleitern als Stabsfunktion unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **285** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Helmut Paula
 Leiter Klin. Qualitäts- und
 Sicherheitsmanagement Insel Gruppe
 Insel Gruppe AG
 031 / 632 2 95 77
helmut.paula@insel.ch

3 Qualitätsstrategie

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2017

Der QSM-Check ist eine interne Prüfmethode für Qualitäts- und Sicherheitsmanagementsysteme und basiert auf etablierten QM-Systemen wie ISO oder EFQM sowie auf zeitgemässen Ansprüchen an eine hochstehende Qualität und Patientensicherheit im Spital. 2017 wurde der QSM-Check im Rahmen von Pilotversuchen intern getestet sowie extern evaluiert in Bezug auf die Integration der ISO 9001:2015. Entstanden ist eine praxisorientierte, elektronische Prüfmethode, die sogar im Ausland auf Interesse gestossen ist. Der QSM-Check steht seit dem 01.01.2018 als Angebot für die Insel Gruppe zur Verfügung.

2017 wurde sowohl die qualitative als auch quantitative Auswertung der kontinuierlichen Patientenbefragung im stationären Bereich weiterentwickelt, so dass die Auswertungsmöglichkeiten erweitert werden konnten.

In einem Pilotprojekt wurde die Zufriedenheit der ambulanten PatientInnen mit verschiedenen z. T. innovativen Befragungsinstrumenten erhoben, so dass ein auf die unterschiedlichen Bedürfnisse (Kliniken/PatientInnen) angepasstes Instrument empfohlen werden kann.

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2017

- Erweiterung der Nutzungsmöglichkeiten des Bedside-Scannings
- Interne Testung und externe Evaluation des QSM-Checks
- Abschluss des Pilotprojektes "Ambulante Patientenzufriedenheitsbefragung" mit dem Ergebnis der Empfehlung eines Erhebungsinstrumentes
- Durchführung von internen Audits auch in nicht-medizinischen Bereichen
- Systematische und zeitnahe Auswertung der Patientenkommentare

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Geplante Zertifizierung Hämato-Onkologie
- flächendeckende Erhebung der Patientenzufriedenheit im ambulanten Bereich der Insel Gruppe
- Reorganisation der kontinuierlichen stationären Patientenzufriedenheitsbefragungen
- Weiterentwicklung Bedside-Scanning
- Interne Auswertung potentiell vermeidbarer Komplikationen (POA/PPC)
- Implementierung QSM-Check
- Nutzung Clinicial Data Warehouse
- Vereinheitlichung und Modernisierung CIRS in der Insel Gruppe
- Weiterer Aufbau zum CCC (Comprehensive Cancer Center)

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 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 im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	Spital Aarberg, Insel Gruppe AG	Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG	Spital und Altersheim Belp, Insel Gruppe AG	Spital Münsingen, Insel Gruppe AG	Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG
<i>Akutsomatik</i>						
▪ Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik	√	√	√		√	√
▪ Nationale Elternbefragung im Kinderbereich in der Akutsomatik	√					
▪ Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen	√	√	√		√	√
▪ Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Reoperationen	√	√	√		√	√
▪ Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte	√	√	√		√	√

▪ Nationale Prävalenzmessung Sturz	√	√	√		√	√
▪ Nationale Prävalenzmessung Dekubitus	√	√	√		√	√
▪ Nationale Prävalenzmessung Dekubitus bei Kindern und Jugendlichen	√					
<i>Rehabilitation</i>						
▪ Nationale Patientenbefragung in der Rehabilitation	√			√		√
▪ Bereichsspezifische Messungen für						
– Neurologische Rehabilitation	√					√
– Geriatrische Rehabilitation				√		

4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr folgende kantonalen Vorgaben umgesetzt und folgende kantonal vorgegebenen Messungen durchgeführt:	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG Spital Aarberg, Insel Gruppe AG Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG Spital und Altersheim Belp, Insel Gruppe AG Spital Münsingen, Insel Gruppe AG Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG					
	▪ ANQ-Messplan	√	√	√	√	√

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:	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	Spital Aarberg, Insel Gruppe AG	Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG	Spital und Altersheim Belp, Insel Gruppe AG	Spital Münsingen, Insel Gruppe AG	Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG
<i>Patientenzufriedenheit</i>						
▪ Kontinuierliche Patientenbefragung stationäre Bereiche	√	√	√		√	√
▪ Patientenbefragung zur Stomaberatung			√			
▪ Zufriedenheitsbefragung ambulante Dermatologie	√					
<i>Angehörigenzufriedenheit</i>						
▪ Kontinuierliche Elternbefragung stationäre Bereiche	√					
<i>Zuweiserzufriedenheit</i>						
▪ Zuweiserbefragung UCI	√					
▪ Zuweiserbefragung		√	√		√	√

	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	Spital Aarberg, Insel Gruppe AG	Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG	Spital und Altersheim Belp, Insel Gruppe AG	Spital Münsingen, Insel Gruppe AG	Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG
<p>Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:</p> <p><i>Freiheitsbeschränkende Massnahmen</i></p>						
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Freiheitsbeschränkende Massnahmen 	√	√	√		√	√

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

Hier finden Sie eine Auflistung der permanenten Aktivitäten sowie der laufenden Qualitätsprojekte.

Einführung, Erhebung und Evaluation von Q-Indikatoren POA, PPC, PSI

Ziel	Schulung und Prozessanpassung Dokumentation und Kodierung (POA), Erhebung der Daten (POA) für eine Positivliste von Diagnosen über den Kodierarbeitsplatz für alle stationären Austritte, Erstellung eines strukturierten Datensatzes
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Operatives Medizincontrolling
Standorte	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG, Spital Aarberg, Insel Gruppe AG, Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG, Spital Altersheim Belp, Insel Gruppe AG, Spital Münsingen, Insel Gruppe AG, Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG
Projekte: Laufzeit (von...bis)	2017-2018
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt

Kooperation Geriatrie-Orthopädie

Ziel	Die Ergotherapie der Universitätsklinik für Handchirurgie unterstützt die Universitätsklinik für Orthopädie und Traumatologie bei Abklärung von kognitiven Einschränkungen.
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Ergotherapie der Universitätsklinik für Handchirurgie und periphere Nerven, Geriatriische Universitätsklinik und Universitätsklinik für Orthopädische Chirurgie und Traumatologie
Standorte	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG, Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG
Projekte: Laufzeit (von...bis)	Januar 2017- Ende Februar 2017
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Begründung	Aufgrund der demographischen Entwicklung wird die Anzahl von geriatrischen Patienten, welche in der Universitätsklinik für Orthopädische Chirurgie und Traumatologie hospitalisiert sind, zunehmen. Um eine altersgerechte Versorgung dieser Patienten zu gewährleisten, soll eine Kooperation zwischen der Geriatriischen Universitätsklinik und Universitätsklinik für Orthopädische Chirurgie und Traumatologie erfolgen, dies basierend auf der im Jahr 2012 eingeführten Geriatriischen Komplexbehandlung.
Methodik	Stärkung der Interdisziplinäre Zusammenarbeit gemäss eines gemeinsamen Betriebskonzeptes
Involvierte Berufsgruppen	Ärzte/Innen, Ergotherapie, Physiotherapie, Pflegebereich, Controlling
Weiterführende Unterlagen	Betriebskonzept: „Projekt Kooperation Geriatrie-Orthopädie“

Gesichtszentrum Bern (GZB)

Ziel	Das „Gesichtszentrum Bern“ stellt ein neues vernetztes Angebot innerhalb des Inselspitals dar und verbessert die Marktpositionierung der Insel Gruppe in den Bereichen der ästhetischen-, rekonstruktiven- und implantologischen Gesichtschirurgie.
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Universitätsklinik für Plastische- Rekonstruktive- und Ästhetische Chirurgie und die Universitätsklinik für Schädel-, Kiefer- und Gesichtschirurgie
Standorte	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
Projekte: Laufzeit (von...bis)	Juli 2016 - Juli 2017
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Begründung	Die Universitätsklinik für Plastische- Rekonstruktive- und Ästhetische Chirurgie und die Universitätsklinik für Schädel-, Kiefer- und Gesichtschirurgie setzen gemeinsam ihre umfassende Expertise zur Optimierung der Patientenbehandlung ein.
Methodik	Stärkung der Interdisziplinäre Zusammenarbeit gemäss eines gemeinsamen Betriebskonzeptes
Involvierte Berufsgruppen	Ärzte/Innen, Administration, QM, Pflegebereich

Race for life

Ziel	Vernetzung UCI, Patienteninformation
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	UCI
Standorte	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
Projekte: Laufzeit (von...bis)	September 2017
Involvierte Berufsgruppen	Alle

Bildung /Zertifizierung Schwerpunkt Hämato-Onkologie

Ziel	Patientenbetreuung, Qualitätssicherung, Qualitätssteigerung
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Hämatologie-Onkologie
Standorte	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
Projekte: Laufzeit (von...bis)	November 2017 bis November 2018
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Involvierte Berufsgruppen	Ärzte, Pflege, Administration

QSM-Check

Ziel	Internes Prüfmethode für Qualitäts- und Sicherheitsmanagementsysteme
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Klinische Bereiche
Standorte	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG, Spital Aarberg, Insel Gruppe AG, Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG, Spital und Altersheim Belp, Insel Gruppe AG, Spital Münsingen, Insel Gruppe AG, Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG
Projekte: Laufzeit (von...bis)	laufend
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt

Bedside-Scanning

Ziel	Sichere Zuordnung von verschiedenen Materialien (Laborproben, Blutprodukte, Medikamente etc.)
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Bettenstationen
Standorte	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
Projekte: Laufzeit (von...bis)	
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt

Bachelorprojekt zur Patientenzufriedenheit durch Gesprächsanalyse (Arzt-Patienten-Gespräch) in der Poliklinik

Ziel	Patientenzufriedenheit erhöhen; herausfinden welche zusätzlichen Informationen mithilfe einer qualitativen Befragungsmethode gegenüber einer standardisierten Methode erhoben werden können
Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft	Pflege - ambulanter Bereich einer Klinik
Standorte	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
Projekte: Laufzeit (von...bis)	01.02.2017 - 30.11.2017
Art der Aktivität / des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
Methodik	Durchführung von zehn Interviews (standardisierter Fragebogen). Dieser Fragebogen dient direkt im Anschluss als Grundlage für ein qualitatives Interview.
Involvierte Berufsgruppen	Ärzte, Pflege (Poliklinik) ; QM intern und zentral

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 ein CIRS im Jahr 2004 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.

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

4.4.2 IQM Peer Review Verfahren

Unser Betrieb ist seit 2011 Mitglied der Initiative Qualitätsmedizin ([IQM](#)) und nutzt das IQM-Verfahren für das aktive Qualitätsmanagement, das durch die Optimierung der Behandlungsprozesse und -ergebnisse zu besserer Behandlungsqualität und mehr Patientensicherheit führt.

IQM ist eine trägerübergreifende Initiative, offen für alle Spitäler und Kliniken aus Deutschland und der Schweiz. Ziel ist die medizinische Behandlungsqualität im Krankenhaus für alle Patienten zu verbessern. Der gemeinsame Handlungskonsens der Mitglieder besteht aus folgenden drei Grundsätzen:

- Qualitätsmessung mit Indikatoren auf Basis von Routinedaten
- Transparenz der Ergebnisse durch deren Veröffentlichung
- Qualitätsverbesserung durch Peer Review Verfahren

Die Ergebnisse unseres Betriebes sind unter der Webadresse <https://www.initiative-qualitaetsmedizin.de/gr/applet/d6b545dfe651a105ca48c5972168bfca33f04e9a/> abrufbar. Diese wurde basierend auf Routinedaten berechnet und stammen aus der Gruppenauswertung der IQM Mitgliedskliniken in Deutschland und der Schweiz.

Unser Betrieb hat im Jahr 2017 das letzte Peer Review Verfahren durchgeführt.

Bemerkungen

Im Rahmen unserer Mitgliedschaft bei der Initiative Qualitätsmedizin wurde 2017 bereits das vierte Peer Review durchgeführt. Bei diesem Verfahren analysieren externe Fachexperten eine Reihe von Krankenakten von Patienten mit den gleichen Diagnosen auf der Suche nach Verbesserungspotenzialen. Wie bereits bei den vorherigen Reviews wurde auch dieses Mal eine sehr hohe Behandlungsqualität bescheinigt.

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 und Studien sind der FMH offiziell gemeldet: www.fmh.ch/saqm/_service/forum_medizinische_register.cfm

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden Registern teilgenommen				
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	Seit/Ab	Standorte
AMDS Absolute Minimal Data Set	Anästhesie	Schweizerische Gesellschaft für Anästhesiologie und Reanimation www.iumsp.ch/ADS	2007	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG, Spital Münsingen, Insel Gruppe AG, Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG
AMIS Plus Acute Myocardial Infarction in Switzerland	Allgemeine Innere Medizin, Kardiologie, Intensivmedizin	AMIS Plus Data Center www.amis-plus.ch		Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG, Spital Münsingen, Insel Gruppe AG
AQC Arbeitsgemeinschaft für Qualitätssicherung in der Chirurgie	Chirurgie, Gynäkologie und Geburtshilfe, Kinderchirurgie, Neurochirurgie, Orthopädische Chirurgie, Plastische Chirurgie, Urologie, Herz- und Thorax-Gefässchirurgie, Gastroenterologie, Handchirurgie, Senologie	Adjumed Services AG www.aqc.ch		Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG, Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG, Spital Münsingen, Insel Gruppe AG
ASF Arbeitsgemeinschaft Schweizerischer Frauenkliniken	Gynäkologie und Geburtshilfe	SGGG: Schweizerische Gesellschaft für Gynäkologie und Geburtshilfe www.sevisa.ch		Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG, Spital Münsingen, Insel Gruppe AG
SIRIS Schweizerisches Implantatregister	Orthopädische Chirurgie	Stiftung für Qualitätssicherung in der Implantationsmedizin www.siris-implant.ch		Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG, Spital Aarberg, Insel Gruppe AG, Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG, Spital

				Münsingen, Insel Gruppe AG, Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG
MDSi Minimaler Datensatz der Schweiz. Gesellschaft für Intensivmedizin SGI	Intensivmedizin	SGI Schweizer Gesellschaft für Intensivmedizin www.sgi-ssmi.ch	2008	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG, Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG
SMOB Swiss Morbid Obesity Register	Chirurgie, Viszeralchirurgie, Bariatric	SMOB Register www.smob.ch	k. A.	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG, Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG
SNPSR Swiss Neuropaediatric Stroke Registry	Neurologie, Phys. Med. und Rehabilitation, Pädiatrie, Hämatologie, Radiologie, Intensivmedizin	Neuropaediatric, Universitätskinderklinik, Inselspital Bern	2000	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
SRRQAP Swiss Renal Registry and Quality Assessment Program	Nephrologie	Klinik & Poliklinik für Nephrologie & Hypertonie, Inselspital Bern www.srrqap.ch	k. A.	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
SVGO Frakturregister - Osteoporosefrakturregister	Chirurgie, Orthopädische Chirurgie, Phys. Med. u. Rehabilitation, Endokrinologie/Diabetologie, Rheumatologie, Traumatologie	Schweizerische Vereinigung gegen die Osteoporose www.svggo.ch	k. A.	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
Swissregard Swissregard - Nationales Register zu plötzlichen Todesfällen von Athleten	Anästhesiologie, Allgemeine Innere Medizin, Rechtsmedizin, Pathologie, Herz- und Thorax-, Gefässchirurgie, Kardiologie, Intensivmedizin	Universitätsklinik für Kardiologie, Inselspital, Universitätsspital Bern www.swissregard.ch	2012	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
SWISSVASC SWISSVASC Registry	Gefässchirurgie	Arbeitsgruppe Swissvasc Registry www.swissvasc.ch	2004	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
Berner Schwangerschaftsregister Berner Schwangerschaftsregister	Gynäkologie und Geburtshilfe	Inselspital Bern, Universitätsklinik für Frauenheilkunde, daniel.surbek@insel.ch	2008	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
GUCH-Register Nationales Register zur Erfassung von Erwachsenen mit angeborenen Herzfehlern	Herz- und thorak. Gefässchirurgie, Kardiologie	Universitätsspital Basel, Kardiologie www.herzfehler-register.ch	k. A.	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG

IHR_SALTC Prospective evaluation of laparoscopic and open incisional hernia repair: A multicenter cohort study	Chirurgie, Viszeralchirurgie	Inselspital Bern www.viszerale.insel.ch	k. A.	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
KR Bern Krebsregister Bern	Alle	www.krebsregister.unibe.ch	2013	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
SIBDCS SWISS IBD Cohort study	Gastroenterologie	Universität Zürich http://ibdcohort.ch/	k. A.	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
SKKR Schweizer Kinderkrebsregister	Alle	www.kinderkrebsregister.ch	1977	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
Swiss PH Registry Swiss Pulmonary Hypertension Registry	Allgemeine Innere Medizin, Kardiologie, Pneumologie, Angiologie, Rheumatologie	alabus AG www.sgph.ch	k. A.	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
SSCS Swiss SLE Cohort Study	Allgemeine Innere Medizin, Dermatologie und Venerologie, Allergologie / Immunologie, Nephrologie, Rheumatologie	Universität de Genève und andere Universitäten in der Schweiz www.slec.ch	k. A.	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
Dialyseregister Schweizer Dialyseregister	Nephrologie	Schweizer Gesellschaft für Nephrologie www.sgn-ssn.ch	k. A.	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
Infreporting Meldesystem meldepflichtiger übertragbarer Krankheiten	Infektiologie, Epidemiologie	Bundesamt für Gesundheit Sektion Meldesysteme www.bag.admin.ch/infreporting	2015	Alle
Swiss TAVI Registry Nationales Register zur Erfassung von Erwachsenen die eine Transkatheter- Aortenklappenimplantation erhielten	Herz- und thorak. Gefässchirurgie, Kardiologie	Universitätsspital Bern, Inselspital, Abteilung für Kardiologie www.swisstaviregistry.ch	k. A.	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
Childrheum Schweizerisches Register der pädiatrisch-rheumatologischen Erkrankungen	Kinder- und Jugendmedizin, Allergologie/ Immunologie, Rheumatologie	Pädiatrische Rheumatologie Schweiz www.childrheum.ch	k. A.	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG

CHPACE WEB Datenbank der implantierten Schrittmacher und Defibrillatoren sowie der Ablationen	Kardiologie	Stiftung für Herzschrittmacher und Elektrophysiologie www.pacemaker-stiftung.ch	k. A.	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
CPR-Register Reanimationsregister – Erfassung von Biomarkern zur Vorhersage des Outcomes nach Herz-/Kreislaufstillstand	Intensivmedizin	Klinik für Intensivmedizin, Inselspital Bern anja.weck@insel.ch	k. A.	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
TARN Trauma Audit Research Network	Anästhesiologie, Chirurgie, Kinderchirurgie, Neurochirurgie, Plastische Chirurgie, Mund-, Kiefer- u. Gesichtschir., Intensivmedizin	Univ. Notfallzentrum Inselspital Bern www.insel.ch	k. A.	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
SRSK Schweizer Register für Seltene Krankheiten	Alle Fachbereiche	CTU Bern www.ctu-bern.ch	k. A.	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
SWR Schweizer Wachstumsregister	Kinder- und Jugendmedizin, Pharmazeutische Medizin, Endokrinologie/Diabetologie, Med. Onkologie, Nephrologie, Radio-Onkologie / Strahlentherapie	Institut für Sozial- und Präventivmedizin, Universität Bern www.ispm.ch	k. A.	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
SCQM SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in rheumatic diseases	Rheumatologie	SCQM Foundation www.scqm.ch	k. A.	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
SGHC Register der Schweizerischen Gesellschaft für Herz- und thorakale Gefässchirurgie	Herz- und thorak. Gefässchirurgie	hcri AG www.sghc-sscc.ch/ www.hcri.ch/dienstleistungen/herzchirurgie	2015	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
Med. Stat. Medizinische Statistik der Krankenhäuser	Alle Fachbereiche	Bundesamt für Statistik www.bfs.admin.ch	k. A.	Alle

Bemerkungen

Zusätzlich nimmt das Inselspital an folgenden Registern teil resp. führt diese:

- ESID Register in der Allergologisch-Immunologischen Poliklinik (Europäisches Register für Primäre Immundefekte)
- **EUSTAR** (europäische Kohort für Systemisklerose)
- Eigenes TAKAYASU-Register
- Eigenes BEHCET-Register
- Congenital Database der European Congenital Heart Surgeons Association (ECHSA), seit 2017

Tiefenauspital:

- Herniamed-Register für die Hernienchirurgie

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	Standorte	Kommentare
ISO 9001:2008	Darmzentrum	2014	2017	Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG	
Akkreditierung ISO 17025	Labor	2016	2017	Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG, Inselelspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2015 + DKG	Brustzentrum	2012	2017	Inselelspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2015 + DKG	Gynäkologisches Krebszentrum	2011	2017	Inselelspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2015 + DKG	Zentrum für Kinder- und Jugendonkologie	2016	2017	Inselelspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2008 + DKG	Bauch- und Tumorzentrum	2014	2017	Inselelspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2015 + DKG	Lungenkrebszentrum	2013	2017	Inselelspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2008 + DKG	Zentrum für Uro-Onkologie mit Prostatazentrum	2013	2017	Inselelspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	

Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

ISO 9001:2008 + DKG	Hauttumorzentrum	2014	2017	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2008 + DKG	Sarkomzentrum	2014	2017	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2015 + DKG	Kopf-Hals-Tumorzentrum	2016	2017	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2015 + DKG	Neuroonkologisches Zentrum	2016	2017	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
DKG	Endokrine Tumore	2016	2017	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
Concret	Universitätsklinik für Allgemeine Innere Medizin	2013	2016	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
Concret	Pflegebereich Notfallzentrum	2007	2017	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
Qualitätslabel "Baby Freundliches Spital"	Geburtshilfe	2015	2016	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
EFQM 2*	Menopausezentrum	2015	2015	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
Concret	Universitätsklinik für Dermatologie - Bettenstation,	2011	2017	Inselspital, Universitätsspital	

	Tagesklinik (Wundambulatorium)			Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001	Universitätsklinik für Urologie	2013	2016	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
EFQM C2E	Universitätsklinik für Plastische- und Handchirurgie - Poliklinik	2013	2015	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
Concret	Universitätsklinik für Kinderheilkunde - ABIP	2012	2015	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
SanaCert	Stroke Unit	2013	2016	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2008	Universitätsklinik für Radio- Onkologie	2013	2016	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
Concret	Universitätsklinik für Radio- Onkologie - Bettenstation	2014	2017	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
Concret	Universität für Medizinische Onkologie - Bettenstation	2014	2017	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2008	Palliative Care	2014	2016	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001/13485	Zentrale Sterilgutversorgungsabteilung	2006	2015	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	

ISO 9001:2008	Universitätsinstitut für Diagnostische, Interventionelle und Pädiatrische Radiologie	2014	2016	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2015	Universitätsinstitut für Diagnostische und Interventionelle Neuroradiologie, inkl. Forschung und Lehre	2013	2017	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO/IEC 17025:2005	Dermapathologie	2012	2017	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2008	Universitätsklinik für Kinderchirurgie	2003	2015	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2008	Kinderchirurgie - Druckmessungslabor, Klinikleitung + OP-Bereich	2003	2015	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2008	Frauenheilkunde - IVF-Zentrum	2006	2015	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2015	Operatives Medizincontrolling	2009	2017	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 17025	Universitätsklinik für Hämatologie und Hämatologisches Zentrallabor	2001	2016	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
Concret	Universitätsklinik für Plastische- und Handchirurgie - F-Mitte	2012	2014	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2015	Operatives Medizincontrolling	2009	2017	Inselspital, Universitätsspital	

Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

				Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2008	Gebäudetechnik und Unterhalt	k. A.	2017	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
EFQM	Sozial- und Austrittsberatung	2017	2017	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
ISO 9001:2015	Operationsabteilung für Augen- und Plastische Chirurgie	2017	2017	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
QSM-Check (interne Prüfmethode)	DIPR - Departement für Interventionelle und Pädiatrische Radiologie	2017	2017	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	ohne Zertifizierung
ISO 9001:2015	Universitätsklinik für Nuklearmedizin	2017	2017	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
Inspektionsrichtlinie nach BAG	Universitätsklinik für Orthopädische Chirurgie und Traumatologie	2012	2017	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	

QUALITÄTSMESSUNGEN

Befragungen

5 Patientenzufriedenheit

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

5.1 Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität eines Spitals ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Den Kurzfragebogen für die nationale Patientenbefragung hat der ANQ in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe aus den Bereichen Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie entwickelt.

Der Kurzfragebogen besteht aus sechs Kernfragen und kann gut an differenzierte Patientenbefragungen angebunden werden. Neben den sechs Fragen zum Spitalaufenthalt werden Alter, Geschlecht, Versicherungsklasse und subjektive Gesundheitseinschätzung erhoben.

Während der Weiterentwicklungsphase hat der ANQ die Fragen des Kurzfragebogens in den Bereichen Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie angepasst und abgestimmt. Im Jahr 2017 wurde der überarbeitete Kurzfragebogen zum zweiten Mal im Bereich Akutsomatik eingesetzt.

Messergebnisse

Fragen	Zufriedenheitswert, adjustierter Mittelwert 2016 (CI* = 95%)
Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	4.19 (4.15 - 4.23)
Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	4.53 (4.49 - 4.58)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.50 (4.46 - 4.54)
Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	4.42 (4.37 - 4.47)
Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	3.89 (3.84 - 3.94)
Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthalts?	87.67 %
Spital Aarberg, Insel Gruppe AG	
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	3.95 (3.82 - 4.08)
Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	4.41 (4.28 - 4.55)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.39 (4.26 - 4.52)
Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	4.41 (4.24 - 4.58)
Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	3.77 (3.61 - 3.93)
Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthalts?	90.10 %
Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG	

Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	3.93 (3.82 - 4.04)
Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	4.33 (4.22 - 4.45)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.39 (4.28 - 4.49)
Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	4.35 (4.21 - 4.50)
Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	3.83 (3.70 - 3.97)
Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthalts?	83.62 %
Spital Münsingen, Insel Gruppe AG	
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	4.16 (4.04 - 4.28)
Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	4.52 (4.40 - 4.64)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.57 (4.45 - 4.68)
Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	4.49 (4.33 - 4.65)
Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	3.86 (3.86 - 4.01)
Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthalts?	93.24 %
Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG	
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	0.00 (0.00 - 0.00)
Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	0.00 (0.00 - 0.00)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	0.00 (0.00 - 0.00)
Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	0.00 (0.00 - 0.00)
Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	0.00 (0.00 - 0.00)
Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthalts?	0.00 %

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

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

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

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	ESOPE Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten (≥ 18 Jahre) versendet, die im September 2016 das Spital verlassen haben.	
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Im Spital verstorbene Patienten. ▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. ▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt. 	
Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG			
Anzahl angeschriebene Patienten 2016	2529		
Anzahl eingetreffener Fragebogen	1247	Rücklauf in Prozent	49 %
Spital Aarberg, Insel Gruppe AG			
Anzahl angeschriebene Patienten 2016	297		
Anzahl eingetreffener Fragebogen	135	Rücklauf in Prozent	45 %
Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG			
Anzahl angeschriebene Patienten 2016	464		
Anzahl eingetreffener Fragebogen	185	Rücklauf in Prozent	40 %
Spital Münsingen, Insel Gruppe AG			
Anzahl angeschriebene Patienten 2016	296		
Anzahl eingetreffener Fragebogen	148	Rücklauf in Prozent	50 %
Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG			
Anzahl angeschriebene Patienten 2016	111		
Anzahl eingetreffener Fragebogen	46	Rücklauf in Prozent	41 %

5.2 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 basiert auf jenem für die Akutsomatik, ist aber auf die Besonderheiten der Rehabilitation angepasst.

Der Kurzfragebogen besteht aus fünf Kernfragen und kann gut an differenzierte Patientenbefragungen angebunden werden. Neben den fünf Fragen zum Spitalaufenthalt werden Alter, Geschlecht und Versicherungsklasse erhoben.

Messergebnisse

Fragen	Vorjahreswerte			Zufriedenheitswert, Mittelwert 2017 (CI* = 95%)
	2014	2015	2016	
Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG				
Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen?	-	-	-	0.00 (0.00 - 0.00)
Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben?	-	-	-	0.00 (0.00 - 0.00)
Wenn Sie Fragen an Ihre Ärztin oder ihren Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	-	-	-	0.00 (0.00 - 0.00)
Wie fanden Sie die Betreuung durch das therapeutische Personal, durch das Pflegepersonal und den Sozialdienst während Ihres Aufenthaltes?	-	-	-	0.00 (0.00 - 0.00)
Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	-	-	-	0.00 (0.00 - 0.00)
Spital und Altersheim Belp, Insel Gruppe AG				
Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen?	9.24	9.46	9.22	8.84 (8.41 - 9.21)
Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben?	9.18	9.33	9.03	8.83 (8.47 - 9.19)
Wenn Sie Fragen an Ihre Ärztin oder ihren Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	9.51	9.33	9.25	9.18 (8.87 - 9.49)
Wie fanden Sie die Betreuung durch das therapeutische Personal, durch das Pflegepersonal und den Sozialdienst während Ihres Aufenthaltes?	9.28	9.48	8.98	8.85 (8.47 - 9.24)
Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	9.69	9.67	9.27	9.43 (9.23 - 9.62)
Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG				
Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder in diese Rehabilitationsklinik kommen?	-	-	-	0.00 (0.00 - 0.00)
Wie beurteilen Sie die Qualität der Rehabilitationsbehandlung, die Sie erhalten haben?	-	-	-	0.00 (0.00 - 0.00)
Wenn Sie Fragen an Ihre Ärztin oder ihren Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?	-	-	-	0.00 (0.00 - 0.00)
Wie fanden Sie die Betreuung durch das therapeutische Personal, durch das Pflegepersonal und den Sozialdienst während Ihres Aufenthaltes?	-	-	-	0.00 (0.00 - 0.00)
Wurden Sie während Ihres Rehabilitationsaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	-	-	-	0.00 (0.00 - 0.00)

Wertung der Ergebnisse: 0 = schlechtester Wert; 10 = bester Wert

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

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

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	ESOPE Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten (≥ 18 Jahre) versendet, die im April und Mai 2017 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. 	
Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG			
Anzahl angeschriebene Patienten 2017	25		
Anzahl eingetreffener Fragebogen	14	Rücklauf in Prozent	56.00 %
Spital und Altersheim Belp, Insel Gruppe AG			
Anzahl angeschriebene Patienten 2017	137		
Anzahl eingetreffener Fragebogen	61	Rücklauf in Prozent	45.00 %
Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG			
Anzahl angeschriebene Patienten 2017	40		
Anzahl eingetreffener Fragebogen	23	Rücklauf in Prozent	57.00 %

5.3 Eigene Befragung

5.3.1 Kontinuierliche Patientenbefragung stationäre Bereiche

Die kontinuierliche Patientenbefragung zielt auf die Erhebung von Rückmeldungen rund um den Spitalaufenthalt, um daraus ggf. Massnahmen zur Steigerung der Patientenzufriedenheit und Qualitätsverbesserung ableiten zu können.

Der dafür eigens entwickelte Fragebogen ist wie folgt aufgebaut:

- Wie war Ihr Spitaleintritt organisiert? (Skala von 0 sehr schlecht bis 10 ausgezeichnet)
- Wurden Sie während Ihres Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt? (Skala von 0 nie bis 10 immer)
- Wenn Sie Fragen an eine Ärztin oder an einen Arzt stellten, bekamen Sie verständliche Antworten? (Skala von 0 nie bis 10 immer)
- Wie beurteilen Sie die Aufklärung über Diagnose und Therapiemöglichkeiten durch die Ärzteschaft? (Skala von 0 sehr schlecht bis 10 ausgezeichnet)
- Wenn Sie Fragen an das Pflegepersonal stellten, bekamen Sie verständliche Antworten? (Skala von 0 sehr schlecht bis 10 ausgezeichnet)
- Wie zufrieden waren Sie mit den unterstützenden Angeboten (z. B. Physiotherapie, Ernährungsberatung, Seelsorge, Sozialberatung usw.)? (Skala von 0 gar nicht zufrieden bis 10 sehr zufrieden)
- Wie beurteilen Sie insgesamt die Schmerzbehandlung? (Skala von 0 sehr schlecht bis 10 ausgezeichnet)
- Entsprach das Essen Ihren Bedürfnissen? (Skala von 0 nie bis 10 immer)
- Fühlten Sie sich über die Zeit nach Ihrem Spitalaufenthalt informiert und auf sie vorbereitet? (Skala von 0 sehr schlecht bis 10 ausgezeichnet)
- Würden Sie das Spital Ihrer Familie oder Ihren Freunden weiterempfehlen? (Skala von 0 auf keinen Fall bis 10 auf jeden Fall)

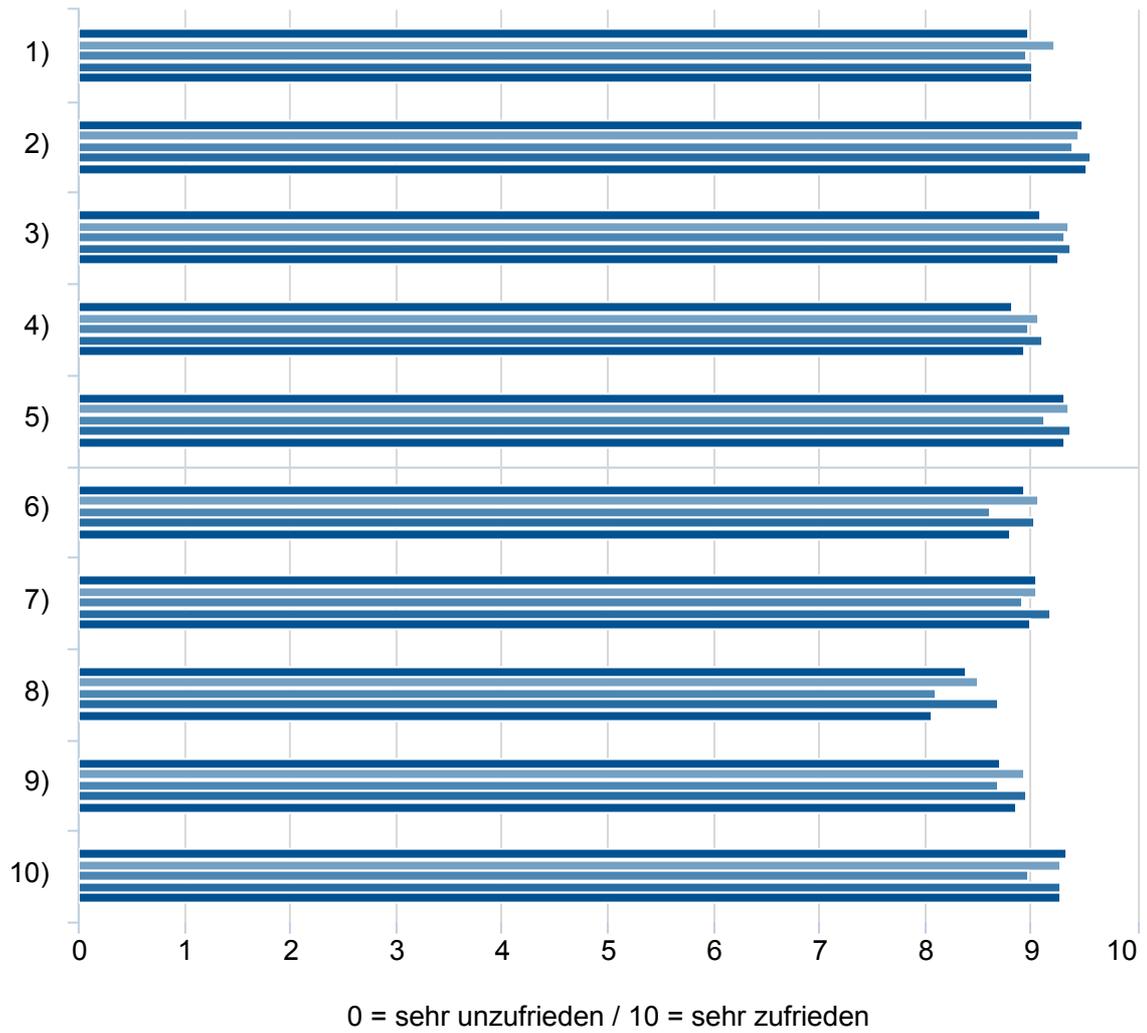
Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2017 an den Standorten „Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG“, „Spital Aarberg, Insel Gruppe AG“, „Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG“, „Spital Münsingen, Insel Gruppe AG“, „Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG“ durchgeführt.

Es werden alle stationären Patientinnen und Patienten über 18 Jahren des Inselspitals Bern sowie der Standorte Aarberg, Münsingen, Riggisberg und Tiefenau mit Ausnahme des Notfalls, der Intensivstationen sowie der Bewachungsstation befragt.

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

- 1) Organisation Eintritt
- 2) Respekt und Würde
- 3) Verständliche Antworten Ärzte
- 4) Aufklärung Ärzte
- 5) Verständliche Antworten Pflegepersonal
- 6) Unterstützende Angebote
- 7) Schmerzbehandlung
- 8) Essen
- 9) Organisation Austritt
- 10) Weiterempfehlung



- Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG
- Spital Aarberg, Insel Gruppe AG
- Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG
- Spital Münsingen, Insel Gruppe AG
- Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	9.01	9.53	9.25	8.94	9.32
Spital Aarberg, Insel Gruppe AG	9.01	9.57	9.37	9.10	9.38
Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG	8.96	9.40	9.31	8.97	9.13
Spital Münsingen, Insel Gruppe AG	9.22	9.44	9.35	9.07	9.36
Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG	8.97	9.48	9.08	8.83	9.32

Messergebnisse in Zahlen							
	Mittelwerte pro Fragen					Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	6)	7)	8)	9)	10)		
Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	8.81	9.00	8.06	8.86	9.27	7392	18.00 %
Spital Aarberg, Insel Gruppe AG	9.03	9.19	8.68	8.95	9.28	818	22.00 %
Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG	8.61	8.91	8.10	8.68	8.97	913	15.00 %
Spital Münsingen, Insel Gruppe AG	9.06	9.05	8.50	8.94	9.27	910	24.00 %
Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG	8.93	9.05	8.38	8.70	9.34	621	42.00 %

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument

5.3.2 Patientenbefragung zur Stomaberatung

Die PatientInnen wurden telefonisch hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit der Stomaberatung gefragt. Die strukturierten Interviews bestanden insgesamt aus 25 geschlossenen und halboffenen Fragen sowie einer offenen Frage zu folgenden Themen:

- Information und Aufklärung durch den Arzt
- Lage des Stomas
- Beratung und Anleitung durch die Stomaberatung
- Informationen und Aufklärung zum Austritt, Umgang und weiterem Vorgehen bzgl. Stomapflege
- Weiterempfehlung.

Diese Patientenbefragung haben wir vom 01.02.2017 bis 30.06.2017 am Standort „Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG“ durchgeführt.

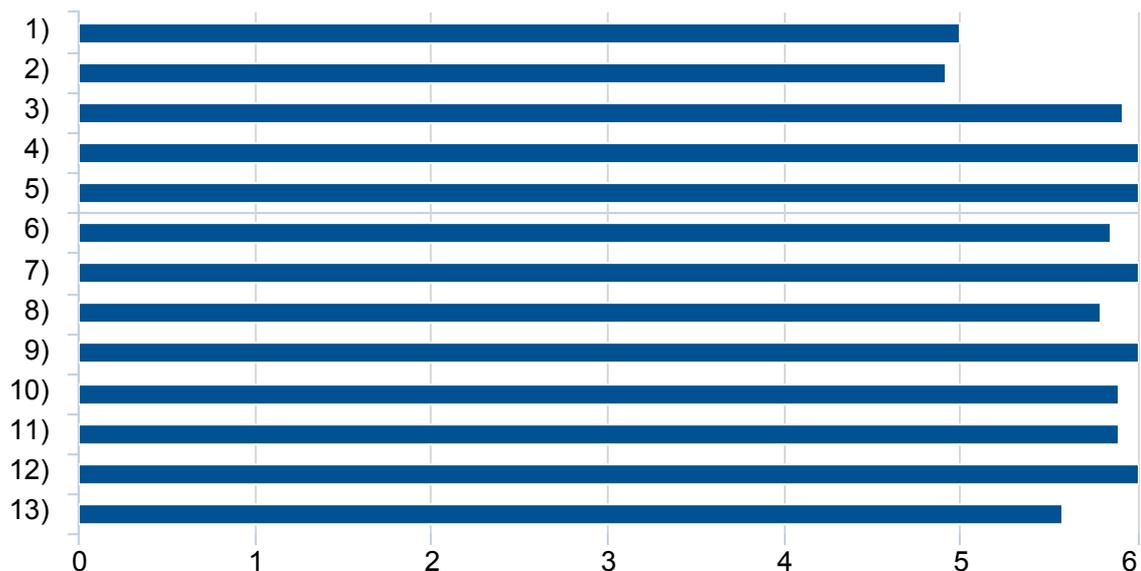
Chirurgie/Stomaberatung

Es wurden alle PatientInnen eingeschlossen, welche am Standort Tiefenau zwischen 01.04.2016 und 30.04.2017 am Darm operiert worden sind und eine Stomaeinlage erhalten haben.

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

- 1) Informationsgespräch durch Arzt
- 2) Zufriedenheit mit Lage des Stomas
- 3) Verständlichkeit Stomaberatung
- 4) Privatsphäre
- 5) Zeit bei der Stomaberatung
- 6) Eingang auf Ängste und Fragen
- 7) Information zu Kleidung und Körperpflege
- 8) Information zu Sport und Reisen
- 9) Information der Angehörigen
- 10) Information zu Austritt
- 11) Information zu Stomaprodukten
- 12) Umsetzung Empfehlungen für Alltag
- 13) Weiterempfehlung



0 = gar nicht / 6 = sehr gut

■ Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG	5.00	4.92	5.92	6.00	6.00

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	6)	7)	8)	9)	10)
Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG	5.85	6.00	5.80	6.00	5.90

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen			Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	11)	12)	13)		
Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG	5.90	6.00	5.58	Die Befragung erfolgte telefonisch	

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument

5.3.3 Zufriedenheitsbefragung ambulante Dermatologie

Das Ziel der Patientenbefragung ist ein kontinuierliches Monitoring.

Per Fragebogen wird nach der allgemeinen Zufriedenheit in vier Sprachen gefragt. Die Antwortskala reicht von „gar nicht zufrieden (1) bis sehr zufrieden (10). Angekreuzt wird auf der 10er Skala das entsprechende Zahlenfeld. Zusätzlich besteht die Möglichkeit für Freitext, falls der Bedarf nach Mitteilung eines Anliegens besteht. Ein Kontaktwunsch kann ebenfalls vermerkt werden.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2017 am Standort „Insel Spital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG“ durchgeführt.

Kleineingriffe, Tagesklinik (Wundambulatorium), Poliklinik und Lichttherapie

Rückmeldungen kommen hauptsächlich von Patientinnen und Patienten, welche in den Kleineingriffen (96 Rückmeldungen 2017) und der Tagesklinik (Wundambulatorium) (13 Rückmeldungen 2017) behandelt wurden. Nur je drei Rückmeldungen erhielten wir 2017 von Patientinnen und Patienten nach Behandlung in der Lichttherapie und Poliklinik.

Zum Bereich „Kleineingriffe“ gaben 87 Personen (83.5%) an, sehr zufrieden zu sein (Angabe 10 oder 9). Positiv erwähnt wurden die Freundlichkeit des Personals und die gute Behandlung. Positive Rückmeldungen gab es ebenfalls zu den Wartezeiten (mit einer Ausnahme).

Zur „Tagesklinik“ gaben 11 Personen (84.6%) an, sehr zufrieden zu sein (Angabe 10 oder 9). Positiv erwähnt wurden die Fachkompetenz, Geduld und Freundlichkeit.

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument

5.4 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Insel Gruppe AG

Ombudsstelle

Annemieke Van Waes Prod`hom, Katrin

Leutwyler

Ombudsfrau/Patientenberatung

031 / 632 85 85

ombudsstelle@insel.ch

Montag bis Freitag von 8.30-12 Uhr und

13.30-16.30 Uhr

Im Stadtspital und den Landspitälern

übernehmen zudem die jeweiligen

Qualitätsbeauftragten eine wichtige Funktion

zur zeitnahen Bearbeitung resp. Weiterleitung

von Beschwerden.

6 Angehörigenzufriedenheit

Die Messung der Angehörigenzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Angehörigen der 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 Nationale Elternbefragung im Kinderbereich in der Akutsomatik

Auch im Kinderbereich ist die Beurteilung der Leistungsqualität ein wichtiger Qualitätsindikator. Bei Kindern und Jugendlichen werden die Eltern um diese Beurteilung gebeten. Dazu wurden die fünf Fragen des ANQ-Kurzfragebogen auf die Perspektive der Eltern angepasst.

Messergebnisse

Fragen	Vorjahreswerte			Zufriedenheitswert, Mittelwert 2017 (CI* = 95%)
	2014	2015	2016	
Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG				
Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?	8.61	9.04	8.94	9.06 (8.80 - 9.33)
Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung, die Ihr Kind erhalten hat?	8.54	8.91	8.89	8.82 (8.55 - 9.08)
Wenn Sie den Ärztinnen und Ärzten wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	8.79	8.83	8.81	8.66 (8.35 - 8.98)
Wenn Sie dem Pflegepersonal wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	8.83	9.11	9.01	8.93 (8.66 - 9.20)
Wurde Ihr Kind während des Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt?	9.31	9.40	9.45	9.34 (9.11 - 9.57)

Wertung der Ergebnisse: 0 = schlechtester Wert; 10 = bester Wert

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

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

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	ESOPE Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle Eltern von allen stationär behandelten Patienten (unter 16 Jahre) versendet, die im September 2017 das Spital verlassen haben.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Im Spital verstorbene Patienten. ▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz. ▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.

Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG			
Anzahl angeschriebene Eltern 2017	391		
Anzahl eingetroffener Fragebogen	126	Rücklauf in Prozent	32.00 %

6.2 Eigene Befragung

6.2.1 Kontinuierliche Elternbefragung stationäre Bereiche

Die kontinuierliche Elternbefragung zielt auf die Erhebung von Rückmeldungen rund um den Spitalaufenthalt, um daraus ggf. Massnahmen zur Steigerung der Patientenzufriedenheit und Qualitätsverbesserung ableiten zu können.

Der dafür eigens entwickelte Fragebogen ist wie folgt aufgebaut:

- Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen? (Skala von 0 auf keinen Fall bis 10 auf jeden Fall)
- Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Ihr Kind erhalten hat? (Skala von 0 sehr schlecht bis 10 ausgezeichnet)
- Wenn Sie den Ärztinnen und Ärzten wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten? (Skala von 0 nie bis 10 immer)
- Wenn Sie dem Pflegepersonal wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten? (Skala von 0 nie bis 10 immer)
- Wurde Ihr Kind während des Spitalaufenthaltes mit Respekt und Würde behandelt? (Skala von 0 nie bis 10 immer)
- Wussten Sie welche Spezialistin beziehungsweise welcher Spezialist für die Betreuung Ihres Kindes zuständig war? (Skala von 0 nie bis 10 immer)
- Hatten Sie Vertrauen in die Ärztinnen und Ärzte, die Ihr Kind behandelt haben? (Skala von 0 nie bis 10 immer)
- Wussten Sie welche Pflegefachperson für die Betreuung Ihres Kindes zuständig war? (Skala von 0 nie bis 10 immer)
- Hatten Sie Vertrauen in die Pflegefachpersonen, die Ihr Kind behandelt haben? (Skala von 0 nie bis 10 immer)
- Wie stark konnten Sie sich an der Versorgung Ihres Kindes beteiligen? (Skala von 0 gar nicht bis 10 sehr gut)
- Hat Ihr Kind genügend Schmerzmedikamente erhalten? (Skala von 0 nie bis 10 immer)
- Wie war der Spitaleintritt Ihres Kindes organisiert? (Skala von 0 sehr schlecht bis 10 ausgezeichnet)
- Wie fühlten Sie sich über die Zeit nach dem Spitalaustritt Ihres Kindes informiert und auf sie vorbereitet? (Skala von 0 sehr schlecht bis 10 ausgezeichnet)

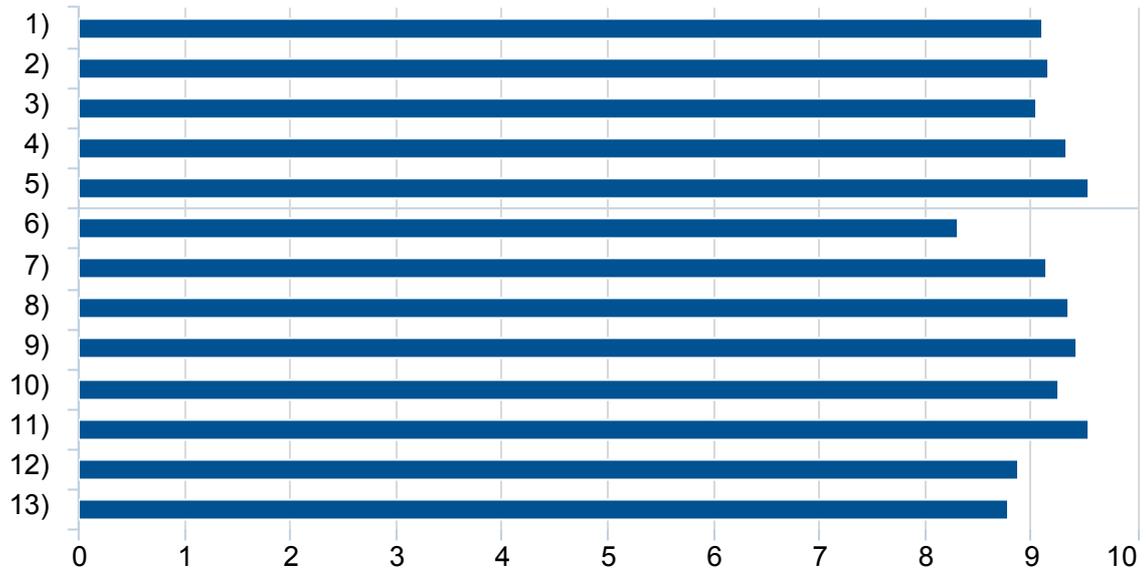
Diese Angehörigenbefragung haben wir im Jahr 2017 am Standort „Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG“ durchgeführt.

Es werden alle stationären Patientinnen und Patienten unter 18 Jahren bzw. deren Eltern der Kinderkliniken des Inselspitals Bern befragt.

Es wurde kein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

- 1) Weiterempfehlung
- 2) Qualität der Behandlung
- 3) Kommunikation Ärzte
- 4) Kommunikation Pflege
- 5) Respekt und Würde
- 6) Zuständigkeit Spezialist
- 7) Vertrauen in Ärzte
- 8) Zuständigkeit Pflege
- 9) Vertrauen in Pflege
- 10) Beteiligung an Versorgung
- 11) Schmerzmedikation
- 12) Organisation Spitaleintritt
- 13) Organisation Spitalaustritt



0 = sehr unzufrieden / 10 = sehr zufrieden

■ Insel Gruppe AG

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	1)	2)	3)	4)	5)
Insel Gruppe AG	9.10	9.17	9.05	9.33	9.55

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen				
	6)	7)	8)	9)	10)
Insel Gruppe AG	8.30	9.14	9.36	9.43	9.25

Messergebnisse in Zahlen					
	Mittelwerte pro Fragen			Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	11)	12)	13)		
Insel Gruppe AG	9.55	8.88	8.79		- %

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

7 Mitarbeiterzufriedenheit

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

7.1 Eigene Befragung

7.1.1 Mitarbeiterbefragung

Mitarbeiterbefragungen gelten als strategisch wichtiges Instrument in der Personalarbeit. Durch Befragung der ganzen Belegschaft oder eines Teils davon erhält die Unternehmung ein Bild über die Arbeitssituation resp. über die Befindlichkeit ihrer Mitarbeitenden. Die Fragestellungen sind zum Teil genereller Natur (z.B. Zufriedenheit allgemein); z.T. sind sie spezifisch auf einzelne wichtige Themenbereiche konzentriert (Qualität der Führung; Zusammenarbeit, Kommunikation etc.).

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Jahr 2014 an allen Standorten durchgeführt. Die nächste Mitarbeiterbefragung erfolgt im Jahr 2018.

Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	
-------------------------------------------------	--

8 Zuweiserzufriedenheit

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

8.1 Eigene Befragung

8.1.1 Zuweiserbefragung UCI

Das Ziel der Befragung war, die Zufriedenheit der Zuweiser zu messen und ihren Input zur Optimierung abzuholen.

Der schriftliche Fragebogen enthielt fünf Kategorien. Die Zahl in den Klammern gibt die Anzahl Items pro Kategorie an: Organisation (6), Erreichbarkeit (2), Leistungsangebot (1), Berichte (3) und Veranstaltungen (1). Zusätzlich gab es sechs offene Fragen zur ggf. weiteren Spezifikation.

Diese Zuweiserbefragung haben wir vom Januar 2017 bis April 2017 am Standort „Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG“ durchgeführt.

University Cancer Center Inselspital (UCI)

Befragt wurden alle onkologischen Zuweiser des UCI der letzten zwei Jahre.

389 Fragebögen wurden versendet, 130 vollständige und valide Fragebögen wurden zurückgesendet (Rücklaufquote 33,4 %).

Die Zufriedenheitswerte der Kategorien zeigten eine hohe Zufriedenheit, 90 bis 100 % der Befragten waren zufrieden bis sehr zufrieden:

- Organisation: 97.3 %
- Erreichbarkeit: 94.0 %
- Leistungsangebot: 98.0 %
- Berichte: 97.5 %
- Veranstaltungen: 94.7 %

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	hcri AG
Methode / Instrument	Zuweiserbefragung Tumorzentrum/UCI

8.1.2 Zuweiserbefragung

Das Ziel der mündlichen Interviews war, die Zufriedenheit der Zuweiser und ihren Input zur Optimierung abzuholen.

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2017 an den Standorten „Spital Aarberg, Insel Gruppe AG“, „Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG“, „Spital Münsingen, Insel Gruppe AG“, „Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG“ durchgeführt.

verschiedene Kliniken und Spitalstandorte der Insel Gruppe

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die Publikation ist nicht sinnvoll, da die Evaluation auf ganz spezifische Fragestellungen zum Fachbereich oder Standort fokussierte.

Behandlungsqualität

9 Wiedereintritte

9.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen

Innerhalb der nationalen Messung des ANQ wird ein Wiedereintritt als potentiell vermeidbar eingestuft, wenn er innert 30 Tagen erfolgt und ungeplant ist und die damit verbundene Diagnose bereits beim vorangehenden Spitalaufenthalt vorlag. Dabei wird für den Bericht jeweils die vorjährige medizinische Statistik aus dem Spital herangezogen (Datenanalyse). Geplante Nachversorgungstermine und geplante wiederholte Spitalaufenthalte, z.B. im Rahmen einer Krebsbehandlung, werden nicht gezählt.

Durch die Berechnung der Wiedereintrittsraten können auffällige Wiedereintritte erkannt und analysiert werden. Damit können Informationen zur Optimierung der Austrittsvorbereitung gewonnen werden.

Weiterführende Informationen: www.anq.ch und www.sqlape.com

Messergebnisse

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.

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

Begründung

Die Bekanntgabe der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen von 2016 erfolgt erst nach Einsendeschluss. Die Publikation der Ergebnisse ist vom ANQ für Ende 2018 geplant.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	SQLape GmbH
Methode / Instrument	SQLape®, wissenschaftlich entwickelte Methode, die entsprechende Werte aus statistischen Daten der Spitäler berechnet.

10 Operationen

10.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Reoperationen

Innerhalb der nationalen Messung des ANQ wird eine Reoperation als potentiell vermeidbar eingestuft, wenn ein Eingriff an derselben Körperstelle erfolgt und nicht vorhersehbar war oder wenn er eher Ausdruck eines Misslingens oder einer postoperativen Komplikation als einer Verschlimmerung der Grundkrankheit ist. Dabei wird für den Bericht jeweils die vorjährige medizinische Statistik aus dem Spital herangezogen (Datenanalyse).

Rein diagnostische Eingriffe (z.B. Punktionen) werden von der Analyse ausgenommen. Es werden nur die Reoperationen erfasst, die während des gleichen Spitalaufenthalts vorkommen.

Die Berechnung der Reoperationsraten gibt einen Hinweis darauf, wo potentielle Probleme bestehen. Um auffällige Reoperationen zu erkennen und die Behandlungsqualität zu verbessern, sind vertiefte Analysen der Patientenakten durch die Spitäler und Kliniken nötig.

Weiterführende Informationen: www.anq.ch und www.sqlape.com

Messergebnisse

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.

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

Begründung

Da der ANQ diese Daten noch nicht veröffentlicht, wird auf eine Publikation der Ergebnisse verzichtet.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	SQLape GmbH
Methode / Instrument	SQLape®, wissenschaftlich entwickelte Methode, die entsprechende Werte aus statistischen Daten der Spitäler berechnet.

11 Infektionen

11.1 Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte

Bei einer Operation wird bewusst die schützende Hautbarriere bei den Patienten unterbrochen. Kommen dann Erreger in die Wunde, kann eine Wundinfektion entstehen. Postoperative Wundinfektionen sind unter Umständen mit schweren Beeinträchtigungen des Patientenwohls verbunden und können zu einer Verlängerung des Spitalaufenthaltes führen.

Swissnoso führt im Auftrag des ANQ Wundinfektionsmessungen nach bestimmten Operationen durch (siehe nachfolgende Tabellen). Die Spitäler und Kliniken können wählen, welche Operationsarten sie einbeziehen wollen. Es sind mindestens drei der genannten Operationsarten ungeachtet der Anzahl der Fälle pro Eingriffsart in das Messprogramm einzubeziehen. Betriebe, die Colonchirurgie (Dickdarm) in ihrem Leistungskatalog anbieten und Blinddarm-Entfernungen bei Kindern und Jugendlichen (<16 Jahre) durchführen, sind verpflichtet die Wundinfektionen nach diesen Operationen zu erfassen***.

Um eine zuverlässige Aussage zu den Infektionsraten zu erhalten, erfolgt nach Operationen eine Infektionserfassung auch nach Spitalentlassung. Nach Eingriffen ohne Implantation von Fremdmaterial werden zudem 30 Tage später mittels Telefoninterviews die Infektionssituation und die Wundheilung erfasst. Bei Eingriffen mit Implantation von Fremdmaterial (Hüft- und Kniegelenksprothesen, Wirbelsäulenchirurgie und herz-chirurgische Eingriffe) erfolgt zwölf Monate nach dem Eingriff ein weiteres Telefoninterview (sog. Follow-up).

Weiterführende Informationen: www.anq.ch und www.swissnoso.ch

Unser Betrieb beteiligte sich an den Wundinfektionsmessungen nach folgenden Operationen:	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	Spital Aarberg, Insel Gruppe AG	Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG	Spital Münsingen, Insel Gruppe AG	Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG
▪ Gallenblasen-Entfernungen	√	√			
▪ Blinddarm-Entfernungen	√	√			
▪ *** Blinddarm-Entfernungen bei Kindern und Jugendlichen	√				
▪ Hernienoperationen	√	√	√	√	√
▪ *** Dickdarmoperationen (Colon)	√	√	√	√	√
▪ Magenbypassoperationen	√		√		
▪ Rektumoperationen	√				
▪ Herzchirurgie	√				
▪ Herzkranzgefässbypass	√				
▪ Erstimplantation von Hüftgelenksprothesen		√	√	√	√
▪ Erstimplantationen von Kniegelenksprothesen		√	√	√	√

Messergebnisse

Ergebnisse der Messperiode 1. Oktober 2016 – 30. September 2017

Operationen	Anzahl beurteilte Operationen 2017 (Total)	Anzahl festgestellter Wundinfektionen 2017 (N)	Vorjahreswerte adjustierte Infektionsrate %			adjustierte Infektionsrate % 2017 (CI*)
			2014	2015	2016	
Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG						
Gallenblasen-Entfernungen	186	12	7.10%	2.20%	2.30%	4.90% (1.80% - 8.00%)
Blinddarm-Entfernungen	226	14	6.40%	8.30%	2.30%	5.60% (2.60% - 8.60%)
*** Blinddarm-Entfernungen bei Kindern und Jugendlichen	128	6	2.00%	5.40%	1.30%	4.20% (2.60% - 8.60%)
Hernienoperationen	193	10	5.00%	-	0.60%	2.60% (0.40% - 4.90%)
*** Dickdarmoperationen (Colon)	186	33	16.00%	16.20%	15.20%	15.30% (10.10% - 20.50%)
Magenbypassoperationen	129	8	-	-	4.30%	4.70% (1.10% - 8.40%)
Rektumoperationen	43	9	18.00%	24.50%	9.20%	24.00% (11.20% - 36.80%)
Spital Aarberg, Insel Gruppe AG						
Gallenblasen-Entfernungen	96	1	0.00%	0.00%	1.30%	1.00% (0.00% - 3.00%)
Blinddarm-Entfernungen	3	0	-	-	-	0.00% (0.00% - 70.80%)
Hernienoperationen	2	0	-	-	-	0.00% (0.00% - 84.20%)
*** Dickdarmoperationen (Colon)	11	1	14.90%	5.10%	3.20%	6.70% (0.00% - 21.50%)
Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG						
Hernienoperationen	111	1	0.00%	0.00%	0.10%	0.90% (0.00% - 2.70%)
*** Dickdarmoperationen (Colon)	67	12	16.40%	11.60%	20.00%	19.50% (10.00% - 29.00%)
Magenbypassoperationen	10	1	8.10%	0.00%	3.10%	6.70% (0.00% - 22.30%)
Spital Münsingen, Insel Gruppe AG						

Hernienoperationen	111	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% - 3.30%)
*** Dickdarmoperationen (Colon)	8	2	6.70%	0.00%	9.80%	16.90% (0.00% - 42.90%)
Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG						
Hernienoperationen	65	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% - 5.50%)
*** Dickdarmoperationen (Colon)	3	0	0.00%	-	0.00%	0.00% (0.00% - 70.80%)

Ergebnisse der Messperiode 1. Oktober 2015 – 30. September 2016

Operationen	Anzahl beurteilte Operationen 2016 (Total)	Anzahl festgestellter Wundinfektionen 2016 (N)	Vorjahreswerte adjustierte Infektionsrate %			adjustierte Infektionsrate % 2016 (CI*)
			2013	2014	2015	
Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG						
Herzchirurgie	851	33	3.40%	4.10%	3.00%	3.80% (2.50% - 5.00%)
Herzkranzgefässbypass	299	11	3.50%	5.50%	2.80%	3.90% (1.70% - 6.10%)
Spital Aarberg, Insel Gruppe AG						
Erstimplantation von Hüftgelenksprothesen	150	0	0.00%	0.00%	0.70%	0.00% (0.00% - 2.40%)
Erstimplantationen von Kniegelenksprothesen	101	1	0.00%	1.10%	0.00%	1.20% (0.00% - 3.40%)
Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG						
Erstimplantation von Hüftgelenksprothesen	16	0	-	-	-	0.00% (0.00% - 20.60%)
Erstimplantationen von Kniegelenksprothesen	7	0	-	-	-	0.00% (0.00% - 41.00%)
Spital Münsingen, Insel Gruppe AG						
Erstimplantation von Hüftgelenksprothesen	83	1	1.40%	1.80%	1.20%	1.40% (0.00% - 3.90%)
Erstimplantationen von Kniegelenksprothesen	68	0	3.70%	2.40%	0.50%	0.00% (0.00% - 5.30%)
Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG						
Erstimplantation von Hüftgelenksprothesen	46	0	0.00%	4.80%	0.00%	0.00% (0.00% - 7.70%)
Erstimplantationen von Kniegelenksprothesen	38	3	12.20%	4.20%	0.00%	6.50% (0.00% - 14.30%)

* CI steht für Confidence Interval (= Vertrauensintervall). Das 95%-Vertrauensintervall gibt die Bandbreite an, in welcher der wahre Wert mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 5% liegt. Das

bedeutet grob betrachtet, dass Überschneidungen innerhalb der Vertrauensintervalle nur bedingt als wahre Unterschiede interpretiert werden können.

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

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Swissnoso

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien Erwachsene	Alle stationären Patienten (≥ 16 Jahre), bei denen die entsprechenden Operationen (siehe Tabellen mit den Messergebnissen) durchgeführt wurden.
	Einschlusskriterien Kinder und Jugendliche	Alle stationären Patienten (≤ 16 Jahre), bei denen eine Blinddarmoperation durchgeführt wurde.
	Ausschlusskriterien	Patienten, die die Einwilligung (mündlich) verweigern.

12 Stürze

12.1 Nationale Prävalenzmessung Sturz

Die nationale Prävalenzmessung bietet einen Einblick in die Häufigkeit, Prävention und Behandlung verschiedener Pflegephänomene. Sie findet an einem im Voraus definierten Stichtag statt. Innerhalb der Messung wurde untersucht, ob die Patienten in den letzten 30 Tagen vor dem Stichtag gestürzt sind. Demzufolge handelt es sich um eine Periodenprävalenzmessung und um keine Vollerhebung.

Weitere Informationen:

www.anq.ch, www.lpz-um.eu und che.lpz-um.eu/deu/lpz-erhebung/pflegephanomene/sturze

Messergebnisse

	2014	2015	2016	2017
Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG				
Anzahl im Spital erfolgte Stürze	9	8	12	13
In Prozent	1.80%	1.60%	2.50%	2.80%
Spital Aarberg, Insel Gruppe AG				
Anzahl im Spital erfolgte Stürze	1	2	1	1
In Prozent	1.70%	4.30%	2.40%	1.80%
Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG				
Anzahl im Spital erfolgte Stürze	3	2	5	0
In Prozent	4.40%	2.10%	7.60%	0.00%
Spital Münsingen, Insel Gruppe AG				
Anzahl im Spital erfolgte Stürze	0	0	0	0
In Prozent	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG				
Anzahl im Spital erfolgte Stürze	1	0	0	0
In Prozent	9.10%	0.00%	0.00%	0.00%

Bei der Anzahl und der Prozentangabe der publizierten Ergebnisse handelt es sich um deskriptive und nicht-risikoadjustierte Ergebnisse.

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.

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Auf Gruppenebene werden aufgrund von unterschiedlichen Spitalkategorien keine Werte ausgewiesen, sondern nur auf Standortebene.

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	Berner Fachhochschule
Methode / Instrument	LPZ 2.0

Bis 2015 wurde bei Erwachsenen die Methode LPZ International (International Prevalence Measurement of Care problems) angewendet, ab 2016 die LPZ 2.0. Bei Kindern und Jugendlichen

wurde ab 2017 eine erweiterte Methode angewendet. Die Weiterentwicklung der Methode hat keinen Einfluss auf den Längsvergleich der Ergebnisse.

Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alle stationären Patienten \geq 18 Jahre (inkl. Intensivpflege, intermediate care), Patienten zwischen 16 und 18 Jahren konnten auf freiwilliger Basis in die Messung eingeschlossen werden. ▪ Vorhandene mündliche Einverständniserklärung des Patienten, der Angehörigen oder der gesetzlichen Vertretung. 	
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stationäre Patienten, bei denen kein Einverständnis vorliegt. ▪ Wöchnerinnen und gesunde Säuglinge der Wochenbettstation. ▪ Hospitalisierte Kinder auf akutsomatischen Erwachsenenstationen. ▪ Notfallbereich, Tageskliniken und ambulanter Bereich, Aufwachraum. 	
Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG			
Anzahl tatsächlich untersuchter Patienten 2017	467	Anteil in Prozent (Antwortrate)	71.60%
Spital Aarberg, Insel Gruppe AG			
Anzahl tatsächlich untersuchter Patienten 2017	56	Anteil in Prozent (Antwortrate)	86.20%
Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG			
Anzahl tatsächlich untersuchter Patienten 2017	94	Anteil in Prozent (Antwortrate)	84.70%
Spital Münsingen, Insel Gruppe AG			
Anzahl tatsächlich untersuchter Patienten 2017	24	Anteil in Prozent (Antwortrate)	66.70%
Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG			
Anzahl tatsächlich untersuchter Patienten 2017	18	Anteil in Prozent (Antwortrate)	78.30%

13 Wundliegen

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

13.1 Nationale Prävalenzmessung Dekubitus (bei Erwachsenen sowie Kindern und Jugendlichen)

Die nationale Prävalenzmessung bietet einen Einblick in die Häufigkeit, Prävention und Behandlung verschiedener Pflegephänomene. Sie findet an einem im Voraus definierten Stichtag statt. Innerhalb der Messung wurde untersucht, ob die Patienten an einer oder mehreren Druckstellen leiden infolge von Wundliegen. Die Messung findet jeweils an einem bestimmten Messtag statt (Punktprävalenz) und ist keine Vollerhebung.

Spitäler und Kliniken mit einer expliziten Kinderabteilung führen seit 2013 die Prävalenzmessung Dekubitus auch bei Kindern und Jugendlichen durch, denn Dekubitus ist auch im Kinderbereich ein wichtiger Qualitätsindikator und ein noch oft unterschätztes Pflegeproblem. Die Messmethode für Kinder und Jugendliche wurde für die Messung 2017 in Zusammenarbeit mit der Berner Fachhochschule und Experten und Expertinnen aus der Pädiatrie angepasst. Bei Kindern steht der Dekubitus in engem Zusammenhang mit eingesetzten Hilfsmitteln wie z. B. Schienen, Sensoren, Sonden etc. Ein weiterer Risikofaktor ist die entwicklungsbedingte, eingeschränkte verbale Kommunikationsmöglichkeit im Säuglings- und Kindesalter sowie die unterentwickelten Hautzellen bei früh- und neugeborenen Kindern.

Weiterführende Informationen: www.anq.ch und www.lpz-um.eu

Messergebnisse

Bei Erwachsenen

Anzahl Erwachsene mit Dekubitus		Vorjahreswerte			2017	In Prozent
		2014	2015	2016		
Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG						
Nosokomiale Dekubitusprävalenz	Im eigenen Spital entstanden, Kategorie 2-4 (CI** = 95%)	9	8	5	13	2.80%
Spital Aarberg, Insel Gruppe AG						
Nosokomiale Dekubitusprävalenz	Im eigenen Spital entstanden, Kategorie 2-4 (CI** = 95%)	1	0	0	2	3.60%
Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG						
Nosokomiale Dekubitusprävalenz	Im eigenen Spital entstanden, Kategorie 2-4 (CI** = 95%)	0	3	4	2	2.10%
Spital Münsingen, Insel Gruppe AG						
Nosokomiale Dekubitusprävalenz	Im eigenen Spital entstanden, Kategorie 2-4 (CI** = 95%)	1	2	1	0	0.00%
Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG						

Nosokomiale Dekubitusprävalenz	Im eigenen Spital entstanden, Kategorie 2-4 (CI** = 95%)	0	0	0	0	0.00%
--------------------------------	----------------------------------------------------------	---	---	---	---	-------

Bei Kindern und Jugendlichen

Anzahl Kinder und Jugendliche mit Dekubitus		Vorjahreswerte			2017	In Prozent
		2014	2015	2016		
Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG						
Nosokomiale Dekubitusprävalenz	Im eigenen Spital entstanden, Kategorie 2-4 (CI** = 95%)	3	3	0	0	0.00%

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

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

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Das Residuum ist noch nicht bekannt.

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	Berner Fachhochschule
Methode / Instrument	LPZ 2.0

Bis 2015 wurde bei Erwachsenen die Methode LPZ International (International Prevalence Measurement of Care problems) angewendet, ab 2016 die LPZ 2.0. Bei Kindern und Jugendlichen wurde ab 2017 eine erweiterte Methode angewendet. Die Weiterentwicklung der Methode hat keinen Einfluss auf den Längsvergleich der Ergebnisse.

Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alle stationären Patienten \geq 18 Jahren (inkl. Intensivpflege, intermediate care), Patienten zwischen 16 und 18 Jahren konnten auf freiwilliger Basis in die Erwachsenenmessung eingeschlossen werden (bei Erwachsenen). ▪ Alle Kinder und Jugendliche im Alter von 0 bis 16 Jahren, die am Erhebungstag stationär auf einer „expliziten“ Kinderstation eines Erwachsenenspitals oder in einer Kinderklinik hospitalisiert waren (bei Jugendlichen und Kindern). ▪ Vorhandene mündliche Einverständniserklärung des Patienten, der Angehörigen oder der gesetzlichen Vertretung. 	
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stationäre Patienten, bei denen kein Einverständnis vorliegt. ▪ Wöchnerinnen und gesunde Säuglinge der Wochenbettstation. ▪ Hospitalisierte Kinder auf akutsomatischen Erwachsenenstationen. ▪ Notfallbereich, Tageskliniken und ambulanter Bereich, Aufwachraum. 	
Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG			
Anzahl tatsächlich untersuchte Erwachsene 2017	467	Anteil in Prozent (zu allen am Stichtag hospitalisierten Patienten)	71.60%
Anzahl tatsächlich untersuchte Kinder und Jugendliche 2017	67	Anteil in Prozent (zu allen am Stichtag hospitalisierten Patienten)	67.70%
Spital Aarberg, Insel Gruppe AG			
Anzahl tatsächlich untersuchte Erwachsene 2017	56	Anteil in Prozent (zu allen am Stichtag hospitalisierten Patienten)	86.20%
Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG			
Anzahl tatsächlich untersuchte Erwachsene 2017	94	Anteil in Prozent (zu allen am Stichtag hospitalisierten Patienten)	84.70%
Spital Münsingen, Insel Gruppe AG			
Anzahl tatsächlich untersuchte Erwachsene 2017	24	Anteil in Prozent (zu allen am Stichtag hospitalisierten Patienten)	66.70%
Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG			
Anzahl tatsächlich untersuchte Erwachsene 2017	18	Anteil in Prozent (zu allen am Stichtag hospitalisierten Patienten)	78.30%

14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen

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

14.1 Eigene Erfassung der freiheitsbeschränkenden Massnahmen

14.1.1 Freiheitsbeschränkende Massnahmen

Im Rahmen der Prävalenzmessung wurde auch das Modul Freiheitseinschränkende Massnahmen erhoben (FEM).

Diese Messung haben wir vom 14.11.2017 bis 14.11.2017 an den Standorten „Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG“, „Spital Aarberg, Insel Gruppe AG“, „Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG“, „Spital Münsingen, Insel Gruppe AG“, „Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG“ durchgeführt. Alle PatientInnen, die an der Prävalenzmessung teilgenommen haben.

Aarberg

2017: Inzidenz 3; Rate 5.4 %
 2016: Inzidenz 1; Rate 2.6 %
 2015: Inzidenz: 6; Rate: 12.8 %

Tiefenau

2017: Inzidenz 21; Rate: 22.3 %
 2016: Inzidenz 16; Rate 23.5 %
 2015: Inzidenz: 12; Rate: 12.8 %

Riggisberg

2017: Inzidenz 4; Rate 22.2 %
 2016: Inzidenz 1; Rate 9.1 %
 2015: Inzidenz: 1; Rate: 8.3 %

Münsingen

2017: Inzidenz 1; Rate 4.2 %
 2016: Inzidenz 2; Rate 6.3%
 2015: Inzidenz: 3; Rate: 7.3%

Inselspital

2017: Inzidenz 49; Rate 10.5 %
 2016: Inzidenz 35; Rate 7.2%
 2015: -

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	LPZ
Methode / Instrument	LPZ

16 Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand

16.1 Nationale bereichsspezifische Messungen in der Rehabilitation

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

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

Messergebnisse

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert und nicht risikobereinigte Werte (sog. Rohwerte) ohne Vergleichswert bedingt aussagekräftig sind, werden die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse in diesem Qualitätsbericht nicht publiziert. Die Messergebnisse finden Sie in vergleichender Darstellung auf der ANQ Website www.anq.ch.

Angaben zur Messung		Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG Spital und Altersheim Belp, Insel Gruppe AG Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG		
Nationales Auswertungsinstitut	Charité - Universitätsmedizin Berlin, Institut für Medizinische Soziologie, Abteilung Rehabilitationsforschung.			
Methode / Instrument	Für die neurologische und geriatrische Rehabilitation.			
	▪ Hauptziele (HZ) und Zielerreichung (ZE)	√	√	√
	▪ Functional Independence Measurement (FIM)		√	
	▪ Erweiterter Barthel-Index (EBI)	√		√

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> Alle stationär behandelten erwachsenen Patienten bei allen Rehabilitationsarten ausser der pädiatrischen Rehabilitation. Alle stationär behandelten Kinder- und Jugendliche bei der pädiatrischen Rehabilitation.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> Kinder- und Jugendliche bei allen Rehabilitationsarten ausser der pädiatrischen Rehabilitation. Erwachsene Patienten bei der pädiatrischen Rehabilitation.

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Spine Tango

Das Projekt wird am Standort Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG durchgeführt.

Projektstart:

- 01.03.2016 (im Haus etabliert)

Projektende:

- 01.09.2018 (das Register wird weitergeführt und ist seit 1.1.2018 Pflicht für Universitätskliniken)

Projektziel:

- Darstellung des State of the Art nationaler Wirbelsäulenmedizin (chirurgisch, nicht- chirurgisch)
- Interne Sicherung der Indikations- und Ergebnisqualität
- Externe Sicherung der Indikations- und Ergebnisqualität durch internationales Benchmarking
- Komparative Effektivitäts- und Outcomeforschung verschiedener Therapieverfahren als Alternative/ Ergänzung zu randomisierten kontrollierten Fallstudien
- Nachverfolgung von Wirbelsäulenimplantaten im Sinne von Phase IV-Studien
- Aufbau eines nationalen Technologie- und Anwendernetzwerkes z. B. zur Durchführung multizentrischer Studien

Bereich:

- Orthopädie/Wirbelsäulenchirurgie

Betroffene Standorte:

- Inselspital/Universitätsklinik für Orthopädische Chirurgie und Traumatologie

Art des Projekts:

- intern/extern

Begründung:

- internationales Register/Statistik Institut für Sozial- und Präventivmedizin (ISPM) der Universität Bern. Universitätsspitäler sind seit 2018 verpflichtet Wirbelsäuleneingriffe im Spine Tango zu dokumentieren.

Involvierte Berufsgruppen:

- InHouse: Ärzte, Datenmanagement, Pflegepersonal, Stationssekretärinnen, Sekretariat Wirbelsäule, Medizinische/r PraxisAssistentinnen Poliklinik
- Auswertung: Institut für Sozial- und Präventivmedizin (ISPM) der Universität Bern

Projekttablauf/ Methodik:

- vordefinierte Erhebung von populations- und patientenbezogenen, aber auch qualitätsbezogenen medizinischen und/oder gesundheitsökonomischen Daten mittels allgemeingültiger Datenerfassungsbogen
- Eingabe in die webbasierte Datenbank „Euro Spine/Spine Tango“
- Auswertung der Daten sowie Betreuung der Datenbank durch das ISPM

Projektelevaluation InHouse/Erkenntnisse und abgeleitete Massnahmen:

- Benchmarking Report 2016 des ISPM
- Abschluss der „Probe-Datenerfassungs-Phase“
- Zeitraum 01.08.2016 – 31.08.2017
- 610 durchgeführten Wirbelsäulenoperationen (entsprechend 533 Hospitalisationen)
- Erfassung von 468 Operationen (knapp 85%)
- 15% fehlende Einwilligungserklärungen
- Anteil an Patienten mit einem Trauma/einer Fraktur deutlich höher als in Vergleichskliniken des Spine Tango Pools

Stand der Umsetzung von Massnahmen:

- zur besseren Abbildung der Trauma/Frakturereignisse wurde ein zusätzliches „Trauma Modul“ etabliert

Weiterführende Unterlagen (Quellen, Links):

- Melloh M, Staub L, Aghayev E, Zweig T, Barz T, Theis JC, Chavanne A, Grob D, Aebi M, Roeder C: The international spine registry SPINE TANGO: status quo and first results. *Eur Spine J.* 2008 Sep; 17(9): 1201–1209. Published online 2008 Apr 30.
- *Zweig T, Mannion AF, Grob d, Melloh M, Munting E, Tuschel A, Aebi M, Röder C:* How to Tango: a manual for implementing Spine Tango. *Eur Spine J.* 2009 Aug; 18(Suppl 3): 312–320. Published online 2009 Jun 28.
- *Röder C, Zweig T:* On- and Offline Documentation of Spine Procedures: Spine Tango. In: *Manual of Spine Surgery.* Vieweg U, Grochulla F (eds.), Springer-Verlag Berlin Heidelberg, Germany, 2012.
- *Neukamp M, Perler G, Pigott T, Munting E, Aebi M, Röder C:* Spine Tango annual report 2012. *Eur Spine J.* 2013 Sep;22 Suppl 5:767-86. Epub 2013 Aug 30.
- *Munting E, Röder C, Sobottke R, Dietrich D, Aghayev E, Spine Tango Contributors:* Patient outcomes after laminotomy, hemilaminectomy, laminectomy and laminectomy with instrumented fusion for spinal canal stenosis: a propensity score-based study from the Spine Tango registry. *Eur Spine J.* 2015 Feb;24(2):358-68. Epub 2014 May 20.
- Weiterführende Literatur/Informationen: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=Spine+Tango>; <https://www.eurospine.org/spine-tango.htm>

18.1.2 Equity in Emergency

Das Projekt wird an den Standorten „Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG“, „Spital Aarberg, Insel Gruppe AG“, „Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG“, „Spital und Altersheim Belp, Insel Gruppe AG“, „Spital Münsingen, Insel Gruppe AG“, „Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG“ durchgeführt.

- Projektart: Pilotprojekt zur Migranten Medizin in der Schweiz mit Prestige Charakter
- Projektziel: Abbau von Sprachbarrieren und Stärkung der kulturellen Kompetenz im Notfallzentrum zur besseren Versorgung von Flüchtlingen und Migranten, Mitarbeiterkompetenz erhöhen, Patientensicherheit und Versorgungsqualität erhöhen
- Projektteam: Pflege und Ärzte Fast Track, Universitäres Notfallzentrum, Schweizerisches Rotes Kreuz
- Arbeitsergebnisse: Massnahmenplan in Zusammenarbeit mit dem SRK, Schulung von Mitarbeitern, Zertifizierung von Mitarbeitern, bessere Versorgung vulnerabler Patienten, nationales Pilotprojekt, weniger technische Untersuchungen, bessere Kommunikation mit Patienten, besseres Verständnis für Patienten, schnellere Behandlung, bessere Versorgungsqualität
- Projektdauer: 2016 - 2018

18.1.3 Einführung Musiktherapie auf der onkologischen Bettenstation

Das Projekt wird am Standort Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG durchgeführt.

Probeweise Einführung und Evaluation von Musiktherapie für erwachsene Onkologie-Patienten

18.1.4 Plan B

Das Projekt wird an den Standorten „Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG“, „Spital Aarberg, Insel Gruppe AG“, „Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG“, „Spital und Altersheim Belp, Insel Gruppe AG“, „Spital Münsingen, Insel Gruppe AG“, „Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG“ durchgeführt.

- Projektziel: Einführung von Kommunikationsmassnahmen zur verbesserten Dokumentation von Grundsatzentscheiden bzgl. Therapieanpassungen /-begrenzung sowie am Lebensende, höhere Zufriedenheit und Kompetenz der am Behandlungsprozess beteiligten Personen (Fachpersonen im Spital, Patienten & Angehörige sowie Hausärzte) in der medizinischen Entscheidungsfindung, Evaluation der Auswirkungen auf die Nutzung von Leistungsangeboten und den damit verbundenen Kosten bei Patienten mit chronisch fortschreitenden Erkrankungen
- Vorgehen: Bedarfsanalyse und Implementierung von geeigneten Kommunikationsmassnahmen sowie die Optimierung von bestehenden Dokumentationsmöglichkeiten inklusive deren Evaluation für alle am Behandlungsprozess beteiligten Personen.
- Arbeitsergebnisse: 1) Einheitliche und klinikspezifische Dokumentation von relevanten, medizinischen Grundsatzentscheiden 2) Kenntnisse der Bedürfnisse von Patienten und Angehörigen im Bereich der Vorausplanung und Entscheidungsfindung 3) Verbesserte Indikations- und Behandlungsqualität und erhöhte Betreuungssicherheit 4) Verbesserte Koordination der Behandlung 5) Positive Auswirkung auf Gesundheitskosten

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2017

18.2.1 Pilotprojekt ambulante Patientenzufriedenheitsbefragung

Das Projekt wurde an den Standorten „Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG“, „Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG“ durchgeführt.

Das Pilotprojekt zur ambulanten Patientenzufriedenheit verfolgte das Ziel, verschiedene Befragungsinstrumente wie Interviews, Onlinebefragungen und Tablets/Terminals in unterschiedlichen ambulanten Bereichen für einen begrenzten Zeitraum anhand festgelegter Kriterien (z. B. Anwenderfreundlichkeit, Akzeptanz) zu testen und zu evaluieren, so dass am Ende eine Handlungsempfehlung zu einer Methode mit dem besten Kosten-Nutzen-Verhältnis gegeben werden konnte.

18.2.2 QSM-Check

Das Projekt wurde an den Standorten „Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG“, „Spital Aarberg, Insel Gruppe AG“, „Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG“, „Spital und Altersheim Belp, Insel Gruppe AG“, „Spital Münsingen, Insel Gruppe AG“, „Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG“ durchgeführt.

Auf der Grundlage des QSM-Checks können klinische Bereiche der Insel Gruppe interprofessionelle Qualitätsüberprüfungen durchführen. Ziel ist es dabei, die Stärken und Schwächen im Qualitäts- und Sicherheitsmanagement (QSM) zu identifizieren und aus den gewonnenen Erkenntnissen Massnahmen zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung abzuleiten. Der QSM-Check wurde durch die Abteilung Klinisches Qualitäts- & Sicherheitsmanagement entwickelt, um innerhalb der Insel Gruppe eine spitalspezifische und interprofessionelle Prüfmethode für Qualitäts- und Sicherheitsmanagement-Systeme anzubieten. Die Prüfung erfolgt über eine Selbst- und Fremdbewertung anhand von 80 Kriterien.

18.2.3 SWISSspine Registry

Das Projekt wurde am Standort Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG durchgeführt.

Projektstart:

- 01.03.2005 (in Teilabschnitten bis 2011)

Projektende:

- 31.08.2017

Projektziel:

- Beurteilung der Sicherheit und Effizienz der totalen Bandscheibenendoprothetik (TDA)

Bereich:

- Orthopädie/Wirbelsäulenchirurgie
 - Cervicale Bandscheibenprothesen - Prodisc HWS (registriert 2005)
 - Lumbale Bandscheibenprothese - Prodisc LWS (registriert 2005)
 - Interspinöse Spacer - Coflex (registriert April 2009)
 - Posteriore dynamische Stabilisationssysteme - DSS (registriert Februar 2011)

Betroffene Standorte:

- Inselspital/Universitätsklinik für Orthopädische Chirurgie und Traumatologie

Art des Projekts:

- intern/extern

Begründung:

- Schweizweite Pilotstudie im Auftrag des BAG und der Schweizerischen Gesellschaft für Spinale Chirurgie
- verpflichtende Dokumentation für die Erreichung/den Erhalt der Zertifizierung
- Aufnahme der Behandlung in den Grundversicherungskatalog

Involvierte Berufsgruppen:

- InHouse: Ärzte, Datenmanagement, Sekretariat Wirbelsäule, Medizinische/r Praxis-Assistentinnen Poliklinik
- Auswertung: Institut für Evaluative Forschung der Universität Bern (IEFO).

Projekttablauf/ Methodik:

- Obligatorische, vordefinierte Erhebung der Daten von Primäreingriff und mind. 2 Nachuntersuchungen mittels allgemeingültiger Datenerfassungsbogen
- Verschicken der ausgefüllten Bögen an IEFO
- Einlesen/Auswertung der Daten und Betreuung der Datenbank durch IEFO

Weiterführende Unterlagen (Quellen, Links):

- *Schluessmann E, Diel P, Aghayev E, Zweig T, Moulin P, Röder C, and On behalf of School of the SWISSspine Registry Group: SWISSspine: a nationwide registry for health technology assessment of lumbar disc prostheses. Eur Spine J. 2009 Jun; 18(6): 851–861. Published online 2009 Mar 20.*
- <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=SWISSspine+registry>

18.2.4 Einführung Musiktherapie auf der onkologischen Bettenstation

Das Projekt wurde am Standort Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG durchgeführt.

- Projektziel: Erarbeitung von Indikationskriterien und Aufzeigen des Bedarfs eines musiktherapeutischen Angebotes auf der Onkologie
- Vorgehen: Gliederung in drei Phasen: 1. Literaturrecherche und Hospitationsbesuche, Literaturrecherche und Hospitationsbesuche, Konzeptverfassung, Ausarbeitung Messinstrument "Patientenbefragung", Erstellen Indikations- und Kontraindikationskriterien, 2. Durchführung der Pilotphase, 3. Evaluation
- Involvierte Berufsgruppen: Musiktherapeuten, Pflege, Psychologen
- Arbeitsergebnisse: Anhand einer Literaturrecherche und Hospitationsbesuchen in vergleichbaren Institutionen, wo die Musiktherapie bereits zum Behandlungskonzept gehört, sollen adaptierbare Details in Erfahrung gebracht und der aktuelle wissenschaftliche Stand musiktherapeutischer Forschung auf diesem Gebiet miteinbezogen werden können. In die Evaluation sollen deskriptive Verlaufsbeschreibungen und spezifische Indikationskriterien für ein musiktherapeutisches Angebot herausgearbeitet werden. Das Outcome soll durch eine Patientenbefragung (probates Messinstrument soll vorgängig entwickelt werden) ergänzt werden. Im gemeinsamen Dialog (mit den involvierten Berufsgruppen; analog: vorgesetzte Stellen) soll in Erfahrung gebracht werden, ob ein musiktherapeutisches Angebot im onkologischen Behandlungskontext sinnvoll ist und die bereits bestehende therapeutische Versorgung um dieses ergänzt werden sollte.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 Zertifizierung UKH-HZL nach ISO 9001:2015

Die Zertifizierung wird am Standort Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG durchgeführt.

- Aufbau eines QM-Systems für den Bereich Klinik der UHK-HZL
- Zertifizierung des QM-Systems anhand der Kriterien der ISO 9001:2015
- Aufbau eines integrierten QM-Systems für die gesamte UKH-HZL unter Einbezug der vorhandenen Zertifizierungen

18.3.2 Zertifizierung OP-Bereich Augen- und Plastische Chirurgie nach ISO 9001:2015

Die Zertifizierung wird am Standort Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG durchgeführt.

Erreichung der ISO 9001:2015-Zertifizierung Februar 2018 durch ClarCert.

Der OP-Bereich Augen- und Plastische Chirurgie baut durch das Projekt eine auf ISO 9001:2015 basierende Qualitätsmanagementstruktur auf, die die Einheit dabei unterstützen wird, ihre Dienstleistungen in einer gleichbleibenden und verlässlichen Qualität zu erbringen. Sie steigert dadurch sowohl die Patientensicherheit als auch ihre Wettbewerbs- und Leistungsfähigkeit. Zudem wird die Behandlungsqualität optimiert.

Es werden alle nötigen Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen, Richtlinien und Dokumente nach den Vorgaben der ISO-Systematik neu erstellt bzw. aktualisiert.

18.3.3 Zertifizierung NUK nach ISO 9001:2015

Die Zertifizierung wird am Standort Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG durchgeführt.

Mit der Einführung, Weiterentwicklung und dem Ausbau des Qualitätsmanagements strebt die Klinik für Nuklearmedizin kurzfristig eine QM-Zertifizierung, sowie eine langfristige und kontinuierliche Entwicklung der Klinik an.

Mit einem ganzheitlichen Managementsystem soll die Organisation besser aufgestellt und abgebildet werden, es sollen die täglichen Arbeitsabläufe optimiert und Risiken minimiert werden. Das QM-System soll einen Nutzen für die Einrichtung, für alle Kunden/Patienten, Partner und Mitarbeiter generieren. Mit dem prozessorientierten QMS möchten wir erreichen, dass die klinikinternen Prozesse effizienter und transparenter gestaltet werden. Ferner legen wir grossen Wert darauf, dass das bestehende Wissen weiter ausgebaut wird, jederzeit zugänglich ist und in der Klinik gehalten werden kann.

Wir streben eine kontinuierliche Verbesserung an. Verbesserung meint dabei:

- Steigerung der Patientensicherheit (u.a. durch Schulungen, klare Verantwortlichkeiten und Risikomanagement)
- effizienter Ressourceneinsatz
- Erhöhung der Wirtschaftlichkeit (u.a. verminderte Kosten, erhöhte Wettbewerbsfähigkeit)
- Prozessoptimierungen
- bedarfsgerechte Ressourcenallokation
- Steigerung der Rechtssicherheit (u.a. Datenschutz, Dokumentation, Arbeitsschutz, Hygiene)
- Steigerung der Zuweiser-, Lieferanten-, Mitarbeiter- und Patientenzufriedenheit

Die Universitätsklinik für Nuklearmedizin soll dabei das Image einer flexiblen Einheit haben, welche innerhalb des Inselspitals effiziente Dienstleistungen auf hohem Niveau erbringt. Die Marktposition in der Schweiz soll gehalten bzw. weiter ausgebaut werden. Neben der Steigerung der Versorgungsqualität und Zuweiserzufriedenheit, legt die Klinik einen grossen Wert auf ihren Ruf als solide Aus- und Weiterbildungsklinik für Ärzte und Fachpersonal für Medizinisch-technische Radiologie (MTRA).

18.3.4 Zertifizierung zum Viszeralonkologischen Zentrum

Die Zertifizierung wird am Standort Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG durchgeführt.

Erfolgreiche Zertifizierung sämtlicher Module zum Viszeralonkologischen Zentrum nach der Deutschen Krebsgesellschaft (DKG).

Die Module bestehen aus Darm, Pankreas, Magen und Leber; zusammen ermöglichen diese eine gesamtheitliche Abbildung. Hervorgehoben werden dort die Patientenorientierung durch sog. speziell ausgebildete Tumorspezialistinnen und eine stark ausgeprägte Interdisziplinarität für eine bestmögliche Versorgung der PatientInnen.

19 Schlusswort und Ausblick

Die Basis des Qualitäts- & Sicherheitsmanagements stellt der selbst gestellte Anspruch aller Mitarbeitenden, Kliniken, Standorte und anderer Teilbereiche dar, unseren Patienten eine bestmögliche Versorgung anzubieten. Auf dieser Motivation bauen unsere Aktivitäten auf. Zertifizierungen, Projekte und Einzelmassnahmen werden dabei als unterstützende Mittel für die Orientierung am Patientennutzen gesehen.

Die im Jahr 2016 vollzogene Fusion vom Spitalnetz Bern mit dem Inselspital stellt auch weiterhin eine grosse Herausforderung für alle Beteiligten dar. Dabei wird der Qualität und der Patientensicherheit hohe Priorität eingeräumt. Die umfassenden Veränderungen, die auch mit immer enger werdenden Zusammenarbeit verbunden ist, stellen dabei eine Chance für vielfältige Verbesserungen dar. Alle Mitarbeitenden der Insel Gruppe, insbesondere das zentrale Qualitäts- & Sicherheitsmanagement, sind sich dieser Chancen - aber auch der damit verbundenen Verantwortung - bewusst.

Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

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

Für zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot kontaktieren Sie das Spital oder die Klinik oder konsultieren Sie den aktuellen Jahresbericht.

Akutsomatik

Angeborene Spitalplanungs-Leistungsgruppen	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	Spital Aarberg, Insel Gruppe AG	Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG	Spital Münsingen, Insel Gruppe AG	Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG
Basispaket					
Basispaket Chirurgie und Innere Medizin	√	√	√	√	√
Haut (Dermatologie)					
Dermatologie (inkl. Geschlechtskrankheiten)	√	√	√	√	√
Dermatologische Onkologie	√	√	√	√	√
Schwere Hauterkrankungen	√				
Wundpatienten	√	√	√	√	√
Hals-Nasen-Ohren					
Hals-Nasen-Ohren (HNO-Chirurgie)	√	√	√	√	√
Hals- und Gesichtschirurgie	√	√	√	√	√
Komplexe Halseingriffe (Interdisziplinäre Tumorchirurgie)	√				
Erweiterte Nasen Chirurgie mit Nebenhöhlen	√	√	√	√	√
Erweiterte Nasen Chirurgie, Nebenhöhlen mit Duraeröffnung (interdisziplinäre Schädelbasischirurgie)	√				
Mittelohrchirurgie (Tympanoplastik, Mastoidchirurgie, Osikuloplastik inkl. Stapesoperationen)	√	√	√	√	√
Erweiterte Ohrchirurgie mit Innenohr und/oder Duraeröffnung	√				
Cochlea Implantate (IVHSM)	√				
Schild- und Nebenschilddrüsenchirurgie	√	√	√	√	√
Kieferchirurgie	√	√	√	√	√
Nerven chirurgisch (Neurochirurgie)					
Neurochirurgie	√	√	√	√	√
Spezialisierte Neurochirurgie	√				
Spinale Neurochirurgie	√				
Periphere Neurochirurgie	√				
Nerven medizinisch (Neurologie)					

Neurologie	√	√	√	√	√
Sekundäre bösartige Neubildung des Nervensystems	√	√	√	√	√
Primäre Neubildung des Zentralnervensystems (ohne Palliativpatienten)	√	√	√	√	√
Zerebrovaskuläre Störungen (ohne Stroke Unit)	√	√	√	√	√
Epileptologie: Komplex-Diagnostik	√				
Zerebrovaskuläre Störungen im Stroke Center (IVHSM)	√				
Augen (Ophthalmologie)					
Ophthalmologie	√	√	√	√	√
Strabologie	√				
Orbita, Lider, Tränenwege	√				
Spezialisierte Vordersegmentchirurgie	√				
Katarakt	√				
Glaskörper/Netzhautprobleme	√				
Hormone (Endokrinologie)					
Endokrinologie	√	√	√	√	√
Magen-Darm (Gastroenterologie)					
Gastroenterologie	√	√	√	√	√
Spezialisierte Gastroenterologie	√	√	√	√	√
Bauch (Viszeralchirurgie)					
Viszeralchirurgie	√	√	√	√	√
Grosse Pankreaseingriffe (IVHSM)	√	√	√	√	√
Grosse Lebereingriffe (IVHSM)	√	√	√	√	√
Oesophaguschirurgie (IVHSM)	√				
Bariatrische Chirurgie	√	√	√	√	√
Tiefe Rektumeingriffe (IVHSM)	√	√	√	√	√
Spezialisierte Bariatrische Chirurgie (IVHSM)	√				
Blut (Hämatologie)					
Aggressive Lymphome und akute Leukämien	√	√	√	√	√
Hoch-aggressive Lymphome und akute Leukämien mit kurativer Chemotherapie	√				
Indolente Lymphome und chronische Leukämien	√	√	√	√	√
Myeloproliferative Erkrankungen und Myelodysplastische Syndrome	√	√	√	√	√
Autologe Blutstammzelltransplantation	√				
Allogene Blutstammzelltransplantation (IVHSM)	√	√	√	√	√
Gefässe					
Gefässchirurgie periphere Gefässe (arteriell)	√	√	√	√	√
Interventionen periphere Gefässe (arteriell)	√	√	√	√	√
Gefässchirurgie intraabdominale Gefässe	√	√	√	√	√
Interventionen intraabdominale Gefässe	√	√	√	√	√
Gefässchirurgie Carotis	√	√	√	√	√
Interventionen Carotis und extrakranielle Gefässe	√				
Gefässchirurgie intrakranielle Gefässe (elektive Eingriffe, exkl. Stroke)	√				
Interventionen intrakranielle Gefässe (elektive Eingriffe, exkl. Stroke)	√				
Interventionelle Radiologie (bei Gefässen nur Diagnostik)	√	√	√	√	√
Herz					
Einfache Herzchirurgie	√	√	√	√	√
Herzchirurgie und Gefässeingriffe mit Herzlungenmaschine (ohne Koronarchirurgie)	√	√	√	√	√
Koronarchirurgie (CABG)	√				

Komplexe kongenitale Herzchirurgie	√				
Kardiologie (inkl. Schrittmacher)	√	√	√	√	√
Interventionelle Kardiologie (Koronareingriffe)	√	√	√	√	√
Interventionelle Kardiologie (Spezialeingriffe)	√	√	√	√	√
Elektrophysiologie (Ablationen)	√	√	√	√	√
Implantierbarer Cardioverter Defibrillator / Biventrikuläre Schrittmacher (CRT)	√	√	√	√	√
Chirurgie und Interventionen an der thorakalen Aorta	√				
Offene Eingriffe an der Aortenklappe	√				
Offene Eingriffe an der Mitralklappe	√				
Nieren (Nephrologie)					
Nephrologie (akute Nierenversagen wie auch chronisch terminales Nierenversagen)	√	√	√	√	√
Urologie					
Urologie ohne Schwerpunktstitel 'Operative Urologie'	√	√	√	√	√
Urologie mit Schwerpunktstitel 'Operative Urologie'	√	√	√	√	√
Radikale Prostatektomie	√				
Radikale Zystektomie	√				
Komplexe Chirurgie der Niere (Tumornephrektomie und Nierenteilsektion)	√	√	√	√	√
Isolierte Adrenalektomie	√				
Plastische Rekonstruktion am pyeloureteralen Übergang	√				
Plastische Rekonstruktion der Urethra	√	√	√	√	√
Implantation eines künstlichen Harnblasensphinkters	√				
Perkutane Nephrostomie mit Desintegration von Steinmaterial	√				
Lunge medizinisch (Pneumologie)					
Pneumologie	√	√	√	√	√
Pneumologie mit spez. Beatmungstherapie	√	√	√	√	√
Abklärung zur oder Status nach Lungentransplantation	√				
Cystische Fibrose	√	√	√	√	√
Polysomnographie	√	√	√	√	√
Lunge chirurgisch (Thoraxchirurgie)					
Thoraxchirurgie	√	√	√	√	√
Maligne Neoplasien des Atmungssystems (kurative Resektion durch Lobektomie / Pneumonektomie)	√	√	√	√	√
Mediastinaleingriffe	√	√	√	√	√
Transplantationen					
Herztransplantation (IVHSM)	√				
Lebertransplantationen (IVHSM)	√				
Nierentransplantationen (IVHSM)	√				
Bewegungsapparat chirurgisch					
Chirurgie Bewegungsapparat	√	√	√	√	√
Orthopädie	√	√	√	√	√
Handchirurgie	√	√	√	√	√
Arthroskopie der Schulter und des Ellbogens	√	√	√	√	√
Arthroskopie des Knies	√	√	√	√	√
Rekonstruktion obere Extremität	√	√	√	√	√
Rekonstruktion untere Extremität	√	√	√	√	√
Wirbelsäulenchirurgie	√	√	√	√	√
Spezialisierte Wirbelsäulenchirurgie	√	√	√	√	√

Knochtumore	√				
Plexuschirurgie	√				
Replantationen	√				
Rheumatologie					
Rheumatologie	√	√	√	√	√
Interdisziplinäre Rheumatologie	√	√	√	√	√
Gynäkologie					
Gynäkologie	√	√	√	√	√
Maligne Neoplasien der Vulva und Vagina	√				
Maligne Neoplasien der Zervix	√				
Maligne Neoplasien des Corpus uteri	√	√	√	√	√
Maligne Neoplasien des Ovars	√	√	√	√	√
Maligne Neoplasien der Mamma	√	√	√	√	√
Eingriffe im Zusammenhang mit Transsexualität	√				
Geburtshilfe					
Grundversorgung Geburtshilfe (ab 34. Woche und >= 2000g)	√	√	√	√	√
Geburtshilfe (ab 32. Woche und >= 1250g)	√				
Spezialisierte Geburtshilfe	√	√	√	√	√
Neugeborene					
Grundversorgung Neugeborene (ab 34. Woche und >= 2000g)	√	√	√	√	√
Neonatalogie (ab 32. Woche und >= 1250g)	√	√	√	√	√
Spezialisierte Neonatalogie (ab 28. Woche und >= 1000g)	√				
Strahlentherapie (Radio-Onkologie)					
Onkologie	√	√	√	√	√
Radio-Onkologie	√	√	√	√	√
Nuklearmedizin	√	√	√	√	√
Schwere Verletzungen					
Unfallchirurgie (Polytrauma)	√	√	√	√	√
Spezialisierte Unfallchirurgie (Schädel-Hirn-Trauma)	√				
Ausgedehnte Verbrennungen (IVHSM)	√	√	√	√	√

Rehabilitation

Leistungsangebot in der Rehabilitation

Arten der Rehabilitation	Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG	Spital und Altersheim Belp, Insel Gruppe AG	Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG
Geriatrische Rehabilitation		a,s	
Kardiovaskuläre Rehabilitation	a		
Muskuloskelettale Rehabilitation	a		
Neurologische Rehabilitation	a,s		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 Patienten, da eine unmittelbarere, einfachere Behandlung mit weniger Therapieunterbrüchen angeboten werden kann.

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

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

Nächstgelegenes Spital, Ort	Leistungsangebot / Infrastruktur	Distanz (km)
Inselspital, Universitätsspital Bern, Insel Gruppe AG		
Universitätsspital Bern	Intensivstation in akutsomatischem Spital	0 km
Universitätsspital Bern	Notfall in akutsomatischem Spital	0 km
Spital Aarberg, Insel Gruppe AG		
Spitalzentrum Biel	Intensivstation in akutsomatischem Spital	17 km
Spital Aarberg	Notfall in akutsomatischem Spital	0 km
Spital Tiefenau, Insel Gruppe AG		
Spital Tiefenau	Intensivstation in akutsomatischem Spital	0 km
Spital Tiefenau	Notfall in akutsomatischem Spital	0 km
Spital und Altersheim Belp, Insel Gruppe AG		
Universitätsspital Bern	Intensivstation in akutsomatischem Spital	10 km
Universitätsspital Bern	Notfall in akutsomatischem Spital	10 km
Spital Münsingen, Insel Gruppe AG		
Spital Tiefenau	Intensivstation in akutsomatischem Spital	21 km
Spital Münsingen	Notfall in akutsomatischem Spital	0 km
Spital Riggisberg, Insel Gruppe AG		
Spital Thun	Intensivstation in akutsomatischem Spital	20 km
Spital Münsingen	Notfall in akutsomatischem Spital	17 km

Vernetzung mit externen Spezialisten / Kliniken	Fachgebiet
Universitätsspital Bern	alle

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/dienstleistungen/qualitaet_patientensicherheit/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 für den Qualitätsbericht wurde in Zusammenarbeit mit der Steuerungsgruppe von **QABE** (Qualitätsentwicklung in der Akutversorgung bei Spitälern im Kanton Bern) erarbeitet.

Die Vorlage wird laufend in Zusammenarbeit mit der H+ Fachkommission Qualität Akutsomatik (**FKQA**), einzelnen Kantonen und auf Anträge von Leistungserbringern hin weiterentwickelt.

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/servicenav/ueber_uns/fachkommissionen/qualitaet_akutsomatik_fkqa



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.spitalinformation.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**).