



# Spital Emmental

## Qualitätsbericht 2019

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:  
Durch:

25.05.2020  
Anton Schmid, CEO

Version 1



Regionalspital Emmental AG

[www.spital-emmental.ch](http://www.spital-emmental.ch)



Akutsomatik



Psychiatrie

## 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 2019.

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 2019

Frau  
Ruth Schneider  
Leiterin Qualitätsmanagement  
0344212196  
[ruth.schneider@spital-emmental.ch](mailto:ruth.schneider@spital-emmental.ch)

## Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Den Spitälern und Kliniken der Schweiz ist es ein Anliegen, ihre Massnahmen zur Qualitätsförderung stetig weiterzuentwickeln und transparent auszuweisen. Dank den Qualitätsberichten erhalten alle Interessierten einen Einblick.

Alle Schweizer Spitäler und Kliniken nehmen heute an verpflichtenden, national einheitlichen Qualitätsmessungen des ANQ mit transparenter Ergebnispublikation teil. Nach Akutsomatik und Psychiatrie wurden nun auch die Ergebnisse der bereichsspezifischen Messung in der Rehabilitation schweizweit transparent veröffentlicht. Der ANQ dessen Messungen sich zwischenzeitlich etabliert haben, konnte 2019 sein 10-jähriges Jubiläum feiern.

Mittels Zertifikate weisen Spitäler und Kliniken ihre Qualitätsaktivitäten aus und bestätigen, dass bestimmte Qualitätsanforderungen und Normen eingehalten werden. Es stehen heute über 100 Zertifizierungen und Anerkennungsverfahren zur Auswahl. Einige sind aufgrund gesetzlicher Vorschriften obligatorisch, die Mehrheit jedoch basiert auf freiwilligem Engagement. Die Auswahl reicht von Zertifizierungen für Qualitätsmanagement-Systeme (QMS) – nach ISO 9001, EFQM, JCI oder sanaCERT– bis zu klinikabteilungsspezifischen Zertifizierungen von Qualitätsprogrammen, zum Beispiel in Brustkrebs- oder Schlaflaborzentren. Die Spitäler wählen schlussendlich, welche Zertifizierungen einerseits die rechtlichen Rahmenbedingungen erfüllen und andererseits am besten auf ihre Patientinnen und Patienten abgestimmt sind.

Mit Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen (M&M) werden medizinische Komplikationen, ungewöhnliche Verläufe und unerwartete Todesfälle von Patientinnen und Patienten aufgearbeitet. Die Stiftung Patientensicherheit Schweiz hat dazu einen Leitfaden mit Materialien für die Praxis entwickelt und in ausgewählten Spitälern getestet und optimiert. Weitere Informationen sowie den Leitfaden zum kostenlosen Download finden Sie auf: [www.patientensicherheit.ch/momo](http://www.patientensicherheit.ch/momo).

H+ ermöglicht seinen Mitgliedern mit der Qualitätsberichtsvorlage eine einheitliche und transparente Berichterstattung über die Qualitätsaktivitäten in den Spitälern und Kliniken.

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

Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen möglich, wenn deren Ergebnisse pro Klinik und Spital resp. pro Spitalstandort entsprechend adjustiert werden. Die Publikationen hierzu finden Sie auf [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Freundliche Grüsse



Anne-Geneviève Bütikofer  
Direktorin H+

## Inhaltsverzeichnis

<b>Impressum</b> .....	<b>2</b>
<b>Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Organisation des Qualitätsmanagements</b> .....	<b>7</b>
2.1 Organigramm .....	7
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement .....	7
<b>3 Qualitätsstrategie</b> .....	<b>8</b>
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2019 .....	8
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2019 .....	9
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren .....	10
<b>4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten</b> .....	<b>11</b>
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen .....	11
4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen .....	13
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen .....	14
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte .....	15
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen .....	17
4.5 Registerübersicht .....	18
4.6 Zertifizierungsübersicht .....	24
<b>QUALITÄTSMESSUNGEN</b> .....	<b>25</b>
<b>Befragungen</b> .....	<b>26</b>
<b>5 Patientenzufriedenheit</b> .....	<b>26</b>
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik .....	26
5.2 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie .....	28
5.3 Beschwerdemanagement .....	29
<b>6 Angehörigenzufriedenheit</b>	
Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
<b>7 Mitarbeiterzufriedenheit</b> .....	<b>30</b>
7.1 Eigene Befragung .....	30
7.1.1 MECON .....	30
<b>8 Zuweiserzufriedenheit</b>	
Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
<b>Behandlungsqualität</b> .....	<b>31</b>
<b>9 Wiedereintritte</b> .....	<b>31</b>
9.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen .....	31
<b>10 Operationen</b>	
Messung wurde 2017 durch ANQ aufgehoben	
<b>11 Infektionen</b> .....	<b>32</b>
11.1 Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte .....	32
<b>12 Stürze</b> .....	<b>35</b>
12.1 Nationale Prävalenzmessung Sturz .....	35
12.2 Eigene Messung .....	36
12.2.1 Interne Sturzstatistik .....	36
<b>13 Wundliegen</b> .....	<b>37</b>
13.1 Nationale Prävalenzmessung Dekubitus (bei Erwachsenen sowie Kindern und Jugendlichen) .....	37
13.2 Eigene Messungen .....	39
13.2.1 Interne Dekubitusstatistik .....	39
<b>14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen</b>	
Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
<b>15 Psychische Symptombelastung</b> .....	<b>40</b>
15.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie .....	40

<b>16</b>	<b>Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand</b>	
	Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
<b>17</b>	<b>Weitere Qualitätsmessung</b>	<b>42</b>
17.1	Weitere eigene Messung	42
17.1.1	Patientenzufriedenheitsmessung im teilstationären Bereich der Psychiatrie	42
<b>18</b>	<b>Projekte im Detail</b>	<b>43</b>
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	43
18.1.1	Zusammenarbeit zwischen Ärzteschaft und Pflegekräften prüfen und weiter entwickeln	43
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2019	44
18.2.1	Zufriedenheitsumfrage "Opiniooon"	44
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	45
18.3.1	sanaCERT suisse	45
18.3.2	UNICEF-Baby friendly hospital	45
18.3.3	Swiss Cancer Network	46
18.3.4	EFQM	47
<b>19</b>	<b>Schlusswort und Ausblick</b>	<b>48</b>
<b>Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot</b>		<b>49</b>
	Akutsomatik	49
	Psychiatrie	51
<b>Herausgeber</b>		<b>52</b>

# 1 Einleitung

## Die Regionalspital Emmental AG (RSE AG)

Das Spital Emmental ist ein Akutspital mit den Standorten Burgdorf und Langnau und gewährleistet die Spitalversorgung für eine Bevölkerung von über 110'000 Einwohnern. An beiden Standorten besteht während 24 Stunden ein Angebot in der medizinischen Grundversorgung, der Notfallversorgung sowie im Rettungsdienst. In Burgdorf werden zusätzlich spezialärztliche Disziplinen angeboten. Nebst der Pflege von partnerschaftlichen Beziehungen zu den niedergelassenen Ärzten ist das Spital Emmental bestrebt, sich mit weiteren Institutionen des Gesundheitswesens (z.B. Hausärzte, Spitex, Alters- und Pflegeheime) eng zu vernetzen.

Das Spital Emmental betreibt insgesamt 180 Betten für den Akutbetrieb. 2019 wurden in der Akutmedizin 10'291 stationäre (inkl. der 737 Säuglinge) und 61'613 ambulante Patienten inkl. Notfall und Rettungsdienst behandelt. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer pro stationären Patienten (inkl. Säuglinge) beträgt für das Jahr 2019 5.2 Tage.

In der Psychiatrie betreiben wir aufgeteilt auf beide Standorte insgesamt 51 Betten und weisen 2019 10'179 stationäre Pflégetage aus. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer in der stationären Psychiatrie beträgt 23,2 Tage, rund 3 Tage weniger als im Jahr 2018.

Das Spital Emmental beschäftigt (ohne Auszubildende) rund 1'283 Mitarbeitende in Voll- oder Teilzeitbeschäftigung inklusive Assistenzärzte, was rund 852 Vollzeitstellen entspricht.

2019 war erneut ein Wachstumsjahr. Im Jahr 2019 kann gegenüber dem Vorjahr ein Betriebsertrag von +5.8% ausgewiesen werden. Erneut wurden in der Akutmedizin über 10'000 Patienten behandelt. Im akut stationären Bereich ist die durchschnittliche Aufenthaltsdauer mit 5 Tagen identisch zum Vorjahr. In der Psychiatrie hingegen konnte die durchschnittliche Aufenthaltsdauer um 3 Tage nach unten korrigiert werden, siehe Geschäftsbericht 2019 ([www.spital-emmental.ch](http://www.spital-emmental.ch)).

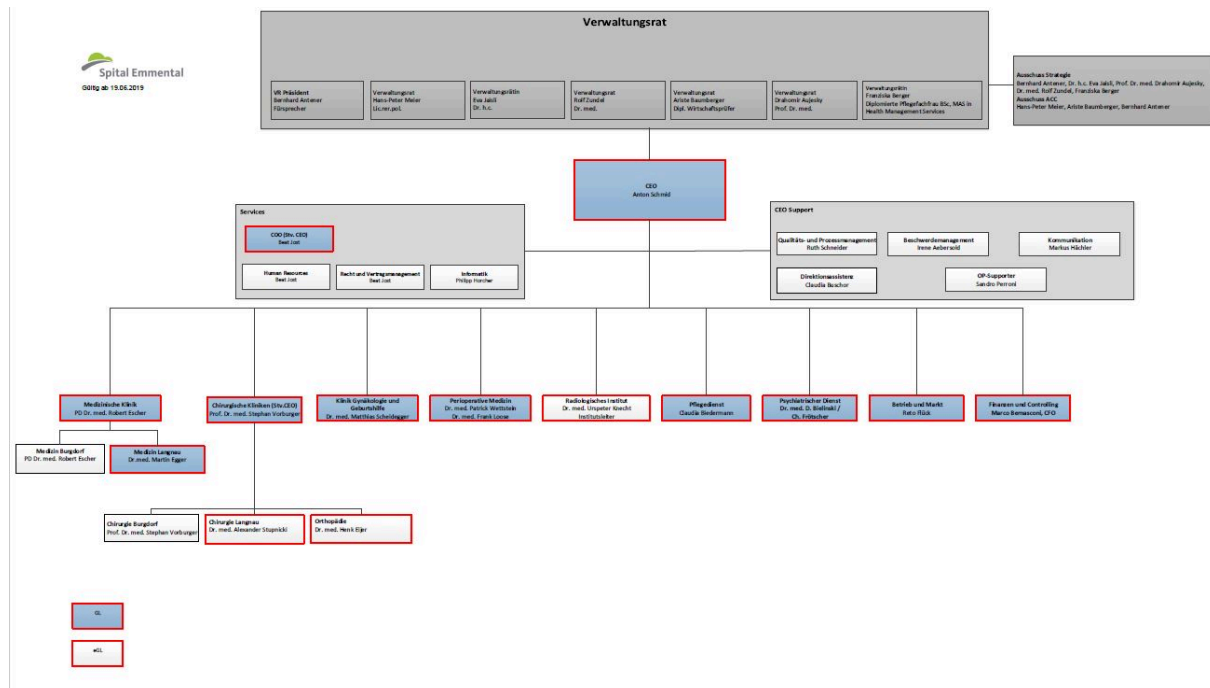
Zum erfreulichen Wachstum beigetragen haben insbesondere der ambulante Bereich sowie die stationäre Psychiatrie mit der Eröffnung der zwei neuen Stationen (Krisenintervention und Alterspsychiatrie). Erwähnenswert sind weiter verschiedene Reorganisationen wie z.B. die Aufteilung des Operationsbetriebs in Burgdorf in ein neues Zentrum für ambulante und kurzstationäre Chirurgie und das klassische Operationszentrum. Weiter wurde die Radiologie neu organisiert und das medizinische Angebot um eine neurologische Praxis erweitert.

Erwähnenswert ist, dass unser Betrieb beide Zertifizierungssysteme (sanaCERT suisse und EFQM) auch in der Zeit der immer knapper werdenden Ressourcen erfolgreich aufrecht erhalten kann und im Jahr 2019 beide Zertifizierungen sanaCERT suisse und EFQM erfolgreich durchführen konnte.

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

## 2 Organisation des Qualitätsmanagements

### 2.1 Organigramm



Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt. Die von der Geschäftsleitung gewählte Qualitätskommission wird vom CEO des Spitals Emmental präsiert und besteht aus Mitgliedern verschiedener Berufsgruppen.

Die Qualitätskommission (QKO) befasst sich mit allen übergeordneten (interprofessionell, interdisziplinär), qualitätsrelevanten Fragestellungen der Regionalspital Emmental AG und nimmt dabei für die Geschäftsleitung eine unterstützende und vorbereitende Funktion ein. Entsprechend dem Kerngedanken eines umfassenden Qualitätsmanagements liegen die Themenschwerpunkte insbesondere in den Bereichen der Struktur- Prozess und Ergebnisqualität.

Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten.

Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt **100%** Stellenprozente zur Verfügung.

### 2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Herr Anton Schmid  
 CEO  
 0344212102  
[anton.schmid@spital-emmental.ch](mailto:anton.schmid@spital-emmental.ch)

Frau Ruth Schneider  
 Leiterin QM  
 0344212196  
[ruth.schneider@spital-emmental.ch](mailto:ruth.schneider@spital-emmental.ch)

### 3 Qualitätsstrategie

Im Februar 2004 wurde folgende übergeordnete Botschaft zur Qualität in der Regionalspital Emmental AG von der Geschäftsleitung verabschiedet und im Rahmen des Strategiecontrollings im Herbst 2018 bestätigt:

#### Qualitätsbotschaft

*Im Zentrum unseres Handelns steht der Mensch, sei es als Patient/in, als Angehörige/r oder als Mitarbeiter/in. Mit einer kontinuierlichen Qualitätsentwicklung verfolgen wir das Ziel, diesem Anspruch weiterhin gerecht zu werden! Wir verstehen das Streben nach Qualität als Verpflichtung für jede(n) Einzelne(n), von der Geschäftsleitung bis zu den Auszubildenden.*

#### Leitbild

Das neue Leitbild wurde von der Geschäftsleitung zusammen mit der Gesamtstrategie Ende 2015 verabschiedet. Das Thema Qualität wird im Leitbild wie folgt beschrieben: *Wir wollen die interdisziplinäre Behandlung und die Personalentwicklung nachhaltig verbessern. Unsere Gesundheitsversorgung ist qualitativ hochstehend; sie ist sicher, effektiv, effizient, patientenorientiert und jederzeit verfügbar.*

#### Qualitätsziele 2019

- Re-Zertifizierung sanaCERT suisse im Rahmen ausgewählter Standards, 4./5. April 2019
- EFQM, Recognised for excellence 3 Stern, 21.-23. Oktober 2019
- Durchführung der im Q-Vertrag ANQ festgelegten Messungen. Neu: Messung der Patientenzufriedenheit in der Psychiatrie.
- Kontinuierliche Modellierung operativer Prozesse und Vorbereitung der übergeordneten Prozesslandkarte
- Qualitätslabel "swisscancer Network"
- Zertifikat für "Angehörigenfreundliche Intensivstation"

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

#### 3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2019

Neben den behördlich geforderten Qualitätsmessungen konnten im Jahr 2019 folgende erwähnenswerte Qualitätsschwerpunkte erreicht werden:

##### Re-Zertifizierungsaudit sanaCERT suisse

Die vierte Re-Zertifizierung konnte im Frühling 2019 planmässig durchgeführt werden. Erneut konnten acht Standards, welche insbesondere den Kernbereich unseres Spitals unterstützen, durch externe Fachexperten erfolgreich rezertifiziert werden.

##### EFQM-Recognised for Excellence (Anerkennung für Excellence)

Das Europäische Modell ist ein weltweit anerkannter Handlungsrahmen, der Organisationen dabei unterstützt, Veränderungen zu steuern und ihre Leistungsfähigkeit zu verbessern. Unsere Spital hat die zweite Prüfung "Anerkennung für Excellence" mit 3 Sternen im Oktober 2019 erfolgreich bestanden.

##### Massnahmenplanung und -umsetzung

Sämtliche Ergebnisse werden standardmässig analysiert und wo nötig werden



Verbesserungsmassnahmen umgesetzt.

### 3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2019

Die im Jahr 2019 gesetzten Ziele konnten im Berichtsjahr wie folgt umgesetzt werden:

#### **Re-Zertifizierungsaudit sanaCERT suisse 2019**

Das Überwachungsaudit wurde im **April 2019** erfolgreich durchgeführt.

- o Grundstandard
- o Infektionsprävention und Spitalhygiene
- o Schmerzbehandlung
- o Abklärung und Behandlung von Diabetes Mellitus
- o Umgang mit kritischen Zwischenfällen
- o Ernährung
- o Palliative Betreuung
- o Umgang mit akut verwirrten Patientinnen und Patienten

#### **EFQM-Recognised for Excellence (Anerkennung für Excellence)**

Das Europäische Modell ist ein weltweit anerkannter Handlungsrahmen, der Organisationen dabei unterstützt, Veränderungen zu steuern und ihre Leistungsfähigkeit zu verbessern. Unsere Spital hat die zweite Prüfung "Anerkennung für Excellence" mit 3 Sternen im Oktober 2019 erfolgreich bestanden

#### **Durchführung der vertraglich geforderten Messungen (ANQ)**

Die im Rahmen des ANQ paritätisch festgelegten Qualitätsmessungen für den Bereich Akutsomatik und für den Bereich Psychiatrie, wurden termingerecht durchgeführt.

#### ***Bereich Akutsomatik:***

- o Messung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen (BFS-Statistik)
- o Messung der Infektionsraten nach bestimmten operativen Eingriffen gemäss SwissNOSO
- o Prävalenzmessung Sturz und Dekubitus
- o Messung der Patientenzufriedenheit
- o SIRIS Implantat-Register

#### ***Bereich Psychiatrie:***

- o Erfassung von Symptombelastung, Zwangsbehandlung
- o Messung der Patientenzufriedenheit

#### **Interne Schulungsangebote**

Es finden regelmässige themenspezifische Schulungen statt, welche die Nachhaltigkeit unten aufgeführten Themen sicher stellen.

- o Zum Thema Sicherheitskultur finden regelmässig entsprechende Schulungen statt
- o Einführungsschulungen für neue Mitarbeiter zum Thema Erfassung und Bearbeitung kritischer Zwischenfälle
  - o sowie bei Bedarf Refresherschulungen zum gleichen Thema
- o Neue Mitarbeitenden werden regelmässig mit aktuellen Q-Bestrebungen bekannt gemacht und in die entsprechenden Prozessabläufe eingeführt

### 3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Das Spital Emmental wird sich auch im kommenden Jahr kontinuierlich weiterentwickeln in dem Ergebnisse sorgfältig geprüft und wo nötig Verbesserungsmaßnahmen initiiert und durchgeführt werden. Dabei stellen wir in erster Linie die Bedürfnisse unserer Patientinnen und Patienten sowie andere Kundenbereiche ins Zentrum der jeweiligen Entwicklungen. Im Bereich der Ergebnismessung werden wir uns der Herausforderung stellen müssen, vorhandene Ergebnisindikatoren anzupassen oder gar neu zu entwickeln mit dem Ziel, einen wirklichen gewinnbringenden Nutzen für eine kontinuierliche Weiterentwicklung vorhandener Angebote oder neuer Angebote zu erhalten.

Die etablierten Zertifizierungssysteme werden wir weiter pflegen und durch externe Fachexperten regelmässig überprüfen lassen. Die Ergebnisse der Verbesserungspotenziale tragen zu einer kontinuierlichen Qualitätsentwicklung bei. Unser Spital bleibt flexibel und kann auf verschiedene Veränderungen zeitnah reagieren.

Das übergeordnete EFQM-Managementsystem wird Verbesserungen in allen Bereichen unterstützen. Damit werden dauerhafte und herausragende Leistungen, welche die Erwartungen aller Interessengruppen erfüllen oder gar übertreffen, auch in Zukunft gewährleistet. Ende 2019 wurden mit dem erfolgreich durchgeführten zweiten Zertifizierungsschritt unsere Fortschritte überprüft und sichtbar gemacht.

Auf Grund neuer Angebote im Bereich der ambulanten Dienstleistungen werden die Herausforderungen nicht kleiner. Hier gilt es mit einer überlegten Flexibilität einerseits realistisch und zeitnah reagieren zu können, andererseits die immer knapper werdenden Ressourcen bestmöglichst und sinnvoll einzusetzen. Die jüngsten Anpassungen im Krankenversicherungsgesetz, welche klare Forderungen an die Spitäler stellen sind weitere nicht zu unterschätzende Herausforderungen. Hier können die künftigen finanziellen und personellen Aufwände nicht klar eingeschätzt werden, was zu einer Verunsicherung beiträgt.

Unser Messinstrument für die Zufriedenheitsmessungen in ambulanten Bereichen werden wir auch in Zukunft einsetzen und weiter implementieren mit dem Ziel, zeitnah auf Rückmeldungen reagieren zu können.

## 4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

### 4.1 Teilnahme an nationalen Messungen

Im Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) sind der Spitalverband H+, die Kantone, die Gesundheitsdirektorenkonferenz GDK, der Verband der Krankenkassen santésuisse und die eidgenössischen Sozialversicherer vertreten. Zweck des ANQ ist die Koordination der einheitlichen Umsetzung von Ergebnisqualitäts-Messungen in Spitälern und Kliniken, mit dem Ziel, die Qualität zu dokumentieren, weiterzuentwickeln und zu verbessern. Die Methoden der Durchführung und der Auswertung sind für alle Betriebe jeweils dieselben.

Weitere Informationen finden Sie pro Qualitätsmessung jeweils in den Unterkapiteln „Nationale Befragungen“ bzw. „Nationale Messungen“ und auf der Webseite des ANQ [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr wie folgt am nationalen Messplan teilgenommen:	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf	Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau	Regionalspital Emmental AG, Psychiatrische Dienste
<i>Akutsomatik</i>			
▪ Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik	√	√	
▪ Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen	√	√	
▪ Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte	√	√	
▪ Nationale Prävalenzmessung Sturz	√	√	

▪ Nationale Prävalenzmessung Dekubitus	√	√	
<i>Psychiatrie</i>			
▪ Erwachsenenpsychiatrie			
– Symptombelastung (Fremdbewertung)			√
– Symptombelastung (Selbstbewertung)			√
– Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie	√	√	√

## 4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr folgende kantonalen Vorgaben umgesetzt und folgende kantonal vorgegebenen Messungen durchgeführt:	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf	Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau	Regionalspital Emmental AG, Psychiatrische Dienste
▪ Patientenzufriedenheit akut somatischer Bereich	√	√	
▪ Patientenzufriedenheit Psychiatrie			√
▪ Rhospitalisationen	√	√	
▪ Prävalenzmessung Sturz/Dekubitus	√	√	
▪ SIRIS-Registger	√	√	

### Bemerkungen

Der Kanton Bern hat die Spitäler seit zwei Jahren aus der Pflicht einen Q-Bericht zu verfassen entbunden. Da wir im Rahmen der zwei regelmässigen Rezertifizierungsverfahren einen Q-Bericht vorlegen müssen, wird vorliegender Q-Bericht H+ weiterhin verfasst.

### 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 Messung(en) durchgeführt:	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf	Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau	Regionalspital Emmental AG, Psychiatrische Dienste
<i>Stürze</i>			
▪ Interne Sturzstatistik	√	√	
<i>Wundliegen</i>			
▪ Interne Dekubitusstatistik	√	√	
<i>Weitere Qualitätsmessung</i>			
▪ Patientenzufriedenheitsmessung im teilstationären Bereich der Psychiatrie		√	√

#### 4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

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

##### Analyse der Ergebnisse sämtlicher aktueller Daten

<b>Ziel</b>	Adäquate Verbesserungsmassnahmen formulieren und durchführen
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Gesamtspitalebene oder in jeweiligem betroffenen Bereich
<b>Standorte</b>	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf, Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau, Regionalspital Emmental AG, Psychiatrische Dienste
<b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>	Kontinuierlich
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt.
<b>Begründung</b>	Wir streben eine kontinuierliche Optimierung unserer Leistungen an, unter Berücksichtigung vorhandener Ressourcen
<b>Methodik</b>	Unterschiedliche Methoden, je nach Aktivität/Projekt
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Alle beteiligten Berufsgruppen
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Überprüfung mit neuer Messung
<b>Weiterführende Unterlagen</b>	Keine

##### Laufende Anpassung verschiedener Standards/Re-Zertifizierung sanaCERT suisse

<b>Ziel</b>	Aktueller Stand von Behandlungsmethoden
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Akut stationärer und ambulanter Bereich sowie Psychiatrie
<b>Standorte</b>	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf, Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau, Regionalspital Emmental AG, Psychiatrische Dienste
<b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>	Kontinuierlich, mit jährlicher Kontrolle und/oder Überwachungsaudit
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt.
<b>Begründung</b>	Unseren Patientinnen und Patienten die best mögliche Behandlung zukommen zu lassen
<b>Methodik</b>	Regelmässige Besprechungen mit themenverantwortlichen Personen, interne Audits und Dokumentation
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Alle beteiligten Berufsgruppen
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Interne/externe Audits
<b>Weiterführende Unterlagen</b>	Keine

## Regelmässige Informationsveranstaltungen für die Öffentlichkeit

<b>Ziel</b>	Beitrag/Information zu Präventionsmassnahmen für die interessierte Bevölkerung
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Gesamtspital
<b>Standorte</b>	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf, Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau, Regionalspital Emmental AG, Psychiatrische Dienste
<b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>	Kontinuierlich
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt.
<b>Begründung</b>	Beitrag für Bevölkerung zu Präventionsmassnahmen
<b>Methodik</b>	Vorträge, Fallbeispiele
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Betroffene Berufsgruppen
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Anzahl der Teilnehmenden, mündliche Rückmeldungen
<b>Weiterführende Unterlagen</b>	Keine

## EFQM-Recognised for Excellence

<b>Ziel</b>	Zertifizierungsverfahren Gesamtbetrieb
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Ganzes Spital
<b>Standorte</b>	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf, Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau, Regionalspital Emmental AG, Psychiatrische Dienste
<b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>	Jährliche regelmässige Überprüfungen
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Begründung</b>	Regelmässiges Aufzeigen von Stärken- und Verbesserungspotenzialen, kontinuierliche Qualitätsentwicklung auf Gesamspitalebene
<b>Methodik</b>	Interne und externe Audits
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Alle Berufsgruppen
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Wird jährlich überprüft inklusive der Stand der Verbesserungsmassnahmen
<b>Weiterführende Unterlagen</b>	Keine



## Messung der Patientenzufriedenheit im ambulanten Bereich

<b>Ziel</b>	Zeitnah auf Patientenrückmeldungen reagieren und agieren zu können
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Ambulante Bereiche
<b>Standorte</b>	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf, Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau, Regionalspital Emmental AG, Psychiatrische Dienste
<b>Projekte: Laufzeit (von...bis)</b>	
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
<b>Begründung</b>	Eine zeitnahe Reaktion auf Rückmeldungen ist wichtig und Verbesserungsmassnahmen tragen zu einer langfristigen besseren Marktposition bei.
<b>Methodik</b>	Opiniooon Touchscreen-Bildschirm
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Fachpersonen in ambulanten Bereichen
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Nach Verbesserungsmassnahmen, erneute Befragung und Vergleich
<b>Weiterführende Unterlagen</b>	Keine

## 4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen

CIRS ist ein Fehlermeldesystem, in welchem Mitarbeitende kritische Ereignisse oder Fehler, die im Arbeitsalltag beinahe zu Schäden geführt hätten, erfassen können. Auf diese Weise hilft CIRS, Risiken in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu identifizieren und die Sicherheitskultur zu verbessern. CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmassnahmen eingeleitet werden.

Unser Betrieb hat im Jahr 2013 ein CIRS eingeführt.

Das Vorgehen für die Einleitung und Umsetzung von Verbesserungsmassnahmen ist definiert.

Entsprechende Strukturen, Gremien und Verantwortlichkeiten sind eingerichtet, in denen CIRS-Meldungen bearbeitet werden.

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

**Bemerkungen**

Die CIRS-Ergebnisse werden in unserem Spital einerseits in den betroffenen Abteilungen besprochen, andererseits werden gesamtspitalweite Beispiele an den zweijährlichen Sitzungen der CIRS-Experten diskutiert und wo nötig Verbesserungsmassnahmen eingeleitet.

Über die Ergebnisse dieser Aktionen wird die Geschäftsleitung 2xjährlich informiert.

## 4.5 Registerübersicht

Register und Monitorings können einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung und längerfristigen Qualitätssicherung leisten. Anonymisierte Daten zu Diagnosen und Prozeduren (z.B. Operationen) von mehreren Betrieben werden über mehrere Jahre auf nationaler Ebene gesammelt und ausgewertet, um längerfristig und überregional Trends erkennen zu können.

Die aufgeführten Register und Studien sind der FMH offiziell gemeldet: [www.fmh.ch/themen/qualitaet-saqm/register.cfm](http://www.fmh.ch/themen/qualitaet-saqm/register.cfm)

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden Registern teilgenommen				
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	Seit/Ab	Standorte
<b>A-QUA CH</b> Monitoring der AnästhesieQUALität in der Schweiz	Anästhesie	SGAR Schweizerische Gesellschaft für Anästhesiologie und Reanimation <a href="http://sgar-ssar.ch/a-qua/">sgar-ssar.ch/a-qua/</a>	Keine	Alle
<b>AMIS Plus</b> Acute Myocardial Infarction in Switzerland	Allgemeine Innere Medizin, Kardiologie, Intensivmedizin	AMIS Plus Data Center <a href="http://www.amis-plus.ch">www.amis-plus.ch</a>	Keine	Alle
<b>AQC</b> 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, Bariatric, Wundbehandlung	Adjumed Services AG <a href="http://www.aqc.ch">www.aqc.ch</a>	2014 wieder aktiviert	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf, Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau
<b>ASF</b> Arbeitsgemeinschaft Schweizerischer Frauenkliniken	Gynäkologie und Geburtshilfe	SGGG: Schweizerische Gesellschaft für Gynäkologie und Geburtshilfe <a href="http://www.sevisa.ch">www.sevisa.ch</a>	1983	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf, Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau
<b>E-IMD</b> European registry and network for intoxication type metabolic disorders	Allgemeine Innere Medizin, Neurologie, Pädiatrie, Medizinische Genetik, Endokrinologie/ Diabetologie, Nephrologie, Intensivmedizin	Universitätsklinikum Heidelberg <a href="http://www.e-imd.org">www.e-imd.org</a>	Keine	Alle
<b>FIVNAT-CH</b> Fécondation In Vitro National	Gynäkologie und Geburtshilfe, Kinder- und Jugendmedizin, Neonatologie	FIVNAT - CH: Kommission der SGRM <a href="http://www.fivnat-registry.ch">www.fivnat-registry.ch</a>	Keine	Alle
<b>Infreporting</b> Melde-System meldepflichtiger übertragbarer Krankheiten	Infektiologie, Epidemiologie	Bundesamt für Gesundheit Sektion Meldesysteme <a href="http://www.bag.admin.ch/infreporting">www.bag.admin.ch/infreporting</a>	1999	Alle

<b>KTRZ</b> Knochentumor-Referenzzentrum der Schweizerischen Gesellschaft für Pathologie	Kinderchirurgie, Neurochirurgie, Orthopädische Chirurgie, ORL, Pathologie, Mund-, Kiefer- + Gesichtschirurgie, Medizinische Genetik, Med. Onkologie, Radiologie, Radio-Onkologie / Strahlentherapie, Neuropathologie, Handchirurgie	Institut für Pathologie des Universitätsspital Basel <a href="http://www.unispital-basel.ch/ueberuns/bereiche/medizinische-querschnittsfunktionen/kliniken-institute-abteilungen/institut-fuer-medizinische-genetik-und-pathologie/pathologie/knochentumor-referenzzentrum/">www.unispital-basel.ch/ueberuns/bereiche/medizinische-querschnittsfunktionen/kliniken-institute-abteilungen/institut-fuer-medizinische-genetik-und-pathologie/pathologie/knochentumor-referenzzentrum/</a>	Keine	Alle
<b>Mammaimplantatregister</b> Mammaimplantatregister	Plastische Chirurgie	MEM Institute for evaluative research in medicine <a href="http://www.memcenter.unibe.ch">www.memcenter.unibe.ch</a>	Keine	Alle
<b>MDSi</b> Minimaler Datensatz der Schweiz. Gesellschaft für Intensivmedizin SGI	Intensivmedizin	SGI Schweizer Gesellschaft für Intensivmedizin <a href="http://www.sgi-ssmi.ch">www.sgi-ssmi.ch</a>	1999	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf
<b>MIBB</b> Register der Minimal invasiven Brust-Biopsien	Gynäkologie und Geburtshilfe, Radiologie, Senologie	MIBB Working Group der Schweizerischen Gesellschaft für Senologie c/o Adjumed Services AG <a href="http://www.mibb.ch">www.mibb.ch</a>	Keine	Alle
<b>Neonatal Registry</b> Swiss Neonatal Network & Follow-up Group	Gynäkologie und Geburtshilfe, Pädiatrie, Neonatologie, Entwicklungspädiatrie, Neuropädiatrie	Universitätsspital Zürich, Klinik für Neonatologie <a href="http://www.neonet.ch/en/02_Neonatal_Network/aims.php?navid=13">www.neonet.ch/en/02_Neonatal_Network/aims.php?navid=13</a>	Keine	Alle
<b>OCULA</b> Register für Linsenimplantate	Ophthalmologie	Institute for evaluative research in medicine <a href="http://www.memcenter.unibe.ch/iefo">www.memcenter.unibe.ch/iefo</a>	Keine	Alle
<b>SAfW DB</b> Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für Wundbehandlung Datenbank	Allgemeine Innere Medizin, Dermatologie und Venerologie, Orthopädische Chirurgie, Herz- und Thorax-. Gefässchirurgie, Angiologie, Intensivmedizin	Adjumed Services AG <a href="http://www.safw.ch">www.safw.ch</a>	Keine	Alle
<b>SBCDB</b> Swiss Breast Center Database	Gynäkologie und Geburtshilfe, Plastische Chirurgie, Med. Onkologie, Radiologie, Radio-Onkologie / Strahlentherapie, Senologie	SBCDB Swiss Breast Center Database c/o Adjumed Services AG <a href="http://www.sbcbd.ch">www.sbcbd.ch</a>	Keine	Alle
<b>SCCS</b> Schweizerische Hepatitis-C-	Allgemeine Innere Medizin, Infektiologie, Medizinische Genetik, Gastroenterologie, Med.	Stiftung Schweizerische Hepatitis-C-Kohortenstudie	Keine	Alle

Kohorten Studie	Onkologie	<a href="http://www.swisshcv.org">www.swisshcv.org</a>		
<b>SCQM</b> SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in rheumatic diseases	Rheumatologie	SCQM Foundation <a href="http://www.scqm.ch">www.scqm.ch</a>	Keine	Alle
<b>SIBDCS</b> SWISS IBD Cohort study	Gastroenterologie	UniversitätsSpital Zürich, Klinik für Gastroenterologie und Hepatologie <a href="http://ibdcohort.ch/">http://ibdcohort.ch/</a>	Keine	Alle
<b>SIOLD</b> SIOLD Swiss registries for Interstitial and Orphan Lung Diseases	Pneumologie	Centre hospitalier universitaire vaudois <a href="http://www.siold.ch">www.siold.ch</a>	Keine Angaben	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf, Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau
<b>SIRIS</b> Schweizerisches Implantatregister	Orthopädische Chirurgie	Stiftung für Qualitätssicherung in der Implantationsmedizin <a href="http://www.siris-implant.ch">www.siris-implant.ch</a>	2012	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf, Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau
<b>SMOB</b> Swiss Morbid Obesity Register	Chirurgie, Viszeralchirurgie, Bariatric	SMOB Register <a href="http://www.smob.ch">www.smob.ch</a>	Keine	Alle
<b>SNPSR</b> Swiss Neuropaediatric Stroke Registry	Neurologie, Phys. Med. und Rehabilitation, Pädiatrie, Hämatologie, Radiologie, Intensivmedizin	Neuropaediatric, Universitätskinderklinik, Inselspital Bern	Keine	Alle
<b>SOG</b> Schweizerische Ophthalmologische Gesellschaft	Ophthalmologie	SOG <a href="http://www.sog-ssso.ch">www.sog-ssso.ch</a>	Keine	Alle
<b>SOL-DHR</b> Schweizerisches Organ Lebendspender Gesundheitsregister	Allgemeine Innere Medizin, Chirurgie, Urologie, Gastroenterologie, Nephrologie	SOL-DHR, USB Basel <a href="mailto:christa.nolte@usb.ch">christa.nolte@usb.ch</a>	Keine Angaben	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf, Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau
<b>SPNR</b> Schweizerisches Pädiatrisches Nierenregister	Prävention und Gesundheitsw., Kinder- und Jugendmedizin, Nephrologie, Pädiatrische Nephrologie	Institut für Sozial- und Präventivmedizin (ISPM), Universität Bern <a href="http://www.kindernierenregister.ch">www.kindernierenregister.ch</a>	Keine	Alle
<b>SPSU</b> Swiss Paediatric Surveillance Unit	Pädiatrie	Swiss Paediatric Surveillance Unit (SPSU) <a href="http://www.bag.admin.ch/bag/de/home/krankheiten/infektionskrankheiten-">www.bag.admin.ch/bag/de/home/krankheiten/infektionskrankheiten-</a>	Keine	Alle

		<a href="#">bekaempfen/meldesysteme-infektionskrankheiten/spsu.html</a>		
<b>SRRQAP</b> Swiss Renal Registry and Quality Assessment Program	Nephrologie	Klinik & Poliklinik für Nephrologie & Hypertonie, Inselspital Bern <a href="http://www.srrqap.ch">www.srrqap.ch</a>	Keine Angaben	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf
<b>SSCS</b> Swiss SLE Cohort Study	Allgemeine Innere Medizin, Dermatologie und Venerologie, Allergologie / Immunologie, Nephrologie, Rheumatologie	Universitätsspitäler und ausseruniversitäre Einrichtungen der Schweiz <a href="http://www.slec.ch">www.slec.ch</a> , <a href="http://www.swisslupuscohort.ch/index.html">www.swisslupuscohort.ch/index.html</a>	Keine	Alle
<b>STIS</b> Swiss Teratogen Information Service	Gynäkologie und Geburtshilfe, Prävention und Gesundheitsw., Kinder- und Jugendmedizin, Kl. Pharmakol. und Toxikol.	Swiss Teratogen Information Service STIS, Division de Pharmacologie clinique, Centre Hospitalier Universitaire Vaudois <a href="http://www.swisstis.ch">www.swisstis.ch</a>	Keine	Alle
<b>STR</b> Schweizer Traumaregister  Swiss Trauma Registry	Anästhesiologie, Chirurgie, Neurochirurgie, Orthopädische Chirurgie, Intensivmedizin, Versicherungsmedizin	Adjumed Services AG <a href="http://www.adjumed.ch">www.adjumed.ch</a>	Keine	Alle
<b>SVGO</b> Frakturregister - Osteoporosefrakturregister	Chirurgie, Orthopädische Chirurgie, Phys. Med. u. Rehabilitation, Endokrinologie/Diabetologie, Rheumatologie, Traumatologie	Schweizerische Vereinigung gegen die Osteoporose <a href="http://www.svg.ch">www.svg.ch</a>	Keine	Alle
<b>Swiss PH Registry</b> Swiss Pulmonary Hypertension Registry	Allgemeine Innere Medizin, Kardiologie, Pneumologie, Angiologie, Rheumatologie	alabus AG <a href="http://www.sgph.ch">www.sgph.ch</a>	Keine	Alle
<b>SwissNET</b> Schweizer Register für neuroendokrine Tumore	Chirurgie, Pathologie, Gastroenterologie, Endokrinologie/Diabetologie, Med. Onkologie, Nuklearmedizin, Radiologie	Verein SwissNET <a href="http://swissnet.net">swissnet.net</a>	Keine	Alle
<b>Swissregard</b> Swissregard - Nationales Register zu plötzlichen Todesfällen von Athleten	Anästhesiologie, Allgemeine Innere Medizin, Rechtsmedizin, Pathologie, Herz- und Thorax-, Gefässchirurgie, Kardiologie, Intensivmedizin	Universitätsklinik für Kardiologie, Inselspital, Universitätsspital Bern <a href="http://www.swissregard.ch">www.swissregard.ch</a>	Keine	Alle
<b>SWISSVASC</b> SWISSVASC Registry	Gefässchirurgie	Arbeitsgruppe Swissvasc Registry <a href="http://www.swissvasc.ch">www.swissvasc.ch</a>	Keine	Alle

<b>TR-DGU</b> TraumaRegister DGU	Orthopädische Chirurgie	AUC GmbH - Akademie der Unfallchirurgie, Berlin <a href="http://www.traumanetzwerk-dgu.de">www.traumanetzwerk-dgu.de</a>	Keine	Alle
<b>KR Aargau</b> Krebsregister Aargau	Alle	<a href="http://krebsregister-aargau.ch/">http://krebsregister-aargau.ch/</a>	Keine	Alle
<b>KR BE</b> Krebsregister Bern	Alle	<a href="http://www.krebsregister.unibe.ch">www.krebsregister.unibe.ch</a>	Keine Angaben	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf, Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau
<b>KR GG</b> Krebsregister Graubünden und Glarus	Alle	<a href="http://www.ksgr.ch/krebsregister.aspx">www.ksgr.ch/krebsregister.aspx</a>	Keine	Alle
<b>KR SGA</b> Krebsregister St. Gallen-Appenzell	Alle	<a href="http://ostschweiz.krebsliga.ch/">ostschweiz.krebsliga.ch/</a>	Keine	Alle
<b>KR Wallis</b> Walliser Krebsregister	Alle	<a href="http://www.ovs.ch/gesundheit/walliser-krebsregister.html">www.ovs.ch/gesundheit/walliser-krebsregister.html</a>	Keine	Alle
<b>KR ZKR</b> Zentralschweizer Krebsregister der Kantone Luzern, Uri, Ob- und Nidwalden	Alle	<a href="http://www.luks.ch/standorte/luzern/kliniken/pathologie/zentralschweizer-krebsregister.html">www.luks.ch/standorte/luzern/kliniken/pathologie/zentralschweizer-krebsregister.html</a>	Keine	Alle
<b>KR Zürich/Zug</b> Krebsregister der Kantone Zürich und Zug	Alle	<a href="http://www.krebsregister.usz.ch">www.krebsregister.usz.ch</a>	Keine	Alle
<b>KRBB</b> Krebsregister Basel-Stadt und Basel-Landschaft	Alle	<a href="http://www.gesundheit.bs.ch/ueber-uns/organisation/bewilligungen-und-support/krebsregister.html">www.gesundheit.bs.ch/ueber-uns/organisation/bewilligungen-und-support/krebsregister.html</a>	Keine	Alle
<b>KRTG</b> Krebsregister Kanton Thurgau	Alle	<a href="http://www.krtg.ch">www.krtg.ch</a>	Keine	Alle
<b>NICER</b> Nationales Institut für Krebs epidemiologie und -registrierung	Alle	Nationales Institut für Krebs epidemiologie und -registrierung <a href="http://www.nicer.org">www.nicer.org</a>	Keine	Alle
<b>RFT</b> Krebsregister Kanton Freiburg	Alle	<a href="http://www.liguecancer-fr.ch">www.liguecancer-fr.ch</a>	Keine	Alle
<b>RG</b> Krebsregister Kanton Genf	Alle	<a href="http://www.unige.ch/medecine/rgt/index.html">www.unige.ch/medecine/rgt/index.html</a>	Keine	Alle

## Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

<b>RNJT</b> Krebsregister Kanton Neuenburg und Jura	Alle	Kantonsregierungen Neuenburg und Jura	Keine	Alle
<b>RT Ticino</b> Krebsregister Kanton Tessin	Alle	<a href="http://www.ti.ch/tumori">www.ti.ch/tumori</a>	Keine	Alle
<b>RVT</b> Krebsregister Kanton Waadt	Alle	Institut universitaire de médecine sociale et préventive, CHUV, Lausanne	Keine	Alle
<b>SKKR</b> Schweizer Kinderkrebsregister	Alle	<a href="http://www.kinderkrebsregister.ch">www.kinderkrebsregister.ch</a>	Keine	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
sanaCERT suisse (22, 2016)	Alle am jeweiligen Standard beteiligten Berufsgruppen	2005	2019	Alle	Re-Zertifizierung 2019
SGI Intensivstation	Intensivstation	1998	2018	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf	Re-Zertifizierung 2018
IVR (Interverband für Rettungswesen)	Rettungsdienst	2013	2018	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf, Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau	Re-Re-Zertifizierung 2017
UNICEF "Baby friendly Hospital"	Gynäkologie/Geburtshilfe	2005	2018	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf	Re-Zertifizierung 2017
QUALAB	Laborbereich	2001	2019	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf	Regelmässige Labor-Suversionen durch Unilabs
Swiss Cancer Network	Medizinische Onkologie	2016	2019	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf	Re-Zertifizierung 2019
EFQM (European Foundation of Quality Management)	Gesamtspitalebene	2017	2019	Alle	Anerkennung für Excellence, 3 Stern
Bekämpfung übertragbarer Krankheiten	Gesamtspitalebene	2012	2019	Alle	Re-Zertifizierung SSI



# **QUALITÄTSMESSUNGEN**

## Befragungen

### 5 Patientenzufriedenheit

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

#### 5.1 Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität eines Spitals ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Den Kurzfragebogen für die nationale Patientenbefragung hat der ANQ in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe erarbeitet und weiterentwickelt. Er besteht aus einer asymmetrischen 5er Antwortskala. Im Jahr 2016 kam der überarbeitete Kurzfragebogen zum ersten Mal zum Einsatz.

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

#### Messergebnisse

Fragen	Vorjahreswerte		Zufriedenheitswert, adjustierter Mittelwert 2018 (CI* = 95%)
	2016	2017	
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf</b>			
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	4.27	4.04	4.11 (4.01 - 4.21)
Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	4.66	4.58	4.53 (4.43 - 4.46)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.62	4.54	4.53 (4.43 - 4.62)
Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	4.46	4.52	4.38 (4.24 - 4.51)
Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	4.05	3.89	3.84 (3.72 - 3.97)
Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthalts?	89.70 %	88.60 %	88.80 %
Anzahl angeschriebene Patienten 2018			516
Anzahl eingetreffener Fragebogen	192	Rücklauf in Prozent	37.2 %
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau</b>			
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	4.22	4.13	4.17 (3.99 - 4.34)
Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	4.72	4.60	4.63 (4.44 - 4.81)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.77	4.59	4.55 (4.38 - 4.72)
Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	4.58	4.33	4.69 (4.47 - 4.92)
Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	4.06	3.94	3.91 (3.70 - 4.12)
Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthalts?	90.80 %	83.00 %	92.10 %
Anzahl angeschriebene Patienten 2018			170
Anzahl eingetreffener Fragebogen	65	Rücklauf in Prozent	38.2 %

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

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

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/).

Angaben zur Messung		
Nationales Auswertungsinstitut		ESOPE, Unisanté, Lausanne

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten ( $\geq 18$ Jahre) versendet, die im September 2018 das Spital verlassen haben.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Im Spital verstorbene Patienten.</li> <li>▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.</li> <li>▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.</li> </ul>

## 5.2 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie

Die patientenseitige Beurteilung der Leistungsqualität einer Klinik ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator (Patientenzufriedenheit). Der Kurzfragebogen für die nationale Patientenbefragung hat der ANQ in Zusammenarbeit mit einer Expertengruppe erarbeitet und weiterentwickelt. Er besteht aus einer asymmetrischen 5er Antwortskala. Im Herbst 2017 wurde zum ersten Mal eine nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie durchgeführt.

Im Jahr 2018 wurde die Befragung dann bereits im Frühjahr durchgeführt.

Der Kurzfragebogen besteht aus sechs Kernfragen und kann gut an differenzierte Patientenbefragungen angebunden werden. Die ersten drei Fragen sind identisch mit den Fragen in der Akutsomatik, die letzten drei Fragen wurden auf die Bedürfnisse einer Psychiatrie angepasst. Neben den sechs Fragen zum Spitalaufenthalt werden Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und subjektive Gesundheitseinschätzung abgefragt.

### Messergebnisse

Fragen		Zufriedenheitswert, Mittelwert 2018 (CI* = 95%)
<b>Regionalspital Emmental AG</b>		
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch das ärztliche und therapeutische Personal und die Pflegefachpersonen)?		3.94 (3.63 - 4.25)
Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?		4.53 (4.27 - 4.79)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?		4.27 (3.99 - 4.54)
Hat man Ihnen in verständlicher Weise Wirkung, Nebenwirkungen, Dosierung und Einnahmezeitpunkt der Medikamente erklärt, die Sie während Ihres Klinikaufenthalts erhielten?		3.73 (3.32 - 4.13)
Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?		4.44 (4.09 - 4.80)
Entsprach die Vorbereitung Ihres Klinikaustritts Ihren Bedürfnissen?		3.98 (3.64 - 4.31)
Anzahl angeschriebene Patienten 2018		62
Anzahl eingetreffener Fragebogen	44	Rücklauf in Prozent 71 %

Wertung der Ergebnisse: 0 = schlechtester Wert; 5 = bester Wert

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

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie).

#### Kommentar zur Patientenbefragung und Verbesserungsaktivitäten

Der Rücklauf mit 44 eingetreffenen FB ist relativ klein, um aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten.

#### Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut

ESOPE, Unisanté, Lausanne

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten der Erwachsenenpsychiatrie ( $\geq 18$ Jahre) versendet, die von April bis Juni 2018 ausgetreten sind.
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Patienten der Forensik.</li><li>▪ Im Spital verstorbene Patienten.</li><li>▪ Patienten ohne festen Wohnsitz in der Schweiz.</li><li>▪ Mehrfachhospitalisierte Patienten wurden nur einmal befragt.</li></ul>

### 5.3 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

#### **Regionalspital Emmental AG**

Beschwerdemanagement

Irene Aebersold

Mitarbeiterin Kommunikation

0344211978

[irene.aebersold@spital-emmental.ch](mailto:irene.aebersold@spital-emmental.ch)

Montag und Donnerstag

Ab April 2018

## 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 MECON

Dem Spital Emmental ist es ein grosses Anliegen die Zufriedenheit und die Bedürfnisse der wichtigsten Ressource im Betrieb, die Rückmeldungen der Mitarbeitenden abzuholen und wo möglich, auf Verbesserungsvorschläge möglichst zeitnah reagieren zu können.

Diese Mitarbeiterbefragung haben wir im Jahr 2018 an allen Standorten durchgeführt.

Die nächste Mitarbeiterbefragung erfolgt im Jahr 2021.

Gesamtspitalebene

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Mecon
Methode / Instrument	MA-Zufriedenheit

## Behandlungsqualität

### 9 Wiedereintritte

#### 9.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen

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

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

Weiterführende Informationen: [www.anq.ch](http://www.anq.ch) und [www.sqlape.com](http://www.sqlape.com)

#### Messergebnisse

Datenanalyse (BFS)	2014	2015	2016	2017
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf</b>				
Verhältnis der Raten*	1.06	1.14	1.09	0.98
Anzahl auswertbare Austritte 2017:				4873
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau</b>				
Verhältnis der Raten*	0.91	0.84	0.97	1.02
Anzahl auswertbare Austritte 2017:				2173

\* 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/](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/).

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.

## 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](http://www.anq.ch) und [www.swissnoso.ch](http://www.swissnoso.ch)

	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf	Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau
<b>Unser Betrieb beteiligte sich an den Wundinfektionsmessungen folgender Operationen:</b>		
▪ Gallenblasen-Entfernungen	√	√
▪ *** Blinddarm-Entfernungen bei Kindern und Jugendlichen	√	√
▪ *** Dickdarmoperationen (Colon)	√	√
▪ Rektumoperationen	√	
▪ Erstimplantation von Hüftgelenksprothesen	√	√
▪ Erstimplantationen von Kniegelenksprothesen	√	√



**Messergebnisse**

Ergebnisse der Messperiode 1. Oktober 2018 – 30. September 2019

Operationen	Anzahl beurteilte Operationen 2019 (Total)	Anzahl festgestellter Wundinfektionen 2019 (N)	Vorjahreswerte adjustierte Infektionsrate %			adjustierte Infektionsrate % 2019 (CI*)
			2016	2017	2018	
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf</b>						
Gallenblasen-Entfernungen	104	0	1.40%	3.50%	3.20%	0.00% (0.00% - 0.00%)
*** Blinddarm-Entfernungen bei Kindern und Jugendlichen	11	0	6.20%	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
*** Dickdarmoperationen (Colon)	47	5	19.50%	13.50%	10.00%	10.30% (1.60% - 19.00%)
Rektumoperationen	18	2	0.00%	19.40%	15.80%	10.90% (0.00% - 25.30%)
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau</b>						
Gallenblasen-Entfernungen	59	1	6.70%	0.00%	1.30%	2.70% (0.00% - 6.80%)
*** Blinddarm-Entfernungen bei Kindern und Jugendlichen	3	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
*** Dickdarmoperationen (Colon)	13	0	34.50%	5.60%	8.30%	0.00% (0.00% - 0.00%)

Ergebnisse der Messperiode 1. Oktober 2017 – 30. September 2018

Operationen	Anzahl beurteilte Operationen 2018 (Total)	Anzahl festgestellter Wundinfektionen 2018 (N)	Vorjahreswerte adjustierte Infektionsrate %			adjustierte Infektionsrate % 2018 (CI*)
			2015	2016	2017	
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf</b>						
Erstimplantation von Hüftgelenksprothesen	111	1	1.00%	0.00%	0.30%	0.70% (0.00% - 2.30%)
Erstimplantationen von Kniegelenksprothesen	74	1	0.00%	1.80%	0.00%	1.70% (0.00% - 4.70%)
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau</b>						
Erstimplantation von Hüftgelenksprothesen	77	2	0.00%	0.00%	2.00%	3.60% (0.00% - 7.80%)
Erstimplantationen von Kniegelenksprothesen	81	1	0.00%	1.60%	0.00%	1.30% (0.00% - 3.80%)

\* 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/](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/).

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Swissnoso

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

## 12 Stürze

### 12.1 Nationale Prävalenzmessung Sturz

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

Weitere Informationen:

[www.anq.ch](http://www.anq.ch) und [www.lpz-um.eu](http://www.lpz-um.eu)

#### Messergebnisse

	2016	2017	2018	2019
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf</b>				
Anzahl im Spital erfolgte Stürze	1	5	6	2
In Prozent	1.60%	7.20%	8.20%	3.00%
Residuum* (CI** = 95%)				-0.02 (-0.52 - 0.48)
Anzahl tatsächlich untersuchter Patienten 2019	67	Anteil in Prozent (Antwortrate)		69.80%
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau</b>				
Anzahl im Spital erfolgte Stürze	2	1	2	1
In Prozent	5.90%	3.00%	9.50%	3.30%
Residuum* (CI** = 95%)				-0.02 (-0.54 - 0.50)
Anzahl tatsächlich untersuchter Patienten 2019	30	Anteil in Prozent (Antwortrate)		81.10%

\* Ein Residuum von Null zeigt ein erwartetes Auftreten von Stürzen auf. Positive Werte weisen auf ein erhöhtes Auftreten von Sturzereignissen hin. Negative Werte lassen eine geringere Anzahl Sturzereignisse gegenüber dem Durchschnitt aller Spitäler erkennen.

\*\* 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.

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

Da die ANQ-Messungen für Spital- und Klinikvergleiche konzipiert wurden, sind die spital- bzw. klinikspezifischen Ergebnisse, sowie Vergleiche zum Vorjahr, nur bedingt aussagekräftig. Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website [www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/).

#### Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Die Ergebnisse zeigen im Vergleich zum letzten Jahr bessere Werte, wobei diese aufgrund der Mess-Methode auch zufällig sein können. Die Analyse der erfolgten Stürze ergab keinen Handlungsbedarf.

Die risikoadjustierten Ergebnisse zeigen statistisch keinen signifikanten Unterschied mit den vergleichbaren Spitälern (Spitaltyp der Grundversorgung).

Es fällt zudem auf, dass die Verletzungsrate mit 33.3% im Vergleich zu den 46.3% bei den vergleichbaren Spitälern (Spitaltyp der Grundversorgung) im RSE tief ist.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Berner Fachhochschule
Methode / Instrument	LPZ 2.0

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alle stationären Patienten <math>\geq 18</math> Jahre (inkl. Intensivpflege, intermediate care), Patienten zwischen 16 und 18 Jahren konnten auf freiwilliger Basis in die Messung eingeschlossen werden.</li> <li>▪ Vorhandene mündliche Einverständniserklärung des Patienten, der Angehörigen oder der gesetzlichen Vertretung.</li> </ul>
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stationäre Patienten, bei denen kein Einverständnis vorliegt.</li> <li>▪ Wöchnerinnen und gesunde Säuglinge der Wochenbettstation.</li> <li>▪ Hospitalisierte Kinder auf akutsomatischen Erwachsenenstationen.</li> <li>▪ Notfallbereich, Tageskliniken und ambulanter Bereich, Aufwachraum.</li> </ul>

## 12.2 Eigene Messung

### 12.2.1 Interne Sturzstatistik

Es wurde die Anzahl Stürze im Spital der stationären Patienten gemessen; ausgenommen der Bereich Psychiatrie. Die Messung erfolgte standortübergreifend.

Diese Messung haben wir im Jahr 2019 an den Standorten „Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf“, „Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau“ durchgeführt.

Stationäre Bereiche, ausgenommen Psychiatrie. Die Erfassung erfolgte standortübergreifend.

Stationäre Patienten, ausgenommen Bereich Psychiatrie.

Im Berichtsjahr sind im Spital Emmental 427 Patienten gestürzt (4.1% aller Patienten). Dies entspricht einer Sturzrate von 8.0 Stürzen pro 1'000 Pflgetage.

#### Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Die Anzahl der nosokomialen Stürze hat im Vergleich zum letzten Jahr zugenommen. Hingegen ist der Anteil der gestürzten Patienten mit Bezug auf alle Patienten (inklusive nicht gestürzte Patienten) von 3.8% (2018) auf 4.1% (2019) nur leicht angestiegen.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	Interne Sturzstatistik

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

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

Spitäler und Kliniken mit einer expliziten Kinderabteilung führen die Prävalenzmessung Dekubitus auch bei Kindern und Jugendlichen durch, denn Dekubitus ist auch im Kinderbereich ein wichtiger Qualitätsindikator und ein noch oft unterschätztes Pflegeproblem. Bei Kindern steht der Dekubitus in engem Zusammenhang mit eingesetzten Hilfsmitteln wie z. B. Schienen, Sensoren, Sonden etc. Ein weiterer Risikofaktor ist die entwicklungsbedingte, eingeschränkte verbale Kommunikationsmöglichkeit im Säuglings- und Kindesalter sowie die unterentwickelten Hautzellen bei früh- und neugeborenen Kindern.

Weiterführende Informationen: [www.anq.ch](http://www.anq.ch) und [www.lpz-um.eu](http://www.lpz-um.eu)

#### Messergebnisse

##### Bei Erwachsenen

Anzahl Erwachsene mit Dekubitus		Vorjahreswerte			2019	In Prozent
		2016	2017	2018		
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf</b>						
Nosokomiale Dekubitusprävalenz	Im eigenen Spital entstanden, Kategorie 2-4	0	3	2	2	3.00%
	Residuum*, Kategorie 2-4 (CI** = 95%)				0.13 (-0.60 - 0.86)	-
Anzahl tatsächlich untersuchte Erwachsene 2019	67	Anteil in Prozent (zu allen am Stichtag hospitalisierten Patienten)			69.80%	
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau</b>						
Nosokomiale Dekubitusprävalenz	Im eigenen Spital entstanden, Kategorie 2-4	0	1	2	1	3.30%
	Residuum*, Kategorie 2-4 (CI** = 95%)				0.08 (-0.69 - 0.84)	-
Anzahl tatsächlich untersuchte Erwachsene 2019	30	Anteil in Prozent (zu allen am Stichtag hospitalisierten Patienten)			81.10%	

\* Ein Residuum von Null zeigt ein erwartetes Auftreten von Dekubitus auf. Positive Werte weisen auf ein erhöhtes Auftreten von Dekubitus hin. Negative Werte lassen eine geringere Dekubitushäufigkeit gegenüber dem Durchschnitt aller Spitäler erkennen.

\*\* 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/](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/).

#### Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Die Ergebnisse zeigen im Vergleich zum letzten Jahr einen leichten Anstieg, wobei dieser aufgrund der Messmethode auch zufällig sein kann. Die Analyse der erfolgten Dekubitus ergab keinen Handlungsbedarf. Die risikoadjustierten Ergebnisse zeigen statistisch keinen signifikanten Unterschied mit den vergleichbaren Spitälern (Spitaltyp der Grundversorgung).

#### Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	Berner Fachhochschule
Methode / Instrument	LPZ 2.0

#### Angaben zum untersuchten Kollektiv

Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alle stationären Patienten <math>\geq</math> 18 Jahren (inkl. Intensivpflege, intermediate care), Patienten zwischen 16 und 18 Jahren konnten auf freiwilliger Basis in die Erwachsenenmessung eingeschlossen werden (bei Erwachsenen).</li> <li>▪ Alle Kinder und Jugendliche im Alter von 0 bis 16 Jahren, die am Erhebungstag stationär auf einer „expliziten“ Kinderstation eines Erwachsenenspitals oder in einer Kinderklinik hospitalisiert waren (bei Jugendlichen und Kindern).</li> <li>▪ Vorhandene mündliche Einverständniserklärung des Patienten, der Angehörigen oder der gesetzlichen Vertretung.</li> </ul>
	Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stationäre Patienten, bei denen kein Einverständnis vorliegt.</li> <li>▪ Wöchnerinnen und gesunde Säuglinge der Wochenbettstation.</li> <li>▪ Hospitalisierte Kinder auf akutsomatischen Erwachsenenstationen.</li> <li>▪ Notfallbereich, Tageskliniken und ambulanter Bereich, Aufwachraum.</li> </ul>

## 13.2 Eigene Messungen

### 13.2.1 Interne Dekubitusstatistik

Anzahl im Spital erworbene Dekubitus.

Diese Messung haben wir im Jahr 2019 an den Standorten „Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf“, „Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau“ durchgeführt.

Alle stationären Bereiche ausgenommen Psychiatrie.

Stationärer Bereich ohne Psychiatrie.

Im Berichtsjahr haben im Spital Emmental 56 Patienten (0.54 % aller Patienten) einen Dekubitus im Spital erworben. Dies entspricht einer Dekubitus-Rate von 1.0 pro 1'000 Pflageage.

#### Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Die nosokomiale Dekubitus-Rate zeigt im Vergleich zum letzten Jahr einen gleichbleibenden Verlauf und es besteht kein Handlungsbedarf.

#### Angaben zur Messung

Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	Interne Dekubitus-Statistik
---	-----------------------------

## 15 Psychische Symptombelastung

### 15.1 Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie

Die ANQ Messvorgaben in der Erwachsenenpsychiatrie gelten seit Juli 2012 für alle Bereiche der stationären Versorgung (inkl. psychiatrischer Abteilungen eines akutsomatischen Spitals, Psychosomatik, spezialisierte Suchtkliniken und Alterspsychiatrie), nicht jedoch für Bereiche der Tageskliniken und ambulanten Angebote.

Bei allen Patienten in der Psychiatrie wird die Symptombelastung (Anzahl und Schweregrad vorhandener Symptome einer psychischen Störung) bei Ein- und Austritt erfasst. Das Behandlungsergebnis wird anschliessend als Veränderung der Symptombelastung (als Delta zwischen Ein- und Austritt) ausgewertet.

Die Fallführenden wie auch die Patienten beurteilen die Symptombelastung bei Ein- und Austritt mit je einem dafür bestimmten Fragebogen.

HoNOS (Health of the Nation Outcome Scales) misst die Veränderung der Symptombelastung eines Patienten mittels 12 Frage-Items. Die Erhebung basiert auf der Einschätzung der Fallführenden (Fremdbewertung).

BSCL (Brief Symptom Checklist) misst die Veränderung der Symptombelastung eines Patienten mittels 53 Frage-Items. Die Erhebung basiert auf der Eigensicht und Selbstwahrnehmung der Patienten (Selbstbewertung).

Weiterführende Informationen: [www.anq.ch/psychiatrie](http://www.anq.ch/psychiatrie)

#### Messergebnisse

Im Jahr 2016 wurde die Methode zur Berechnung des risikobereinigten Differenzwerts überarbeitet, weshalb die Vorjahreswerte nicht mehr dargestellt werden.

HoNOS Adults	2015	2016	2017	2018
<b>Regionalspital Emmental AG</b>				
HoNOS Adults Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	0.00	6.59	7.77	5.11
Standardabweichung (+/-)	0.00	0.44	0.42	0.37
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	-	-	0.78	5.1
Anzahl auswertbare Fälle 2018				163
Anteil in Prozent				65.2 %

Wertung der Ergebnisse:

- 48 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;

+ 48 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

BSCL	2015	2016	2017	2018
<b>Regionalspital Emmental AG</b>				
BSCL Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	0.00	29.85	28.00	21.36
Standardabweichung (+/-)	0.00	3.86	5.93	5.55
Risikobereinigter Differenzwert (Vergleichsgrösse)*	-	-	-2.18	-11.29
Anzahl auswertbare Fälle 2018				22
Anteil in Prozent				10.4 %



Wertung der Ergebnisse:

- 212 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;

+ 212 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

\* Die Vergleichsgrösse für eine Klinik ist die Differenz aus ihrem Qualitätsparameter und dem (nach Fallzahlen gewichteten) Mittelwert der Qualitätsparameter der anderen Kliniken.

Positive Werte weisen auf eine grössere Veränderung der Symptombelastung einer Klinik im Vergleich mit den anderen hin. Negative Werte lassen eine geringere Veränderung, als aufgrund der Kontrollvariablen zu erwarten war, erkennen.

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/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie](http://www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie).

#### Kommentar zur Entwicklung der Messergebnisse, Präventionsmassnahmen und / oder Qualitätsaktivitäten

Durch die Reorganisation und die baulichen Veränderungen der Psychiatrischen Dienste an beiden Standorten, können mit den vorhandenen Daten 2018 keine zuverlässigen Aussagen gemacht werden. Bei der Symptombelastung mittels BSCL sind die Fallzahlen gar zu klein, um verlässliche Angaben zu machen.

Im Bericht 2019 werden die Psychiatrischen Dienste an beiden Standorten mit neuen Angeboten an der Messung teilnehmen und verlässliche Zahlen ausweisen können.

Im Jahr 2016 wurde die Methode zur Berechnung des risikobereinigten Differenzwerts überarbeitet, dadurch ist ein Vergleich mit dem Vorjahr nicht mehr möglich. Diese Vorjahreswerte des risikobereinigten Differenzwerts können deshalb nicht mehr dargestellt werden.

#### Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	w hoch 2, Bern
Methode / Instrument	HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) und BSCL (Brief Symptom Checklist)

#### Angaben zum untersuchten Kollektiv

Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle stationären Patienten der Erwachsenenpsychiatrie (Vollerhebung).
	Ausschlusskriterien	Patienten der Kinder- und Jugendpsychiatrie.

## 17 Weitere Qualitätsmessung

### 17.1 Weitere eigene Messung

#### 17.1.1 Patientenzufriedenheitsmessung im teilstationären Bereich der Psychiatrie

Patientenzufriedenheitsmessung im teilstationären Bereich der Psychiatrie des Regionalspitals Emmental AG.

Die Ergebnisse der regelmässig durchgeführten Messung zeigt auf, in welchen Bereichen wir allfällige Verbesserungsmassnahmen zum Wohle und zur Zufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten durchführen müssen.

Diese Messung haben wir im Jahr 2019 an den Standorten „Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau“, „Regionalspital Emmental AG, Psychiatrische Dienste“ durchgeführt.

In den Tageskliniken der Psychiatrie an den Standorten Langnau und Buchmatt.

Seit dem 1. April 2003 wird im Routinebetrieb des teilstationären Bereich der Psychiatrie im Spital Emmental der Indikator Patientenzufriedenheit regelmässig gemessen. Es wird dabei eine Totalerhebung aller teilstationär betreuten Patientinnen und Patienten über die gesamte Dauer des Beobachtungszeitraums eingeschlossen.

Über den gesamten Beobachtungszeitraum waren von den befragten Patientinnen und Patienten **87.8%** zufrieden oder sehr zufrieden mit ihrer Behandlung und Betreuung im den teilstationären Bereichen. Dieses Ergebnis ist im Vergleich zum Vorjahr erneut angestiegen und bewegt sich in einem äusserst komfortablen Bereich.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	CareMetrics
Methode / Instrument	POC(-18)

## 18 Projekte im Detail

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

### 18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

#### 18.1.1 Zusammenarbeit zwischen Ärzteschaft und Pflegekräften prüfen und weiter entwickeln

Das Projekt wird an den Standorten „Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf“, „Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau“, „Regionalspital Emmental AG, Psychiatrische Dienste“ durchgeführt.

**Projektstart**

Juni 2019

**Projektziel**

Prüfung der Zusammenarbeitsformen und individuelle Weiterentwicklung der Zusammenarbeit

**Projektlauf/Methodik**

Nach der Ist-Analyse der Zusammenarbeitsformen werden die Kliniken die konkreten Massnahmen für die Verbesserung formulieren mit anschliessender Massnahmenumsetzung

**Involvierte Berufsgruppen:**

Ärzteschaft, Pflege

**Projektelevaluation**

Die Qualitätskommission erstellt einen Controllingbericht z.H. der Geschäftsleitung im Frühling 2020, welcher den Projektfortschritt und den Nutzen ausweisen soll.

## 18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2019

### 18.2.1 Zufriedenheitsumfrage "Opinioon"

Das Projekt wurde an den Standorten „Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf“, „Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau“, „Regionalspital Emmental AG, Psychiatrische Dienste“ durchgeführt.

#### Zufreidenheitsumfrage "Opinioon"

##### Projektstart/Projektende

Januar 2018/Dezember 2018

##### Projektziel

Mit einfachem beweglichen Instrument Rückmeldungen unserer "Kunden" zu erhalten mit dem Ziel, zeitnah reagieren zu können.

##### Projekttablauf

- Instrumentenevaluation
- Prüfung Offerte
- Genehmigung der Geschäftsleitung
- Evaluierung Pilotabteilung
- Erstellung des Fragekataloges
- Einführung der Beteiligten
- Umsetzung
- Analyse/Auswertung

##### Methodik

Bewegliches Tool mit der Möglichkeit individueller Fragestellungen

##### Involvierte Berufsgruppen

Jeweils betroffene Berufsgruppen

##### Projektelevaluation/Konsequenzen

Durch die äusserst pragmatische Vorgehensweise bei der Erstellung der Fragen sowie bei der Umsetzung wurde das Instrument von den Beteiligten als nutzbringend bewertet. Insbesondere lösen die Rückmeldungen bei Bedarf eine sofortige Reaktion aus. Die aus den Ergebnissen automatisch generierte Statistik zeigt den Grad der Zufriedenheit bei Bedarf täglich.

Konsequenz: Schrittweise Einführung in allen ambualnten Bereichen ab 2019.

## 18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

### 18.3.1 sanaCERT suisse

Die Zertifizierung wird an den Standorten „Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau“, „Regionalspital Emmental AG, Psychiatrische Dienste“, „Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf“ durchgeführt.

Seit 2005 (erste Zertifizierung) überwacht bzw. lässt das Spital Emmental regelmässig acht Standards durch sanaCERT suisse zertifizieren. Diese Standards umfassen Themen des klinischen Alltags und legen Wert auf die interdisziplinäre Zusammenarbeit.

Die Überprüfung selbst erfolgt anlässlich eines Audits vor Ort. Auditoren und Auditorinnen führen eine „Peer Review“ durch. Dabei beurteilen „Gleichgestellte“ („Peers“; in leitender Funktion arbeitende Ärzte, Ärztinnen, Pflegefachpersonen, Verwaltungsfachleute), wieweit die Qualitätsstandards erfüllt sind und wo das Soll nicht erreicht ist. Das Auditteam formuliert bei Nichtkonformität mit den Standards präzise Auflagen und Empfehlungen. (Quelle: sanaCERT suisse).

Jährlich finden externe Überwachungsaudits statt, die den Stand der Verbesserungsmassnahmen überprüft. Die letzte erfolgreich durchgeführte bereits vierte Re-Zertifizierung fand im Jahr 2019 statt.

[www.sanacert.ch](http://www.sanacert.ch)

### 18.3.2 UNICEF-Baby friendly hospital

Die Zertifizierung wird am Standort Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf durchgeführt.

Im Jahr 2005 wurde der Bereich Geburtshilfe am Standort Burgdorf nach den Vorgaben von UNICEF zum ersten Mal zertifiziert. Dieses erfolgreich durchgeführte Zertifikat konnte in den letzten Jahren regelmässig bestätigt werden. Die obligatorischen Kriterien inklusive der Zusatzkriterien wurden mit 100 Prozent im Jahr 2014 mehr als erreicht. Die anschliessenden jährlichen Überwachungsaudits bestätigten diesen Erfolg.

Die Re-Zertifizierung wurde 2018 erneut mit Erfolg durchgeführt. Die nächste Re-Zertifizierung findet erst im Jahr 2022 statt, da die Gültigkeit des Zertifikates von drei auf vier Jahre angepasst wurde.

### 18.3.3 Swiss Cancer Network

Die Zertifizierung wird am Standort Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf durchgeführt.

Im Jahr 2015 hat der Bereich unserer Medizinischen Onkologie ein Zertifizierungsantrag an das schweizerische Netzwerk (Swiss Cancer Network), welches aus über 100 Krebspezialisten/ Behandlungszentren aus der gesamten Schweiz besteht, gestellt. Ziel des Netzwerkes ist u.a. einheitliche Qualitätskriterien in der Behandlung und Betreuung von Krebspatienten schweizweit zu etablieren.

Der Antrag wurde im Frühjahr 2016 erstmals genehmigt mit anschliessender Zertifikatsübergabe an die Medizinische Onkologie. Die Bestätigung der Zertifizierung erfolgt jährlich, letztmals im Jahr 2019.

Dank einem umfassenden Angebot an medizinischen Fachbereichen in der Regionalspital Emmental AG werden neben der Grundversorgung für das Emmental auch in Spezialbereichen spitzenmedizinische Leistungen erbracht. Die Medizinische Onkologie befasst sich mit der Diagnostik, Behandlung und Nachsorge von Krebserkrankungen. Dies erfolgt in enger interdisziplinärer Zusammenarbeit mit anderen Fachbereichen wie Radioonkologie, Viszeralchirurgie, Thoraxchirurgie, Urologie, Gynäkologie, HNO, Orthopädie, Gastroenterologie, Pneumologie und Radiologie. Die therapeutischen Möglichkeiten der Medizinischen Onkologie umfassen die Verabreichung von medikamentösen Therapien mit Zytostatika (Chemotherapien), Hormon- und Immuntherapien.

[www.swisscancernetwork.ch](http://www.swisscancernetwork.ch)

### 18.3.4 EFQM

Die Zertifizierung wird an den Standorten „Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf“, „Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau“, „Regionalspital Emmental AG, Psychiatrische Dienste“ durchgeführt.

**Projektstart**

Ende 2014

**Projektziel**

Ein übergeordnetes Qualitätsmanagementsystem zu etablieren, welches Stärken Verbesserungspotenzial aufzeigen kann und zu einer nachhaltigen Unternehmensentwicklung beiträgt

**Projektlauf/Methodik**

Der Projektlauf richtet sich nach der Methodik des Europäischen Qualitätsmanagementmodells EFQM (European Foundation for Quality Management).

Das erste Assessment hat im November 2015 stattgefunden und bereits Ende 2019 konnte planmässig die zweite EFQM-Stufe (Anerkennung zu Excellence) erreicht werden.

Mit der Priorisierung der Verbesserungsmaßnahmen in Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung werden regelmässig Projekte umgesetzt.

**Involvierte Berufsgruppen**

Alle betroffenen Berufsgruppen

**Projekterevaluation**

Regelmässige Assessments zeigen den Fortschritt auf. Die Verbesserungsmaßnahmen werden regelmässig geprüft und wenn nötig angepasst.

[www.saq.ch](http://www.saq.ch)

## 19 Schlusswort und Ausblick

Das Wohl und die Sicherheit unserer Patientinnen und Patienten steht im Spital Emmental bei all unseren Bestrebungen stets im Zentrum. Das Vertrauen und die Zufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten und Wöchnerinnen in unsere medizinischen und pflegerischen Dienstleistungen wollen wir erhalten und weiterentwickeln. Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge sämtlicher interner und externer Partner nehmen wir ernst und sehen mit der regelmässigen Erfassung und Bearbeitung aller Feedbacks eine grosse Chancen für eine gezielte, bedürfnisentsprechende und zeitnahe Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen. Um auf Rückmeldungen zeitnah reagieren zu können haben wir ein Instrument eingesetzt, welches uns diese Möglichkeit erlaubt.

Das Qualitätsmanagement hat im Spital Emmental nach wie vor einen sehr hohen Stellenwert und soll in Zukunft noch expliziter auf die Bedürfnisse der Stakeholder ausgerichtet werden. Diese Strategie wird von unseren aktuellen Zertifizierungssystemen, insbesondere von EFQM (Europaen Foundation for Quality Management), schwerpunktmässig unterstützt. Zudem wird die Kultur zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung von der obersten Führungsebene engagiert gefördert, indem Ergebnisse eingefordert und Verbesserungsmassnahmen unterstützt werden.

Ein Schwerpunkt für das kommende Jahr ist sicherlich eine wohl überlegte und gezielte Stabilisierung und Weiterentwicklung unserer Qualitätsarbeit auf allen Ebenen im Hinblick auf die Sicherheit und Zufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten. Dabei gilt es auch in Zukunft eine vernünftige Balance zwischen den immer knapper werdenden finanziellen Ressourcen im Gesundheitswesen und den Qualitätsansprüchen aller Beteiligten zu finden.

Eine zusätzliche Herausforderung wird die Umsetzung und die entsprechenden Forderungen der Gesundheitsdirektion im Rahmen des neuen Krankenversicherungsgesetzes sein, welches bei nicht Erfüllen der Standards, Sanktionen zur Folge haben wird. Dieses Umfeld beobachten wir sorgfältig und sind in der Lage zu reagieren und zu agieren. Zudem ist das Spital Emmental im Bereich Qualitätsmanagement auf aktuellstem Stand und muss sich keine Sorgen machen, kommende Forderungen nicht erfüllen zu können.

"Der Gewinn des Betriebsjahres 2019 zeigt uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind und gleichzeitig unsere Qualität und Patientensicherheit weiterhin hochhalten können" Zitat CEO Spital Emmental, s. Geschäftsbericht 2019.

Welche Auswirkungen die aktuelle Pandemiesituation auf unsere Organisation haben wird, können wir zum jetzigen Zeitpunkt nicht abschätzen. Jedoch ist zu befürchten, dass wir den letztjährigen Ertragserfolg nach unten korrigieren müssen.

An all unseren Qualitätsvorhaben wird auch die aktuelle Corona-Situation jedoch nichts ändern können. Grosse und anspruchsvolle Herausforderungen gehören zu unserem Alltag. Wir werden auch diese aussergewöhnliche Situation, mit Blick auf das Wohle unserer Patientinnen und Patienten, professionell und gemeinsam meistern.

Zum Schluss möchten wir darauf hinweisen, dass die kompetente Expertenarbeit unserer Mitarbeitenden in externen Arbeitsgruppen, sei dies auf kantonaler wie aber auch auf nationaler Ebene, sehr geschätzt und diese Zusammenarbeiten auch in Zukunft vom Spital Emmental unterstützt 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.

Zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot finden Sie im Spital- und Klinik-Portal [spitalinfo.ch](http://spitalinfo.ch) und im aktuellen Jahresbericht.

Sie können diesen unter folgendem Link herunterladen: [Jahresbericht](#)

### Akutsomatik

Angebotene Spitalplanungs-Leistungsgruppen	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf	Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau	Regionalspital Emmental AG, Psychiatrische Dienste
<b>Basispaket</b>			
Basispaket Chirurgie und Innere Medizin	√	√	√
<b>Haut (Dermatologie)</b>			
Dermatologie (inkl. Geschlechtskrankheiten)	√	√	√
Dermatologische Onkologie		√	√
Wundpatienten	√	√	√
<b>Hals-Nasen-Ohren</b>			
Hals-Nasen-Ohren (HNO-Chirurgie)	√	√	√
Hals- und Gesichtschirurgie	√	√	√
Komplexe Halseingriffe (Interdisziplinäre Tumorchirurgie)			√
Erweiterte Nasenchirurgie mit Nebenhöhlen	√	√	√
Mittelohrchirurgie (Tympanoplastik, Mastoidchirurgie, Osikuloplastik inkl. Stapesoperationen)	√		√
Schild- und Nebenschilddrüsenchirurgie	√	√	√
<b>Nerven chirurgisch (Neurochirurgie)</b>			
Kraniale Neurochirurgie			√
<b>Nerven medizinisch (Neurologie)</b>			
Neurologie	√	√	√
Sekundäre bösartige Neubildung des Nervensystems	√	√	√
Primäre Neubildung des Zentralnervensystems (ohne Palliativpatienten)	√	√	√
Zerebrovaskuläre Störungen	√	√	√
<b>Augen (Ophthalmologie)</b>			
Katarakt	√		
Glaskörper/Netzhautprobleme	√		√

<b>Hormone (Endokrinologie/Diabetologie)</b>			
Endokrinologie	√	√	√
<b>Magen-Darm (Gastroenterologie)</b>			
Gastroenterologie	√	√	√
Spezialisierte Gastroenterologie	√	√	√
<b>Bauch (Viszeralchirurgie)</b>			
Viszeralchirurgie	√	√	√
Grosse Pankreaseingriffe (IVHSM)			√
Grosse Lebereingriffe (IVHSM)			√
Oesophaguschirurgie (IVHSM)			√
Tiefe Rektumeingriffe (IVHSM)	√	√	√
<b>Blut (Hämatologie)</b>			
Aggressive Lymphome und akute Leukämien	√	√	√
Indolente Lymphome und chronische Leukämien	√	√	√
Myeloproliferative Erkrankungen und Myelodysplastische Syndrome	√	√	√
Autologe Blutstammzelltransplantation			√
<b>Gefässe</b>			
Interventionen periphere Gefässe (arteriell)			√
Gefässchirurgie Carotis			√
Interventionelle Radiologie (bei Gefässen nur Diagnostik)			√
<b>Herz</b>			
Kardiologie (inkl. Schrittmacher)	√	√	√
Interventionelle Kardiologie (Koronareingriffe)	√		√
<b>Nieren (Nephrologie)</b>			
Nephrologie (akute Nierenversagen wie auch chronisch terminales Nierenversagen)	√	√	√
<b>Urologie</b>			
Urologie ohne Schwerpunktstitel 'Operative Urologie'	√		√
Urologie mit Schwerpunktstitel 'Operative Urologie'	√		√
Radikale Prostatektomie	√		√
Komplexe Chirurgie der Niere (Tumornephrektomie und Nierenteilsektion)	√		√
Perkutane Nephrostomie mit Desintegration von Steinmaterial			√
<b>Lunge medizinisch (Pneumologie)</b>			
Pneumologie	√	√	√
Cystische Fibrose		√	√
<b>Lunge chirurgisch (Thoraxchirurgie)</b>			
Maligne Neoplasien des Atmungssystems (kurative Resektion durch Lobektomie / Pneumonektomie)			√
<b>Transplantationen</b>			
Herztransplantation (IVHSM)			√
<b>Bewegungsapparat chirurgisch</b>			
Chirurgie Bewegungsapparat	√	√	√
Orthopädie	√	√	√
Handchirurgie	√	√	√
Arthroskopie der Schulter und des Ellbogens	√	√	√
Arthroskopie des Knies	√	√	√
Rekonstruktion obere Extremität	√	√	√
Rekonstruktion untere Extremität	√	√	√
Wirbelsäulenchirurgie	√	√	√

Spezialisierte Wirbelsäulenchirurgie	√	√	√
Plexuschirurgie			√
<b>Rheumatologie</b>			
Rheumatologie	√	√	√
Interdisziplinäre Rheumatologie	√	√	√
<b>Gynäkologie</b>			
Gynäkologie	√	√	√
Anerkanntes zertifiziertes Brustzentrum	√	√	√
<b>Geburtshilfe</b>			
Grundversorgung Geburtshilfe (ab 35. Woche und >= 2000g)	√		√
<b>Neugeborene</b>			
Grundversorgung Neugeborene (ab 35. Woche und >= 2000g)	√		√
Neonatologie (ab 32. Woche und >= 1250g)	√		√
Spezialisierte Neonatologie (ab 28. Woche und >= 1000g)			√
<b>Strahlentherapie (Radio-Onkologie)</b>			
Onkologie	√	√	√
<b>Schwere Verletzungen</b>			
Unfallchirurgie (Polytrauma)	√	√	√
Ausgedehnte Verbrennungen (IVHSM)			√

## Psychiatrie

### Leistungsangebot in der Psychiatrie

		Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau	Regionalspital Emmental AG, Psychiatrische Dienste
ICD-Nr.	Angebot nach Hauptaustrittsdiagnose		
F0	Organische, einschliesslich symptomatischer psychischer Störungen	√	√
F1	Psychische und Verhaltensstörungen durch psychotrope Substanzen	√	√
F2	Schizophrenie, schizotype und wahnhaftige Störungen	√	√
F3	Affektive Störungen	√	√
F4	Neurotische, Belastungs- und somatoforme Störungen	√	√
F5	Verhaltensauffälligkeiten mit körperlichen Störungen und Faktoren	√	√
F6	Persönlichkeits- und Verhaltensstörungen	√	√
F7	Intelligenzstörungen	√	√
F8	Entwicklungsstörungen	√	√

## Herausgeber



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

Siehe auch:

[www.hplus.ch/de/qualitaet/qualitaetsbericht/](http://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 für den Qualitätsbericht wurde in Zusammenarbeit mit der Steuerungsgruppe von **QABE** (Qualitätsentwicklung in der Akutversorgung bei Spitälern im Kanton Bern) erarbeitet.

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

Siehe auch:

[www.hplus.ch/de/ueber-uns/fachkommissionen/](http://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](http://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](http://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](http://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](http://www.samw.ch).