

# Qualitätsbericht 2017

nach der Vorlage von H+

Freigabe am:  
Durch:

23.05.2018  
Anton Schmid, CEO

Version



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 2017.

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.

### 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 2017

Frau  
Ruth Schneider  
Leiterin Qualitätsmanagement  
034 421 21 96  
[ruth.schneider@spital-emmental.ch](mailto:ruth.schneider@spital-emmental.ch)

## Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz

Die Spitäler und Kliniken in der Schweiz sind gewillt, ihre Qualitätsmassnahmen transparent aufzuzeigen und sie nutzen erwiesene Methoden zur internen Qualitätsverbesserung. 2017 haben die H+ Mitglieder zugestimmt, weitere Messergebnisse des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) zu publizieren. Spitalintern dienen diese als Indikatoren, um Auffälligkeiten frühzeitig zu erkennen und falls notwendig gezielte Massnahmen zur Qualitätsverbesserung zu definieren. Das Peer Review ist beispielsweise ein bewährtes Analyseverfahren, um bei Auffälligkeiten in den Mortalitätsraten zusammen mit externen Fachpersonen Verbesserungspotenziale im Behandlungsprozess zu identifizieren.

Die nationalen progress!-Programme der Stiftung Patientensicherheit Schweiz liefen auch im 2017 mit grossem Engagement der beteiligten Pilotspitäler und Partnerorganisationen. Das Programm „Sichere Medikation an Schnittstellen“ wurde im Jahr 2017 abgeschlossen. Im Rahmen des dritten progress!-Pilotprogramms fokussiert Patientensicherheit Schweiz gemeinsam mit Swisnoso darauf, Blasenkatheter seltener, kürzer und sicherer zu verwenden, um Infektionen und Verletzungen zu reduzieren. Die Ergebnisse des Programms werden Mitte 2018 vorliegen. Im Fokus des vierten Nationalen progress!-Programms zur „Verbesserung der Medikationssicherheit in Pflegeheimen“ stehen die Polymedikation sowie der sichere Umgang mit potenziell inadäquaten Medikamenten (PIM) bei älteren Menschen. Verbesserungsmassnahmen zielen deshalb auf Monitoringinstrumente für Medikation und Nebenwirkungen, Prozessanpassungen, eine sinnvolle Rollen-, Aufgaben- und Verantwortungszuteilung unter Stärkung der interprofessionellen Zusammenarbeit sowie auf Weiterbildungsmassnahmen. Weitere Projekte der Stiftung Patientensicherheit Schweiz widmeten sich unter anderem mit einer Status Quo-Analyse den Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen (MoMo) in der Schweiz sowie den Doppelkontrollen von Medikamenten, um die Sicherheit bei High-Risk-Medikamenten zu verbessern. Erneut koordinierte die Stiftung im September eine Aktionswoche zu Patientensicherheit, die dieses Jahr im Zeichen von Speak-Up stand.

Die Qualitätsberichtsvorlage von H+ ermöglicht den Mitgliedern von H+ eine einheitliche und transparente Berichterstattung über ihre Qualitätsaktivitäten.

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. Zudem 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, 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



Dr. Bernhard Wegmüller  
Direktor 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 .....	8
<b>3 Qualitätsstrategie</b> .....	<b>9</b>
3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2017 .....	9
3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2017 .....	11
3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren .....	12
<b>4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten</b> .....	<b>13</b>
4.1 Teilnahme an nationalen Messungen .....	13
4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen .....	15
4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen .....	16
4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte .....	18
4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen .....	20
4.5 Registerübersicht .....	21
4.6 Zertifizierungsübersicht .....	27
<b>QUALITÄTSMESSUNGEN</b> .....	<b>28</b>
<b>Befragungen</b> .....	<b>29</b>
<b>5 Patientenzufriedenheit</b> .....	<b>29</b>
5.1 Nationale Patientenbefragung in der Akutsomatik .....	29
5.2 Eigene Befragung .....	30
5.2.1 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie .....	30
5.3 Beschwerdemanagement .....	31
<b>6 Angehörigenzufriedenheit</b> Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
<b>7 Mitarbeiterzufriedenheit</b> Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
<b>8 Zuweiserzufriedenheit</b> Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine Befragung durchgeführt.	
<b>Behandlungsqualität</b> .....	<b>32</b>
<b>9 Wiedereintritte</b> .....	<b>32</b>
9.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen .....	32
<b>10 Operationen</b> .....	<b>34</b>
10.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Reoperationen .....	34
<b>11 Infektionen</b> .....	<b>36</b>
11.1 Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte .....	36
11.2 Eigene Messung .....	39
11.2.1 Punktprävalenzstudie hai .....	39
<b>12 Stürze</b> .....	<b>40</b>
12.1 Nationale Prävalenzmessung Sturz .....	40
12.2 Eigene Messung .....	41
12.2.1 Interne Sturzstatistik .....	41
<b>13 Wundliegen</b> .....	<b>42</b>
13.1 Nationale Prävalenzmessung Dekubitus (bei Erwachsenen sowie Kindern und Jugendlichen) .....	42
13.2 Eigene Messungen .....	44
13.2.1 Interne Dekubitusstatistik .....	44
<b>14 Freiheitsbeschränkende Massnahmen</b> Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
<b>15 Psychische Symptombelastung</b> .....	<b>45</b>

15.1	Nationale Messung in der Erwachsenenpsychiatrie .....	45
16	<b>Zielerreichung und körperlicher Gesundheitszustand</b> Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an.	
17	Unser Betrieb hat im aktuellen Berichtsjahr keine weiteren Messungen durchgeführt.	
18	<b>Projekte im Detail .....</b>	<b>47</b>
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte .....	47
18.1.1	Etablierung spezialisierte stationäre Palliativ Care .....	47
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2017 .....	48
18.2.1	EFQM "Committed to Excellence, 2 Stern" .....	48
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte .....	49
18.3.1	sanaCERT suisse .....	49
18.3.2	UNICEF-Baby friendly hospital .....	49
18.3.3	Swiss Cancer Network .....	50
19	<b>Schlusswort und Ausblick .....</b>	<b>51</b>
<b>Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot.....</b>		<b>53</b>
Akutsomatik .....		53
Psychiatrie .....		56
<b>Anhang 2</b>		
<b>Herausgeber .....</b>		<b>57</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 rund 130'000 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 162 Betten für den Akutbetrieb. 2017 wurden in der Akutmedizin 9'684 stationäre (inkl. der 656 Säuglinge) und 55'708 ambulante Patienten behandelt. In der Psychiatrie weisen wir 2'585 ambulante Eintritte und 335 stationäre Austritte aus. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer pro stationären Patienten beträgt für das Jahr 2017 5.0 Tage im akut stationären Bereich (inkl. Säuglinge) und 16,5 Tage in der stationären Psychiatrie. Das Spital Emmental beschäftigt rund 1142 Mitarbeitende in Voll- oder Teilzeitbeschäftigung inklusive Assistenzärzte, was 796 Vollzeitstellen entspricht.

Geprägt wurde das Spital Emmental seit 2013 durch die verschiedenen Bauetappen in Langnau und Burgdorf. An beiden Standorten konnten die Bauarbeiten planmässig abgeschlossen werden. In Burgdorf konnte der Umzug in den Bettenneubau Ende Dezember 2017 realisiert und mit einer erfolgreichen Einweihung im Januar 2018 abgeschlossen werden.

2017 war erneut ein Wachstumsjahr. Das Wachstum zeigte sich in verschiedenen Bereichen vor allem qualitativ, aber auch quantitativ. Im akut stationären Bereich ist die durchschnittliche Aufenthaltsdauer identisch zum Vorjahr. In der Psychiatrie ist die durchschnittliche Aufenthaltsdauer tendentiell rückgängig, siehe Geschäftsbericht 2017 ([www.spital-emmental.ch](http://www.spital-emmental.ch)). Trotzdem wir im Spital Emmental im Vergleich zum Vorjahr mehr Patienten betreut haben mussten wir einen geringeren Gewinn ausweisen. Zwei Gründe sind dafür verantwortlich: Neue medizinische Angebote benötigen bis zur Rentabilität eine Anlaufphase, und der Bau des neuen Bettenhauses in Burgdorf bei laufendem Betrieb beeinträchtigte mit baulichen und organisatorischen Übergangslösungen im Altbau vorübergehend die Effizienz der Betriebsabläufe.

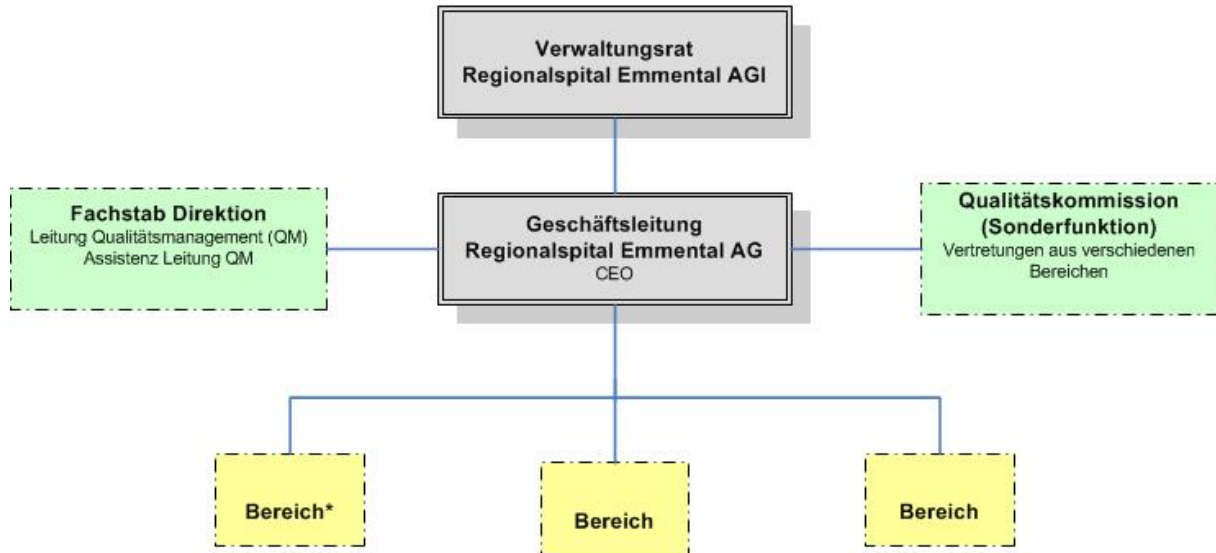
Erwähnenswert ist dass unser Betrieb die Urkunde EFQM "Committed to Excellence" entgegennehmen durfte. Diese Zertifizierungsmethode ist ein Modell, welches eine ganzheitliche Sicht auf das Gesamtspital zulässt und die Wirksamkeit des Managementsystems nachweist.

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

## 2 Organisation des Qualitätsmanagements

### 2.1 Organigramm

#### ORGANIGRAMM<sup>1</sup> QUALITÄTSMANAGEMENT, REGIONALSPITAL EMMENTAL AG



\*Bereiche: Medizinische Klinik, Chirurgische Kliniken, Frauenklinik, Perioperative Medizin, Radiologisches Institut, Pflegedienst, Psychiatrischer Dienst, Betriebswirtschaft

<sup>1</sup> angelehnt an Organigramm Kaderstufe 1 und 2, Version 1.5, 27.2.2012

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

Frau, MAS Ruth Schneider  
Leiterin Qualitäts- und  
Beschwerdemanagement  
Regionalspital Emmental AG  
0344212196  
[ruth.schneider@spital-emmental.ch](mailto:ruth.schneider@spital-emmental.ch)

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

Frau Sandra Kramer  
Assistentin Qualitätsmanagement  
Regionalspital Emmental AG  
0344212183  
[sandra.kramer@spital-emmental.ch](mailto:sandra.kramer@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 April 2007/Juni 2015 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 2017

- Überwachungsaudit sanaCERT suisse im Rahmen ausgewählter Standards, 7. Juni 2017
- Durchführung der im Q-Vertrag ANQ festgelegten Messungen. Neu: Messung der Patientenzufriedenheit in der Psychiatrie.
- Durchführung EFQM-Assessment "Committed to Excellence" 2 Sterne, ein spitalweites Managementsystem
- Verankerung "Erfassung und Bearbeitung kritischer Zwischenfälle" auf Gesamtspitalebene inkl. ambulanter Bereich
- Kontinuierliche Modellierung operativer Prozesse
- Vorbereitung für die Zertifizierung des Q-Labels: "Spezialisierte stationäre Palliative Care" ist abgeschlossen

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

#### 3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2017

Neben den behördlich geforderten Qualitätsmessungen konnten im Jahr 2017 folgende erwähnenswerte Qualitätsschwerpunkte erreicht werden:

##### Dritte Re-Zertifizierung sanaCERT suisse

Die von sanaCERT Suisse, anlässlich des Re-Zertifizierungsaudits erteilten Auflagen, konnten beim Überwachungsaudit im Juni 2017 allesamt erfüllt werden. Damit ist das sanacert Suisse-Zertifikat sichergestellt.

##### Einführung eines spitalweiten QM-Systems

Das EFQM-Assessment (European Foundation for Quality Management) wurde auf Gesamtspitalebene im November 2015 durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen unserer Stärken und unsere Verbesserungspotentiale auf und bilden die Grundlage für eine systematische Verbesserung unserer Leistungen.

Auf Grund des vorliegenden Assessmentberichtes konnte die Bewerbung für die Auszeichnung "Committed to excellence", 2 Stern, SAQ (Swiss Association for Quality) 2016 zur Prüfung eingereicht

werden mit dem Ziel, im Januar 2017 das Assessment durch zwei externe Assessoren durchführen zu lassen. Diese Prüfung war erfolgreich und das Spital Emmental konnte im April 2017 die EFQM-Urkunde entgegennehmen.

**Abschluss der Vorbereitungsarbeiten für die Zertifizierung von SSPC (Spezialisierte Stationäre Palliative Care)**

Die Vorbereitungsarbeiten für das Qualitätslabel sind abgeschlossen. Das Audit konnte trotzdem noch nicht stattfinden.

Grund: palliative.ch hat die Zertifizierung vorerst abgelehnt, da sich die Bettenkapazität, gemäss Businessplan, noch im Aufbau befindet.

## 3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2017

Die im Jahr 2017 gesetzten Ziele konnten im Berichtsjahr wie folgt umgesetzt werden:

### **Überwachungsaudit sanaCERT suisse 2017**

Das Überwachungsaudit wurde im **Juni 2017** erfolgreich durchgeführt. Erteilte Auflagen wurden erfüllt.

- 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

### **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 Reoperationen (BFS-Statistik)
- 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

### **Schulung zur Erfassung und Bearbeitung kritischer Zwischenfälle**

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 wurden regelmässig mit aktuellen Q-Bestrebungen bekannt gemacht und in die entsprechenden Prozessabläufe eingeführt

### **Durchführung EFQM-Assessment (European Foundation for Quality Management)**

Das Audit für die erste Stufe "Committed to Excellence", 2 Stern wurde im **Januar 2017** erfolgreich abgeschlossen. Ein Plan für die Umsetzung der Massnahmen wurde in Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung erstellt und genehmigt.

### **Vorbereitungsarbeiten für die Zertifizierung Spezialisierte Stationäre Palliative Care**

Die Vorbereitungsarbeiten inkl. Konzept und Businessplan sind erstellt. Das Spital hat sich für die Zertifizierung angemeldet.

Hinweis: palliative.ch hat die Zertifizierung vorerst abgelehnt, da sich die Bettenkapazität, gemäss Businessplan, noch im Aufbau befindet.

### 3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Das Spital Emmental wird sich auch im kommenden Jahr kontinuierlich weiterentwickeln indem 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.

Auf Grund neuer Angebote wie z.B. die *"Spezialisierte Stationäre Palliative Care"* 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.

Das übergeordnete EFQM-Managementsystem soll Verbesserungen in allen Bereichen unterstützen, damit dauerhafte und herausragende Leistungen, welche die Erwartungen aller Interessengruppen erfüllen oder gar übertreffen, auch in Zukunft gewährleistet werden können. Im Jahr 2019 planen wir, mit der nächsten Stufe des Managementsystems "Recognised for Excellence", unsere Fortschritte sichtbar zu machen und diese überprüfen zu lassen.

## 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 Auswertung der potentiell vermeidbaren Reoperationen	√	√	
▪ Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte	√	√	

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

## 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	√	√	√
▪ Reoperationen	√	√	
▪ Prävalenzmessung Sturz/Dekubitus	√	√	
▪ SIRIS-Registger	√	√	

### Bemerkungen

Seit 2018 sind die Spitäler im Kanton Bern nicht mehr verpflichtet, einen Q-Bericht zu erstellen.

### 4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

Neben den national und kantonal vorgegebenen Qualitätsmessungen hat unser Betrieb zusätzliche Qualitätsmessungen durchgeführt.

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt:			
	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf	Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau	Regionalspital Emmental AG, Psychiatrische Dienste
<i>Patientenzufriedenheit</i>			
▪ Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie			√



Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Messung(en) durchgeführt:		Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf	Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau	Regionalspital Emmental AG, Psychiatrische Dienste
<i>Infektionen</i>				
▪ Punktprävalenzstudie hai		√	√	
<i>Stürze</i>				
▪ Interne Sturzstatistik		√	√	
<i>Wundliegen</i>				
▪ Interne Dekubitusstatistik		√	√	

#### 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

##### Beschwerdemanagement

<b>Ziel</b>	Hohe Zufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Akut stationärer und ambulanter Bereich und 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
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt
<b>Begründung</b>	Zufriedene Patientinnen und Patienten - Imagesteigerung
<b>Methodik</b>	Erfassung und zeitgerechte Bearbeitung der Beschwerden - Initiierung Verbesserungsmassnahmen - Dokumentation sämtlicher Aktivitäten
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Alle beteiligten Berufsgruppen
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	Jährliche statistische Auswertung
<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

## Assessment nach EFQM (European Foundation for Quality Management)

<b>Ziel</b>	Spitalweite und kontinuierliche Verbesserung
<b>Bereich, in dem die Aktivität oder das Projekt läuft</b>	Sämtliche Bereiche im 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>	Kontinuierlich
<b>Art der Aktivität / des Projekts</b>	Es handelt sich dabei um ein internes/externes Projekt
<b>Begründung</b>	Systematische und ganzheitliche Ausrichtung des Spitals Emmental auf die wesentlichen Erfolgsfaktoren
<b>Methodik</b>	Externes Assessment, Analyse des Berichtes und Einleitung von Verbesserungsmaßnahmen
<b>Involvierte Berufsgruppen</b>	Alle Berufsgruppen
<b>Evaluation Aktivität / Projekt</b>	EFQM-"Committed to excellence", 2 Sterne Januar 2017
<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

### 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 ein CIRS im Jahr 2004 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/saqm/\\_service/forum\\_medizinische\\_register.cfm](http://www.fmh.ch/saqm/_service/forum_medizinische_register.cfm)

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden Registern teilgenommen				
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation	Seit/Ab	Standorte
<b>AMDS</b> Absolute Minimal Data Set	Anästhesie	Schweizerische Gesellschaft für Anästhesiologie und Reanimation <a href="http://www.iumsp.ch/ADS">www.iumsp.ch/ADS</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 Thorax-Gefässchirurgie, Gastroenterologie, Handchirurgie, Senologie	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>IDES Register</b> Register für Hüft-, Knie- und Sprunggelenks-prothesen	Orthopädische Chirurgie	MEM Forschungszentrum, Institut für Evaluative Forschung in der Orthopädie <a href="http://www.memcenter.unibe.ch">www.memcenter.unibe.ch</a>	Keine Angaben	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf, Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau
<b>KTRZ</b> Knochtumour-Referenzzentrum	Kinderchirurgie, Neurochirurgie, Orthopädische Chirurgie, ORL, Pathologie, Mund-, Kiefer- + Gesichtschirurgie, Medizinische Genetik, Med.	Institut für Pathologie des Universitätsspital Basel <a href="http://www.unispital-basel.ch/das-">www.unispital-basel.ch/das-</a>	Keine	Alle

der Schweizerischen Gesellschaft für Pathologie	Onkologie, Radiologie, Radio-Onkologie / Strahlentherapie, Neuropathologie, Handchirurgie	<a href="http://universitaetsspital/bereiche/medizinische-querschnittsfunktionen/kliniken-institute-abteilungen/pathologie/abteilungen/knochentumor-referenzzentrum/">universitaetsspital/bereiche/medizinische- querschnittsfunktionen/kliniken- institute-abteilungen/pathologie/ abteilungen/knochentumor- referenzzentrum/</a>		
<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>Infreporting</b> Melde-System meldepflichtiger übertragbarer Krankheiten	Infektiologie, Epidemiologie	Bundesamt für Gesundheit Sektion Melde-Systeme <a href="http://www.bag.admin.ch/infreporting">www.bag.admin.ch/infreporting</a>	1999	Alle
<b>MIBB</b> Register der Minimal invasiven Brust-Biopsien	Gynäkologie und Geburtshilfe, Radiologie, Senologie	MIBB Working Group der Schweizerischen Gesellschaft für Senologie <a href="http://www.mibb.ch">www.mibb.ch</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	Schweizerische Gesellschaft für Senologie <a href="http://www.sbcdb.ch">www.sbcdb.ch</a>	Keine	Alle
<b>SCCS</b> Schweizerische Hepatitis-C- Kohorten Studie	Allgemeine Innere Medizin, Infektiologie, Medizinische Genetik, Gastroenterologie, Med. Onkologie	Stiftung Schweizerische Hepatitis- C-Kohortenstudie <a href="http://www.swisshcv.ch">www.swisshcv.ch</a>	Keine	Alle
<b>MD / SMA / SC</b> Schweizer Patientenregister für Duchenne Muskeldystrophie und Spinale Muskelatrophie	Neurologie, Orthopädische Chirurgie, Phys. Medizin und Rehabilitation, Pädiatrie, Medizinische Genetik, Kardiologie, Pneumologie	CHUV und Kinderspital Zürich <a href="http://www.asrim.ch">www.asrim.ch</a>	Keine	Alle

<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	Universität Zürich <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>SMOB</b> Swiss Morbid Obesity Register	Chirurgie, Viszeralchirurgie, Bariatrie	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-ss0.ch">www.sog-ss0.ch</a>	Keine	Alle
<b>SOL-DHR</b> Schweizerisches Organ Lebendspender Gesundheitsregister	Allgemeine Innere Medizin, Chirurgie, Urologie, Gastroenterologie, Nephrologie	Schweizerischer Organ Lebendspender Verein / Leber- und Nierenspende (SOLV-LN) <a href="http://www.lebendspende.ch/de/verein.php">www.lebendspende.ch/de/verein.php</a>	Keine Angaben	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf, Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau
<b>SPNR</b> Schweizerisches Pädiatrisches Nierenregister	Pädiatrie, Nephrologie	Institut für Sozial- und Präventivmedizin (ISPM), Universität Bern <a href="http://www.swiss-paediatrics.org/fr/informations/news/swiss-paediatric-renal-registry">www.swiss-paediatrics.org/fr/informations/news/swiss-paediatric-renal-registry</a>	Keine	Alle
<b>SPSU</b> Swiss Paediatric Surveillance Unit	Pädiatrie	Swiss Paediatric Surveillance Unit (SPSU) <a href="http://www.bag.admin.ch/k_m_meldes">www.bag.admin.ch/k_m_meldes</a>	Keine	Alle
<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	Universität de Genève und andere Universitäten in der Schweiz <a href="http://www.slec.ch">www.slec.ch</a>	Keine	Alle
<b>STIS</b> Swiss Teratogen Information Service	Gynäkologie und Geburtshilfe, Pädiatrie, Kl. Pharmakol. und Toxikologie	Swiss Teratogen Information Service STIS <a href="http://www.swisstis.ch">www.swisstis.ch</a>	Keine	Alle
<b>STR</b> Schweizer Traumaregister	Anästhesiologie, Chirurgie, Neurochirurgie, Orthopädische Chirurgie, Intensivmedizin	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>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>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>Swiss Spine</b> SWISS Spine Register	Orthopädische Chirurgie	Institute for Evaluative Research in Medicine <a href="http://www.swiss-spine.ch">www.swiss-spine.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>SWR</b> Schweizer Wachstumsregister	Kinder- und Jugendmedizin, Pharmazeutische Medizin, Endokrinologie/Diabetologie, Med. Onkologie, Nephrologie, Radio-Onkologie / Strahlentherapie	Institut für Sozial- und Präventivmedizin, Universität Bern <a href="http://www.ispm.ch">www.ispm.ch</a>	Keine	Alle
<b>TR-DGU</b> TraumaRegister DGU	Orthopädische Chirurgie	AUC GmbH - Akademie der Unfallchirurgie, Berlin <a href="http://www.traumaregister.de">www.traumaregister.de</a>	Keine	Alle



<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>NICER</b> Nationales Institut für Krebsepidemiologie und -registrierung	Alle	Nationales Institut für Krebsepidemiologie und -registrierung <a href="http://www.nicer.org">www.nicer.org</a>	Keine	Alle
<b>SKKR</b> Schweizer Kinderkrebsregister	Alle	<a href="http://www.kinderkrebsregister.ch">www.kinderkrebsregister.ch</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 Bern</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>KRBB</b> Krebsregister Basel-Stadt und Basel-Landschaft	Alle	<a href="http://www.unispital-basel.ch/das-universitaetsspital/bereiche/medizinische-querschnittsfunktionen/kliniken-institute-abteilungen/pathologie/abteilungen/krebsregister-beider-basel/">www.unispital-basel.ch/das-universitaetsspital/bereiche/medizinische-querschnittsfunktionen/kliniken-institute-abteilungen/pathologie/abteilungen/krebsregister-beider-basel/</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>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>RGT</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
<b>RJT</b> Krebsregister Kanton Jura	Alle	-	Keine	Alle
<b>RNT</b> Krebsregister Kanton Neuenburg	Alle	<a href="http://www.lncc.ch/fr/registre_neuchatelois_des_tumeurs/index.cfm">www.lncc.ch/fr/registre_neuchatelois_des_tumeurs/index.cfm</a>	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>KRTG</b> Krebsregister Kanton Thurgau	Alle	<a href="http://www.krtg.ch">www.krtg.ch</a>	Keine	Alle
<b>KR SGA</b> Krebsregister St. Gallen-Appenzell	Alle	<a href="http://krebsliga-sg.ch">krebsliga-sg.ch</a>	Keine	Alle
<b>RVT</b> Krebsregister Kanton Waadt	Alle	-	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 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>KR Zentralschweiz</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>Dialyseregister</b> Schweizer Dialyseregister	Nephrologie	Schweizer Gesellschaft für Nephrologie <a href="http://www.sgn-ssn.ch">www.sgn-ssn.ch</a>	2006	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf
<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

## 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	2016	Alle	Re-Zertifizierung 2019
SGI Intensivstation	Intensivstation	1998	2015	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf	Re-Zertifizierung 2018
IVR (Interverband für Rettungswesen)	Rettungsdienst	2013	2013	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf, Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau	Re-Re-Zertifizierung 2017
UNICEF "Baby friendly Hospital"	Gynäkologie/Geburtshilfe	2005	2014	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf	Re-Zertifizierung 2017
QUALAB	Laborbereich	2001	2015	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf	Regelmässige Labor-Suversionen durch Unilabs
Fürsorgerische Unterbringung (FU)	Ganzer Betrieb	2015	2015	Alle	Keine Zertifizierung
Swiss Cancer Network	Medizinische Onkologie	2016	2016	Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf	Re-Zertifizierung 2019

# 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 aus den Bereichen Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie entwickelt.

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.

Während der Weiterentwicklungsphase hat der ANQ die Fragen des Kurzfragebogens in den Bereichen Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie angepasst und abgestimmt. Im Jahr 2017 wurde der überarbeitete Kurzfragebogen zum zweiten Mal im Bereich Akutsomatik eingesetzt.

#### Messergebnisse

Fragen	Zufriedenheitswert, adjustierter Mittelwert 2016 (CI* = 95%)
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf</b>	
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	4.27 (4.16 - 4.38)
Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	4.66 (4.55 - 4.77)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.62 (4.52 - 4.73)
Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	4.46 (4.34 - 4.60)
Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	4.05 (3.92 - 4.19)
Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthalts?	89.70 %
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau</b>	
Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?	4.22 (4.07 - 4.37)
Hatten Sie die Möglichkeit Fragen zu stellen?	4.72 (4.56 - 4.88)
Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?	4.77 (4.62 - 4.91)
Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	4.58 (4.39 - 4.77)
Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?	4.06 (3.87 - 4.25)
Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthalts?	90.80 %

Wertung der Ergebnisse: Frage 1 – 5: 1 = schlechtester Wert; 5 = bester Wert. 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](http://www.anq.ch).

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	ESOPE Institut universitaire de médecine sociale et préventive, Lausanne

Angaben zum untersuchten Kollektiv			
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Die Befragung wurde an alle stationär behandelten Patienten (≥ 18 Jahre) versendet, die im September 2016 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>	
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf</b>			
Anzahl angeschriebene Patienten 2016	517		
Anzahl eingetroffener Fragebogen	252	Rücklauf in Prozent	49 %
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau</b>			
Anzahl angeschriebene Patienten 2016	192		
Anzahl eingetroffener Fragebogen	100	Rücklauf in Prozent	52 %

## 5.2 Eigene Befragung

### 5.2.1 Nationale Patientenbefragung in der Psychiatrie

Das Ziel ist die Zufriedenheit der Patienten zu messen, zu analysieren und wo nötig Verbesserungsmassnahmen durchzuführen.

Diese Patientenbefragung haben wir vom September 2017 bis November 2017 am Standort „Regionalspital Emmental AG, Psychiatrische Dienste“ durchgeführt. Die nächste Patientenbefragung erfolgt im Jahr 2018.  
Psychiatrische Dienste

Die Befragung ist noch nicht abgeschlossen, es liegen noch keine Ergebnisse vor.

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	hcri AG
Methode / Instrument	PZ Benchmark

### **5.3 Beschwerdemanagement**

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

**Regionalspital Emmental AG**

Beschwerdemanagement

Ruth Schneider

Leiterin Qualitäts- und

Beschwerdemanagement

0344212196

[ruth-schneider@spital-emmental.ch](mailto:ruth-schneider@spital-emmental.ch)

Montagmorgen Dienstag-Donnerstag

## 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		2013	2014	2015	2016**
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf</b>					
Beobachtete Rate	Intern:	3.98%	4.63%	4.96%	5.75%
	Extern:	0.53%	0.64%	0.50%	8.87%
Erwartete Rate		4.92%	4.96%	4.77%	5.52%
Verhältnis der Raten***		0.92	1.06	1.14	1.09
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau</b>					
Beobachtete Rate	Intern:	4.33%	4.12%	4.02%	5.29%
	Extern:	0.55%	0.71%	0.29%	10.90%
Erwartete Rate		5.65%	5.29%	5.16%	6.21%
Verhältnis der Raten***		0.86	0.91	0.84	0.97

\*\* Entspricht der Auswertung 2017 basierend auf der medizinischen Statistik 2016 (BFS Datenanalyse 2016).

\*\*\* 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](http://www.anq.ch).

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

Auf Gruppenebene wird das Signifikanzniveau von 1.08 bei einem Wert von 1.09 nur knapp überschritten.

#### Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	SQLape GmbH
Methode / Instrument	SQLape®, wissenschaftlich entwickelte Methode, die entsprechende Werte aus statistischen Daten 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 Spitaler verlegte Patienten und Patienten mit Wohnsitz im Ausland.
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf</b>		
Anzahl auswertbare Austritte:	4866	
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau</b>		
Anzahl auswertbare Austritte:	2210	

## 10 Operationen

### 10.1 Nationale Auswertung der potentiell vermeidbaren Reoperationen

Innerhalb der nationalen Messung des ANQ wird eine Reoperation als potentiell vermeidbar eingestuft, wenn ein Eingriff an derselben Körperstelle erfolgt und nicht vorhersehbar war oder wenn er eher Ausdruck eines Misslingens oder einer postoperativen Komplikation als einer Verschlimmerung der Grundkrankheit ist. Dabei wird für den Bericht jeweils die vorjährige medizinische Statistik aus dem Spital herangezogen (Datenanalyse).

Rein diagnostische Eingriffe (z.B. Punktionen) werden von der Analyse ausgenommen. Es werden nur die Reoperationen erfasst, die während des gleichen Spitalaufenthalts vorkommen.

Die Berechnung der Reoperationsraten gibt einen Hinweis darauf, wo potentielle Probleme bestehen. Um auffällige Reoperationen zu erkennen und die Behandlungsqualität zu verbessern, sind vertiefte Analysen der Patientenakten durch die Spitäler und Kliniken nötig.

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

#### Messergebnisse

Datenanalyse	2013	2014	2015	2016 **
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf</b>				
Beobachtete Rate	2.86%	2.17%	1.94%	2.03%
Erwartete Rate	2.85%	2.45%	2.30%	2.83%
Verhältnis der Raten***			0.84	0.86
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau</b>				
Beobachtete Rate	2.09%	1.13%	1.42%	1.01%
Erwartete Rate	2.33%	1.89%	2.05%	1.91%
Verhältnis der Raten***			0.69	0.53

\*\* Entspricht der Auswertung 2017 basierend auf der medizinischen Statistik 2016 (BFS Datenanalyse 2016).

\*\*\* 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](http://www.anq.ch).

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	SQLape GmbH
Methode / Instrument	SQLape®, wissenschaftlich entwickelte Methode, die entsprechende Werte aus statistischen Daten der Spitäler berechnet.

Angaben zum untersuchten Kollektiv		
Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten	Einschlusskriterien	Alle chirurgischen Eingriffe mit therapeutischem Ziel (einschliesslich Eingriffe bei Kindern).
	Ausschlusskriterien	Eingriffe mit diagnostischem Ziel (z.B. Biopsien, Arthroskopie ohne Intervention, etc.).
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf</b>		
Anzahl auswertbare Operationen:	2762	
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau</b>		
Anzahl auswertbare Operationen:	994	

## 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)

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

**Messergebnisse**

Ergebnisse der Messperiode 1. Oktober 2016 – 30. September 2017

Operationen	Anzahl beurteilte Operationen 2017 (Total)	Anzahl festgestellter Wundinfektionen 2017 (N)	Vorjahreswerte adjustierte Infektionsrate %			adjustierte Infektionsrate % 2017 (CI*)
			2014	2015	2016	
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf</b>						
Gallenblasen-Entfernungen	112	5	2.70%	2.10%	1.40%	3.50% (0.10% - 6.80%)
*** Blinddarm-Entfernungen bei Kindern und Jugendlichen	14	0	20.50%	4.60%	6.20%	0.00% (0.00% - 23.20%)
*** Dickdarmoperationen (Colon)	67	11	16.10%	13.00%	19.50%	13.50% (5.30% - 21.60%)
Rektumoperationen	19	4	4.80%	4.30%	0.00%	19.40% (1.60% - 37.20%)
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau</b>						
Gallenblasen-Entfernungen	52	0	4.00%	2.70%	6.70%	0.00% (0.00% - 6.80%)
*** Blinddarm-Entfernungen bei Kindern und Jugendlichen	3	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% - 70.80%)
*** Dickdarmoperationen (Colon)	27	2	20.50%	21.50%	34.50%	5.60% (0.00% - 14.30%)

Ergebnisse der Messperiode 1. Oktober 2015 – 30. September 2016

Operationen	Anzahl beurteilte Operationen 2016 (Total)	Anzahl festgestellter Wundinfektionen 2016 (N)	Vorjahreswerte adjustierte Infektionsrate %			adjustierte Infektionsrate % 2016 (CI*)
			2013	2014	2015	
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf</b>						
Erstimplantation von Hüftgelenksprothesen	86	0	0.00%	3.70%	1.00%	0.00% (0.00% - 4.20%)
Erstimplantationen von Kniegelenksprothesen	77	1	0.00%	3.20%	0.00%	1.80% (0.00% - 4.80%)
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau</b>						
Erstimplantation von Hüftgelenksprothesen	74	0	4.30%	1.20%	0.00%	0.00% (0.00% - 4.90%)
Erstimplantationen von Kniegelenksprothesen	68	1	4.90%	1.30%	0.00%	1.60% (0.00% - 4.60%)

\* 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](http://www.anq.ch).

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.

## 11.2 Eigene Messung

### 11.2.1 Punktprävalenzstudie hai

Globalziel des BAG (Strategie Noso):

Reduktion der Anzahl Healthcare-assoziiertes Infektionen (HAI) und die Verhinderung der Ausbreitung potenziell gefährlicher Erreger im Bereich der stationären Pflege

Ziele der Punktprävalenzmessung:

- Abschätzung des Ausmasses von (HAI) und des Einsatzes von Antibiotika in Schweizer Akutspitälern
- Charakterisierung von Patientinnen und Patienten, von invasiven Verfahren (Devices), Infektionen und angewandten Antibiotika nach Patiententyp, Fachrichtung und Art der Versorgungseinrichtung.
- Datenvergleich zwischen der Schweiz und den übrigen europäischen Ländern.

Die Prävalenzdaten werden anhand des an die Schweiz angepassten ECDC-Protokolls erhoben.

(Demographische Daten und Risikofaktoren)

- Patientencharakteristika (Alter, Geschlecht, Grunderkrankung)
- Grund und Dauer der Hospitalisation, Operation?
- Art der Devices
- AB-Therapie oder -Prophylaxe
- HAI?

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

Alle Akutabteilungen (Medizin, Chirurgie, gemischte Abteilungen, Gynäkologie/Geburtshilfe, Intensivstation)

Alle Patienten, welche vor 08.00 am Tag der Erhebung auf der Station eingetreten sind.

Bei dieser Punktprävalenzmessung zeigte sich, dass gesamtschweizerisch bei rund 13'000 Patientinnen und Patienten 5,9 % an einer Spitalinfektion (HAI) litten.

In bezüglich Grösse und Trägerschaft vergleichbaren Spitälern bewegen sich die Zahlen zwischen 4.1 - 6.1 %.

Für das Spital Emmental wurde im Messzeitraum ein Wert von 2.9% ermittelt. (139 erfasste Patientinnen und Patienten, 4 Healthcare-assoziiertes Infektionen, grosses Vertrauensintervall)

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Swissnoso / HUG
Methode / Instrument	Punktprävalenzmessung

## 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), [www.lpz-um.eu](http://www.lpz-um.eu) und [che.lpz-um.eu/deu/lpz-erhebung/pflegephanomene/sturze](http://che.lpz-um.eu/deu/lpz-erhebung/pflegephanomene/sturze)

#### Messergebnisse

	2014	2015	2016	2017
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf</b>				
Anzahl im Spital erfolgte Stürze	0	3	1	5
In Prozent	0.00%	4.60%	1.60%	7.20%
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau</b>				
Anzahl im Spital erfolgte Stürze	0	0	2	1
In Prozent	0.00%	0.00%	5.90%	3.00%

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](http://www.anq.ch).

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

Die Analyse der sechs erfolgten Stürze ergab keinen Handlungsbedarf. Das Sturzrisiko wurde erkannt und es wurden Massnahmen ergriffen; die Stürze waren aber nicht zu vermeiden, soweit dies aus der Analyse ersichtlich ist.

#### Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	Berner Fachhochschule
Methode / Instrument	LPZ 2.0

Bis 2015 wurde bei Erwachsenen die Methode LPZ International (International Prevalence Measurement of Care problems) angewendet, ab 2016 die LPZ 2.0. Bei Kindern und Jugendlichen wurde ab 2017 eine erweiterte Methode angewendet. Die Weiterentwicklung der Methode hat keinen Einfluss auf den Längsvergleich der Ergebnisse.



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>	
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf</b>			
Anzahl tatsächlich untersuchter Patienten 2017	69	Anteil in Prozent (Antwortrate)	74.20%
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau</b>			
Anzahl tatsächlich untersuchter Patienten 2017	33	Anteil in Prozent (Antwortrate)	80.50%

## 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 2017 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 294 Patienten gestürzt (3.2% aller Patienten).

Dies entspricht einer Sturzrate von 6.3 Stürzen pro 1'000 Pflergetage.

Im Vergleich zum Jahr 2016 sind das 77 Stürze mehr und die Sturzrate ist von 4.7 (2016) auf 6.3 Stürze pro 1'000 Pflergetage angestiegen.

#### Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Die Analyse der erfolgten Stürze zeigte, dass die Stürze keine schweren Folgen (Frakturen) nach sich zogen. Den Sturzrisiken wurde Rechnung getragen.

Im Bereich der Hilfsmittel zur Erhöhung der Sicherheit der Patienten wurde die nötige Infrastruktur angepasst.

#### 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 Schwerkraften.

### 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 seit 2013 die Prävalenzmessung Dekubitus auch bei Kindern und Jugendlichen durch, denn Dekubitus ist auch im Kinderbereich ein wichtiger Qualitätsindikator und ein noch oft unterschätztes Pflegeproblem. Die Messmethode für Kinder und Jugendliche wurde für die Messung 2017 in Zusammenarbeit mit der Berner Fachhochschule und Experten und Expertinnen aus der Pädiatrie angepasst. 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			2017	In Prozent
		2014	2015	2016		
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf</b>						
Nosokomiale Dekubitusprävalenz	Im eigenen Spital entstanden, Kategorie 2-4 (CI** = 95%)	0	2	0	3	4.30%
<b>Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau</b>						
Nosokomiale Dekubitusprävalenz	Im eigenen Spital entstanden, Kategorie 2-4 (CI** = 95%)	4.4	0	0	1	3.00%

\*\* 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](http://www.anq.ch).

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

Die vier Situationen mit entstandenen Dekubitus wurden gemäss den internen Vorgaben im Standard Dekubitusprävention und Dekubitus-Behandlung analysiert und beurteilt. Die Ergebnisse zeigten keinen Handlungsbedarf und gelten als Einzelfälle.

#### Angaben zur Messung

Nationales Auswertungsinstitut	Berner Fachhochschule
Methode / Instrument	LPZ 2.0

Bis 2015 wurde bei Erwachsenen die Methode LPZ International (International Prevalence Measurement of Care problems) angewendet, ab 2016 die LPZ 2.0. Bei Kindern und Jugendlichen wurde ab 2017 eine erweiterte Methode angewendet. Die Weiterentwicklung der Methode hat keinen Einfluss auf den Längsvergleich der Ergebnisse.

#### 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 Erwachsenenospitals 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>

#### Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf

Anzahl tatsächlich untersuchte Erwachsene 2017	69	Anteil in Prozent (zu allen am Stichtag hospitalisierten Patienten)	74.20%
--	----	---	--------

#### Regionalspital Emmental AG, Standort Langnau

Anzahl tatsächlich untersuchte Erwachsene 2017	33	Anteil in Prozent (zu allen am Stichtag hospitalisierten Patienten)	80.50%
--	----	---	--------

## 13.2 Eigene Messungen

### 13.2.1 Interne Dekubitusstatistik

Anzahl im Spital erworbene Dekubitus.

Diese Messung haben wir im Jahr 2017 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 38 Patienten (0.42% aller Patienten) einen Dekubitus im Spital erworben. Dies entspricht einer Dekubitus-Rate von 0.81 pro 1'000 Pflage tage.

Im Vergleich zum Jahr 2016 ist die Dekubitus-Rate nochmals zurückgegangen (von 0.94 auf 0.81 pro 1'000 Pflage tage) was einer sehr guten Entwicklung und hohen Qualität entspricht.

#### 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 Adults (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	2013	2014	2015	2016
<b>Regionalspital Emmental AG</b>				
HoNOS Adults Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	3.18	3.27	4.70	5.36
Standardabweichung (+/-)	5.70	4.66	6.22	4.99

Wertung der Ergebnisse:

- 48 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;
- + 48 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

BSCL	2013	2014	2015	2016
<b>Regionalspital Emmental AG</b>				
BSCL Behandlungsergebnis (Mittelwert der Veränderung von Eintritt zu Austritt)	24.00	31.10	33.50	30.39
Standardabweichung (+/-)	35.90	27.80	39.80	27.40

Wertung der Ergebnisse:

- 212 Punkte = maximal mögliche Verschlechterung;
- + 212 Punkte = maximal mögliche Verbesserung

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](http://www.anq.ch).

Angaben zur Messung	
Nationales Auswertungsinstitut	Universitäre Psychiatrische Kliniken (UPK) Basel Ab Juli 2017 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.

## 18 Projekte im Detail

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

### 18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

#### 18.1.1 Etablierung spezialisierte stationäre Palliativ Care

Das Projekt wird am Standort Regionalspital Emmental AG, Standort Burgdorf durchgeführt.

##### **Projektstart/Projektende**

1. März 2017/31. Mai 2018

##### **Projektziel**

Etablierung der spezialisierten stationären Palliative Care

##### **Projekttablauf**

Projekt verläuft in verschiedenen Phasen:

1. Konzepterstellung
2. Vorbereitung Zertifizierung/Durchführung entsprechende Schulungen
3. Einführung und Umsetzung des Angebots
4. Evaluation

##### **Methodik**

Nach konventioneller Projektmanagementmethode

##### **Involvierte interne Berufsgruppen**

Ärzeschaft, Pflegekräfte, Qualitätsmanagement, Psychologen, Physiotherapie, Seelsorger, Apotheke, Betriebswirtschaft, Sozialarbeiter, Ernährungsberater, Diätkoch, Technik, Informatik

##### **Involvierte externe Berufsgruppen**

Hausärzte, Spitex werden in der zweiten Phase involviert.

##### **Projektelevaluation**

Siehe Phase 4, Projekttablauf. Die Evaluation wird auf schriftlicher Ebene durchgeführt, analysiert wo nötig Massnahmen definiert und umgesetzt.

Hinweis Zertifizierung: palliative.ch hat die Zertifizierung vorerst abgelehnt, da sich die Bettenkapazität, gemäss Businessplan, noch im Aufbau befindet.

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

## 18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2017

### 18.2.1 EFQM "Committed to Excellence, 2 Stern"

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

#### **EFQM = European Foundation for Quality Management**

#### **Projektstart/Projektende**

Herbst 2016/Januar 2017

#### **Projektziel**

Externes Assessment zur Überprüfung der flächendeckenden Analyse der Stärken und Verbesserungspotenziale mit dem Ziel einer Urkundeverleihung "Committed to Excellence, 2 Stern".

#### **Projekttablauf**

- Einreichung eines umfassenden Bewerbungsschreibens
- Organisation und Durchführung der Interviews durch externe Validatoren
- Berichterstellung und Vorstellung
- Überreichung der Urkunde
- Berichtsanalyse
- Massnahmenplanung- und umsetzung

#### **Methodik**

Die Methodik verläuft nach klaren vorgegebenen Regeln und nach einem langjährig anerkannten europäischen Businessmodell, siehe dazu auch Rubrik Projektevaluation.

#### **Involvierte Berufsgruppen**

Eine Auswahl verschiedener im Spital arbeitenden Berufsgruppen unter Einbezug aller Hierarchieebenen

#### **Projektevaluation/Konsequenzen**

Durch eine externe Validierung und unter Einbezug unserer Mitarbeitenden wurde unser Leistungsniveau mit der EFQM-Methode und einer etablierten Messmethode (Radar-Logik) gemessen. Diese Methode löst einen systematischen Lernprozess aus und hilft die richtigen Verbesserungsmassnahmen mit einer bedeutenden Helbelwirkung zu bestimmen und umzusetzen. Eine Überprüfung unserer Fortschritte sind Ende 2018/Anfang 2019 geplant.

[www.efqm.org](http://www.efqm.org)

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



## 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. zertifiziert das Spital Emmental kontinuierlich acht sanaCERT-Standards. 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 Re-Zertifizierung fand im Januar 2016 statt. Im Juni 2017 wurde das geplante Überwachungsaudit durchgeführt.

[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 Überwachungsaudit 2015/2016/2017 bestätigten diesen Erfolg.

Die nächste Re-Zertifizierung ist für das Jahr 2018 geplant.

### 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.

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)

## 19 Schlusswort und Ausblick

Das Wohl und die Sicherheit unserer Patienten steht im Spital Emmental bei all unseren Bestrebungen stets im Zentrum. Das Vertrauen und die Zufriedenheit unserer 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. So haben auch Hinweise auf die ungenügend vorhandene Infrastruktur dazu beigetragen, die Bauprojekte am Spital Emmental beharrlich voranzutreiben. Nicht zuletzt auch deshalb, um den steigenden Anforderungen sowohl auf gesundheitspolitischer Ebene wie auf der gesellschaftlichen Ebene auch in Zukunft genügen zu können und weiterhin ein wettbewerbsstarker Partner bleiben zu können. Die Tatsache, dass die hohen Anstrengungen unserer Mitarbeitenden in den letzten Jahren mit positiven Ergebnissen ausgewiesen werden konnte, hat unsere Kreditgeber (Banken und weitere Investoren) überzeugt und die Teilfinanzierung positiv beeinflusst. An beiden Standorten konnten einerseits das im Mai 2013 sanierte und umfassend umgebaute Bettenhaus 1 in Langnau nach einer Bauzeit von einem knappen Jahr abgeschlossen werden. Andererseits konnte auch der Neubau in Burgdorf planmässig abgeschlossen und im Januar 2018 eingeweiht werden und bietet nun Platz für 132 Patienten. Diese Bau- und Umbauphasen bedeuteten sowohl für unsere Patienten wie aber auch für unsere Mitarbeitenden eine besondere Herausforderung.

Die Kultur zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung ist ein wichtiger Schwerpunkt im Spital Emmental und ein Anliegen der obersten Führungsebene. Nach der dritten Re-Zertifizierung sanaCERT suisse im Jahr 2016 konnte 2017 das Überwachungsaudit erfolgreich durchgeführt werden. Daneben wurden die vertraglich geforderten Messungen auf nationaler Ebene fristgerecht durchgeführt, analysiert und wo nötig Verbesserungsmassnahmen eingeleitet.

Ein Schwerpunkt im Januar 2017, nach sorgfältigen Vorbereitungsarbeiten im Jahr 2016, wurde mit der Durchführung eines externen Assessments nach EFQM (European Foundation for Quality Management) gelegt. Die EFQM-Auszeichnung "Committed to excellence, 2 Stern" konnte nicht zuletzt Dank dem Commitment der gesamten Geschäftsleitung und auf Grund der positiven Weiterentwicklung unseres Spitals erzielt werden. Dieses Unternehmensmodell stellt Grundlagen zur Verfügung, unser Spital noch systematischer, ganzheitlicher und auf wesentliche Erfolgsfaktoren auszurichten.

Grosser Wert legen wir auch auf eine professionelle Umsetzung neuer Angebote. Die Einführung und Umsetzung der "Spezialisierten Stationären Palliative Care" liegt uns sehr am Herzen und deshalb wählen wir auch hier ein systematisches Projektvorgehen mit vorgesehenem Abschluss im Mai 2018.

Nach wie vor legen wir grossen Wert auf das etablierte Beschwerdemanagement mit einer zeitnahen Bearbeitung der Rückmeldungen und sehen darin grosse Chancen für eine gezielte, bedürfnisentsprechende und zeitnahe Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen. Die vielen positiven Rückmeldungen bestätigen unsere Bestrebungen und sind ein willkommener Motivator für unsere tägliche Arbeit.

Ein Schwerpunkt für das kommende Jahr ist sicherlich eine wohl überlegte und gezielte Stabilisierung oder 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.

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.

*Die hier gewählte männliche Form, gilt sinngemäss für beide Geschlechter*

## 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 [spitalinformation.ch](http://spitalinformation.ch) und im aktuellen Jahresbericht.

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

### Akutsomatik

Angebote 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>			
Neurochirurgie			√
<b>Nerven medizinisch (Neurologie)</b>			
Neurologie	√	√	√
Sekundäre bösartige Neubildung des Nervensystems	√	√	√
Primäre Neubildung des Zentralnervensystems (ohne Palliativpatienten)	√	√	√
Zerebrovaskuläre Störungen (ohne Stroke Unit)	√	√	√
<b>Augen (Ophthalmologie)</b>			
Katarakt	√		
Glaskörper/Netzhautprobleme	√		√

<b>Hormone (Endokrinologie)</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 Wirbelsäulen Chirurgie	√	√	√
Plexuschirurgie			√
<b>Rheumatologie</b>			
Rheumatologie	√	√	√
Interdisziplinäre Rheumatologie	√	√	√
<b>Gynäkologie</b>			
Gynäkologie	√	√	√
Maligne Neoplasien des Corpus uteri	√	√	√
Maligne Neoplasien des Ovars			√
Maligne Neoplasien der Mamma	√	√	√
<b>Geburtshilfe</b>			
Grundversorgung Geburtshilfe (ab 34. Woche und $\geq$ 2000g)	√		√
<b>Neugeborene</b>			
Grundversorgung Neugeborene (ab 34. Woche und $\geq$ 2000g)	√		√
Neonatologie (ab 32. Woche und $\geq$ 1250g)	√		√
Spezialisierte Neonatologie (ab 28. Woche und $\geq$ 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/dienstleistungen/qualitaet\\_patientensicherheit/qualitaetsbericht](http://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 Spitälern 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](http://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](http://www.spitalinformation.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**).