



Stadt Zürich

Pflegezentren

Pflegezentren der Stadt Zürich (PZZ)
Walchestrasse 31
Postfach 3251
8021 Zürich

www.stadt-zuerich.ch/pflegezentren



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	2-3 Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2009	4
B3	Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2009	4
B4	Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	4
B5	Organisation des Qualitätsmanagements	4
B6	Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	5
C	Betriebliche Kennzahlen zur Qualitätssicherung	6
C4	Kennzahlen Langzeitpflege	6
D	Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung	7
D1	Zufriedenheitsmessungen	7
D1-1	Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit	7
D1-2	Systematische Angehörigenzufriedenheit	8
D1-3	Mitarbeiterzufriedenheit	9
D1-4	Zuweiserzufriedenheit	10
D2	ANQ-Indikatoren	11
D2-1	Potentiell vermeidbare, ungeplante Wiedereintritte	11
E	Verfahren der internen Qualitätssicherung (Monitoring)	12
E1	Pflegeindikatoren	12
E1-1	Stürze	12
E1-2	Dekubitus (Wundliegen)	12
E2	Weitere Qualitätsindikatoren	13
E2-1	Zusatz für Langzeitpflege	13
E2-2	Eigene, interne Qualitätsindikatoren oder Monitorings	13
F	Verbesserungsaktivitäten	14
F1	Zertifizierungen und angewendete Normen / Standard	14
F2	Übersicht von weiteren, laufenden Aktivitäten	14
F3	Übersicht über aktuelle Qualitäts-Projekte	15
G	Schlusswort und Ausblick	15
H	Impressum	16
I	Anhänge	17

A

Einleitung



Die Dienstabteilung Pflegezentren der Stadt Zürich, kurz PZZ genannt, gehört zum Gesundheits- und Umweltdepartement GUD der Stadt Zürich. PZZ umfasst die zehn städtischen Pflegezentren mit drei Tageszentren sowie das Schulungszentrum Gesundheit SGZ. Neun der zehn Pflegezentren befinden sich in der Stadt Zürich, und einzig das Pflegezentrum Seeblick liegt ausserhalb der Stadt in Stäfa. Die Pflegezentren sind medizinisch-pflegerische Einrichtungen und Wohnstätten in einem. Sie sind auf Bewohnerinnen und Bewohner ausgerichtet, die intensive Pflege, Betreuung und ärztliche Behandlung benötigen.

Die Leistungspalette der PZZ ist vielfältig und reicht vom Ferienaufenthalt über Pflegewohngruppen bis zu weiteren Spezialangeboten wie Abteilungen für Übergangspflege, Palliativ- und Mobilitätsabteilungen, externe Pflegewohngruppen, Tages- und Nachtbetreuung, Abteilungen für jüngere Schwerbehinderte sowie Demenzpatientinnen und -patienten. Zusammen mit dem Stadtärztlichen Dienst wird im Pflegezentrum Entlisberg die Memory-Klinik geführt. Die Memory-Klinik ist eine gerontologische Beratungs- und Abklärungsstelle für Personen mit Gedächtnisstörungen oder anderen Hirnleistungsdefiziten. Sie dient der ambulanten Behandlung der Betroffenen und berät deren Angehörige.

PZZ ist die grösste Institution dieser Art in der Schweiz und beschäftigt rund 1800 Voll- und Teilzeitangestellte. Für die stationäre Pflege standen am 31. Dezember 2009 rund 1600 Betten und in den Tageszentren 45 Plätze zur Verfügung.

Weiterführende Informationen über die Pflegezentren der Stadt Zürich finden Sie auf www.stadt-zuerich.ch/pflegezentren



B1 Qualitätsstrategie und -ziele

Ein Auszug aus "Strategische Grundsätze und Haltungen der Pflegezentren der Stadt Zürich":

- Der Ausbau unserer Qualität: Unsere Qualitätssicherung und -förderung richtet sich nach etablierten Qualitätsleitsätzen und erfolgt in prozessorientierter Vorgehensweise.
- Die Qualität der Pflege und Betreuung stellen die PZZ mittels der Pflegestrategie (Standards zur Betreuungs- und Pflegequalität der Stadt Zürich) sicher und verbessern das professionelle Niveau laufend.

Die Pflegezentren der Stadt Zürich unterhalten ein Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001:2000.

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

B2 2-3 Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2009

- Festigung Strategie- und Zielsetzungsmethodik mit Balanced Scorecard.
- Einführung Umweltmanagement nach ISO 14001.
- Erarbeitung und Implementierung einer unternehmensweiten Projektkoordination.

B3 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2009

- Vorbereitungen zur Zertifizierung Umweltmanagement nach ISO 14001:2004 sind abgeschlossen.
- Aufrechterhaltungsaudits ISO 9001:2000 sowie EduQua
- Einführung RAI-NH (strukturierte BewohnerInnenbeurteilung und -Dokumentation) in allen Betrieben umgesetzt.

B4 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

- Rezertifizierung Pflegezentren der Stadt Zürich nach ISO 9001:2008
- Strategie- und Zielsetzungsmethodik mit Balanced Scorecard ist in allen Betrieben eingeführt.
- Kontinuierliche Verbesserung des Instrumentes RAI-NH
- Kontinuierliche Umsetzung von Verbesserungen auf Basis Chancenmanagement (Ideen- und Reklamationsmanagement), Audits. etc.

B5 Organisation des Qualitätsmanagements

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> | Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten. |
| <input type="checkbox"/> | Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Andere Organisationsform, nämlich: Zusätzlich pro Pflegezentrum je 1 Qualitätsbeauftragte/r |
| Für obige Qualitätseinheit stehen insgesamt Ca. 640 Stellenprozente zur Verfügung. | |

B6 Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Titel, Vorname, NAME	Telefon (direkt)	E-Mail	Stellung / Tätigkeitsgebiet
Doris GIMMEL *	044 412 44 78	Doris.Gimmel@zuerich.ch	Leiterin Betriebswirtschaft/ Qualitätsmanagement
Rosemarie Wanner	044 412 41 58	Rosemarie.Wanner@zuerich.ch	Sachbearbeiterin Fachstelle Qualitätsmanagement
Diverse			Qualitätsbeauftragte der einzelnen Pflegezentren

C4 Kennzahlen Langzeitpflege



Kennzahlen	Werte	Bemerkungen
Anzahl Bewohner gesamt per 31.12.	1'586	
Anzahl Pflegetage gesamt	580'658	Inkl. Pflegetage der Tageszentren (80% gewichtet)
Bettenanzahl per 31.12.	1'618	Durchschn. Bettenzahl
Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	654 Tage	Aufenthaltsdauer der Anwesenden 31.12.
Durchschnittliche Auslastung	97.5%	
Spitalgruppen: Nennung der Langzeitpflege-Standorte	Bericht umfasst alle Betriebe der Pflegezentren der Stadt Zürich: Pflegezentrum Bachwiesen Pflegezentrum Entlisberg Pflegezentren Mattenhof/Irchelpark/Bombach Pflegezentrum Käferberg Pflegezentrum Seeblick Stäfa Pflegezentrum Gehrenholz Pflegezentrum Witikon Pflegezentrum Riesbach Direktion und Service-Center Teilweise: Schulungszentrum Gesundheit der Stadt Zürich, SGZ	

D

Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung

D1 Zufriedenheitsmessungen

D1-1 Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit



Wird die Patientenzufriedenheit im Betrieb gemessen?	
<input type="checkbox"/>	Nein, die Patientenzufriedenheit wird in unserer Institution nicht gemessen.
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja. Die Patientenzufriedenheit wird in unserer Institution gemessen.
<input type="checkbox"/>	Keine Messung im Berichtsjahr 2009. Letzte Messung: <input type="text"/> Nächste Messung: <input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja. Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2009 die Befragung durchgeführt?				
<input checked="" type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten:	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	In allen Kiniken / Fachbereichen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Kiniken / Fachbereichen:	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	In allen Stationen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Stationen / Abteilungen:	<input type="text"/>

Messergebnisse	Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb		
Resultate pro Bereich	Ergebnisse	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Ärzte	89%	Anteil positiver Bewertungen (stimmt eher und stimmt voll und ganz)
Pflege	87%	Anteil positiver Bewertungen (stimmt eher und stimmt voll und ganz)
Hotellerie	84%	Anteil positiver Bewertungen (stimmt eher und stimmt voll und ganz)
<input type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.		
<input type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.		

Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009			
<input type="checkbox"/> Mecon	<input type="checkbox"/> Anderes externes Messinstrument		
<input type="checkbox"/> Picker	Name des Instrumentes	<input type="text"/>	Name des Messinstitutes
<input type="checkbox"/> VO: PEQ			
<input type="checkbox"/> MüPF(-27)			
<input type="checkbox"/> POC(-18)			
<input checked="" type="checkbox"/> eigenes, internes Instrument			
Beschreibung des Instrumentes	Schriftliche Befragung mit Fragebogen nach Aus- oder Übertritt		
Einschlusskriterien	Alle Bewohner/innen nach Aus- oder Übertritt		
Ausschlusskriterien	Keine		
Rücklauf in Prozenten	20% n = 447		
Erinnerungsschreiben?	<input checked="" type="checkbox"/> Nein.	<input type="checkbox"/> Ja, Einsatz wie folgt:	<input type="text"/>

D1-2 Systematische Angehörigenzufriedenheit

Wird die Angehörigenzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
<input type="checkbox"/>	Nein, die Angehörigenzufriedenheit wird in unserer Institution nicht systematisch gemessen.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja. Die Angehörigenzufriedenheit wird in unserer Institution systematisch gemessen.		
<input type="checkbox"/>	Keine Messung im Berichtsjahr 2009.	Letzte Messung:	Nächste Messung:
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja. Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.		

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2009 die Befragung durchgeführt?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten:
<input checked="" type="checkbox"/>	In allen Kiniken / Fachbereichen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Kiniken / Fachbereichen:
<input checked="" type="checkbox"/>	In allen Stationen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Stationen / Abteilungen:

Messergebnisse	Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb		
Resultate pro Bereich	Ergebnisse	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Ärzte	95%	Anteil positiver Bewertungen (stimmt eher und stimmt voll und ganz)
Pflege	96%	Anteil positiver Bewertungen (stimmt eher und stimmt voll und ganz)
Hotellerie	93%	Anteil positiver Bewertungen (stimmt eher und stimmt voll und ganz)
<input type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.		
<input type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.		

Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009			
<input type="checkbox"/>	Externes Messinstrument		
	Name des Instrumentes	Name des Messinstitutes	
<input checked="" type="checkbox"/>	eigenes, internes Instrument		
Beschreibung des Instrumentes	Schriftliche Befragung mit Fragebogen nach Todesfall		
Einschlusskriterien	Pro Bewohner ein/e Angehörige/r		
Ausschlusskriterien	Keine		
Rücklauf in Prozenten	49 % n = 349		
Erinnerungsschreiben?	<input checked="" type="checkbox"/> Nein.	<input type="checkbox"/> Ja, Einsatz wie folgt:	



Wird die Mitarbeiterzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
<input type="checkbox"/>	Nein , die Mitarbeiterzufriedenheit wird in unserer Institution nicht gemessen.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja . Die Mitarbeiterzufriedenheit wird in unserer Institution gemessen.		
<input type="checkbox"/>	Keine Messung im Berichtsjahr 2009.	Letzte Messung:	Nächste Messung:
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja. Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.		

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2009 die Befragung durchgeführt?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten:
<input checked="" type="checkbox"/>	In allen Kiniken / Fachbereichen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Kiniken / Fachbereichen:
<input checked="" type="checkbox"/>	In allen Stationen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Stationen / Abteilungen:

Messergebnisse	Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb	81%	Anteil positiver Bewertungen (stimmt eher und stimmt voll und ganz)
Resultate pro Bereich	Ergebnisse	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
		MA-Austrittsbefragung erfolgt anonym, keine Zuweisung möglich
<input type="checkbox"/>	Die Messung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.	
<input type="checkbox"/>	Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.	

Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009			
<input type="checkbox"/>	Externes Messinstrument		
	Name des Instrumentes	Name des Messinstitutes	
<input checked="" type="checkbox"/>	eigenes, internes Instrument		
Beschreibung des Instrumentes	Schriftliche Befragung mittels Fragebogen nach Austritt		
Einschlusskriterien	Alle Mitarbeitenden inklusive Schüler/innen und Praktikant/innen		
Ausschlusskriterien	Keine		
Rücklauf in Prozenten	33% n = 101		
Erinnerungsschreiben?	<input checked="" type="checkbox"/> Nein.	<input type="checkbox"/> Ja, Einsatz wie folgt:	



Wird die Zuweiserzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Nein , die Zuweiserzufriedenheit wird in unserer Institution nicht gemessen.		
<input type="checkbox"/>	Ja . Die Zuweiserzufriedenheit wird in unserer Institution gemessen.		
<input type="checkbox"/>	Keine Messung im Berichtsjahr 2009.	Letzte Messung:	Nächste Messung:
<input type="checkbox"/>	Ja. Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.		

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2009 die Befragung durchgeführt?			
<input type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten:
<input type="checkbox"/>	In allen Kiniken / Fachbereichen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Kiniken / Fachbereichen:
<input type="checkbox"/>	In allen Stationen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Stationen / Abteilungen:

Messergebnisse	Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb		
Resultate pro Bereich	Ergebnisse	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
<input type="checkbox"/>	Die Messung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.	
<input type="checkbox"/>	Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.	

Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009			
<input type="checkbox"/>	Externes Messinstrument		
	Name des Instrumentes	Name des Messinstitutes	
<input type="checkbox"/>	eigenes, internes Instrument		
	Beschreibung des Instrumentes		
	Einschlusskriterien		
	Ausschlusskriterien		
	Rücklauf in Prozenten		
	Erinnerungsschreiben?	<input type="checkbox"/> Nein.	<input type="checkbox"/> Ja, Einsatz wie folgt:

D2 ANQ-Indikatoren

D2-1 Potentiell vermeidbare, ungeplante Wiedereintritte



Wird die potentiell vermeidbare Wiedereintrittsrate im Betrieb gemessen?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Nein , die potentiell vermeidbare Wiedereintrittsrate wird in unserer Institution nicht gemessen.		
<input type="checkbox"/>	Ja . Die potentiell vermeidbare Wiedereintrittsrate wird in unserer Institution gemessen.		
<input type="checkbox"/>	Keine Messung im Berichtsjahr 2009.	Letzte Messung:	Nächste Messung:
<input type="checkbox"/>	Ja . Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.		
	Spitalgruppen: an welchen Standorten?		

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

Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen	
<input type="checkbox"/>	Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden).
<input type="checkbox"/>	Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.
<input type="checkbox"/>	Präventionsmassnahmen sind in den Verbesserungsaktivitäten beschrieben.

E

Verfahren der internen Qualitätssicherung (Monitoring)

E1 Pflegeindikatoren

E1-1 Stürze



Definition des Messthema „Sturz“	Ein Sturz ist jedes plötzliche Ereignis, in dessen Folge eine Person unbeabsichtigt auf dem Boden oder auf einer tieferen Ebene zu liegen kommt.
---	--

Messung im Berichtsjahr 2009				
Spitalgruppen: an welchen Standorten?		Alle Pflegezentren der Stadt Zürich		
Gemessene Abteilungen:	alle			
Ergebnis gesamt:		Anteil mit Behandlungsfolgen:	3.3/1000 Pflegetage	Anteil ohne Behandlungsfolgen:
				5.6/1000 Pflegetag
<input type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden). <input type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse. <input type="checkbox"/> Präventionsmassnahmen sind in den Verbesserungsaktivitäten beschrieben.				

Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009			
<input checked="" type="checkbox"/> internes Instrument	Name des Instrumentes: Pflegedokumentation EasyDOC		
<input type="checkbox"/> externes Instrument	Name Anbieter / Auswertungsinstanz:		

E1-2 Dekubitus (Wundliegen)



Messung im Berichtsjahr 2009			
Spitalgruppen: an welchen Standorten?		Alle Pflegezentren der Stadt Zürich	
Gemessene Abteilungen:	alle	Ergebnis gesamt:	3.7 % der Bewohner
<input type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden). <input type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse. <input type="checkbox"/> 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	Stichtag: 01.12.2009				
Anzahl Dekubiti während dem Aufenthalt in der Institution.	Keine Detailauswertung möglich				
Beschreibung des Umgangs mit den beiden Situationen	Versorgung gemäss Konzept zur Wundversorgung				

Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009			
<input checked="" type="checkbox"/> internes Instrument	Name des Instrumentes: Pflegedokumentation EasyDOC		
<input type="checkbox"/> externes Instrument	Name Anbieter / Auswertungsinstanz:		

E2 Weitere Qualitätsindikatoren

E2-1 Zusatz für Langzeitpflege



Indikator	Werte: [%] oder quantitativ	Bemerkungen
Freiheitseinschränkende Massnahmen: Dokumentation der Häufigkeit im Verhältnis der Gesamtfälle und der Massnahme pro Fall	39.2 % aller BewohnerInnen	Stichtag 31.12.2009 Ohne von Bewohner/innen gewünschte Massnahmen
Anzahl Fälle mit Dauerkatheter	21.4 % aller BewohnerInnen	Erhebungszeitraum v. 6 Monaten
Umgang mit Bewohnerinnen und Bewohner	<input checked="" type="checkbox"/> Richtlinien bestehen.	<input type="checkbox"/> Richtlinien bestehen nicht.

E2-2 Eigene, interne Qualitätsindikatoren oder Monitorings

Messthema	Qualitätsindikatoren nach RAI-NH		
Messung im Berichtsjahr 2009			
Spitalgruppen: an welchen Standorten?	Alle Pflegezentren der Stadt Zürich		
Gemessene Abteilungen:	alle	Ergebnis:	div. Kennzahlen
<input type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden). <input checked="" type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse. <input type="checkbox"/> Präventionsmassnahmen sind in den Verbesserungsaktivitäten beschrieben.			
Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009			
<input type="checkbox"/> internes Instrument	Name des Instrumentes:		
<input checked="" type="checkbox"/> externes Instrument	Name Anbieter / Auswertungsinstanz:	RAI-NH	

F

Verbesserungsaktivitäten



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

F1 Zertifizierungen und angewendete Normen / Standard

Bereich (ganzer Betrieb oder Standort / Abteilung / Disziplin)	Angewendete Norm	Zertifizierungs-jahr	Jahr der letzten Rezertifizierung	Bemerkungen
PZZ (alle Pflegezentren und Direktion/Service-Center)	ISO 9001:2000	2007		Aufrechterhaltungsaudit Januar 2010
Schulungszentrum Gesundheit SGZ	ISO 9001:2004 EduQua	2003 2003	2006 2006	Aufrechterhaltungsaudit 2009
PZZ (alle Pflegezentren und Direktion/Service-Center)	ISO 14001:2004	2010		
Pflegezentrum Käferberg	WHO HPH-Label (Gesundheitsförderndes Spital)	2006		
Labor (alle Pflegezentren)	Qualab			

F2 Übersicht von weiteren, laufenden Aktivitäten

Auflistung der aktuellen, **permanenten** Aktivitäten

Bereich (ganzer Betrieb oder Standort / Abteilung / Disziplin)	Aktivität (Titel)	Ziel	Status Ende 2009
PZZ gesamt	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	Kontinuierliche Umsetzung von Verbesserungen auf Basis Chancenmanagement, Audits, RAI-NH-Indikatoren, etc.	Prozess wird kontinuierlich weitergeführt.
PZZ gesamt	Strategie- und Zielsetzungsmethodik mit Balanced Scorecard (BSC)	BSC für alle Betriebe / Gesamtunternehmen	Ende 2009: Gesamtunternehmen und 4 von 7 Organisationseinheiten eingeführt.
Einzelne Pflegezentren	Gebäudesanierungen	Standardverbesserungen durch Gebäudesanierungen	Fortschritt gemäss Masterplan Bauten.
Alle Pflegezentren	Hygieneinspektionen durch externe Fachinstitution	Aufrechterhaltung Hygienestandard in den Betrieben	Jährliche Inspektion pro Organisationseinheit durchgeführt.

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)
Alle Pflegezentren	Einführung RAI-NH	Strukturierte BewohnerInnenbeurteilung und -Dokumentation	Abschluss 2009
Alle Pflegezentren	Hotellerie-Audit	Aufzeigen der Stärken und Schwächen des Hotellerieangebotes	2009
PZZ gesamt	Umweltmanagementsystem	Zertifizierung nach ISO 14001	2008 - Januar 2010
Alle Pflegezentren	Angehörigenarbeit	Verbesserung der Partnerschaft mit Angehörigen	Abschluss 2010

G

Schlusswort und Ausblick



Freitextfeld



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 **Akutsomatik, 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: **Association nationale pour le développement de qualité dans les hôpitaux et les cliniques**) wurden aufgenommen und mit dem ANQ-Logo markiert.

Siehe auch www.anq.ch



Anhänge