

Geburtshaus Luna, Biel

Qualitätsbericht 2016

Light-Version der Vorlage von H+

Freigabe am:

Durch:

Version 9.0



Akutsomatik



Psychiatrie



Rehabilitation

Impressum

Dieser Qualitätsbericht wurde nach der Vorlage von H+ Die Spitäler der Schweiz erstellt. Die Vorlage des Qualitätsberichts dient der einheitlichen Berichterstattung für die Kategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation für das Berichtsjahr 2015.

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 Ergebnisse der Qualitätsmessung richtig zu interpretieren und vergleichen zu können, dürfen die Angaben zum Angebot der einzelnen Kliniken nicht ausser Acht gelassen werden. Zudem muss den Unterschieden und Veränderungen in der Patientenstruktur und bei den Risikofaktoren Rechnung getragen werden.

Zielpublikum

Der Qualitätsbericht richtet sich an Fachpersonen aus dem Gesundheitswesen (Spitalmanagement und Mitarbeiter aus dem Gesundheitswesen, der Gesundheitskommissionen und der Gesundheitspolitik sowie der Versicherer) und die interessierte Öffentlichkeit.

Kontaktperson Qualitätsbericht 2015

Frau
Susanne Clauss
Geschäftsführerin
032 365 33 38
s.clauss@geburtshausluna.ch

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken in der Schweiz haben ein hohes Qualitätsbewusstsein. Nebst der Durchführung von zahlreichen internen Qualitätsaktivitäten, nehmen sie an mehreren nationalen und teilweise kantonalen Messungen teil. Gemäss dem Messplan des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) finden Messungen in den stationären Bereichen der Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation statt. Im Berichtsjahr 2015 wurden keine neuen nationalen Messungen eingeführt.

Die Sicherheit für Patientinnen und Patienten ist ein wesentliches Kriterium der Behandlungsqualität. Ende März 2015 startete das nationale Vertiefungsprojekt progress! Sichere Medikation an Schnittstellen der Stiftung Patientensicherheit Schweiz. Das Projekt fokussiert auf den systematischen Medikationsabgleich bei Spitalertritt. Im Sommer konnte die Stiftung das erste Pilotprogramm progress! Sichere Chirurgie erfolgreich abschliessen. Ziel war, dass die Spitäler und Kliniken die chirurgische Checkliste bei jeder Operation korrekt anwenden, um Schäden an Patienten zu vermeiden. Im September führte Patientensicherheit Schweiz erstmals eine Aktionswoche unter dem Motto: «Mit Patientinnen und Patienten im Dialog» durch. Zahlreiche Spitäler und Kliniken beteiligen sich ebenfalls.

Im Gesundheitswesen sind Transparenz und Vergleichbarkeit wesentliche Grundlagen für eine Steigerung der Qualität. Aus diesem Grund stellt H+ seinen Mitgliedern jährlich eine Vorlage zur Qualitätsberichterstattung zur Verfügung.

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. Eine Privatklinik z.B. behandelt andere Fälle als ein Universitätsspital, weshalb auch deren Messergebnisse unterschiedlich zu werten sind. Zudem verwenden die Spitäler und Kliniken verschiedene Methode / Instrumente, deren Struktur, Aufbau, Erhebung und Publikation sich unterscheiden können. Punktuelle Vergleiche sind bei national einheitlichen Messungen möglich, deren Ergebnisse pro Klinik und Spital resp. pro Spitalstandort adjustiert werden. Weitere Informationen dazu finden Sie in den Unterkapiteln in diesem Bericht und auf www.anq.ch.

Freundliche Grüsse



Dr. Bernhard Wegmüller
Direktor H+

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz	3
1 Einleitung	5
2 Organisation des Qualitätsmanagements	6
2.1 Organigramm	6
2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	6
3 Qualitätsstrategie	7
4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	8
4.1 Befragungen sowie Messungen zur Behandlungsqualität	8
4.2 Qualitätsaktivitäten und -projekte	8
4.3 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	8
4.4 Medizinische Register	8
4.5 Zertifizierung	8
4.6 Beschwerdemanagement	8
5 Zufriedenheitsbefragungen	9
5.1 Patientenzufriedenheit	9
5.2 Angehörigenzufriedenheit	9
5.3 Mitarbeitendenzufriedenheit	9
5.4 Zuweisendenzufriedenheit	9
6 Messungen zur Behandlungsqualität	10
7 Schlusswort und Ausblick	11
Herausgeber	12

1 Einleitung

Angaben zum Leistungsangebot, Personal und Anzahl Patientinnen und Patienten sowie zur Zusammenarbeit mit anderen Leistungserbringern.

Anmeldungen zur Geburt:	167 (Vorjahr 135).
Geburten im Geburtshaus:	133 (Vorjahr 101)
Überweisungen an ein Spital vor der Geburt:	7 Frauen (Vorjahr 3)
Verlegungen in ein Spital unter der Geburt:	27 Frauen (Vorjahr 32)
Rückverlegungen ins Luna nach der Geburt:	29 Familien (Vorjahr 29)
Durchschnittliche Aufenthaltsdauer:	3.2 Tage (Vorjahr 4.1)
Pflegetage inkl. Neugeborener:	1033

Die Teamstrukturen wurden wie bisher beibehalten. Die Hebammen haben sich seit 2010 in zwei gut funktionierende Teams entwickelt. 8 Hebammen arbeiten zurzeit im «Geburtenteam», 6 weitere im «Wochenbettteam». Die beiden Teams arbeiten eng zusammen und ergänzen sich dabei optimal. Die Administration wurde leicht aufgestockt auf rund 150 Stellenprozent, verteilt auf 3 Personen.

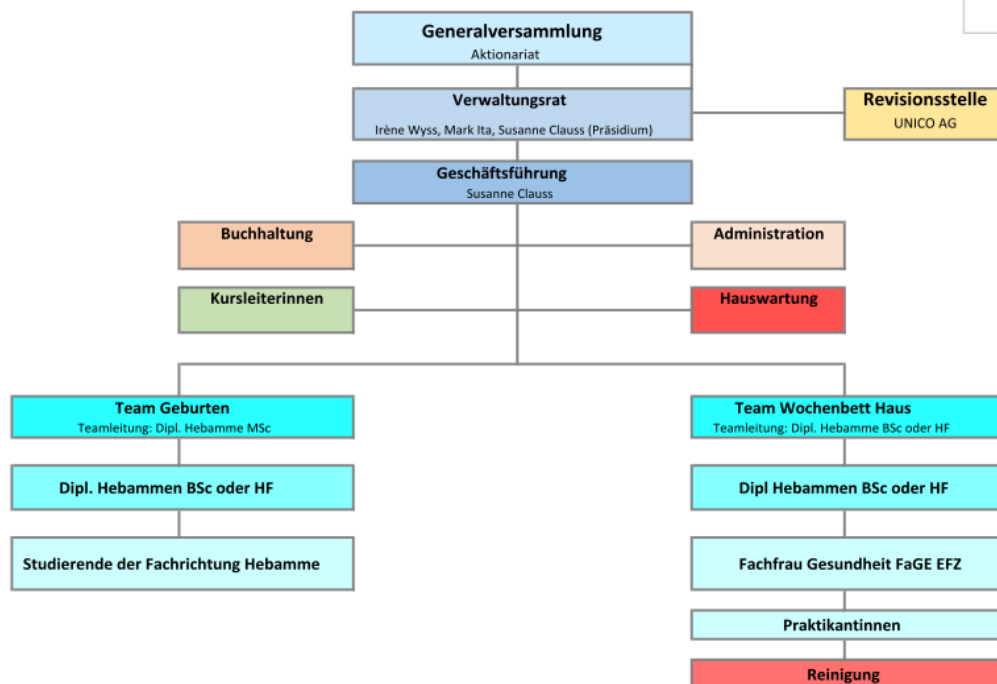
Die Fach- und Teamleitung der Hebammen ist nach wie vor vakant. Es zeichnet sich aber ab, dass wir diese Schlüsselstelle im 2017 werden besetzen können.

Total befanden sich am 31.12.2016: 18 Festangestellte zu rund 885 Stellen-% unter Vertrag.

Frauen die verlegt werden mussten, wurden zu 95% ins Spitalzentrum Biel verlegt. Die Zusammenarbeit wurde sowohl zwischen den beiden Häusern, als auch von den Frauen als gut bezeichnet. Die Bedürfnisse der Klientinnen unter der Geburt wurden im Rahmen des verantwortbaren berücksichtigt. Spezifische Verzichtserklärungen wurden respektiert und eingehalten.

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm



1.1.3 Organigramm Luna_20160527

In einem Betrieb mit der Grösse des GH's ist das QM selbstverständlich auf allen Ebenen vertreten und miteinbezogen

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Susanne Clauss
Geschäftsführerin
032 365 33 38
s.clauss@geburtshausluna.ch

Alexandra Plüss Schmidlin
Hebamme MSc
032 365 33 35
alexandra.schmidlin@geburtshausluna.ch

Franziska Brönnimann
Co-Leitung Wochenbett und Haus
032 365 33 35
franziska.broennimann@geburtshausluna.ch

Selina Keller
Hebamme HF
032 365 33 35
selina.keller@geburtshausluna.ch

3 Qualitätsstrategie

Mit dem Managementsystem ID*** ist das QM im Management und der Organisation verankert. Es gibt keine explizite Qualitätsstrategie. Es gibt eine Gesamtstrategie, die auf einer «Organisation der ständigen Verbesserung» beruht.

Im Zufriedenheitsfragebogen kam zum Ausdruck, dass die Wochenbettbetreuung insgesamt an Punkten eingebüsst hat. Unser Fokus fürs 2017/2018 wird daher auf der Verbesserung der Wochenbettbetreuung liegen.

Da wir ansonsten eine extrem hohe Kundinnen-Zufriedenheit erreichen und sowohl in den Vorjahren als auch im 2016 keine medizinisch kritischen Ereignisse hatten, steht die übergeordnete Strategie unter dem Zeichen des Umzugs nach Bern und einer den Kundinnenbedürfnissen entsprechende Verbesserung resp. Optimierung der Infrastruktur und Hotellerie.

4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

4.1 Befragungen sowie Messungen zur Behandlungsqualität

Geburtshaus

4.2 Qualitätsaktivitäten und -projekte

Optimierung der Infrastruktur resp. Hotellerie, Umbau Ostermundigen, Umzug Ostermundigen per Oktober 2017

4.3 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, Schwachstellen in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu entdecken-CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmassnahmen eingeleitet werden.

Keine kritischen Zwischenfälle im 2016

Fallbesprechungen geschehen immer mit dem gesamten Team. Wir brauchen somit kein internes CIRS (Grösse des Betriebes!). Falls einmal ein wirklich kritischer Zwischenfall uns betreffen sollte, würden wir das Hebammen-CIRS benutzen, welches in den deutschsprachigen Ländern eingeführt wurde.

4.4 Medizinische Register

Medizinische Register 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.

4.5 Zertifizierung

Bis heute keine Zertifizierung, QM nach Idee*** ein- und weitergeführt

4.6 Beschwerdemanagement

Ombudsstelle des Kantons Bern
Ombudsstelle des Schweizerischen Hebammenverbandes.

5 Zufriedenheitsbefragungen

5.1 Patientenzufriedenheit

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

Kritikpunkt Infrastruktur: Umzug und Neubau in Ostermundigen geplant
Kritikpunkt Essen: Mangels Angebot im Raum Biel, keine Änderung geplant oder möglich

Siehe Beilage: Auswertung Kundinnenzufriedenheit

(Definitionsproblem: Wir haben keine Patientinnen)

5.2 Angehörigenzufriedenheit

Die Messung der Angehörigenzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Angehörigen der Patienten das Spital und die Betreuung empfinden. Die Messung der Angehörigenzufriedenheit ist sinnvoll bei Kindern und bei Patienten, deren Gesundheitszustand eine direkte Patientenzufriedenheitsmessung nicht zulässt.

Partner wird im betriebseigenen Fragebogen ebenfalls befragt.

5.3 Mitarbeitendenzufriedenheit

Die Messung der Mitarbeitendenzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Mitarbeitenden das Spital als Arbeitgeber und ihre Arbeitssituation empfinden.

Unsere Mitarbeitenden stehen im ständigen Austausch mit der GF und halbjährlichen MAG's. Standardisierte Umfragen wären absolut fehl am Platz und sicher nicht zielführend.

Grundsätzlich wird die enorm hohe Arbeitsbelastung und die hohen Präsenz- resp. Pikettzeiten bemängelt. Dies führt auch zu einer erhöhten Fluktuation. Es herrscht absolute Einsicht, dass dies mit den geltenden Tarifen für Spontangeburt und gesunde Neugeborene nicht zu verbessern ist.

5.4 Zuweisendenzufriedenheit

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

Es gibt keine Zuweisenden Ärztinnen/Ärzte

6 Messungen zur Behandlungsqualität

Messungen zur Behandlungsqualität sind genauso wie Befragungen ein wichtiges Element des Qualitätsmanagements. Erfasst werden beispielsweise Dekubiti, Stürze, Infektionen nach chirurgischen Eingriffen, Re-Hospitalisationen und Re-Operationen und ähnliche Themen (siehe www.anq.ch). Sie betreffen verschiedene Aspekte der Qualität einer Behandlung und geben Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten.

Nein, keine Messungen, ANQ-Messungen sind nicht für Geburtshäuser angepasst.

(Definitionsproblem: Wir behandeln keine Patienten. Eine Gebärende ist eine gesunde Frau die sich in der Schwangerschaft, unter der Geburt und im Wochenbett betreuen und beraten lässt. Eine gesunde Person braucht keine Behandlung).

7 Schlusswort und Ausblick

Herausgeber



Die Vorlage für diesen Qualitätsbericht wird von H+ herausgeben:

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

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/dienstleistungen/qualitaet_patientensicherheit/qualitaetsbericht



Die im Bericht verwendeten Symbole für die Spitalkategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation stehen nur dort, wo Module einzelne Kategorien betreffen.

Beteiligte Gremien und Partner



Die Vorlage für den Qualitätsbericht wurde in Zusammenarbeit mit der Steuerungsgruppe von **QABE** (Qualitätsentwicklung in der Akutversorgung bei Spitalern im Kanton Bern) erarbeitet.

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

Siehe auch:

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



Die Schweizerische Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und -direktoren (**GDK**) empfiehlt den Kantonen, die Spitäler zur Berichterstattung über die Behandlungsqualität zu verpflichten und ihnen die Verwendung der H+-Berichtsvorlage und die Publikation des Berichts auf der H+-Plattform www.spitalinformation.ch nahe zu legen.



Die Qualitätsmessungen des **ANQ** (de: Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitalern und Kliniken; fr: Association nationale pour le développement de qualité dans les hôpitaux et les cliniques) wurden aufgenommen und sind im Qualitätsbericht beschrieben.

Siehe auch: www.anq.ch



Die Stiftung Patientensicherheit Schweiz ist eine nationale Plattform zur Entwicklung und Förderung der Patientensicherheit. Sie arbeitet in Netzwerken und Kooperationen. Dabei geht es um das Lernen aus Fehlern und das Fördern der Sicherheitskultur in Gesundheitsinstitutionen. Dafür arbeitet die Stiftung partnerschaftlich und konstruktiv mit Akteuren im Gesundheitswesen zusammen. Siehe auch: www.patientensicherheit.ch



Die Vorlage für den Qualitätsbericht stützt sich auf die Empfehlungen „Erhebung, Analyse und Veröffentlichung von Daten über die medizinische Behandlungsqualität“ der Schweizerischen Akademie der Medizinischen Wissenschaft (**SAMW**).