

Qualitätsbericht 2020

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:
Durch:

21.05.2021
Dr.med. Julia Beel, Claudine Jungo, Daniel Lüscher,
Direktion Hirslanden Bern

Version 1



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 2020.

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. Ferner werden jeweils die aktuellsten, verfügbaren Ergebnisse pro Messung publiziert. Folglich sind die Ergebnisse in diesem Bericht nicht immer vom gleichen Jahr.

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 2020

Frau
Franziska Krupke
Leiterin Qualitätsmanagement
Hirslanden Bern
+41313376852
Franziska.Krupke@hirslanden.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken der Schweiz tragen mit gezielten Massnahmen zur Qualitätsentwicklung bei und bieten mit den Qualitätsberichten allen Interessierten einen Einblick in ihre Aktivitäten.

H+ ermöglicht seinen Mitgliedern mit der H+ Qualitätsberichtsvorlage seit mehr als zehn Jahren eine einheitliche und transparente Berichterstattung über die Qualitätsaktivitäten in den Schweizer Spitälern und Kliniken. Seit der Umstellung auf die elektronische Vorlage ist es zusätzlich möglich, Qualitätsdaten direkt in den spitaleigenen Profilen auf der Plattform spitalinfo.ch zu aktualisieren.

2020 war ein bewegtes Jahr: Covid-19 hielt die Welt in Atem. Dies hatte einen grossen Einfluss auf die Schweizer Spitäler und Kliniken. Besonders der schweizweite Lockdown im Frühling mit dem Behandlungsverbot für die Spitäler und die Einschränkungen der elektiven Behandlungen während der zweiten Welle, aber auch die personelle Belastung während der Pandemie, hat die Spitäler gezwungen ihren Fokus neu auszurichten und ihre Ressourcen anders einzusetzen. Die Ausrichtung der Spitalbetriebe auf den zu erwartenden Notstand beeinflusste auch die Qualitätsmessungen. Um die Institutionen zu entlasten, wurde unter anderem entschieden, die nationale Patientenbefragung in den Fachbereichen Psychiatrie und Rehabilitation wie auch die Prävalenzmessung Sturz und Dekubitus nicht durchzuführen. Es wurden zudem keine IQM Peer Reviews 2020 organisiert und durchgeführt. Ausserdem wurde die Wundinfektionsmessung von Swissnoso zeitweise unterbrochen.

Im Qualitätsumfeld der Spitäler tat sich trotzdem viel: Etwa die KVG-Revision «Stärkung von Qualität und Wirtschaftlichkeit», welche am 1. April 2021 in Kraft tritt. Hierzu erstellten die Vertragspartner H+ und die Verbände der Krankenversicherer, santésuisse und curafutura, ein Konzept zur Umsetzung der neuen Vorgaben. Anfang 2020 trat zudem das neue Krebsregistrierungsgesetz in Kraft, mit dem Ziel, erstmals ein flächendeckendes, bundesrechtlich koordiniertes Register zu erhalten.

Im Qualitätsbericht ersichtlich sind neben spitaleigenen Messungen auch die verpflichtenden, national einheitlichen Qualitätsmessungen des ANQ inklusive spital-/klinikspezifischen Ergebnissen. Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen dann möglich, wenn deren Ergebnisse pro Klinik und Spital bzw. Standort entsprechend adjustiert werden. Die detaillierten Erläuterungen zu den nationalen Messungen finden Sie auf www.anq.ch.

H+ bedankt sich bei allen teilnehmenden Spitälern und Kliniken für ihr grosses Engagement und dass sie mit ihren Aktivitäten die hohe Versorgungsqualität sicherstellen. Die vorliegende Berichterstattung zeigt die Qualitätsaktivitäten umfassend auf und trägt so dazu bei, dass ihnen die verdiente Aufmerksamkeit und Wertschätzung zukommt.

Freundliche Grüsse



Anne-Geneviève Bütikofer
Direktorin 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 2020	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2020	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 kantonal vorgegebenen Messungen	10
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	11
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte Unsere Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Qualitätsaktivitäten und –projekte durchgeführt.	
4.5 Registerübersicht	13
4.6 Zertifizierungsübersicht	15
QUALITÄTSMESSUNGEN	16
Befragungen	17
5 Patientenzufriedenheit	17
5.1 Eigene Befragung	17
5.1.1 Press Ganey Patientenzufriedenheit	17
5.2 Beschwerdemanagement	17
6 Angehörigenzufriedenheit Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
7 Mitarbeiterzufriedenheit	19
7.1 Eigene Befragung	19
7.1.1 Your Voice - Erhebung und Förderung des „Employee Engagements“	19
8 Zuweiserzufriedenheit Unser Betrieb führt eine Befragung periodisch durch.	
Behandlungsqualität	20
9 Wiedereintritte	20
9.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen	20
10 Operationen	22
10.1 Eigene Messung	22
10.1.1 IQIP	22
11 Infektionen	23
11.1 Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte	23
12 Stürze	26
12.1 Eigene Messung	26
12.1.1 IQIP: Sturzerfassung	26
13 Wundliegen	27
13.1 Eigene Messungen	27
13.1.1 IQIP: Dekubitus	27
14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen Die Prävalenzmessung hat in diesem Jahr nicht stattgefunden, da sie aufgrund der Coronavirus-Pandemie abgesagt wurde.	
15 Psychische Symptombelastung Eine Messung zu diesem Thema ist für ein Akutspital nicht relevant.	

16	Zielerreichung und Gesundheitszustand	
	Eine Messung zu diesem Thema ist für ein Akutspital nicht relevant.	
17	Weitere Qualitätsmessung	28
17.1	Weitere eigene Messung	28
17.1.1	IQIP	28
18	Projekte im Detail	29
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	29
18.1.1	Kein Projekt im aktuellen Berichtjahr	29
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2020	29
18.2.1	Kein Projekt im aktuellen Berichtjahr	29
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	29
18.3.1	Zertifizierung DIN EN ISO 9001:2015	29
19	Schlusswort und Ausblick	30
Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot		31
Akutsomatik		31
Herausgeber		34

1 Einleitung

Herzlich Willkommen bei der Hirslanden Bern AG. Wir sind an dem Standort Bern wie folgt organisiert:

- Klinik Beau-Site (BS)
- Klinik Permanence (PM)
- Salem-Spital (SA)

Zusammen bieten wir unseren Patientinnen, Patienten und deren Angehörigen ein breites Spektrum an ambulanten und stationären Dienstleistungen. Wir fühlen uns dem Gedanken "Continuum of Care" verpflichtet. Die sorgfältige Planung und Prüfung unserer Leistungen gewährleistet ein hohes Mass an Patientensicherheit.

Unser Ziel ist es, die Patientenzufriedenheit zu erhöhen und qualitativ hochstehende Dienstleistungen bereitzustellen. Konform mit behördlichen Anforderungen verändern wir uns stetig, um den Qualitätsansprüchen unserer Patienten und deren Angehörigen gerecht zu werden.

Alle Standorte wurden im Jahr 2020 erfolgreich zertifiziert (DIN EN ISO 9001:2015).

Die Hirslanden Bern AG gehört zur Privatklinikgruppe Hirslanden.

Um dem Anspruch kontinuierlicher Verbesserung gerecht zu werden, wurden im Jahr 2020 zahlreiche Massnahmen umgesetzt und innovative Veränderungen eingeleitet.

Zur Steigerung der Versorgungsqualität der Patienten, insbesondere die Förderung der Patientensicherheit, standen folgende Aktivitäten im Vordergrund (nicht abschliessende Aufzählung):

- Aufrechterhaltung der ISO 9001:2015 Zertifizierung
- Überprüfungen der "Safe Surgery"-Prozesse im OP ("Sichere Chirurgie")
- Zieldefinitionen mit Hilfe der neuen Patientenzufriedenheitsmessung

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

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm

Das Qualitätsmanagement Hirslanden Bern ist Teil des Fachbereiches "Medizinisches Qualitätsmanagement & Governance". Die Leitung des Fachbereiches liegt direkt bei der Geschäftsführung.

Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **260** Stellenprozente zur Verfügung.

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Franziska Krupke
Leiterin Qualitätsmanagement Hirslanden
Bern
+41 31 337 68 52
Franziska.Krupke@hirslanden.ch

3 Qualitätsstrategie

Patienten, Ärzte, Mitarbeiter und Partner wählen Hirslanden Bern, weil sie vom umfassenden Qualitätsmanagementsystem Standorte profitieren wollen.

Hirslanden stellt den Patientennutzen durch eine qualitativ hochwertige, effektive und effiziente Leistungserbringung sicher.

Hirslanden setzt ein umfassendes Risikomanagement um, dabei bildet die Patientensicherheit ein wesentliches Kernelement.

Hirslanden verpflichtet sich der kontinuierlichen Verbesserung, unterstützt durch Transparenz und Benchmarking.

Durch die konsequente Nutzung der Synergien und der Etablierung des Wissensmanagements setzt Hirslanden Standards im Qualitätsmanagement in der Schweizer Spitallandschaft.

Hirslanden verpflichtet sich zur fortlaufenden Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems und erfüllt alle zutreffenden Anforderungen.

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2020

- Sicherstellung und Stärkung der Patientensicherheit, u.a. mit dem Schwerpunkt "Sichere Chirurgie" (Safe Surgery Saves Lives)
- Erhöhung der Patientenzufriedenheit und damit einhergehend die Weiterempfehlungsrate
- erfolgreiche Aufrechterhaltung der Zertifizierung für die drei Standorte von Hirslanden Bern (DIN EN ISO 9001:2015)

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2020

- erfolgreiche Überprüfung des "Safe Surgery"-Prozesses vom Patienteneintritt bis zum Verlassen des OPs ("Sichere Chirurgie")
- Kontinuierliche Patientenzufriedenheitsmessung mittels Press Ganey (inklusive kontinuierlichem Benchmarking) - Messung ist operativ integriert
- Wiederaufnahmerate innert 30Tagen (SQLape): Quotient <1.0

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Implementierung eines neuen Meldeportals auf Ebene der Hirslanden-Gruppe zur Erfassung von Beinahe-Zwischenfällen oder (schwerwiegenden) Zwischenfällen
- Re-Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems von Hirslanden Bern (DIN EN ISO 9001:2015)
- Vereinheitlichung der Checklisten für "Sichere Chirurgie" (Safe Surgery Saves Lives) für alle drei Standorte von Hirslanden Bern für die operativen Eingriffe und die invasiven Interventionen

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, curafutura 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:	Hirslanden Bern AG, Salem-Spital	Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site	Hirslanden Bern AG, Klinik Permanence
<i>Akutsomatik</i>			
▪ Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen SQLape	√	√	√
▪ Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfektionen Swissnoso	√	√	√

Bemerkungen

Die nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik findet gemäss ANQ-Messplan nur noch alle zwei Jahre statt - zuletzt in 2019 und wieder im Juni 2021

Aufgrund der Sars-CoV-2-Pandemie wurde die Prävalenzmessung Sturz & Dekubitus auf nationaler Ebene durch den ANQ abgesagt.

4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr folgende kantonalen Vorgaben umgesetzt und folgende kantonal vorgegebenen Messungen durchgeführt:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ANQ-Messplan 	Hirslanden Bern AG, Salem-Spital	Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site	Hirslanden Bern AG, Klinik Permanence
	√	√	√

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:	Hirslanden Bern AG, Salem-Spital	Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site	Hirslanden Bern AG, Klinik Permanence
<i>Patientenzufriedenheit</i>			
▪ Press Ganey Patientenzufriedenheit	√	√	√
<i>Mitarbeiterzufriedenheit</i>			
▪ Your Voice - Erhebung und Förderung des „Employee Engagements“	√	√	√

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:			
	Hirslanden Bern AG, Salem-Spital	Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site	Hirslanden Bern AG, Klinik Permanence
<i>Operationen</i>			
▪ IQIP	√	√	√
<i>Stürze</i>			
▪ IQIP: Sturzerfassung	√	√	√
<i>Wundliegen</i>			
▪ IQIP: Dekubitus	√	√	√
<i>Weitere Qualitätsmessung</i>			
▪ IQIP	√	√	√

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 sind der FMH offiziell gemeldet: www.fmh.ch/themen/qualitaet-saqm/register.cfm

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden Registern teilgenommen:				
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	Seit/Ab	Standorte
A-QUA CH Monitoring der AnästhesieQUALität in der Schweiz	Anästhesie	SGAR Schweizerische Gesellschaft für Anästhesiologie und Reanimation sgar-ssar.ch/a-qua/	1998	Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site
AQC Arbeitsgemeinschaft für Qualitätssicherung in der Chirurgie	Chirurgie, Gynäkologie und Geburtshilfe, Kinderchirurgie, Neurochirurgie, Orthopädische Chirurgie, Plastische Chirurgie, Urologie, Herz- und thorak. Gefässchir., Gastroenterologie, Intensivmedizin, Handchirurgie, Traumatologie, Senologie, Bariatrie, Wundbehandlung	Adjumed Services AG www.aqc.ch	2013	Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site
Infreporting Meldesystem meldepflichtiger übertragbarer Krankheiten	Infektiologie, Epidemiologie	Bundesamt für Gesundheit Sektion Meldesysteme www.bag.admin.ch/infreporting	2007	Alle
MDSi Minimaler Datensatz der Schweiz. Gesellschaft für Intensivmedizin SGI	Intensivmedizin	SGI Schweizer Gesellschaft für Intensivmedizin www.sgi-ssmi.ch/	1998	Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site
PCI Register National PCI Register	Kardiologie	Arbeitsgruppe interventionelle Kardiologie schweizerischen Gesellschaft für Kardiologie www.ptca.ch	2012	Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site
SGHC Register der Schweizerischen Gesellschaft für Herz- und thorakale Gefässchirurgie	Herz- und thorak. Gefässchirurgie	SCHWEIZERISCHE GESELLSCHAFT FÜR HERZ- UND THORAKALE GEFÄSSCHIRURGIE www.sghc-sscc.ch/	2012	Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site
SIRIS	Orthopädische Chirurgie	Stiftung für Qualitätssicherung	2011	Hirslanden Bern AG,

Schweizerisches Implantatregister		in der Implantationsmedizin www.siris-implant.ch/		Salem-Spital, Hirslanden Bern AG, Klinik Permanence
SMOB Swiss Morbid Obesity Register	Chirurgie, Viszeralchirurgie, Bariatrie	SMOB Register www.smob.ch/	2013	Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site
Swissnoso SSI Die nationale Surveillance der postoperativen Wundinfektionen	Anästhesiologie, Chirurgie, Gynäkologie und Geburtshilfe, Orthopädische Chirurgie, Prävention und Gesundheitsw., Herz- und thorak. Gefässchir., Infektiologie, Kardiologie, Intensivmedizin	Verein Swissnoso www.swissnoso.ch	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.swisstavi.ch/ swisstaviregistry.ctu.unibe.ch/	2014	Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site
SWISSVASC SWISSVASC Registry	Gefässchirurgie	Arbeitsgruppe Swissvasc Registry www.swissvasc.ch/	2012	Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site
VisHSM Register für Hochspezialisierte Viszeralchirurgie	Chirurgie	Adjumed Services AG www.adjumed.net/vis/	2013	Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site

Seit dem 1. Januar 2020 sind Spitäler und Kliniken sowie andere private oder öffentliche Institutionen des Gesundheitswesens gemäss dem neuen Bundesgesetz zur Krebsregistrierung verpflichtet, diagnostizierte Krebserkrankungen an das zuständige Krebsregister zu melden.

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden, obligatorischen Krebsregistern teilgenommen::			
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	Standorte
KR BE Krebsregister Bern	Alle	www.krebsregister.unibe.ch/	Alle

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 9001:2015	Gesamtzertifizierung Hirslanden Bern AG	2009	2020	Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site, Hirslanden Bern AG, Salem-Spital, Hirslanden Bern AG, Klinik Permanence	

Bemerkungen

Erfolgreiche Aufrechterhaltung der Zertifizierung nach der Norm DIN EN ISO 9001:2015 im September 2020.
Die Re-Zertifizierung ist geplant für August 2021.

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 Eigene Befragung

5.1.1 Press Ganey Patientenzufriedenheit

Die Patientenzufriedenheit wird kontinuierlich über das ganze Jahr erhoben.

Derzeit führen ca. 65 Fragen zu detaillierten spezifischen Auswertungen, deren Ergebnisse mit denen der Hirslanden Kliniken und bis zu 1500 anderen internationalen "Health Care Providern" verglichen werden können.

Der Vergleich der Ergebnisse intern und extern ermöglicht die stetige Steigerung der Patientenzufriedenheit in den Kliniken. Der Versand des Fragebogens erfolgt rein elektronisch an die Patienten.

Diese Patientenbefragung haben wir im Jahr 2020 an allen Standorten durchgeführt.

Der Fragebogen wird an alle stationären Patienten elektronisch versendet.

Detaillierte Informationen finden Sie unter:

<https://www.hirslanden.ch/de/corporate/qualitaet/patientenzufriedenheit.html>

Wir publizieren die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf unserer Website:

<https://www.hirslanden.ch/de/corporate/qualitaet/patientenzufriedenheit.html>

Dank der detaillierten Fragebögen, einem adäquat hohen Rücklauf und statistischen Auswertungsmöglichkeiten sind zielgerichtete und effektive Qualitätsmassnahmen zu erwarten.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Press Ganey
Methode / Instrument	Patient Experience

5.2 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Hirslanden Bern AG, Salem-Spital

Direktionssekretariat

Sylvia Gisiger

Direktionsassistentin

+41 31 337 68 57

direktion.salem@hirslanden.ch

Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site

Direktionssekretariat

Gabriela Trösch

Direktionsassistentin

+41 31 335 30 80

direktion.beau-site@hirslanden.ch

Hirslanden Bern AG, Klinik Permanence

Direktionssekretariat

Jennifer Oetliker/ Katja Roth

Direktionssekretärin

+41 31 990 44 63

direktion.permanence@hirslanden.ch

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 Your Voice - Erhebung und Förderung des „Employee Engagements“

Im November 2020 führte Hirslanden mit Unterstützung der Firma Gallup eine von Mediclinic International koordinierte jährliche Mitarbeiterbefragung durch. Die sowohl online als auch mittels Papierfragebogen durchgeführte Befragung hat zum Ziel, die emotionale Mitarbeiterbindung zu messen und diese durch verstärkten Dialog und gezielte Massnahmen zu erhöhen. Hierzu werden in den Kliniken sogenannte „Champions“ ausgebildet, welche intern die Führungskräfte zum Konzept der emotionalen Mitarbeiterbindung, der Interpretation der Ergebnisberichte und der Durchführung von Massnahmenworkshops mit den Mitarbeitern schulen. Unterstützt werden die Kliniken dabei durch das Hirslanden Corporate Office.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Monat November an allen Standorten durchgeführt. Die Befragung erfolgte in sämtlichen Fachbereichen aller drei Standorte von Hirslanden Bern. Die Teilnahme ist für alle Mitarbeitenden der drei Berner Hirslanden-Kliniken möglich und wünschenswert.

Das Ziel der Umfrage ist eine kontinuierliche Messung der Mitarbeiterbindung bei allen Mitarbeitenden von Hirslanden, um aus den Ergebnissen entsprechende Massnahmen abzuleiten.

Die wichtigsten Resultate der Befragung:

Allgemein:

- Bereits zum dritten Mal wurde bei HIBE die Befragung vorwiegend online durchgeführt

Zusammenfassung:

- Beteiligung zeigt unverändert die grosse Akzeptanz von Your Voice bei HIBE, die Beteiligungsrate ist auf konstantem Niveau
- Die emotionale Bindung ist auf einem erfreulichen Niveau.
- Die Vermittlung von Wissen über die strategische Ausrichtung von Hirslanden bietet laut Befragung Potential

Wie geht es nun weiter:

- Workshops werden durchgeführt, die Ergebnisse werden durch die Führungskräfte kommuniziert und gemeinsam im Team diskutiert; Massnahmen werden im Team erarbeitet, definiert und das Jahr hindurch an der Umsetzung gearbeitet

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Gallup
Methode / Instrument	Q12

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.

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

Messergebnisse

Datenanalyse (BFS)	2015	2016	2017	2018
Hirslanden Bern AG, Salem-Spital				
Verhältnis der Raten*	0.88	0.89	0.77	0.77
Anzahl auswertbare Austritte 2018:				8289
Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site				
Verhältnis der Raten*	1.01	1.22	1.06	0.72
Anzahl auswertbare Austritte 2018:				6263
Hirslanden Bern AG, Klinik Permanence				
Verhältnis der Raten*	0.69	0.8	1.03	0.83
Anzahl auswertbare Austritte 2018:				2120

* Das Verhältnis der Raten berechnet sich aus der beobachteten Rate/erwarteten Rate des Spitals oder der Klinik. Ein Verhältnis unter 1 bedeutet, dass es weniger beobachtete potentiell vermeidbare Fälle als erwartet gibt. Ein Verhältnis über 1 bedeutet, dass es mehr beobachtete potentiell vermeidbare Fälle als erwartet gibt.

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/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/.

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Wir haben für die beiden Standorte Klinik Beau-Site und Klinik Permanence in Bezug auf die potentiell vermeidbaren Wiedereintritte eine deutlich positive Entwicklung im Datenjahr 2018 erreichen können. Das Salem-Spital bestätigt ihr positives Niveau vom Vorjahr.

Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	SQLape GmbH
Methode / Instrument	SQLape®, wissenschaftlich entwickelte Methode, die entsprechende Werte aus statistischen Daten (BFS MedStat) der Spitäler berechnet.

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle stationären Patienten (einschliesslich Kinder).
	Ausschlusskriterien	Verstorbene Patienten, gesunde Neugeborene, in andere Spitäler verlegte Patienten und Patienten mit Wohnsitz im Ausland.

10 Operationen

10.1 Eigene Messung

10.1.1 IQIP

Es werden pro Klinik potentiell vermeidbare Operationen identifiziert.

Gepüft werden monatlich alle Fälle mit Verlegung in den Operationssaal aus dem gesamten Spektrum der Klinik. Dabei werden Folgeeingriffe als Reoperation identifiziert die

- aus einer Komplikation des Voreingriffes hervorgehen
- ungeplant und sich nicht als second stage oder operativ diagnostischen Hintergrund erweisen
- etc.

Die Daten werden im Hirslandenkollektiv verglichen und mehrmals unterjährig in verschiedenen Gremien präsentiert. Ziel ist die Minimierung/ Eliminierung potentiell vermeidbarer Operationen.

Diese Messung haben wir im Jahr 2020 an allen Standorten durchgeführt.

Die Ergebnismessung betrifft alle Fachdisziplinen der Klinik, die stationäre Akutpatienten betreuen. Patientinnen und Patienten mit ungeplanter Rückverlegung in den Operationssaal während des gleichen Spitalaufenthaltes.

Die Ergebnisse sind für die Privtaklinikgruppe Hirslanden einzusehen unter:

<https://www.hirslanden.ch/de/corporate/qualitaet/patientensicherheit/iqip.html>

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	HICO Qualitätsmanagement
Methode / Instrument	IQIP

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 folgender Operationen:	Hirslanden Bern AG, Salem-Spital	Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site	Hirslanden Bern AG, Klinik Permanence
▪ Gallenblasen-Entfernungen			√
▪ Blinddarm-Entfernungen		√	
▪ Hernienoperationen			√
▪ *** Dickdarmoperationen (Colon)		√	
▪ Herzkranzgefässbypass		√	
▪ Gebärmutterentfernungen (vaginal)	√		
▪ Gebärmutterentfernungen (abdominal)	√		
▪ Wirbelsäulenchirurgie (ohne Implantat)	√		
▪ Wirbelsäulenchirurgie (mit Implantat)	√		
▪ Erstimplantationen von Kniegelenksprothesen			√

Messergebnisse

Ergebnisse der Messperiode (ohne Implantate) 1. Oktober 2019 – 30. September 2020:

(Unterbruch der Messperiode, vom 1. März bis 31. Mai 2020, infolge der Covid-19-Pandemie)

Operationen	Anzahl beurteilte Operationen (Total)	Anzahl festgestellter Wundinfektionen (N)	Vorjahreswerte adjustierte Infektionsrate %			adjustierte Infektionsrate % (CI*)
			2017	2018	2019	
Hirslanden Bern AG, Salem-Spital						
Gebärmutterentfernungen (vaginal)	29	0	0.00%	2.30%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
Gebärmutterentfernungen (abdominal)	99	2	0.00%	5.30%	2.70%	2.02% (0.10% - 3.90%)
Wirbelsäulenchirurgie (ohne Implantat)	241	4	0.00%	3.10%	1.10%	1.66% (0.30% - 3.70%)
Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site						
Blinddarm-Entfernungen	45	0	4.70%	0.00%	1.10%	0.00% (0.00% - 0.00%)
*** Dickdarmoperationen (Colon)	105	1	15.10%	6.50%	3.90%	0.95% (0.00% - 0.40%)
Hirslanden Bern AG, Klinik Permanence						
Gallenblasen-Entfernungen	18	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
Hernienoperationen	89	0	0.70%	0.80%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)

Ergebnisse der Messperiode (mit Implantaten) 1. Oktober – 30. September :

Operationen	Anzahl beurteilte Operationen (Total)	Anzahl festgestellter Wundinfektionen (N)	Vorjahreswerte adjustierte Infektionsrate %			adjustierte Infektionsrate % (CI*)
			2016	2017	2018	
Hirslanden Bern AG, Salem-Spital						
Wirbelsäulenchirurgie (mit Implantat)	19	0	0.00%	0.00%	2.40%	0.00% (0.00% - 0.00%)
Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site						
Herzkranzgefässbypass	142	4	0.00%	1.60%	1.40%	2.82% (0.30% - 2.40%)
Hirslanden Bern AG, Klinik Permanence						
Erstimplantationen von Kniegelenkprothesen	316	4	0.00%	2.20%	1.80%	1.27% (0.50% - 4.70%)

* 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/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/.

Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Infektrate

Bei folgenden Eingriffen konnte die Infektionsrate von der letzten zur aktuellen Periode gesenkt werden:

- Appendektomie
- Kolonchirurgie
- Hysterektomie
- Laminektomie ohne Implantat
- Spondylodese

Bei diesen Operationen liegt die Infektionsrate der aktuellen Periode auch unter der Rate der teilnehmenden Spitäler. Die Infektionsrate der Hysterektomien lag in der letzten Periode über der Infektionsrate der andern Spitäler; in der aktuellen Periode jedoch darunter, was eine deutliche Verbesserung darstellt.

Bei folgenden Eingriffen gab es in der aktuellen Periode keine Infektionen.

- Cholezystektomie
- Hernien-OP

Folgende Eingriffe zeigen eine Erhöhung der Infektrate:

- Herzchirurgie
- Kniegelenksprothese
- Laminektomie mit Implantat

Follow Up's

Die Ergebnisse des Follow UP fallen trotz grosser Arbeitsbelastung durch die Covid-Situation eigentlich gut aus. Die aktuelle Messperiode umfasst die Zeitspanne von elf Jahren; also seit Beginn der Swiss Noso Infekterfassung. Obwohl wir in der aktuellen Messperiode einige Fälle nicht abschliessen konnten, liegen die Messungen für das Follow UP nur bei der Kolonchirurgie unter dem Durchschnitt der anderen teilnehmenden Spitäler.

Massnahmen

Zur Prävention der postoperativen Infekte wurden OP- Begehungen durchgeführt und, falls notwendig, Korrekturmassnahmen vorgenommen. Die Begehungen wurden protokolliert und die Umsetzung der Korrekturen überprüft. Als Beispiel möchte das Anbringen von Händedesinfektionsmittelspendern im OP Salem erwähnen. Eine weitere Massnahme war die Überarbeitung der Antibiotikaprophylaxe. Dass die Massnahmen greifen, zeigt die Senkung der Infektionsrate bei den meisten Eingriffen im Vergleich zur vorherigen Periode. Weitere „Bundles“ sind in Planung.

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 Eigene Messung

12.1.1 IQIP: Sturzerfassung

Auf den Grundlagen des International Quality Indicator Project erhebt die Privatklinikgruppe Hirslanden u.a. den Hauptindikator «Dokumentierte Stürze» und leistet damit einen wichtigen Beitrag zur Bewertung der Ergebnisqualität in der Medizin.

Diese erhobenen Kennzahlen sind relevant für die Festlegung von möglichen Verbesserungsmaßnahmen und gewährleisten damit einen kontinuierlichen Optimierungsprozess. Bei der Interpretation der Messungen sind zwei Dinge zu beachten: Erstens sind die Unterschiede zwischen den Kliniken vor dem Hintergrund ihrer jeweiligen Leistungsspektren zu deuten. Zweitens ist eine belastbare Tendaussage erst im Mehrjahresvergleich möglich.

Gemäss Definition wird die Anzahl Sturzereignisse im akutstationären Bereich dokumentiert, dazu wird die ungeplante Bewegung eines Patienten auf den Boden oder von einer Ebene auf eine andere gezählt.

Diese Messung haben wir im Jahr 2020 an allen Standorten durchgeführt.

Die Ergebnismessung findet in allen Fachbereichen, in denen stationäre Akutpatienten betreut werden.

Das untersuchte Kollektiv bezieht sich auf die Anzahl Patienten im akutstationären Bereichs unserer drei Kliniken.

In die Messung werden alle dokumentierten Stürze aufgenommen. Stürzt ein Patient mehrmals, wird nur ein Sturzereignis in die Messung aufgenommen.

Ausgeschlossen von der Messung sind:

- nicht dokumentierte Stürze
- Neugeborene
- Patienten, die nicht in Akut-Betten versorgt werden

Die Ergebnisse unserer Messungen des Qualitätsindikators "Sturz" können auf der Hirslanden Homepage eingesehen werden: [IQIP \(Stürze/Re-Operationen/Wiederaufnahmen/Wundliegen & Mortalität\) | Hirslanden](#)

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Die Auswertung findet auf Klinikebene statt
Methode / Instrument	Messung von wissenschaftlich fundierten und international anwendbaren Leistungsindikatoren

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 Scherkräften.

13.1 Eigene Messungen

13.1.1 IQIP: Dekubitus

Zu den bereits erwähnten Hauptindikatoren zählt auch der Qualitätsindikator "Wundliegen" (Dekubitus) und leistet damit ebenfalls einen wichtigen Beitrag zur Bewertung der Ergebnisqualität in der Medizin.

Diese erhobenen Kennzahlen sind relevant für die Festlegung von möglichen Verbesserungsmassnahmen und gewährleisten damit einen kontinuierlichen Optimierungsprozess. Bei der Interpretation der Messungen sind generell zwei Dinge zu beachten: Erstens sind die Unterschiede zwischen den Kliniken vor dem Hintergrund ihrer jeweiligen Leistungsspektren zu deuten. Zweitens ist eine belastbare Trendaussage erst im Mehrjahresvergleich möglich. Gemäss Definition wird die Anzahl der Patienten gemessen, die während desselben stationären Aufenthaltes mindestens einen Dekubitus (auch Spannungsblasen) entwickeln.

Diese Messung haben wir im Jahr 2020 an allen Standorten durchgeführt.

Die Ergebnismessung findet in allen Fachbereichen statt, die stationäre Akutpatienten betreuen.

Das untersuchte Kollektiv bezieht sich auf die Anzahl Patienten im akutstationären Bereichs unserer drei Kliniken.

In die Messung werden alle Patienten mit einem im Spital erworbenen Dekubitus, dazu zählen auch die "Spannungsblasen", aufgenommen.

Ausgeschlossen von der Messung sind:

- ambulante Patienten
- Neugeborene
- stationäre Patienten, die nicht in Akut-Betten versorgt werden
- stationäre Patienten mit Dekubiti, die aufgrund des Vorhandenseins von Schorf nicht genau eingestuft werden können

Die Ergebnisse unserer Messungen des Qualitätsindikators "Dekubitus" können auf der Hirslanden Homepage eingesehen werden: [IQIP \(Stürze/Re-Operationen/Wiederaufnahmen/Wundliegen & Mortalität\) | Hirslanden](#)

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Die Auswertung findet auf Klinikebene statt
Methode / Instrument	Messung von wissenschaftlich fundierten und international anwendbaren Leistungsindikatoren

17 Weitere Qualitätsmessung

17.1 Weitere eigene Messung

17.1.1 IQIP

Auf den Grundlagen des International Quality Indicator Project (IQIP) erhebt die Privatklinikgruppe Hirslanden die Indikatoren "ungeplante Wiederaufnahme", "ungeplante Reoperation", "Mortalität stationärer Patienten", "Dekubitus" und "Stürze" und leistet damit einen wichtigen Beitrag zur Bewertung der Ergebnisqualität in der Medizin.

Diese Messung haben wir im Jahr 2020 an allen Standorten durchgeführt.

Die Messung findet auf allen Abteilungen statt.

Das untersuchte Kollektiv setzt sich aus allen stationären Patienten im akutmedizinischen Bereich zusammen.

Die Ergebnisse sind für die Privatklinikgruppe Hirslanden einzusehen unter:

[IQIP \(Stürze/Re-Operationen/Wiederaufnahmen/Wundliegen & Mortalität\) | Hirslanden](#)

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	IQIP

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Kein Projekt im aktuellen Berichtsjahr

Das Projekt wird an den Standorten „Hirslanden Bern AG, Salem-Spital“, „Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site“, „Hirslanden Bern AG, Klinik Permanence“ durchgeführt.

Aufgrund der COVID-19-Situation wurde bei Hirslanden Bern kein Qualitätsprojekt im Berichtsjahr 2020 durchgeführt.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2020

18.2.1 Kein Projekt im aktuellen Berichtsjahr

Das Projekt wurde an den Standorten „Hirslanden Bern AG, Salem-Spital“, „Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site“, „Hirslanden Bern AG, Klinik Permanence“ durchgeführt.

Es wurde bei Hirslanden Bern im Berichtsjahr 2020 kein Qualitätsprojekt durchgeführt und abgeschlossen.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 Zertifizierung DIN EN ISO 9001:2015

Die Zertifizierung wird an den Standorten „Hirslanden Bern AG, Salem-Spital“, „Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site“, „Hirslanden Bern AG, Klinik Permanence“ durchgeführt.

- Aufrechterhaltungsaudit nach der Norm DIN EN ISO 9001:2015
- Auditierung durch externe Auditoren der SQS (Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme) erfolgreich bestanden
- in 2021 erfolgt die Re-Zertifizierung aller drei Standorte von Hirslanden Bern

19 Schlusswort und Ausblick

Geplante Qualitätsaktivitäten für 2021 und folgende Jahre:

- Massnahmenevaluation zur neuen Patientenzufriedenheitsmessung
- Einführung "Patientenidentifikationsarmband" zur Förderung der Patientensicherheit per 01. April 2021
- Einführung einer einheitlichen Checkliste für die sichere Chirurgie (Safe Surgery Saves Lives)

Die Aktivitäten des Qualitätsmanagements dienen der fortlaufenden Verbesserungen der Behandlung unserer Patientinnen und Patienten. Mit den Massnahmen sollen medizinische Behandlungsqualität, Sicherheit, Vertrauen und Kommunikation fortlaufend optimiert werden.

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

Angebotene Spitalplanungs-Leistungsgruppen	Hirslanden Bern AG, Salem-Spital	Hirslanden Bern AG, Klinik Beau-Site	Hirslanden Bern AG, Klinik Permanence
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 Nasenchirurgie mit Nebenhöhlen	√	√	√
Erweiterte Nasenchirurgie, Nebenhöhlen mit Duraeröffnung (interdisziplinäre Schädelbasischirurgie)	√	√	
Mittelohrchirurgie (Tympanoplastik, Mastoidchirurgie, Osikuloplastik inkl. Stapesoperationen)	√	√	√
Erweiterte Ohrchirurgie mit Innenohr und/oder Duraeröffnung	√	√	√
Schild- und Nebenschilddrüsenchirurgie	√	√	
Kieferchirurgie	√	√	√
Nerven chirurgisch (Neurochirurgie)			
Kraniale Neurochirurgie	√	√	√
Spezialisierte Neurochirurgie	√	√	
Nerven medizinisch (Neurologie)			
Neurologie	√	√	√
Sekundäre bösartige Neubildung des Nervensystems	√	√	√
Primäre Neubildung des Zentralnervensystems (ohne Palliativpatienten)	√	√	
Zerebrovaskuläre Störungen	√	√	
Hormone (Endokrinologie/Diabetologie)			
Endokrinologie	√	√	
Magen-Darm (Gastroenterologie)			

Gastroenterologie	√	√	√
Spezialisierte Gastroenterologie		√	
Bauch (Viszeralchirurgie)			
Viszeralchirurgie	√	√	
Grosse Pankreaseingriffe (IVHSM)		√	
Grosse Lebereingriffe (IVHSM)		√	
Oesophaguschirurgie (IVHSM)		√	
Bariatrische Chirurgie		√	
Tiefe Rektumeingriffe (IVHSM)		√	
Blut (Hämatologie)			
Aggressive Lymphome und akute Leukämien		√	
Indolente Lymphome und chronische Leukämien	√	√	
Myeloproliferative Erkrankungen und Myelodysplastische Syndrome	√	√	
Gefässe			
Gefässchirurgie periphere Gefässe (arteriell)	√	√	
Interventionen periphere Gefässe (arteriell)	√	√	
Gefässchirurgie Carotis		√	
Interventionelle Radiologie (bei Gefässen nur Diagnostik)	√	√	
Herz			
Einfache Herzchirurgie		√	
Herzchirurgie und Gefässeingriffe mit Herzlungenmaschine (ohne Koronarchirurgie)		√	
Koronarchirurgie (CABG)		√	
Kardiologie (inkl. Schrittmacher)		√	
Interventionelle Kardiologie (Koronareingriffe)		√	
Interventionelle Kardiologie (Spezialeingriffe)		√	
Elektrophysiologie (Ablationen)		√	
Implantierbarer Cardioverter Defibrillator / Biventrikuläre Schrittmacher (CRT)		√	
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		√	
Perkutane Nephrostomie mit Desintegration von Steinmaterial		√	
Lunge medizinisch (Pneumologie)			
Pneumologie	√	√	√
Pneumologie mit spez. Beatmungstherapie	√	√	
Polysomnographie	√		
Lunge chirurgisch (Thoraxchirurgie)			
Thoraxchirurgie		√	
Maligne Neoplasien des Atmungssystems (kurative Resektion durch Lobektomie / Pneumonektomie)		√	
Mediastinaleingriffe		√	
Bewegungsapparat chirurgisch			
Chirurgie Bewegungsapparat	√	√	√

Orthopädie	√	√	√
Handchirurgie	√	√	√
Arthroskopie der Schulter und des Ellbogens	√	√	√
Arthroskopie des Knies	√	√	√
Rekonstruktion obere Extremität	√	√	√
Rekonstruktion untere Extremität	√	√	√
Wirbelsäulenchirurgie	√	√	√
Spezialisierte Wirbelsäulenchirurgie	√	√	√
Knochentumore	√		√
Rheumatologie			
Rheumatologie	√	√	√
Gynäkologie			
Gynäkologie	√	√	√
Anerkanntes zertifiziertes Brustzentrum	√	√	√
Geburtshilfe			
Grundversorgung Geburtshilfe (ab 35. Woche und >= 2000g)	√		
Neugeborene			
Grundversorgung Neugeborene (ab 35. Woche und >= 2000g)	√		
Strahlentherapie (Radio-Onkologie)			
Onkologie	√	√	
Radio-Onkologie		√	
Schwere Verletzungen			
Unfallchirurgie (Polytrauma)	√	√	

Herausgeber



Die Vorlage für diesen Qualitätsbericht wird von H+ herausgeben:
H+ Die Spitäler der Schweiz
Lorrainestrasse 4A, 3013 Bern

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/qualitaet/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 wird laufend in Zusammenarbeit mit der H+ Fachkommission Qualität (**FKQ**), einzelnen Kantonen und auf Anträge von Leistungserbringern hin weiterentwickelt.

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/ueber-uns/fachkommissionen/



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.spitalinfo.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**):

www.samw.ch.