



**Spital Thun
Spital Zweisimmen
Spital Saanen
Klinik Erlenbach**

**Spital Thun
Krankenhausstrasse 12
3600 Thun**



Akutsomatik

Qualitätsbericht 2009

**Nach den Vorgaben von H+ qualité® sowie den Kantonen Bern
und Basel-Stadt**



Inhaltsverzeichnis

A	Einleitung.....	3
B	Qualitätsstrategie	4
B1	Qualitätsstrategie und -ziele	4
B2	Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2009	5
B3	Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2009	6
B4	Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	7
B5	Organisation des Qualitätsmanagements	8
B6	Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	9
C	Betriebliche Kennzahlen zur Qualitätssicherung	9
C1	Kennzahlen Akutsomatik	9
D	Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung	10
D1	Zufriedenheitsmessungen	10
D1-1	Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit	10
D1-2	Systematische Angehörigenzufriedenheit	12
D1-3	Mitarbeiterzufriedenheit	13
D1-4	Zuweiserzufriedenheit	14
D2	ANQ-Indikatoren	15
D2-1	Potentiell vermeidbare, ungeplante Wiedereintritte	15
D2-2	Potentiell vermeidbare, ungeplante Reoperationen	15
D2-3	Postoperative Wundinfekte nach SwissNOSO	16
D3	Weitere Qualitätsindikatoren	16
D4	Sonstige Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung	17
E	Verfahren der internen Qualitätssicherung (Monitoring)	18
E1	Pflegeindikatoren	18
E1-1	Stürze	18
E1-2	Dekubitus (Wundliegen)	18
E2	Weitere Qualitätsindikatoren.....	19
E2-2	Eigene, interne Qualitätsindikatoren oder Monitorings	19
F	Verbesserungsaktivitäten	20
F1	Zertifizierungen und angewendete Normen / Standard	20
F2	Übersicht von weiteren, laufenden Aktivitäten	22
F3	Übersicht über aktuelle Qualitäts-Projekte	23
F4	Ausgewählte Qualitätsprojekte	23
G	Schlusswort und Ausblick	25
H	Impressum	26
I	Anhänge	27

A1 **Kurzportrait der Spital STS AG**

Betriebe

Die Spital STS AG gewährleistet als Regionales Spitalzentrum (RSZ) mit ihren Spitalbetrieben Thun, Zweisimmen, Saanen und der Klinik Erlenbach die Spitalversorgung für eine Bevölkerung von ca. 170'000 Menschen. Über 92% aller notwendigen Spitalbehandlungen aus dem Einzugsgebiet werden in diesen Betrieben durchgeführt. Um dies zu gewährleisten sind an den 4 Standorten rund 1'700 Mitarbeitende in einer Voll- oder Teilzeitstelle tätig (1'187 Full Time Equivalents). Allein am Hauptstandort in Thun arbeiten ca. 1'000 Personen.

Nebst einer modernen Infrastruktur für die stationäre medizinische und chirurgische Betreuung bietet die Spital STS AG an ihren 4 Standorten eine Vielzahl ambulanter Therapien an.

Pro Jahr werden rund 14'600 stationäre und über 55'550 ambulante Patientinnen und Patienten behandelt. Die durchschnittliche Aufenthaltszeit beträgt im Akutbereich 6,4 Tage. Insgesamt wurden im Berichtsjahr von den 4 Betrieben der Spital STS AG über 93'200 Pflage tage erbracht. Die finanziellen Aufwendungen inklusiv der Nebenbetriebe betrugen über CHF 195 Mio.

Aufgrund der Dynamik im Gesundheitswesen der letzten Jahre hat die Spital STS AG sehr viele Umstrukturierungen durchlebt. Mit der Integration der Klinik Erlenbach (2002), des Spitals Zweisimmen (2002) und des Spitals Saanen (2007) nimmt sie ihre überregionale Verantwortung wahr. Damit verbunden sind weitreichende organisatorische, strukturelle und kulturelle Anpassungen, welche auch im Jahr 2009 noch nicht abgeschlossen sind.

Aufgaben

Neben der Akutversorgung gewährleistet die Spital STS AG in ihrem Versorgungsgebiet den Ambulanz- und Rettungsdienst und die ambulante und tagesstationäre psychiatrische Versorgung.

Hinzu kommt die Führung von verschiedenen Postakut-, Langzeitpflege- und Altersheim-einrichtungen.

Vernetzung

Mit den niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten sowie mit den diversen Partnerorganisationen wie Universitätsklinik, Spitex, Sozialdienste, Alters- und Pflegeheime betreibt die Spital STS AG einen intensiven Informationsaustausch und ist dadurch hervorragend vernetzt.

A2 **Verzeichnis der Anhänge**

I1 Organigramm der Spital STS AG (Stand Juni 2010)

I2 Organisation des Q-Management der Spital STS AG (Stand Juni 2010)

- Personenverzeichnis und Funktionen
- Organigramm des QM der Spital STS AG

A3 **Links zur Organisation**

Homepage der Spital STS AG:

<http://www.spitalstsag.ch/>

Q-Management der Spital STS AG:

<http://www.spitalstsag.ch/organisation-spital-sts-ag/qualitaetsmanagement/q-strategie.html>

Geschäftsbericht 2009 der Spital STS AG:

<http://www.stsag.ch/fileadmin/media/thun/pdf/Organisation/Jahresbericht%202009.pdf>

B1 Qualitätsstrategie und -ziele

Mittels der Balanced Scorecard (BSC) wurde 2003 die Strategie der Spital STS AG definiert und in einem Strategiepapier festgehalten. 2007 wurde die BSC überarbeitet und ergänzt.

Vision

- Die Spital STS AG ist zu jedem Zeitpunkt das führende, spezialisierte Dienstleistungszentrum im Gesundheitswesen im Berner Oberland mit überregionaler Ausstrahlung.
- In der schweizweiten Spitallandschaft ist die Spital STS AG in Bezug auf Qualität, Leistung und Innovation eines der führenden Spitäler und eine wichtige Partnerin für die tertiärmedizinischen Leistungserbringer.

Mission

- Im Zentrum der Aktivitäten der Spital STS AG steht die medizinische Versorgung der Bevölkerung.
- Patientinnen und Patienten werden mit einer einwandfreien Behandlungs- und Pflegequalität und mit hohen ethischen Standards überzeugt.
- Gleichzeitig sichert die Spital STS AG ihre unternehmerische Unabhängigkeit durch aktive Ausnutzung der Handlungsspielräume.
- Als Arbeitgeberin und innovatives Unternehmen bietet die Spital STS AG im Gesundheitswesen ein attraktives Arbeits- und Forschungsumfeld.

Strategische Ziele

Anhand der vier Perspektiven Finanzen, Kunden, Prozesse und Potenziale werden die strategischen Ziele auf Unternehmensebene ausformuliert:

Finanzen

Die Spital STS AG pflegt einen professionalisierten Umgang mit den Abgeltungssystemen, sichert ihre Kostenvorteile gegenüber den anderen Spitalzentren und strebt gezielt eine Zunahme der Patientenzahlen an.

Kunden

Die Spital STS AG pflegt die Kundennähe aktiv und sorgt für einen einfachen und raschen Leistungszugang. Die Zusammenarbeit mit den zuweisenden und nachbehandelnden Ärzten und Institutionen wird intensiviert. Gleichzeitig nutzt die Spital STS AG das Netzwerk mit Akteuren im Gesundheitswesen, um zusätzliche Kunden und Erkenntnisse zu gewinnen. Das positive Image in der Bevölkerung wird durch Vertrauenswürdigkeit, Transparenz und Kompetenz weiter verankert.

Prozesse

Das Leistungsportfolio wird regelmässig überprüft, angepasst und auf dem neusten Stand gehalten. Die Zusammenarbeit mit strategischen Partnern, die das Leistungsangebot der Spital STS AG ergänzen, wird gesucht. Das Schnittstellenmanagement zwischen den am Patientenprozess beteiligten internen und externen Stellen wird gepflegt und fortlaufend verbessert. Zudem wird die Effizienz der Diagnose-, Behandlungs-, Betreuungs- und Administrativprozesse fortlaufend gesteigert. Ein besonderes Augenmerk wird auf die Prozess- und Ergebnisqualität gerichtet, wobei die Grundsätze des Total Quality Managements als Referenz dienen. Als letzter Aspekt sind die Aktivitäten im Bereich Marketing der erbrachten Leistungen zu verbessern.

Potenziale

Die Mitarbeitenden werden in der Weiterentwicklung ihrer fachlichen, sozialen und persönlichen Kompetenzen unterstützt. Eigenverantwortung, ganzheitliches Denken und Handeln werden vom Unternehmen gefördert. Die Infrastruktur wird strategieorientiert, zeitgemäss und wirtschaftlich ausgestaltet.

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

B2 Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2009

Qualitätskommission

Der Ausschuss der Qualitätskommission hat die Auswertung der Erhebung der Stiftung für Patientensicherheit (vgl. Qualitätsbericht 2008) und eine interne CIRS-Auswertung zum Anlass genommen 2 fachübergreifende Qualitätsprojekte zur Steigerung der Patientensicherheit zu lancieren:

- Die Zahl der Phlebitiden durch Venflons soll durch Sensibilisierung der Pflegenden und durch Überarbeiten der Betriebsnorm gesenkt werden.
- Die Verwechslungen von Laborproben soll durch eine interdisziplinäre Arbeitsgruppe analysiert und durch entsprechende Massnahmen gesenkt werden. Alle bekannten Verwechslungen von Laborproben wurden durch die Aufmerksamkeit der Mitarbeitenden des Labors rechtzeitig erkannt und entsprechend bearbeitet, sodass dadurch keine Patienten zu Schaden gekommen sind.

Die allergische Reaktion einer Patientin mit bekannter Latexallergie wegen Verwendung von latexhaltigen Produkten bei einer Mitpatientin im gleichen Zimmer war Anlass für eine Risikoanalyse und anschliessende Initiierung eines Qualitätsprojektes mit dem Ziel "latexarmes Spital". Die praktische flächendeckende Umsetzung ist komplex und aufwändig (z. Bsp. Qualität der chirurgischen Handschuhe), sodass ein Abschluss des Projektes nicht vor Ende 2010 zu erwarten ist.

Die elektronische Pflegedokumentation und Leistungserfassung wurde im Berichtsjahr durch Integration weiterer Assessment- und Klassifikationsinstrumente (Sturzgefährdung, Dekubitus, Wundinfekt u.a.) standortübergreifend ausgebaut. Dadurch können künftig pflege- und qualitätsrelevante Kennzahlen automatisch periodisch generiert werden.

Aufgrund der Kampagne der Stiftung für Patientensicherheit zur Verhinderung von Eingriffsverwechslungen wurden in den operativen Disziplinen aller Standorte die Identifikationsprozesse überprüft. Die praktischen Empfehlungen der Stiftung für Patientensicherheit wurden durch lokale Projektgruppen den örtlichen Gegebenheiten angepasst. Eine neue Betriebsnorm und die Einführung eines Mini-Team-Timeout im OP soll in Zukunft das Risiko einer Eingriffsverwechslung auf ein Minimum reduzieren.

Die Resultate der Befragungen zur Patientenzufriedenheit PEQ fielen gegenüber vergleichbaren inner- und ausserkantonalen Spitälern sehr gut aus. Die Resultate bestätigten somit die bisherigen Anstrengungen im Bereich der Kultur im Umgang mit unseren Patienten. Konkrete Verbesserungsmassnahmen drängten sich somit nicht auf.

Die Mitglieder des Ausschusses der Qualitätskommission haben auch im Berichtsjahr gezielt Weiterbildungen und Informationsveranstaltungen zu Themen rund um das Qualitätsmanagement besucht.

Die Cash Award Mitarbeiterbefragung 2009 ergab für die Spital STS AG überdurchschnittlich gute Werte für die Mitarbeiterzufriedenheit. Dies bestätigt die These, dass zufriedene Mitarbeiter bessere Bewertungen im Rahmen von Erhebungen zur Kundenzufriedenheit erzielen. Zudem wird durch dieses erfreuliche Resultat die Umsetzung des "HR Business Partner Modell" als Wandlungsprozess von der ehemaligen "Personalabteilung" zu einer umfassenden Dienstleistungsinstitution sichtbar gemacht. Unterstrichen wird das positive

Resultat zur Erhebung der Mitarbeiterzufriedenheit mit einer Senkung der Absenzquote auf 7.4 Tage.

Tätigkeiten von weiteren Kommissionen

Arzneimittelkommission:

Die Arzneimittelkommission überprüft fortlaufend die Sicherheit der in der Spital STS AG verwendeten Substanzen. Zur Eindämmung der steigenden Medikamentenkosten wurden in ausgewählten Fällen Originalpräparate durch Generika ersetzt. Neben der Wirksubstanz wird grosser Wert auf die sichere Applikation (Bsp. Beschriftung der Verpackung) gelegt. Der Prozess der Medikamentierung wird u.a. im Rahmen der CIRS-Meldungen überwacht.

Hygienekommission:

Die Hygienekommission überarbeitete und publizierte die internen Hygienerichtlinien. Durch ein in das Klinikinformationssystem integriertes Monitoringsystem werden nosokomiale Infektionen intern erfasst und statistisch ausgewertet. Zudem ist die Chirurgische Klinik der Spital STS AG Teilnehmer des nationalen Programms "Swiss Clean Care – Postoperative Infektionsmessung" von SwissNOSO. Erste vergleichende Auswertungen werden Mitte 2010 erhältlich sein.

Ethikkommission:

Die Ethikkommission beschäftigte sich neben den Fragen zu Patientenverfügung, Sterbehilfe im Spital, Reanimationsentscheid, Zwangsmassnahmen mit der Frage zur sicheren Abgabe von körpereigenem Material und Implantaten.

Ernährungskommission:

Die Ernährungskommission erarbeitete Standards zur Erfassung und Behandlung von Zuständen von Mangelernährung. Gemäss einer nationalen Studie weist ein hoher Prozentsatz der hospitalisierten Patienten Mangelernährung auf. Die Erfassung des Ernährungszustandes ist fester Bestandteil der Pflegedokumentation.

Akkreditierung, Zertifizierung, Audits und Q-Labels

Im Rahmen der Umsetzung der strategischen Qualitätsziele der Spital STS AG konnten die OP-Betriebe der Standorte Zweisimmen (Pflegequalität Q, Concret AG®) und Thun (Norm ISO 9001:2008) im Jahr 2009 erfolgreich erstzertifiziert werden.

Die Auflagen zur Aufrechterhaltung von Zertifizierungen und Akkreditierungen wurden in sämtlichen Abteilungen erfüllt. Alle Bereiche sind für eine erfolgreiche Rezertifizierung gut vorbereitet.

Die entsprechenden Details sind in Tabelle F1 ersichtlich.

Qualitätszirkel

Die medizinische, chirurgische und Frauenklinik führten Qualitätszirkel zu den Themen Interdisziplinäres Betreuungskonzept, Nutzung Logimen, Knochenmarkspunktion, Medikamentierungsprozess, Umgang mit Mitarbeiter- Patienten- und Angehörigenaggression, Vermeidung von Phlebitiden und Erkennen, Vermeiden und Behandeln von Delirien durch.

Qualitätsforum

Die chirurgische und Frauenklinik führte Qualitätsforen zu Themen aus dem CIRS und dem Beschwerdemanagement durch.

B3 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2009

Die Stärke der Qualitätsentwicklung der Spital STS AG sind die Qualitätszirkel und Qualitätsforen innerhalb der Kliniken und Fachbereiche.

Durch Integration qualitätsrelevanter Assessment- und Klassifizierungsinstrumente in die elektronische Pflegedokumentation wird ein neues Qualitätsbewusstsein gefördert. Periodische Auswertungen erlauben ein schnelles und situatives Reagieren auf sich anbahnende

Problemfelder.

Alle zertifizierten Bereiche haben das jährliche Überprüfungsaudit erfolgreich absolviert, sodass den periodischen Rezertifizierungen nichts im Wege stehen sollte.

Die Resultate der externen datenbasierenden Qualitätserhebungen waren im Vergleich zu vergleichbaren Spitälern überdurchschnittlich gut.

Die Erstzertifizierung der OPs der Standorte Zweisimmen (Concret AG®) und Thun (ISO 9001:2008) konnte erfolgreich abgeschlossen werden.

Zusammenfassend wurden die Qualitätsziele 2009 vollumfänglich erreicht.

B4 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Die künftige Rolle des QM in den Spitälern

Die Globalisierung der Weltwirtschaft macht auch vor der Medizin nicht halt. Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem werden in Zukunft nicht mehr allein durch kantonale (QABE) oder nationale (ANQ, BAG) Institutionen bestimmt. Internationale Literatur und Kongresse zeigen auf, welche künftigen Qualitätsanforderungen auf die Institutionen des Gesundheitswesens zukommen. Gleichzeitig müssen in den kommenden Jahren bei gleicher Leistung erhebliche Kosten eingespart werden. Eine Aufgabe des Qualitätsmanagement wird sein, zu verfolgen, in welchem Ausmass Qualitätseinbussen im Rahmen der Sparmassnahmen tolerabel sein werden.

Prozess- und Strukturqualität

Durch die zeitgemässe Organisationsstruktur ist die Spital STS AG bestens auf die künftigen Herausforderungen im Gesundheitswesen vorbereitet. Intensive Abklärungen kamen zu dem Resultat, dass ein Neubau des Hauptstandortes Thun zur Erfüllung der gestiegenen Raumbedürfnisse zwar wünschenswert wäre, jedoch unter den herrschenden knappen finanziellen Mitteln nicht verantwortbar ist. Aus diesem Grund entstanden mehrere Projekte, mit baulichen Massnahmen in den bestehenden Gebäuden die notwendigen Anpassungen vorzunehmen. In den kommenden Jahren werden etappenweise mehrere grössere Umbauprojekte gestartet (Notfallstation, Kardiologie/Angiologie, OP u.a.) Dadurch ist der Standort Thun auch künftigen Prozessanforderungen gewachsen. Die Anpassung der Infrastruktur an künftige Prozesse ist im weiten Sinn praktisch gelebtes Qualitätsmanagement.

Strategische Entwicklung des regionalen Spitalzentrums STS AG

Der Verwaltungsrat hat sich im Geschäftsjahr intensiv mit der Zukunft der Spital STS AG beschäftigt. Mit dem Konzept "ein Spital – zwei Standorte" wollte er die Basis für eine den künftigen medizinischen und qualitativen Herausforderungen gewachsene Struktur setzen. Die Diskussion bezüglich der medizinischen Versorgung der Region Obersimmental und Saanenland (OSSL) gestaltet sich jedoch äusserst schwierig. Entgegen der Planung konnte bis Ende 2009 noch kein von allen Seiten akzeptierter Entscheid gefällt werden. Bis auf weiteres werden daher die Spitalbetriebe Zweisimmen und Saanen weitergeführt.

IT als Voraussetzung eines effizienten QMS

Die Spital STS AG legte seit Jahren grossen Wert auf den Aufbau und die Pflege einer modernen IT-Infrastruktur. Durch Integration relevanter pflegerischer Qualitätsindikatoren (Dekubitus, Ernährungszustand, Gefährdung für Sturz und Delirium, nosokomialer Infekt u.a.) in die Pflegedokumentation, gelingt es zum Beispiel periodische Auswertung sensibler Daten bis auf Ebene Station durchzuführen. Dadurch gewonnene Erkenntnisse fliessen anschliessend umgehend in Verbesserungsprozesse ein.

Die Informatik ist somit ein wichtiges Hilfsmittel zur Umsetzung der P-D-C-A-Zyklen.

Durch die elektronische Vernetzung der 4 Standorte der Spital STS AG ist der Informationsaustausch innerhalb der Spitalgruppe gewährleistet und wird vor allem in der Zukunft die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Spitälern weiter intensivieren. Als nächster Schritt wird die elektronische Vernetzung mit den externen Spitalärzten und den zuweisenden Ärzten geprüft.

In den kommenden Jahren wird zudem das standortübergreifende Intranet als wichtige Plattform des Informationsaustausches und der Dokumentenverwaltung weiter ausgebaut werden.

Vom Personaldienst zum HR Business Partner

Der Mitarbeiter ist vor allem im Gesundheitswesen das grösste Kapital einer Institution. Schon vor Jahren hat die Spitalleitung erkannt, dass -neben einer zeitgemässen Infrastruktur- der zufriedene Mitarbeiter Garant für qualitativ hohe Leistung ist. Der ehemalige, ausschliesslich als administrative Abteilung funktionierende, "Personaldienst" hat sich in den letzten Jahren als selbständiger Geschäftsbereich positioniert. Zu den Kernaufgaben des HR Business Partners gehören die anspruchsvollen Personalthemen wie Change-Management, Coaching der Führungskräfte und Support der Linie. Dieser Philosophie folgend hat das HRM bereits vor Jahren Projekte zur Mitarbeiterentwicklung gestartet. Die überdurchschnittlichen guten Werte der Cash Award Mitarbeiterbefragung 2009 ist ein Abbild dieser Strategie. Aktuell sind Projekte rund um die Gesundheit der Mitarbeitenden gestartet. Aufgrund des positiven Feedbacks und konkreter Einsparungen bei Sozialkosten werden diese Projekte sicher in den kommenden Jahren fortgesetzt werden.

B5 Organisation des Qualitätsmanagements

☒	Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten.
☐	Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.
☐	Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.
☐	Andere Organisationsform, nämlich:
Für obige Qualitätseinheit stehen insgesamt 210 Stellenprozente zur Verfügung.	

B6 Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Titel, Vorname, NAME	Telefon (direkt)	E-Mail	Stellung / Tätigkeitsgebiet
Carla Jordi	033 226 29 11	carla.jordi@spitalstsag.ch	Qualitätsbeauftragte Klinikleitung Chirurgie und Frauenklinik Spital Thun Mitglied der Geschäftsleitung
Dr. med. Thomas Zaugg	033 226 27 55	thomas.zaugg@spitalstsag.ch	Qualitätsleiter Stv. Chefarzt Anästhesiologie Verfasser Q-Bericht
Heiner Zurbrügg	033 226 29 15	heiner.zurbruegg@spitalstsag.ch	Koordinator externe Qualitätsmessungen Pflegeexperte Stv. Pflegedienstleiter Chirurgie und Frauenklinik Spital Thun
Dr. med. Thomas Zehnder	033 226 29 19	thomas.zehnder@spitalstsag.ch	Qualitätsverantwortlicher Med. Klinik Spital Thun Stv. Chefarzt Med. Klinik Spital Thun
Marlis Stähli	033 226 35 42	marlis.staehli@spitalstsag.ch	Qualitätsverantwortliche Med. Klinik Spital Thun Stv. Pflegedienstleiterin Med. Klinik Spital Thun
Jean-Pierre Beuret	033 729 21 56	jeanpierre.beuret@spitalstsag.ch	Qualitätsverantwortlicher Standorte OSSL Betriebsleiter Spital Zweisimmen

C

Betriebliche Kennzahlen zur Qualitätssicherung

C1 Kennzahlen Akutsomatik



Kennzahlen	Werte	Bemerkungen
Anzahl ambulante Fälle	55'552	
, davon Anzahl ambulante, gesunde Neugeborene	15	
Anzahl stationäre Patienten	14'594	
, davon Anzahl stationäre, gesunde Neugeborene	1051	
Anzahl Pflegetage gesamt	93'157	
Bettenanzahl per 31.12.	281	
Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	6.38	
Durchschnittliche Auslastung der Betten	90.3%	
Spitalgruppen: Nennung der akusomatischen Standorte	Spital Thun, Spital Zweisimmen, Spital Saanen und Klinik Erlenbach (Postakut-Pflege)	

D

Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung

D1 Zufriedenheitsmessungen

D1-1 Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit



Wird die Patientenzufriedenheit im Betrieb gemessen?		
☐	Nein , die Patientenzufriedenheit wird in unserer Institution nicht gemessen.	
☒	Ja . Die Patientenzufriedenheit wird in unserer Institution gemessen.	
☐	Keine Messung im Berichtsjahr 2009.	Letzte Messung: Nächste Messung:
☒	Ja. Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.	

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2009 die Befragung durchgeführt?		
☐	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	☒ ...nur an folgenden Standorten: Spital STS AG Thun
☐	In allen Kiniken / Fachbereichen, oder... →	☒ ...nur in folgenden Kiniken / Fachbereichen: Chirurgische Klinik Frauenklinik Medizinische Klinik
☒	In allen Stationen / Abteilungen, oder... →	☐ ...nur in folgenden Stationen / Abteilungen:

Messergebnisse	Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb	5.5	1 = schlechteste Einschätzung 6 = beste Einschätzung
Resultate pro Bereich	Ergebnisse	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Ärztliche Versorgung	5.5	Sehr gutes Ergebnis
Pflegerische Versorgung	5.5	Sehr gutes Ergebnis
Organisation, Management und Service während des Spitalaufenthaltes	5.4	Sehr gutes Ergebnis
Weiterempfehlung besten Freund/bester Freundin	5.6	Sehr gutes Ergebnis
☐	Die Messung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.	
☐	Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.	

Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009		
☐ Mecon ☐ Picker ☒ VO: PEQ ☐ MüPF(-27) ☐ POC(-18)	☐ Anderes externes Messinstrument Name des Instrumentes: _____ Name des Messinstitutes: _____	
☐ eigenes, internes Instrument		
Beschreibung des Instrumentes	Patient's Experience Questionnaire; Messung 2. Jahreshälfte 2009	
Einschlusskriterien	Alle stationäre Patientinnen und Patienten ab 2 Nächten hospitalisiert	
Ausschlusskriterien	Geburtenabteilung	
Rücklauf in Prozenten	372 ausgewertete Fragebogen (Rücklauf 47%)	
Erinnerungsschreiben?	☒ Nein. ☐ Ja, Einsatz wie folgt: _____	

Wird die Patientenzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
☐	Nein , die Patientenzufriedenheit wird in unserer Institution nicht gemessen.		
☒	Ja . Die Patientenzufriedenheit wird in unserer Institution gemessen.		
☐	Keine Messung im Berichtsjahr 2009.	Letzte Messung:	Nächste Messung:
☒	Ja. Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.		

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2009 die Befragung durchgeführt?			
☐	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	☒	...nur an folgenden Standorten: Spital STS AG Thun
☐	In allen Kiniken / Fachbereichen, oder... →	☐	...nur in folgenden Kiniken / Fachbereichen:
☐	In allen Stationen / Abteilungen, oder... →	☒	...nur in folgenden Stationen / Abteilungen: Geburtenabteilung

Messergebnisse	Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb	5.4	1 = schlechteste Einschätzung 6 = beste Einschätzung
Resultate pro Bereich	Ergebnisse	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Ärztliche Versorgung	5.2	Mittelwert
Pflegerische Versorgung	5.5	Bester Wert
Organisation, Management und Service während des Spitalaufenthaltes	5.2	Mittelwert
Weiterempfehlung besten Freund/bester Freundin	5.4	Mittelwert
☐	Die Messung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.	
☐	Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.	

Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009		
☐ Mecon ☐ Picker ☒ VO: PEQ ☐ MüPF(-27) ☐ POC(-18)	☐ Anderes externes Messinstrument Name des Instrumentes Name des Messinstitutes	
☐ eigenes, internes Instrument		
Beschreibung des Instrumentes	Patient's Experience Questionnaire; Messung 2. Jahreshälfte 2009	
Einschlusskriterien	Alle Patientinnen der Geburtenabteilung	
Ausschlusskriterien	keine	
Rücklauf in Prozenten	80 ausgewertete Fragebogen (Rücklauf 57%)	
Erinnerungsschreiben?	☒ Nein.	☐ Ja, Einsatz wie folgt:

D1-2 Systematische Angehörigenzufriedenheit

Wird die Angehörigenzufriedenheit im Betrieb gemessen?	
☒	Nein , die Angehörigenzufriedenheit wird in unserer Institution nicht systematisch gemessen.
☐	Ja . Die Angehörigenzufriedenheit wird in unserer Institution systematisch gemessen.
☒	Keine Messung im Berichtsjahr 2009. Letzte Messung: 2008 Nächste Messung: offen
☐	Ja. Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.



Wird die Mitarbeiterzufriedenheit im Betrieb gemessen?		
☐	Nein , die Mitarbeiterzufriedenheit wird in unserer Institution nicht gemessen.	
☒	Ja . Die Mitarbeiterzufriedenheit wird in unserer Institution gemessen.	
☐	Keine Messung im Berichtsjahr 2009.	Letzte Messung: Nächste Messung:
☒	Ja. Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.	

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2009 die Befragung durchgeführt?	
☒ Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	☐ ...nur an folgenden Standorten:
☐ In allen Kiniken / Fachbereichen, oder... →	☐ ...nur in folgenden Kiniken / Fachbereichen:
☐ In allen Stationen / Abteilungen, oder... →	☐ ...nur in folgenden Stationen / Abteilungen:

Messergebnisse	Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb	77	Bewertung: Zufriedenheit mit der Arbeitssituation Skala: von 0 bis 100 (höchste Zufriedenheit) Vergleichswerte cash Arbeitgeber Award 2009: Alle Betriebe: 74 Spitäler: 75
Resultate pro Bereich	Ergebnisse	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Ärzte	78	Gleich oder höher als CH 2009
Pflege	77	Gleich oder höher als CH 2009
Medizintech./therapeut. Spezialgebiete	80	Gleich oder höher als CH 2009
☐	Die Messung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.	
☐	Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.	

Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009		
☒	Externes Messinstrument	
	Name des Instrumentes	Name des Messinstitutes
	Cash Arbeitgeber Award 2009	Icommit Organisationsberatung
☐	eigenes, internes Instrument	
Beschreibung des Instrumentes		Anonyme, schriftliche Mitarbeiterbefragung
Einschlusskriterien		Alle fest angestellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spital STS AG
Ausschlusskriterien		Weniger als 3 Monate angestellt: SchülerInnen/Auszubildende
Rücklauf in Prozenten		539 ausgewertete Fragebogen (Rücklauf von 45%)
Erinnerungsschreiben?		☐ Nein. ☒ Ja, Einsatz wie folgt: Per Mail

D1-4 Zuweiserzufriedenheit



Wird die Zuweiserzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
☐	Nein , die Zuweiserzufriedenheit wird in unserer Institution nicht gemessen.		
☒	Ja . Die Zuweiserzufriedenheit wird in unserer Institution gemessen.		
☒	Keine Messung im Berichtsjahr 2009.	Letzte Messung: 2005	Nächste Messung: offen
☐	Ja. Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.		

D2 ANQ-Indikatoren

D2-1 Potentiell vermeidbare, ungeplante Wiedereintritte



Wird die potentiell vermeidbare Wiedereintrittsrate im Betrieb gemessen?				
☒ Nein , die potentiell vermeidbare Wiedereintrittsrate wird in unserer Institution nicht gemessen.				
☐ Ja . Die potentiell vermeidbare Wiedereintrittsrate wird in unserer Institution gemessen.				
☐ Keine Messung im Berichtsjahr 2009. Letzte Messung: Nächste Messung: 2010				
☐ Ja . Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.				
Spitalgruppen: an welchen Standorten? Spital STS AG Thun				

Anzahl Austritte in 2009	Anzahl Wiedereintritte in 2009	Rehospitalisationsrate: Ergebnis [%]	Betrachtungsfrist (Anzahl Tage)	Auswertungsinstanz

Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen	
Auswertung der potentiell vermeidbaren, ungeplanten Wiedereintritte 2009 mit dem System SQLape ab Herbst 2010	
☐ Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden).	
☐ Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.	
☐ Präventionsmassnahmen sind in den Verbesserungsaktivitäten beschrieben.	

D2-2 Potentiell vermeidbare, ungeplante Reoperationen



Wird die potentiell vermeidbare Reoperationsrate im Betrieb gemessen?			
☒ Nein , die potentiell vermeidbare Reoperationsrate wird in unserer Institution nicht gemessen.			
☐ Ja . Die potentiell vermeidbare Reoperationsrate wird in unserer Institution gemessen.			
☐ Keine Messung im Berichtsjahr 2009. Letzte Messung: Nächste Messung: 2010			
☐ Ja . Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.			
Spitalgruppen: an welchen Standorten? Spital STS AG Thun			

Anzahl Behandlungen in 2009	Anzahl erneute Behandlungen in 2009	Reoperationsrate: Ergebnis [%]	Auswertungsinstanz

Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen	
Auswertung der potentiell vermeidbaren, ungeplanten Reoperationen 2009 mit dem System SQLape ab Herbst 2010	
☐ Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden).	
☐ Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.	
☐ Präventionsmassnahmen sind in den Verbesserungsaktivitäten beschrieben.	

D2-3 Postoperative Wundinfekte nach SwissNOSO



Wird die Rate an postoperativen Wundinfekten im Betrieb mit SwissNOSO gemessen?			
☐	Nein , die Rate an postoperativen Wundinfekten wird in unserer Institution nicht gemessen.		
☒	Ja . Die Rate an postoperativen Wundinfekten wird in unserer Institution mit SwissNOSO gemessen.		
☐	Keine Messung im Berichtsjahr 2009.	Letzte Messung:	Nächste Messung:
☒	Ja . Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.		
Spitalgruppen: an welchen Standorten?		Spital STS AG Thun	

Messthemen 2009	Messwerte	Bemerkungen
☐ Gallenblase		
☐ Blinddarmentfernung		
☐ Hernieoperation		
☒ Operation am Dickdarm		Messbeginn Sommer 2009; erste Resultate Herbst 2010
☒ Kaiserschnitt		Messbeginn Sommer 2009; erste Resultate Herbst 2010
☐ Herzchirurgie		
☒ Hüftgelenksprothesen		Messbeginn Sommer 2009; erste Resultate Herbst 2010
☐ Kniegelenksprothesen		
☒	Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden).	
☐	Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.	
☐	Präventionsmassnahmen sind in den Verbesserungsaktivitäten beschrieben.	

D3 Weitere Qualitätsindikatoren



Messthema	Akuter Myokardinfarkt		
Messung im Berichtsjahr 2009			
Spitalgruppen: an welchen Standorten?		Spital STS AG Thun	
Gemessene Abteilungen:	Innere Medizin, Kardiologie	Ergebnis:	
☒	Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden).		
☒	Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.		
☐	Präventionsmassnahmen sind in den Verbesserungsaktivitäten beschrieben.		
Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009			
☐ internes Instrument	Name des Instrumentes: Acutes Coronares Syndrom		
☒ externes Instrument	Name Anbieter / Auswertungsinstanz: Verein Outcome		



Monitoring und Register

Bezeichnung	Bereich ¹	Erfassungsgrundlage ²	Status ³
SWISSSpine	B Wirbelsäulenchirurgie	A Register der Schweizerischen Gesellschaft für spinale Chirurgie	A
AFS	B Frauenklinik und Geburtshilfe	A Register der Arbeitsgemeinschaft Schweizer Frauenkliniken	A
MDS Intensivmedizin	B Intensivmedizin	A Register der Schweizerischen Gesellschaft für Intensivmedizin	A
ODSeasy	C Brustchirurgie	B Register des Brustzentrum Aare	A
AMIS plus	B Innere Medizin Kardiologie	A Schweizer Herzinfarkt-Register	A
SMOB	C Chirurgische Klinik Operative Adipositasbehandlung	B Register der Swiss Morbid Obesity Study Group	A
Decubitus	A	C Klinik-Informationssystem Phönix®	B
Wundinfekt	A	C Klinik-Informationssystem Phönix®	B
Sturz	A	C Klinik-Informationssystem Phönix®	B
Bemerkungen			
keine			

Legende:

¹ A=Ganzer Betrieb, übergreifend
B=Fachdisziplin, z. Bsp. Physiotherapie, Medizinische Abteilung, Notfall, etc.
C=einzelne Abteilung

² A=Fachgesellschaft
B=Anerkannt durch andere Organisationen als Fachgesellschaften, z. Bsp. QABE
C=betriebseigenes System

³ A=Umsetzung / Beteiligung seit mehr als einem Jahr
B=Umsetzung / Beteiligung im Berichtsjahr 2009
C=Einführung im Berichtsjahr 2009



Verfahren der internen Qualitätssicherung (Monitoring)

E1 Pflegeindikatoren

E1-1 Stürze



Messthema	Stürze (inkl. Mehrfachstürze)			
Messung im Berichtsjahr 2009				
Spitalgruppen: an welchen Standorten?	Spital STS AG Thun, Zweisimmen, Saanen und Erlenbach (Akut- und Postakutpflege)			
Gemessene Abteilungen:	Chirurgische Klinik, Frauenklinik (ohne Geburtenabteilung), Medizinische Klinik, Akut- und Postakutpflege (ohne Alterseinrichtungen)			
Ergebnis gesamt:	2.34%	Anteil mit Behandlungsfolgen:		Anteil ohne Behandlungsfolgen:
☐ Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden). ☐ Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse. ☐ Präventionsmassnahmen sind in den Verbesserungsaktivitäten beschrieben.				
Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009				
☒ internes Instrument	Name des Instrumentes: Erfassung im KIS			
☐ externes Instrument	Name Anbieter / Auswertungsinstanz: Auswertung im KIS (Phönix®)			

E1-2 Dekubitus (Wundliegen)



Messung im Berichtsjahr 2009							
Spitalgruppen: an welchen Standorten?		Spital STS AG Thun, Zweisimmen, Saanen und Erlenbach (Akut- und Postakutpflege)					
Gemessene Abteilungen:	Chirurgische Klinik, Frauenklinik (ohne Geburtenabteilung), Medizinische Klinik inkl. IPS, Akut- und Postakutpflege (ohne Alterseinrichtungen)		Ergebnis gesamt:	Decubitus neu bezogen auf Fallzahl: 2.57% Decubitus neu bezogen auf 1000 Pflegetage: 4.81			
☐ Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden). ☐ Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse. ☐ Präventionsmassnahmen sind in den Verbesserungsaktivitäten beschrieben.							
Entstehungsort der Dekubiti			Werte (quantitativ)				
			gesamt	Stufe I	Stufe II	Stufe III	Stufe IV
Anzahl Dekubiti bei Eintritt und Rückverlegung			352				
Anzahl Dekubiti während dem Aufenthalt in der Institution.			395				
Beschreibung des Umgangs mit den beiden Situationen							
Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009							
☒ internes Instrument		Name des Instrumentes: Erfassung im KIS					
☐ externes Instrument		Name Anbieter / Auswertungsinstanz: Auswertung im KIS (Phönix®)					

E2 Weitere Qualitätsindikatoren

E2-2 Eigene, interne Qualitätsindikatoren oder Monitorings

Messthema		Erfassung von Wundinfekten	
Messung im Berichtsjahr 2009			
Spitalgruppen: an welchen Standorten?		Spital STS AG Thun	
Gemessene Abteilungen:	Chirurgische Klinik (inkl. Orthopädie und Viszeralchirurgie), Frauenklinik inkl. Geburtenabteilung	Ergebnis:	Anzahl Wundinfekte pro 1000 Pflegetage: 0.87
☐ Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden). ☐ Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse. ☐ Präventionsmassnahmen sind in den Verbesserungsaktivitäten beschrieben.			
Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009			
☒ internes Instrument	Name des Instrumentes: Erfassung im KIS		
☐ externes Instrument	Name Anbieter / Auswertungsinstanz: Auswertung durch Hygienefachabteilung im KIS (Phönix®)		

Messthema		Erfassung von Nosokomialen Infektionen	
Messung im Berichtsjahr 2009			
Spitalgruppen: an welchen Standorten?		Spital STS AG Thun	
Gemessene Abteilungen:	Medizinische Klinik	Ergebnis:	
☐ Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden). ☒ Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse. ☐ Präventionsmassnahmen sind in den Verbesserungsaktivitäten beschrieben.			
Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009			
☒ internes Instrument	Name des Instrumentes: Erfassung im KIS		
☐ externes Instrument	Name Anbieter / Auswertungsinstanz: Auswertung durch Hygienefachabteilung im KIS (Phönix®)		



Die Inhalte aus diesem Kapitel sind auch unter www.spitalinformation.ch zu finden.

F1 Zertifizierungen und angewendete Normen / Standard

Bereich	Angewendete Norm	Zertifizierungs-jahr	Jahr der letzten Rezertifizierung	Bemerkungen
Spital STS AG Thun				
Qualitätsmanagementsystem	SanaCERT			Überprüfungsaudit 2007
Spital STS AG Thun	EKAS (Branchenlösung H+ zu Arbeitssicherheit)	2007		
Medizinische Klinik Thun	Pflegequalität Messmethode Q® (Concret AG)	2005		Überwachungsaudit 2009
Chirurgische Klinik Thun	Pflegequalität Messmethode Q® (Concret AG)	1999	2005	Überwachungsaudit 2009
Frauenklinik Thun	Pflegequalität Messmethode Q® (Concret AG)	1999	2005	Überwachungsaudit 2009
Geburtenabteilung Thun	Pflegequalität Messmethode Q® (Concret AG)	2001	2006	Überwachungsaudit 2009
Geburtenabteilung Thun	Stillfreundliche Geburtsklinik nach UNICEF	2004		Rezertifizierung geplant 2010
Psychiatrischer Dienst	ISO 9001:2000	2008		Jahresaudit 2009
BFK	BSV IV 2000	2002	2009	
OP-Betrieb OP, Lagerung und Anästhesie	ISO 9001:2008	2009		
OP-Betrieb Lüftung	Operational Qualification (Clean-Air-Service AG)	Keine Zertifizierung		Überprüfung 2009
OP-Betrieb ZSVA	ISO 9001:2008			Zertifizierung geplant 2010
Labor	Akkreditierung nach ISO 15189:2007	2008		Jahresaudit 2009
Labor	Akkreditierung nach ISO/IEC 17025:2005	2006		Jahresaudit 2009
Labile Blutprodukte	Swissmedic	Keine Zertifizierung		Inspektion 2008 Betriebsbewilligung bis 2012
Apotheke	Spitalapotheke	Keine Zertifizierung		Inspektion durch Kantonsapotheker 2003
Apotheke	Herstellung von Cytostatica	Keine Zertifizierung		Inspektion durch Kantonsapotheker 2005

Bereich	Angewendete Norm	Zertifizierungs-jahr	Jahr der letzten Rezertifizierung	Bemerkungen
Spital STS AG Thun				
Patientenverpflegung, Personalverpflegung und Cafeteria	HACCP Lebensmittelgesetz (PROLEK GmbH)	Keine Zertifizierung		Jahresaudit 2009

Bereich	Angewendete Norm	Zertifizierungs-jahr	Jahr der letzten Rezertifizierung	Bemerkungen
Spital STS AG Zweisimmen				
Spital STS AG Zweisimmen	EKAS (Branchenlösung H+ zu Arbeitssicherheit)	2008		
Alle Kliniken	Pflegequalität Messmethode Q® (Concret AG)	2002	2008	Überwachungsaudit 2009
OP-Betrieb	Pflegequalität Messmethode Q® (Concret AG)	2009		
OP-Betrieb Lüftung	Operational Qualification (Clean-Air-Service AG)	Keine Zertifizierung		Überprüfung 2009
Labile Blutprodukte	Swissmedic	Keine Zertifizierung		Überprüfung 2008 Betriebsbewilligung bis 2012
Apotheke	Spitalapotheke	Keine Zertifizierung		Inspektion durch Kantonsapotheker 2003
Patientenverpflegung, Personalverpflegung und Cafeteria	HACCP Lebensmittelgesetz (PROLEK GmbH)	Keine Zertifizierung		Jahresaudit 2009

Bereich	Angewendete Norm	Zertifizierungs-jahr	Jahr der letzten Rezertifizierung	Bemerkungen
Spital STS AG Saanen				
OP-Betrieb Lüftung	Operational Qualification (Clean-Air-Service AG)	Keine Zertifizierung		Überprüfung 2009
Patientenverpflegung, Personalverpflegung und Cafeteria	HACCP Lebensmittelgesetz (PROLEK GmbH)	Keine Zertifizierung		Jahresaudit 2009

Bereich	Angewendete Norm	Zertifizierungs-jahr	Jahr der letzten Rezertifizierung	Bemerkungen
Klinik Erlenbach				
Alle Stationen inkl. Langzeitpflege	Pflegequalität Messmethode Q® (Concret AG)	2006		Überwachungsaudit 2009

F2 Übersicht von weiteren, laufenden Aktivitäten

Auflistung der aktuellen, **permanenten** Aktivitäten

Bereich	Aktivität (Titel)	Ziel	Status Ende 2009
Spital STS AG	CIRS	„Lernen aus Fehlern“	Aufgeschaltet im Intranet für alle Mitarbeitende an allen Kliniken an allen Standorten
Spital STS AG Thun	Tumorboard	Interdisziplinärer Behandlungsplan bei onkologischen Erkrankungen	Wöchentliche Besprechungen
OP-Bereich	CIRNET	Schweizerische CIRS-Datenbank	Vernetzt mit der Datenbank der Stiftung für Patientensicherheit
Spital STS AG	Hygienekommission	Beratung und Erstellen von Normen rund um die Spitalhygiene	Regelmässige Sitzungen
Spital STS AG	Ethikkommission	Beratung und Erstellen von Normen rund um die Medizin-Ethik	Regelmässige Sitzungen
Spital STS AG	Arzneimittelkommission	Beratung und Erstellen von Normen rund um die Spitalhygiene	Regelmässige Sitzungen
Spital STS AG	Qualitätskommission	Umsetzung der Q-Strategie der Spital STS AG	Regelmässige Sitzungen
Spital STS AG	Qualitätsausschuss	Umsetzung der Q-Strategie externer Partner	Regelmässige Sitzungen
Spital STS AG Zweisimmen	Qualitätskommission	Umsetzung der Q-Strategie der Spital STS AG	Regelmässige Sitzungen
Spital STS AG Saanen	Qualitätskommission	Umsetzung der Q-Strategie der Spital STS AG	Regelmässige Sitzungen
Spital STS AG Thun	Ernährungskommission	Beratung und Erstellen von Normen rund um die Ernährung	Regelmässige Sitzungen
Spital STS AG Thun	Laienfortbildung	Information der Bevölkerung über das Behandlungsangebot der Spital STS AG	Regelmässige Fortbildungen für die Bevölkerung zu aktuellen Themen im Gesundheitswesen
Spital STS AG Thun	Informationen rund um die Geburt	Informationen für werdende Eltern zum Thema Geburt	Regelmässige Infoveranstaltungen
Spital STS AG Thun	Hausarztfortbildung	Fachlicher Austausch mit zuweisenden und nachbehandelnden Ärzten	Regelmässige Fortbildung für Hausärzte
Chirurgische und Frauenklinik Thun	Qualitätszirkel Qualitätsforum	Bearbeitung von Qualitätsprojekten in interdisziplinären Arbeitsgruppen	Regelmässige Sitzungen
Medizinische Klinik Thun	Qualitätszirkel	Bearbeitung von Qualitätsprojekten in interdisziplinären Arbeitsgruppen	Regelmässige Sitzungen
Operative Kliniken Anästhesie Medizintechnischer Bereich	OP-Ausschuss	Bearbeitung von medizinischen, technischen und kommunikativen Ereignissen Ressourcenplanung	Regelmässige Sitzungen
Institut für Anästhesiologie	Fachsitzung	Bearbeitung von Komplikationen und Zwischenfällen	Regelmässige Sitzungen

F3 Übersicht über aktuelle Qualitäts-Projekte

Auflistung der aktuellen Qualitätsprojekte im Berichtsjahr (laufend / beendet)

Bereich (ganzer Betrieb oder Standort / Abteilung / Disziplin)	Projekt (Titel)	Ziel	Laufzeit (von ... bis)
Spital STS AG Thun Bereich OP	Zertifizierung OP	Einführung eines QMS nach ISO 9001:2008 im Bereich OP	2007 bis 2009
Spital STS AG Thun	Latexarmes Spital	Ersatz latexhaltigen Produkte durch latexfreie Alternativen; Schutz von Patienten und Mitarbeitern	2008 bis 2010
Spital STS AG Thun Operative Kliniken, Anästhesie und Bereich OP	Eingriffsverwechslung	Reduzierung des Risikos einer Eingriffsverwechslung (falscher Patient, falscher Körperteil, falsche Seite, falsches Material u.a.)	2009
Spital STS AG Zweisimmen Bereich OP	Zertifizierung OP	Einführung eines QMS nach dem System Concret® im Bereich OP	2007 bis 2009
Spital STS AG Thun ZSVA	Zertifizierung ZSVA	Einführung eines QMS nach ISO 9001:2008 im Bereich der ZSVA	2007 bis 2010
Spital STS AG	Elektronisches Risikoassessment	Einheitliches standortübergreifendes elektronisches Erfassen definierter Risiken (Decubitus, Sturz, Wundinfekt, nosokomialer Infekt und Mangelernährung) und periodische Auswertung im KIS (Phönix®)	2009

F4 Ausgewählte Qualitätsprojekte

Beschreibung von 3 abgeschlossenen Qualitätsprojekten

Projekttitel	Zertifizierung OP	
Bereich	☒ internes Projekt ☐ externes Projekt (z. Bsp. mit Kanton)	
Projektziel	Zertifizierung des OP Spital STS AG Thun nach ISO 9001:2008	
Beschreibung	Aufbau eines QMS nach ISO 9001:2008 im Bereich OP Spital STS AG Thun	
Projektablauf / Methodik	1. Evaluation verschiedener QMS 2. Projektteam 3. Zeitplan 4. Voraudit 5. Zertifizierungsaudit	
Einsatzgebiet	☐ mit anderen Betrieben. Welche Betriebe? ☐ Ganze Spitalgruppe resp. im gesamten Betrieb ☐ Einzelne Standorte. An welchen Standorten? ☒ einzelne Abteilungen. In welchen Abteilungen? OP Spital STS AG Thun	
Involvierte Berufsgruppen	Pflege, Technische Operationsassistentin, Ärzte, Verwaltung	
Projektevaluation / Konsequenzen	Aufbau eines strukturierten Führungs- und Managementsystems	
Weiterführende Unterlagen		

Projekttitle	Eingriffsverwechslung	
Bereich	☒ internes Projekt	☐ externes Projekt (z. Bsp. mit Kanton)
Projektziel	Reduzierung des Risikos einer Eingriffsverwechslung (falscher Patient, falscher Körperteil, falsche Seite, falsches Material u.a.)	
Beschreibung	Aufbau internen Abläufe zur Verminderung des Risikos von Eingriffsverwechslungen aufgrund einer Kampagne der Stiftung für Patientensicherheit	
Projektablauf / Methodik	1. Risikoanalyse 2. Projektteam 3. Zeitplan 4. Inkraftsetzung der Betriebsnorm/Einführung eines Team-Time-Out im OP	
Einsatzgebiet	☐ mit anderen Betrieben. Welche Betriebe?	
	☐ Ganze Spitalgruppe resp. im gesamten Betrieb	
	☒ Einzelne Standorte. An welchen Standorten? Spital STS AG Thun	
	☒ einzelne Abteilungen. In welchen Abteilungen? Chirurgische Klinik, Frauenklinik, Geburtenabteilung und Bereich OP	
Involvierte Berufsgruppen	Interdisziplinär Pflege, Ärzte und Medizintechnischer Bereich (OP)	
Projektevaluation / Konsequenzen	Potentielle Eingriffsverwechslungen werden zu einem frühen Zeitpunkt identifiziert und korrigiert.	
Weiterführende Unterlagen		

Projekttitle	Erfassung Nosokomialer Infekte	
Bereich	☒ internes Projekt	☐ externes Projekt (z. Bsp. mit Kanton)
Projektziel	Erfassung und Bewertung nosokomialer Infekte (Wundinfekt, Harnwegsinfekt und Pneumonie)	
Beschreibung	Erfassung nosokomialer Infekte in der elektronischen Pflegedokumentation; Verlaufsbeobachtung durch Hygienefachmitarbeiter	
Projektablauf / Methodik	1. Risikoanalyse 2. Auftrag an Hygienekommission 3. Auftrag an Medizininformatik 4. Umsetzung 5. Auswertung	
Einsatzgebiet	☐ mit anderen Betrieben. Welche Betriebe?	
	☐ Ganze Spitalgruppe resp. im gesamten Betrieb	
	☒ Einzelne Standorte. An welchen Standorten? Spital STS AG Thun	
	☐ einzelne Abteilungen. In welchen Abteilungen?	
Involvierte Berufsgruppen	Pflege, Hygienefachmitarbeiter, Ärzte, Informatik	
Projektevaluation / Konsequenzen	Vergleich der internen Auswertung mit externen Messungen (Inzidenz- und Prävalenzstudien durch SwissNOSO noch ausstehend)	
Weiterführende Unterlagen		



Im Namen des Ausschusses der Qualitätskommission möchte ich allen Mitarbeitenden der Spital STS AG für die hervorragende und engagierte Mitarbeit im Bereich des Qualitätsmanagements herzlich danken.

Danken möchte ich auch allen Patientinnen und Patienten, welche durch ihr Vertrauen in unsere Unternehmung wesentlich an unserem Erfolg beteiligt sind.

Dr. med. Thomas Zaugg

Leiter des Ausschusses der Qualitätskommission der Spital STS AG



Impressum

Herausgeber / Lesehilfe



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ
LES HÔPITAUX DE SUISSE
GLI OSPEDALI SVIZZERI

H+ Die Spitäler der Schweiz, Lorrainestrasse 4 A, 3013 Bern
© H+ Die Spitäler der Schweiz 2010

Siehe auch www.hplusqualite.ch



Die im Bericht verwendeten Symbole für die Spitalkategorien **Akutomatik, Psychiatrie, Rehabilitation und Langzeitpflege** stehen nur dort, wo Module einzelne Kategorien betreffen. Ohne Auflistung der Symbole gilt die Empfehlung für alle Kategorien.

Zur besseren Verständlichkeit allfälliger Fachbegriffe stellt H+ ein umfassendes **Glossar** in drei Sprachen zur Verfügung:

→ www.hplusqualite.ch → Spital-Qualitätsbericht

→ www.hplusqualite.ch → H+ Branchenbericht Qualität

Beteiligte Kantone / Gremien



Die Berichtsvorlage zu diesem Qualitätsbericht wurde in Zusammenarbeit mit der Steuerungsgruppe von QABE (Qualitätsentwicklung in der Akutversorgung bei Spitälern im Kanton **Bern**) erarbeitet. Im Bericht wird das Wappen dort stellvertretend für QABE verwendet, wo der Kanton die Dokumentation vorschreibt.

Siehe auch http://www.gef.be.ch/site/gef_spa_qabe



Der Kanton Basel-Stadt hat sich mit H+ Die Spitäler der Schweiz verständigt. Die Leistungserbringer im Kanton Basel-Stadt sind verpflichtet, die im Bericht mit dem Wappen gekennzeichneten Module auszufüllen. Langzeiteinrichtungen im Kanton Basel-Stadt sind von dieser Regelung nicht betroffen.

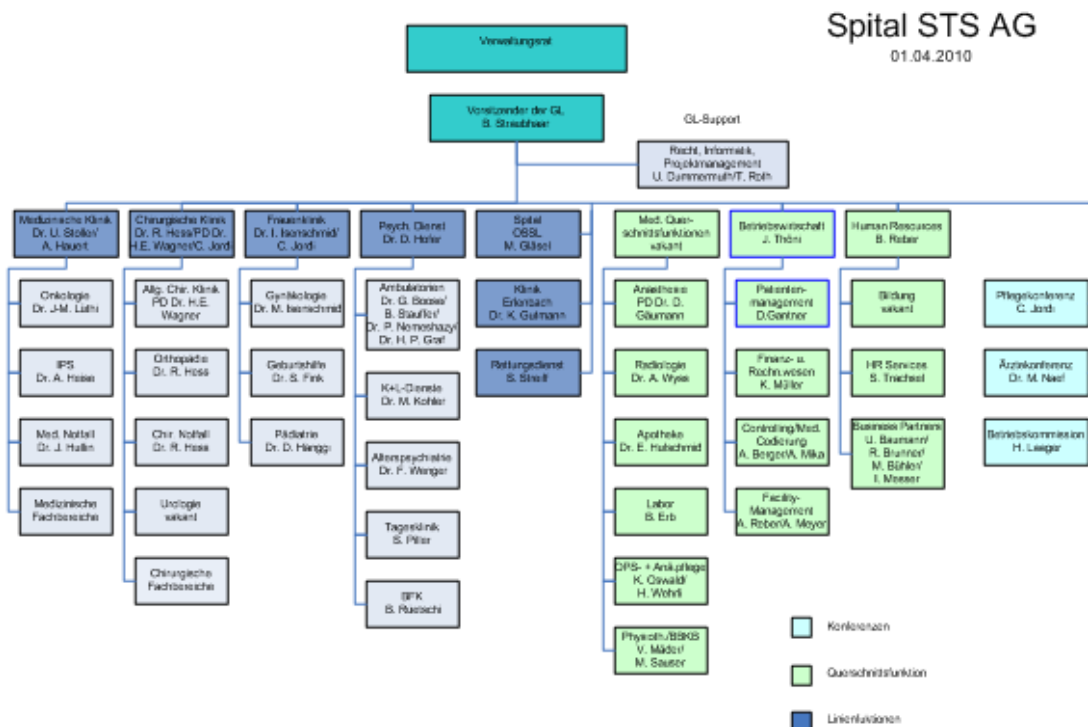
Partner



Die Empfehlungen aus dem ANQ (dt: Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken; frz: **A**ssociation **n**ationale pour le développement de **q**ualité dans les hôpitaux et les cliniques) wurden aufgenommen und mit dem ANQ-Logo markiert.

Siehe auch www.anq.ch

I1 Organigramm der Spital STS AG (Stand Juni 2010)



I2 Organisation des Q-Management der Spital STS AG (Stand Juni 2010)

Personenverzeichnis und Funktionen:

Qualitätsbeauftragte

Carla Jordi, Mitglied der Geschäftsleitung

Qualitätsleiter

Dr. Th. Zaugg, Stv. Chefarzt Anästhesie

Qualitätsausschuss:

- Dr. Th. Zaugg, Qualitätsleiter, Stv. Chefarzt Anästhesie Spital Thun (Vorsitz)
- C. Jordi, Qualitätsverantwortliche und -beauftragte, Mitglied der Geschäftsleitung
- Dr. Th. Zehnder, Qualitätsverantwortlicher, Stv. Chefarzt Medizin. Klinik Spital Thun
- M. Stähli, Qualitätsverantwortliche, Stv. Pflegedienstleiterin Med. Klinik, Spital Thun
- J.P. Beuret, Qualitätsverantwortlicher, Standorte OSS
- H. Zurbrugg, Koordinator externe Qualitätsmessungen, Pflegeexperte, Stv. Pflegedienstleiter Chirurgie und Frauenklinik Spital Thun

Organigramm des QM der Spital STS AG:

