



# Bericht

Qualitätsbericht 2022 der Spitäler fmi AG

Qualitätsmanagement

## ■ Dokumenteneigenschaften

<b>Änderungsdatum</b>	05.05.2023
<b>Gültig ab</b>	13.06.2023
<b>Version</b>	1.0
<b>Ersetzt Version</b>	
<b>Verfasst durch</b>	Qualitätskommission
<b>Freigegeben durch</b>	Geschäftsleitung am 12.06.2023

## ■ Dokumentenverlauf

<b>Änderungsdatum</b>	<b>Version</b>	<b>Bearbeiter</b>	<b>Änderungen</b>

## ■ Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Porträt der Spitäler fmi AG</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Organisation Qualitätsmanagement</b>	<b>5</b>
2.1	Qualitätsorgane	5
2.2	Aufgabenorganigramm QM	5
2.3	Kontaktpersonen	5
<b>3</b>	<b>Qualitätsstrategie, Qualitätspolitik</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Qualitätsschwerpunkte, Qualitätsentwicklungen</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Obligatorische Qualitätserhebungen</b>	<b>7</b>
5.1	ANQ Messungen Akutsomatik	7
5.2	ANQ Messungen Psychiatrie	7
5.3	RAI Qualitätsindikatoren (RAI QI), Medizinische Qualitätsindikatoren (MQI)	8
<b>6</b>	<b>Interne Qualitätserhebungen und Projekte</b>	<b>8</b>
6.1	Interne Patientenbefragung	8
6.2	Inzidenzmessung Sturz und Dekubitus	8
6.3	Feedbackmanagement	8
6.4	CIRS, Vigilance	8
6.4.1	CIRS	8
6.4.2	Vigilance	8
6.4.3	Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen (M&M)	9
<b>7</b>	<b>Qualitätsprojekte</b>	<b>9</b>
7.1	SanaCERT Suisse Netzwerkzertifizierung	9
7.2	Interne Patienten und Patientinnenbefragung optimieren und Rücklauf erhöhen	10
7.3	Massnahmen aus Inspektion Swissmedic AEMP umsetzen	10
7.4	Lean Management	10
7.4.1	Lean Management im Seniorenpark Weissenau und Seniorenpark Frutigen	11
7.5	Massnahme im Bereich Medikamentenmanagement	11
7.6	Q-Projekte Langzeit	11
7.6.1	Pflegedokumentation im KISIM (Langzeitbereich)	11
7.6.2	Organisatorische Massnahmen in den Langzeitinstitutionen	11
<b>8</b>	<b>Befragungen, Zertifizierungen, Register</b>	<b>12</b>
<b>9</b>	<b>Anhang</b>	<b>13</b>
9.1	Übersicht Befragungen Messungen	13
9.2	Zertifizierungen	14
9.3	Register und Studien	14

## 1 **Porträt der Spitäler fmi AG**

Als öffentliches Regionales Spitalzentrum (RSZ) gewährleistet die Spitäler Frutigen Meiringen Interlaken (fmi) AG die erweiterte medizinische Grundversorgung im östlichen und zentralen Berner Oberland. Dazu gehören: ein 24-Stunden-Notfalldienst an den Spitälern Interlaken und Frutigen die medizinischen Schwerpunktgebiete Allgemeine Innere Medizin und Kardiologie, Orthopädie, Chirurgie, Gynäkologie und Geburtshilfe, HNO, ambulante Onkologie, Geriatrie, Dialyse;

- eine Intensivstation mit 8 separaten Behandlungsplätzen
- die Psychiatrie mit einer breiten Angebotspalette in der Erwachsenenpsychiatrie – ambulant, teilstationär und stationär
- der Rettungsdienst Spitäler fmi AG
- eine Walk-in-Clinic (WICI) am Bahnhof Interlaken West
- einem Zentrum für Gynäkologie und Geburtshilfe in Spiez

Zudem betreibt die Spitäler fmi AG zwei Langzeitinstitutionen: Der Seniorenpark Weissenau Unterseen verfügt über 75 Plätze, der Seniorenpark Frutigen bietet 65 Plätze. Beide Seniorenzentren verfügen über je eine speziell eingerichtete Station für Menschen mit einer Demenzerkrankung.

In Meiringen betreibt die Spitäler fmi AG vorwiegend mit privaten Anbietern ein Gesundheitszentrum als Anlaufstelle für die regionale Bevölkerung und die Feriengäste im Oberhasli.

### **Kompetenz in zahlreichen Spezialgebieten**

Daneben hat sich die Spitäler fmi AG in zahlreichen Spezialgebieten zum Kompetenzzentrum entwickelt. Dazu gehören etwa das Zentrum für den Bewegungsapparat inklusive Sportmedizin, die Viszeralchirurgie, eine moderne Dialysestation, zahlreiche Therapie- und Beratungsangebote, eine hochmoderne radiologische Diagnostik oder ein interdisziplinäres Schlaflabor.

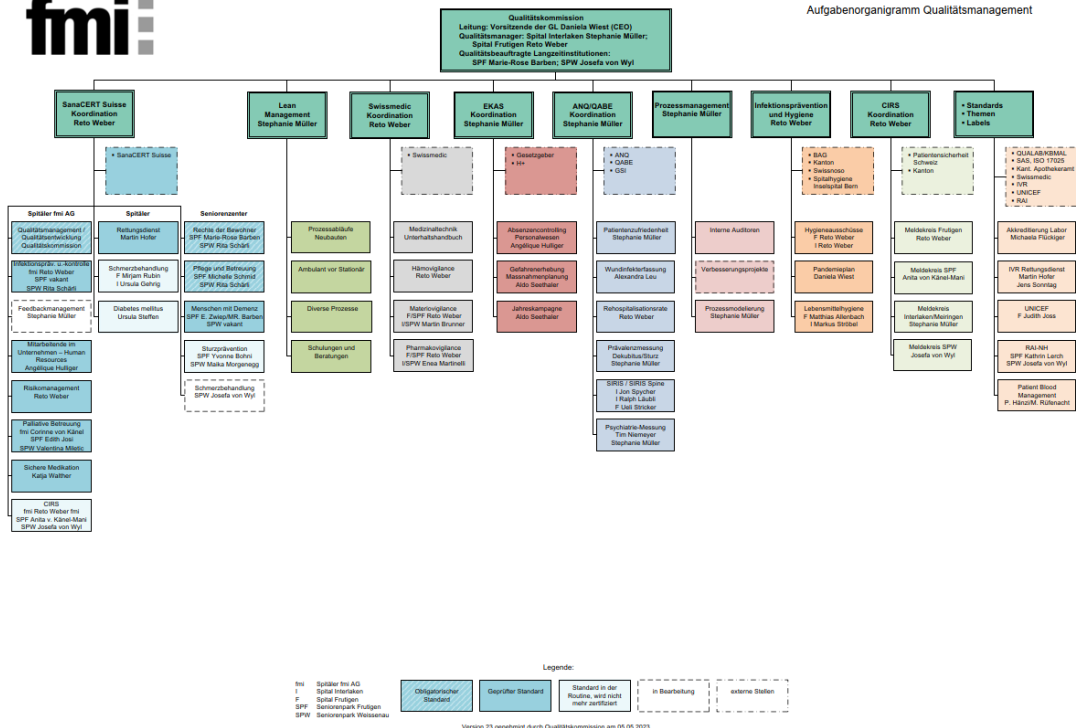
### **Wenn Feriengäste Patienten werden**

Eine gute Spitalinfrastruktur ist nicht nur für die einheimische Bevölkerung von grosser Bedeutung. Auch die Tourismusgäste sind auf optimal funktionierende medizinische Dienstleistungen angewiesen. Ob ambulant oder stationär: Heute ist rund jede fünfte von der Spitäler fmi AG behandelte Person lediglich zu Gast im Berner Oberland.

### **Wichtig für die regionale Volkswirtschaft**

Mit über 1'600 Mitarbeitenden ist die Spitäler fmi AG die grösste Arbeitgeberin im östlichen und zentralen Berner Oberland und gehört zu den grössten Unternehmungen im Kanton Bern. Mit mehr als 40 Ausbildungsplätzen in der Tertiärstufe und 30 in der Sekundarstufe II in unterschiedlichen Berufssparten spielt die Spitäler fmi AG eine bedeutende Rolle im überregionalen Ausbildungsangebot. Dank der Aufträge und Angestellten der Spitäler fmi AG fliessen jährlich Beträge in Millionenhöhe an regionale Zulieferer und KMU sowie Steuereinnahmen an die Gemeinden des Berner Oberlands.

## 2 Organisation Qualitätsmanagement



Das Qualitätsmanagement ist in verschiedene Bereiche aufgebaut:

- 110% Leitung Qualitätsmanagement fmi
- 40% Seniorencentren
- 80% EKAS
- 120% Hygiene
- 20% Wundinfektionserfassung
- 20% Labor
- 20% Rettungsdienst (IVR)

Das Qualitätsmanagement ist direkt der CEO unterstellt.

[Aufgabenorganigramm Qualitätsmanagement](#)

### 2.1 Qualitätsorgane

Die Qualitätsorgane sind in der Geschäftsordnung der Qualitätsorgane beschrieben.

[Geschäftsordnung der Qualitätsorgane](#)

### 2.2 Aufgabenorganigramm QM

### 2.3 Kontaktpersonen

Stephanie Müller  
 Qualitätsmanagerin  
 033 826 25 96  
[stephanie.mueller@spitalfmi.ch](mailto:stephanie.mueller@spitalfmi.ch)

Dr. med. Reto Weber  
 Qualitäts- und Riskmanager, Mitarbeiter IT Medizin  
 033 672 23 03  
[reto.weber@spitalfmi.ch](mailto:reto.weber@spitalfmi.ch)

Marie-Rose Barben  
 Leiterin Pflege und Betreuung, Q-Beauftragte  
 Seniorencenter Frutigen  
 033 672 23 09  
[marierose.barben@seniorencenterfrutigen.ch](mailto:marierose.barben@seniorencenterfrutigen.ch)

Josefa von Wyl  
 Stv. Pflege und Betreuung, Q-Beauftragte  
 Seniorencenter Weissenau  
 033 828 84 60  
[josefa.vonwyl@seniorencenterweissenau.ch](mailto:josefa.vonwyl@seniorencenterweissenau.ch)

### 3 Qualitätsstrategie, Qualitätspolitik

#### **Mission**

Die Spitäler Frutigen Meiringen Interlaken AG erfüllt gemäss kantonalen Planung die Aufgaben eines Spitalzentrums.

Die Spitäler fmi AG bietet an den Standorten Interlaken und Frutigen eine qualitativ hochstehende medizinische Versorgung und einen 24-Stunden-Notfalldienst an. Das medizinische Angebot mit den Schwerpunkten Chirurgie/Orthopädie/Unfallchirurgie, Intensivmedizin, Innere Medizin, Psychiatrie und Gynäkologie/Geburtshilfe wird durch vielfältige Spezialitäten und paramedizinische Dienstleistungen ergänzt. Ein Grossteil der medizinischen Bedürfnisse der Bevölkerung und der Gäste können damit direkt vor Ort abgedeckt werden.

Im Oberhasli gewährleistet die Spitäler fmi AG die erste medizinische Versorgung der Bevölkerung mit mehrheitlich privaten Anbietern. Als Eigentümerin des Gesundheitszentrums Meiringen stellt sie dafür geeignete Räumlichkeiten zur Verfügung.

Der Rettungsdienst der Spitäler fmi AG steht im ganzen Einzugsgebiet rund um die Uhr in Bereitschaft.

Mit den Seniorenzentren bietet die Spitäler fmi AG älteren Menschen, die aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr in der Lage sind, ein selbständiges Leben zu führen, ein freundliches und sicheres zu Hause an. Für Menschen mit mittlerer bis schwerer demenzieller Erkrankung haben die Institutionen zudem geschützte Wohnbereiche.

#### **Vision**

Die Spitäler fmi AG ist und bleibt die bevorzugte Gesundheitspartnerin in der Region.

Die Spitäler fmi AG fördert aktiv die Gesundheit und das Wohlbefinden der Bevölkerung im Berner Oberland und hilft damit, die Gesundheitskosten gesamthaft zu optimieren.

#### **Qualitätsstrategie**

Im Rahmen unserer Qualitätsaktivitäten bilden regelmässig durchgeführte Zufriedenheitsbefragungen bei Patienten und Mitarbeitenden die Eckpfeiler für die kontinuierliche Verbesserung unserer Dienstleistungen und Angebote. Für die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung der aktiv gelebten, praxisbezogenen Qualität sorgt die Qualitätskommission zusammen mit den unterstützenden Organisationen wie Qualitätszirkel, Hygieneausschüsse und Fachgremien.

Im Bereich Labor wird mit ISO-Normen gezielt ein international anerkanntes Fachniveau erreicht und weiterentwickelt. Seit Juni 2012 sind die Laboratorien der Spitaler Frutigen und Interlaken akkreditiert.

Seit Januar 2012 ist das Rechnungswesen der Spitaler fmi AG nach Rekole® erfolgreich zertifiziert. Wie auch der Rettungsdienst Spitäler fmi AG ist seit 2009 IVR zertifiziert.

Die Spitaler fmi AG richtet sich nach EFQM (European Foundation for Quality Management) aus, einem ganzheitlichen, umfassenden Qualitätsmanagementsystem. Im Jahr 2014 wurde der Level R4E 4 Sterne erreicht, und im November 2018 konnte durch ein externes Assessment der Level R4E 4 Sterne deutlich verbessert werden. Die Spitaler fmi AG sind bemüht, die Arbeit stetig zu verbessern.

Ebenfalls arbeiten die Spitaler fmi AG seit vielen Jahren mit den Standards von SanaCERT Suisse. Im 2022 hat die zweite Netzwerkzertifizierung zusammen mit den Seniorenzentren, Seniorenpark Frutigen und dem Seniorenpark Weissenau und den Spitälern Frutigen und Interlaken erfolgreich stattgefunden.

[Qualitätspolitik](#)

## 4 Qualitätsschwerpunkte, Qualitätsentwicklungen

- Weiterführung Prozessmanagement
- Fortführen der Arbeiten an den SanaCERT Standards
- Lean Management Projekte in den einzelnen Bereichen umsetzen
- Lean Management Weiterbildungen durchführen
- Interne Patientinnen- und Patientenbefragungen optimieren
- Massnahmen aus Inspektion AEMP Standort Interlaken umsetzen und auf den Standort Frutigen adaptieren
- Unterstützung durch KISIM Mobile bei verschiedenen Prozessen: Laboretikettierung, Blutproduktabgabe, Medikationsprozess
- Weiterführung und Umsetzung der Massnahmen aus den Studien und Befragungen [Ergebnisse aus allen drei Studien und Befragungen 2019](#)
- Abschluss Gemeinsamer Workshop für alle Mitarbeitenden der Langzeitinstitutionen „Da-HEIM - Professionelles dienstleistungsorientiertes Handeln“ durchgeführt von Artiset Weiterbildung, Luzern
- Zusammenführung und Vereinheitlichung wichtiger Konzepte und Dokumente
- Jährliches gemeinsames Treffen mit Qualitätszirkelleitungen Langzeit und Akut
- Aufbau RAI Organisation Langzeit mit Durchführungen von gemeinsamen Schulungen zu RAI Themen
- Durchführung der Q-Nachmittage für neue Mitarbeitende, vereinheitlicht für beide Institutionen
- Mitarbeit bei Qualitätsstandards Sichere Medikation und Dysphagie
- Schulungen für neue Mitarbeitende in Qualitätsthemen: RAI Informant:in, Palliative Betreuung, Menschen mit Demenz und Hygiene.
- Schwerpunkt Pandemie, Durchführen von Schulungen im Umgang mit Isolationsmassnahmen, Bewohnenden- und Angehörigenbetreuung.

## 5 Obligatorische Qualitätserhebungen

### 5.1 ANQ Messungen Akutsomatik

- Nationale Patienten und Patientinnenbefragung Akutsomatik
- Nationale Auswertung der ungeplanten Rehospitalisationen
- Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte
- Nationale Prävalenzmessung Sturz
- Nationale Prävalenzmessung Dekubitus

Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website:

<https://www.anq.ch/de/fachbereiche/akutsomatik/messergebnisse-akutsomatik/>

### 5.2 ANQ Messungen Psychiatrie

- Nationale Patienten und Patientinnenbefragung Psychiatrie
- Symptombelastung (Fremdbewertung)
- Symptombelastung (Selbstbewertung)
- Erhebung von Freiheitsbeschränkenden Massnahmen

Der ANQ publiziert die Messergebnisse in vergleichender Darstellung auf seiner Website:

<https://www.anq.ch/de/fachbereiche/psychiatrie/messergebnisse-psychiatrie/>

- Die Resultate der Abschnitte 5.1 und 5.2 sind im [Kennzahlenbericht Spitäler fmi AG 2022](#) aufgeführt.

### 5.3 RAI Qualitätsindikatoren (RAI QI), Medizinische Qualitätsindikatoren (MQI)

[Auswertung Qualitätsindikatoren Seniorenpark Frutigen](#)

[Auswertung Qualitätsindikatoren Seniorenpark Weissenau](#)

## 6 Interne Qualitätserhebungen und Projekte

### 6.1 Interne Patientenbefragung

In den beiden Akutspitälern wird allen stationären Patienten und Patientinnen kontinuierlich während dem Spitalaufenthalt einen Fragebogen abgegeben. Die Wöchnerinnen erhalten einen separaten Fragebogen adaptiert an die UNICEF Zertifizierung. Die Zufriedenheit kann anhand eines Rasters von 1-10 eingetragen werden. Die Patienten und Patientinnen können ihre Bemerkungen zu jeder einzelnen Frage (positiv und negativ) anbringen, was rege genutzt wird. Die Auswertung erfolgt vierteljährlich. Die geschlossenen Fragen werden in einem Diagramm dargestellt und die offenen Fragen mit den positiven oder negativen Rückmeldungen dem entsprechenden Fachbereich zugeordnet. Die Bereiche leiten selbständig Verbesserungsmaßnahmen ein.

### 6.2 Inzidenzmessung Sturz und Dekubitus

Es handelt sich um eine systematische Erfassung bei allen stationären Patienten und Patientinnen und Bewohnenden im Rahmen der Pflegedokumentation im Klinikinformationssystem KISIM. Die Daten werden kontinuierlich ausgewertet und Massnahmen daraus erarbeitet und umgesetzt. Die Resultate sind in den Kennzahlenberichten Spitäler fmi AG und Langzeitinstitutionen ersichtlich.

- [Kennzahlenbericht Spitäler fmi AG 2022](#)
- [Kennzahlenbericht Seniorenzentren 2022](#)

### 6.3 Feedbackmanagement

Die Erfassung von Rückmeldungen und Wünschen ist für die Qualitätsförderung auf allen Ebenen von grosser Bedeutung. Es geht dabei nicht nur um die Kundenzufriedenheit, sondern auch um die gezielte Überprüfung der Qualität unserer Leistung durch die Direktbetroffenen. Im Konzept Feedbackmanagement verstehen wir unter Kunden im engeren Sinn Patient:in, Bewohner:in und deren Bezugspersonen.

Im Feedbackmanagement-Konzept ist beschrieben, wie die Rückmeldungen innerhalb des Unternehmens koordiniert und dokumentiert werden. Der Qualitätszirkel behandelt alle Informationen und Beschwerden, die er bekommt, vertraulich und sucht mit den Direktbetroffenen und der Bereichsleitung nach einer Lösung. Innerhalb von fünf Tagen wird den Patienten und Patientinnen mitgeteilt, wie ihre Rückmeldung behandelt wird und dass sie innert nützlicher Frist eine Antwort erhalten werden.

### 6.4 CIRS, Vigilance

#### 6.4.1 CIRS

CIRS steht für Critical Incident Reportin System. Es 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. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden.

Unser Unternehmen hat im Jahr 2006 ein CIRS eingeführt.

Die Spitäler fmi AG verfügt über Meldekreise an jedem Spital- und Langzeit-Standort. Das Vorgehen für die Einleitung und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen ist definiert. Entsprechende Strukturen, Gremien und Verantwortlichkeiten sind festgelegt, in denen CIRS-Meldungen bearbeitet werden.

#### 6.4.2 Vigilance

Vigilance ist ein System zur Überwachung von Risiken im Zusammenhang mit der Anwendung von Heilmitteln (Blut und Blutbestandteile, Medizinprodukte oder Arzneimittel). Die Mitarbeitenden sind angehalten, die Meldungen Swissmedic zu melden und falls notwendig Massnahmen zu ergreifen.



### 6.4.3 Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen (M&M)

In M&M Konferenzen werden rückblickend Komplikationen, ungewöhnliche Behandlungsverläufe und unerwartete Todesfälle aufgearbeitet. Diese Konferenz findet 1x/Monat statt.

## 7 Qualitätsprojekte

### 7.1 SanaCERT Suisse Netzwerkzertifizierung

Die Spitäler fmi AG arbeitet seit längerer Zeit mit den Standards von SanaCERT. Die Arbeit an der Qualität wird anhand von Standards beurteilt. Die Überprüfung selbst erfolgt anlässlich eines Audits vor Ort. Auditoren und Auditorinnen führen ein „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. Die Netzwerkzertifizierung hat im November 2022 stattgefunden und die Spitäler fmi AG hat ein sehr gutes Resultat erreicht. Folgende Standards werden in der Spitäler fmi AG umgesetzt und wurden an der Netzwerkzertifizierung November 2022 zur Überprüfung vorgelegt (Übersicht).

Standard	Erst-Zertifizierungsaudit 2019	Re-Zertifizierungsaudit 2022
Grundstandard Qualitätsmanagement Standard 51: Qualitätsentwicklung	D	D
Standard 1: Infektionsprävention und Spitalhygiene Standard 61: Infektionsprävention	D	D
Standard 12: Mitarbeitende Menschen – Human Resources	C	D
Standard 17: Umgang mit Beschwerden und Wünschen von Patienten und Patientinnen	D	*
Standard 20: Rettungsdienst	D	D
Standard 23: Risikomanagement	D	D
Standard 25: Palliative Betreuung Standard 66: Palliative Betreuung	C	C
Standard 26: Sichere Medikation Standard 57: Sichere Medikation	D (nur Standard 26)	D
Standard 33: Feedbackmanagement	*	D
Standard 52: Rechte der Bewohnerinnen und Bewohner	D	D
Standard 53: Pflege und Betreuung	D	D
Standard 63: Sturzvermeidung	C	*
Standard 65: Behandlung und Betreuung von Menschen mit Demenz	C	C

\* der Standard lag am Audit noch nicht bzw. nicht mehr zur Bewertung vor.

Numerisch ausgedrückt wurden insgesamt 42 Punkte erreicht, bei einem möglichen Maximum von 44 Punkten und einer für die Zertifizierung minimal notwendigen Punktezahl von 27 Punkten.

## 7.2 Interne Patienten und Patientinnenbefragung optimieren und Rücklauf erhöhen

Die Patientenbefragung wurde bis anhin allen stationären Patienten und Patientinnen in Papierform abgegeben. Der Rücklauf war in den letzten Jahren nicht sehr hoch und hat sich kaum verändert. Verschiedene Abklärungen wurden getroffen und in anderen Berner Spitälern nachgefragt, wie die Kunden befragt werden. Ein Papierfragebogen nicht mehr zeitgemäss und aufwendig für eine Auswertung, weshalb auf eine elektronische Befragung gewechselt wird. Der Fragebogen wurde überarbeitet und auf die ambulanten Patienten und Patientinnen und Wöchnerinnen ausgeweitet.

Die Fragebogen wurden auf der Homepage der Spitäler fmi AG integriert. Die Patienten und Patientinnen können direkt mit einem QR-Code auf die Homepage der Spitäler fmi AG und auf den betreffenden Fragebogen zugreifen. Diejenigen, die lieber eine Papierversion haben, erhalten diese über die Pflegefachperson.

Die Testphase wurde im Monat März 2022 auf den Abteilungen Chirurgie/Orthopädie, Tagesklinik und Geburtenabteilung beider Standorte durchgeführt.

Die Testphase ist sehr gut verlaufen. Die jüngeren Patienten und Patientinnen haben keine grosse Mühe mit dem Ausfüllen des Fragebogen auf dem Handy, Tablett usw. Da die Testphase in einer sehr hektischen Zeitspanne stattgefunden hat, konnte nicht allen Patientinnen und Patienten die Karte mit dem QR-Code abgegeben werden. Die Mitarbeitenden finden die Karte sehr ansprechend und handlich. Die älteren Patienten und Patientinnen hatten vermehrt Mühe mit dem QR-Code, in diesen Fällen wurden Papierfragebogen abgegeben. Die Rückmeldung der Patientinnen und Patienten war sehr positiv. Der Qualitätszirkel Feedbackmanagement und die Qualitätskommission haben sich anhand der positiven Auswertung entschieden, die Fragebogen in der Spitalgruppe zu implementieren.

Die Umsetzung der Abgabe der Karten mit den QR-Code wurde am 07.06.2022 gestartet. Die Karten werden durch die Gastgeber:in abgegeben, und die Pflegefachperson informiert die Patientinnen und Patienten beim Austrittsgespräch über die Wichtigkeit der Rückmeldung zum Spitalaufenthalt.

In den ambulanten Bereichen (Tagesklinik, Ambulatorien, Praxen etc.) liegen die Karten auf.

Die Auswertungen mit den Rückmeldungen werden vierteljährlich an die Bereichsleitungen gesendet. Die Verbesserungsmaßnahmen werden direkt im Bereich umgesetzt, und die Überprüfung der Wirksamkeit wird durch den Q-Zirkel Feedbackmanagement durchgeführt. Die Auswertung des 3 und 4 Quartal 2022 haben gezeigt, dass der Rücklauf noch nicht wesentlich höher ausfällt. Die Mitarbeitenden werden über die Wichtigkeit informiert, dass die Patientinnen und Patienten motiviert werden müssen, die Fragebogen auszufüllen.

Der Q-Zirkel Feedbackmanagement ist bemüht, stetig die Fragebogen zu optimieren und auf die Bedürfnisse der Patienten und Patientinnen und Mitarbeitenden einzugehen. Ende Juni 2023 wird eine Auswertung erstellt über das erste Erhebungsjahr.

## 7.3 Massnahmen aus Inspektion Swissmedic AEMP umsetzen

Am 28.10.2023 fand eine Inspektion durch Swissmedic zum Thema Aufbereitung Medizinprodukte und Vigilance am Standort Interlaken statt. Der Inspektionsbericht zeigte auf, dass 31 Kriterien nicht Konform waren. Bei diesen Feststellungen sind mittelfristige Korrekturmaassnahmen nötig, die Swissmedic in einer Massnahmenplanung mit festgelegten Fristen zur Genehmigung vorgelegt werden mussten. Die Massnahmen müssen bis Ende 2023 umgesetzt werden.

## 7.4 Lean Management

Das Lean Management ist in der Spitäler fmi AG Tradition. Es ist das Ziel, dies flächendeckend respektive in allen Bereichen umzusetzen. Damit die Mitarbeitenden das nötige Wissen erhalten, werden interne Basisschulungen vier Mal jährlich durchgeführt. Für Kadermitarbeitende werden weiterführende Lean Healthcare Coach Weiterbildungen in Zusammenarbeit mit einer externen Firma angeboten. Die Kadermitarbeitenden haben die Aufgabe, das Thema Lean an Ihre Mitarbeitenden weiterzugeben und vorzuleben. Die Bereichsleitungen sind aufgefordert, in ihren Bereichen Verbesserungsprojekte umzusetzen, wie z.B. das Einführen eines Kaizen Boards. Dadurch werden die Mitarbeitenden motiviert, Ideen und Verbesserungen im eigenen Bereich einzubringen.

Folgende Sensibilisierung und Weiterbildung zu Lean Management finden statt:

- Die Mitarbeitenden werden bereits bei Eintritt zum Thema Lean sensibilisiert (Präsentation Qualitätsmanagement)
- Während der Einführung im Bereich ist die Umsetzung Lean Management ein Thema

- Obligatorische Weiterbildung Prozessmanagement innerhalb der Probezeit (Lean integriert), vor allem alle neuen Mitarbeitenden werden mehrmals jährlich zum Thema Lean sensibilisiert
- Basisschulung Lean Management für alle Mitarbeitenden (1 Tag) jährlich 4-5 mal
- Lean Healthcare Coach Weiterbildung für Kadermitarbeitende (4 Tage) alle 2 Jahre
- Unterstützung bei Gemba Walks (auf Anfrage)

Weiterführend wäre eine Implementierung eines Q-Zirkels Lean Management, der aus Mitarbeitenden verschiedener Bereiche besteht, eine Lösung für die flächendeckende Umsetzung in der Spitäler fmi AG.

Im 2022 hat sich eine hohe Zahl an Mitarbeitenden aus den verschiedenen Bereichen zu einer Lean Management Basisweiterbildung angemeldet. Die Mitarbeitenden sind sehr motiviert, die Lean Tools im Bereich umzusetzen. Das Ziel im Lean Management ist, möglichst viele Mitarbeitende zum Thema Lean zu sensibilisieren und sie zu motivieren, die Weiterbildungen (1 Tag) zu absolvieren. Nur durch die Sensibilisierung kann der Lean Spirit in der ganzen Unternehmung vermittelt werden.

#### **7.4.1 Lean Management im Seniorenpark Weissenau und Seniorenpark Frutigen**

Nach den Vorbereitungen im 2021 konnte im Verlauf des 2022 auf der Station 0 des Seniorenparks Weissenau das elektronische Huddleboard sowie weitere Strukturen im Lean Management eingeführt werden. Nun sind im Seniorenpark Weissenau alle Stationen mit dem Huddleboard und dem Pflegewagen ausgerüstet.

Weitere Projekte für den Leangedanken in der ganzen Institution wurden durchgeführt, eines davon war der Verbandswagen auf allen drei Stationen gleich einzurichten.

Im Seniorenpark Frutigen ist die tägliche Planung am Huddleboard und den angepassten Rapporten ein Schwerpunkt.

#### **7.5 Massnahme im Bereich Medikamentenmanagement**

Zur Erreichung der Zielsetzung werden unsere CIRS Meldungen ¼ - jährlich analysiert. Die CIRS Meldungen werden differenziert, in Verordnung, Verfügbarkeit, Zubereitung, Verabreichung, Verwechslung und unerwünschte Wirkung. Bei der Planung der Massnahme kam der PDCA Zyklus zur Anwendung. Regelmässig wird die Wirksamkeit überprüft und entsprechende Verbesserungen umgesetzt. Wir setzen einen Qualitätszirkel ein und vergleichen intern die Resultate. Wir setzen den SanaCERT Standard Sichere Medikation in den Akutspitälern und den beiden Langzeitinstitutionen um und halten uns an die Standardkriterien. Wir verfügen über ein elektronisches KIS, eMedikamentenschränke, Richtlinien zum Thema Medikation etc.

Wir führen regelmässig interne Audits in allen Bereichen durch. Bei der Umsetzung der SanaCERT Standards wenden wir den PDCA Zyklus an.

Der Standard Sichere Medikation wird alle 3 Jahre durch ein Peer Review von SanaCERT Suisse überprüft. Die Bewertung dient uns dazu, Handlungsfelder zu identifizieren und Verbesserungen umzusetzen. In den Jahren zwischen den Zertifizierungsaudits wird eine Selbstbewertung durchgeführt und entsprechende Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt. Die Selbstbewertungsberichte werden der Qualitätskommission rapportiert.

Geplant ist, KISIM Mobile für das closed loop medication im 2023 einzuführen.

#### **7.6 Q-Projekte Langzeit**

##### **7.6.1 Pflegedokumentation im KISIM (Langzeitbereich)**

Die elektronische Pflegedokumentation KISIM, welche im 2019 in beiden Langzeitinstitutionen eingeführt wurde, befindet sich weiterhin im Aufbau. Anpassung und erforderliche Tools für den Langzeitbereich wurden gemeinsam erhoben und an die Verantwortlichen weitergeleitet. Das Ziel ist eine zweckmässige Pflegedokumentation, aus der für die Langzeitpflege wichtigen Daten erfasst und auch ausgewertet werden können.

##### **7.6.2 Organisatorische Massnahmen in den Langzeitinstitutionen**

Alle baulichen Massnahmen der vergangenen Jahre konnten im vergangenen Jahr voll und ganz in Betrieb genommen werden. Die Mitarbeitenden, Bewohnerinnen und Bewohner sowie die Besuchenden konnten ein Jahr ohne Baulärm, Absperrungen und sonstigen Einschränkungen geniessen.

Im ersten Quartal versetzte die Schliessung des Chalet Stampach alle in einen ersten Schock. Eine umsichtige Planung, Gespräche mit Bewohnenden, Angehörigen und den Mitarbeitenden und dann schliesslich der definitive Zügeltermin waren eine äusserst intensive Phase. Die sorgfältig geplante Integration der Bewohnenden

konnte ohne grössere Schwierigkeiten umgesetzt werden. Die meisten Bewohnenden wechselten in den Seniorenpark Frutigen und haben hier eine neue Heimat gefunden.

Mit der gleichen Sorgfalt wurde der Personalwechsel nach Frutigen geplant. Trotzdem war der Vertrauensbruch für die meisten zu gross und ein Ankommen nicht möglich. Bis auf drei Mitarbeitende haben alle die Spitäler fmi AG verlassen. Erst im Herbst zeichnete sich deshalb die Erholung und Stabilisierung der Teams im Seniorenpark Frutigen ab.

Aus dieser herausfordernden Umorganisation entstand für den Standort Frutigen eine langersehnte und erfolgsversprechende Neuorientierung nach dem Modell im Seniorenpark Weissenau. Ab Mitte April startete ein kleines Team für die Gästebetreuung, das bis Ende Jahr zu einem nicht mehr wegzudenkenden Teil der Wohngruppen Elsigblick und Niesenblick wurde. Mit dieser Neuorganisation wird der Betreuung und Begleitung der Bewohnenden bei den Mahlzeiten Rechnung getragen. Die Rückmeldungen auf diese Veränderung sind von allen Seiten rundum positiv.

Das diesjährige Q-Leitermeeting im Juni, bereits das dritte dieser Art, war wieder ein voller Erfolg. Als Höhepunkt konnte Maya Mylaeus und ihre Nachfolgerin Sybille Meyer, für ein Referat und für den gegenseitigen Austausch, gewonnen werden. Die Zusammenarbeit der Q-Zirkel ist sich weiter am entwickeln und wird von Jahr zu Jahr verbessert. Weitere verschiedene Anlässe konnten nach der „Corona Durststrecke“ wieder aufgenommen werden. Das Maiensäss Café für betroffene Angehörige, öffentliche Anlässe in beiden Institutionen und die immer gut besuchten Angehörigenabende

Im Herbst zeichneten sich im Seniorenpark Weissenau massive Führungsveränderungen ab. Die Leiterin Pflege und Betreuung sowie der Institutionsleiter kündigten resp. wechselten die Aufgabe. Für beide Bereiche konnten aus den fmi Reihen kompetente Führungsleute gewonnen werden. Diese Änderungen und weitere Personalabgänge haben einen Einfluss auf die Q-Zirkel, die erst wieder neu formiert werden müssen.

## **8 Befragungen, Zertifizierungen, Register**

Im Anhang aufgeführt.

Verlinkte Dokumente können von externen Personen angefordert werden.

## 9 Anhang

### 9.1 Übersicht Befragungen Messungen

Thema	Bereich / Standort	Durchführung
ANQ Messungen Akutsomatik <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nationale Patientenbefragung*</li> <li>■ Nationale Auswertung der ungeplanten Rehospitalisationen*</li> <li>■ Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte*</li> <li>■ Nationale Prävalenzmessung Sturz*</li> <li>■ Nationale Prävalenzmessung Dekubitus*</li> </ul>	Interlaken / Frutigen Interlaken / Frutigen Interlaken / Frutigen Interlaken / Frutigen Interlaken / Frutigen	Alle 2 Jahre Jährlich Fortlaufend Sistierung der Messung Sistierung der Messung
ANQ Messungen Psychiatrie <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nationale Patientenbefragung*</li> <li>■ Symptombelastung (Fremdbeurteilung)*</li> <li>■ Symptombelastung (Selbstbeurteilung)*</li> <li>■ Freiheitsbeschränkende Massnahmen*</li> </ul>	Interlaken Interlaken Interlaken Interlaken	Alle 2 Jahre Fortlaufend Fortlaufend Fortlaufend
RAI Qualitätsindikatoren** Nationale Qualitätsindikatoren**	SPW / PHF SPW / PHF	Fortlaufend Fortlaufend
Interne Patientenbefragung	Interlaken / Frutigen	Fortlaufend
Patientenbefragung Physiotherapie	Interlaken / Frutigen	Alle 3 Jahre
Patientenbefragung Rettungsdienst	Rettungsdienst fmi	Alle 3 Jahre
Bewohnerbefragung Angehörigenbefragung	SPW / PHF SPW / PHF	Alle 2-3 Jahre Alle 2-3 Jahre
SHURP	SPW / PHF	Alle 3 Jahre
Mitarbeiterbefragung	Spitäler fmi AG	Alle 2-3 Jahre
Händehygienebeobachtung	Interlaken / Frutigen	Regelmässig

\* obligatorische Messungen ANQ

\*\* obligatorische Indikatoren Langzeit

## 9.2 Zertifizierungen

Zertifizierung	Fachrichtung / Abteilung	Erstzertifizierung	Rezertifizierung	Kommentare
Arbeitssicherheit H+ EKAS	Spitäler fmi AG	2007	2019	
EFQM-Modell Business Excellence	Spitäler fmi AG	2011	2018	Anerkennung für Excellence 4 Sterne
ISO/IEC 17025	Labor fmi AG	Akkreditierung 2012	2017	Jährliche Überwachung der Akkreditierung
IVR – Interverband für Rettungswesen	Rettungsdienst fmi	2009	2018	2023
SanaCERT Suisse	Spitäler fmi AG	2004	2022	
Rekole (Revision der Kostenrechnung und Leistungserfassung)	Spitäler fmi AG	2012	2020	
Babyfreundliches Spital (UNICEF)	Spital Frutigen	2001	2020	2024
SGI Zertifikat Interdisziplinäre Intensivstation	Spital Interlaken	2016	2021	2023

## 9.3 Register und Studien

Register	Fachrichtung	Seit/Ab	Standorte
<b>AQC</b> Arbeitsgemeinschaft für Qualitätssicherung in der Chirurgie	Chirurgie, Kinderchirurgie, Neurologie, Orthopädische Chirurgie, Plastische Chirurgie, Urologie, Herz- und Thorax-Gefässchirurgie, Gastroenterologie, Handchirurgie, Senologie	2000	Spital Interlaken, Spital Frutigen
<b>ASF</b> Arbeitsgemeinschaft Schweizerischer Frauenkliniken	Gynäkologie und Geburtshilfe	1983	Spital Interlaken, Spital Frutigen
<b>Dialyseregister</b> Schweizer Dialyseregister	Nephrologie	2014	Spital Interlaken
<b>MDSI</b> Minimaler Datensatz der Schweiz. Gesellschaft für Intensivmedizin SGI	Intensivmedizin	2006	Spital Interlaken
<b>SIRIS*</b> Schweizerisches Implantat-Register	Orthopädische Chirurgie	2012	Spital Interlaken, Spital Frutigen
<b>SIRIS Spine*</b> Schweizerisches Implantat-Register	Wirbelsäulenchirurgie	2021	Spital Interlaken
<b>RAI</b>	Seniorenzentren	2004	SPF / SPW
<b>SHURP Studie</b>	Seniorenzentren	2019	SPF / SPW

\* obligatorische Messung ANQ