



Bericht

Qualitätsbericht 2023 der Spitäler fmi AG

Qualitätsmanagement

■ Inhaltsverzeichnis

1	Porträt der Spitäler fmi AG	3
2	Organisation Qualitätsmanagement	4
2.1	Aufgabenorganigramm	5
2.2	Qualitätsorgane	5
2.3	Kontaktpersonen	5
3	Qualitätsstrategie, Qualitätspolitik	6
4	Qualitätsschwerpunkte, Qualitätsentwicklungen	7
5	Obligatorische Qualitätserhebungen	7
5.1	ANQ Messungen Akutsomatik	7
5.2	ANQ Messungen Psychiatrie	7
5.3	RAI Qualitätsindikatoren (RAI QI), Medizinische Qualitätsindikatoren (MQI)	8
6	Interne Qualitätserhebungen	8
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	9
6.4.3	Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen (M&M)	9
7	Qualitätsprojekte	9
7.1	Anerkennung IVR	9
7.2	Mitarbeitendenbefragung 2023	9
7.3	Interne Patienten und Patientinnenbefragung im Ambulanten Bereich optimieren	9
7.4	Projekt Umstellung auf Smartfold Papier / Umbau Sterilraum OP	10
7.4.1	Umstellung auf Smartfold Papier	10
7.4.2	Umbau Sterilraum OP	10
7.5	Lean Healthcare	10
7.5.1	Lean Healthcare in den Seniorenzentren	11
7.6	Massnahme im Bereich Medikamentenmanagement	11
7.7	Q-Projekte Langzeit	11
7.7.1	Pflegedokumentation im KISIM (Langzeitbereich)	11
7.7.2	Organisatorische Massnahmen in den Langzeitinstitutionen	11
8	Befragungen, Zertifizierungen, Register	12
9	Anhang	13
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 Berner Oberland.

Sie ist ein breit aufgestelltes Gesundheitsunternehmen mit zehn verschiedenen Betrieben und vielen Kooperationen entlang der gesamten Behandlungskette der integrierten Versorgung. Zum Unternehmen gehören

- die beiden Akutspitäler Interlaken und Frutigen mit je einer Notfallstationen
- die Seniorenzentren Weissenau und Frutigen
- die Walk-in-Clinic am Bahnhof Interlaken West
- Praxen für Gynäkologie und Geburtshilfe in Spiez und Frutigen
- der Rettungsdienst
- die Psychiatrie mit den Standorten Interlaken und Frutigen
- das Gesundheitszentrum Meiringen.

Gesundheitsversorgung für eine Outdoor-Destination

Die Konsultationen auf den beiden fmi-Notfallstationen nehmen seit Jahren laufen zu. Nebst den Einheimischen suchen auch viele Tages- und Feriengäste die fmi-Spitälern Interlaken und Frutigen auf. Denn das östliche Berner Oberland ist eine der grössten Tourismusdestinationen der Schweiz – und bekannt für seine Outdooraktivitäten. Mehr als ein Drittel der Personen, die 2023 in einem fmi-Notfall behandelt wurden, waren zu Besuch in der Region. Am Spital Frutigen waren es 40 Prozent, im Alpinen Notfallzentrum 32 Prozent, die von ausserhalb des fmi-Einzugsgebiets stammten.

Wichtig für die regionale Volkswirtschaft

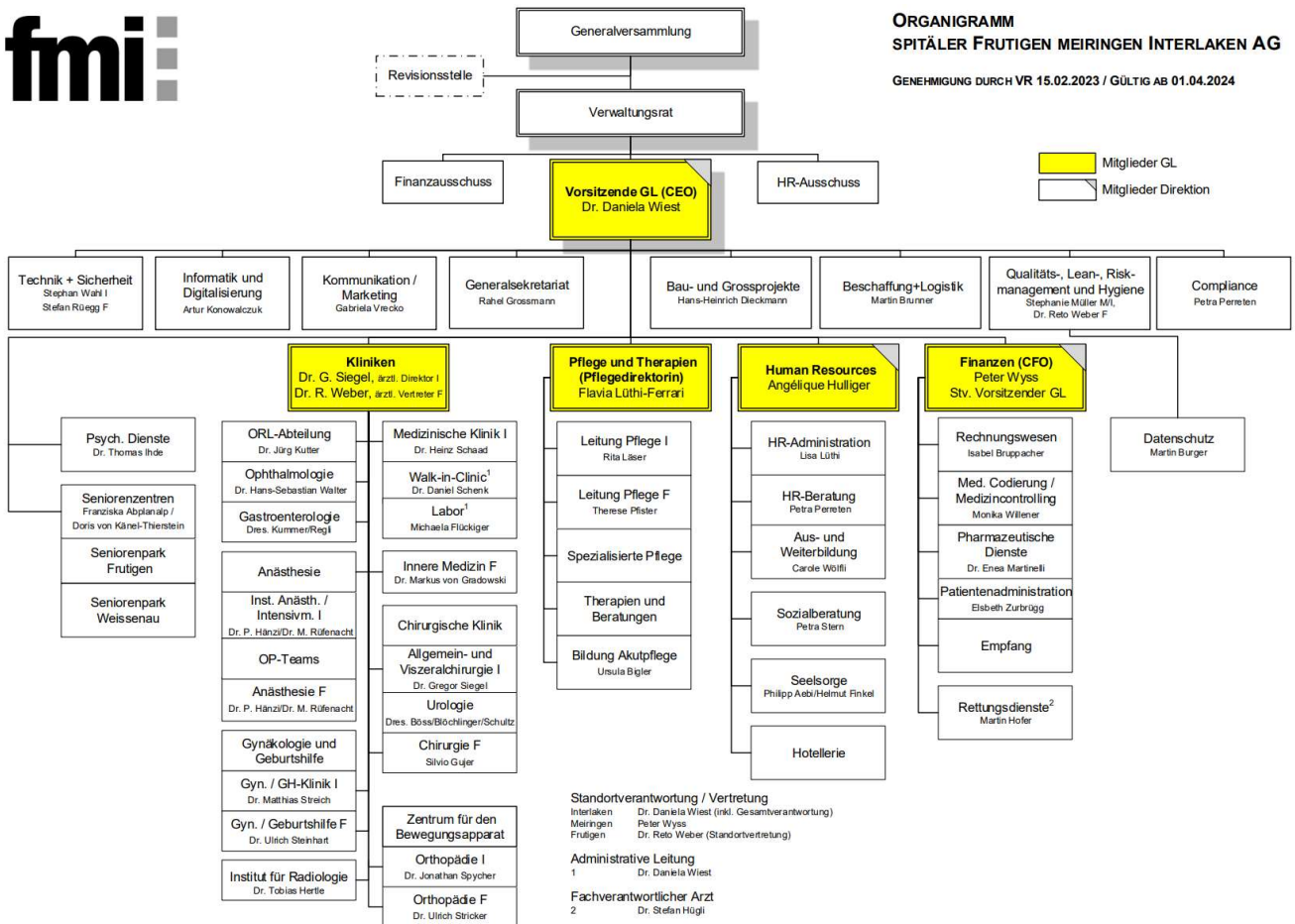
Mit über 1600 Mitarbeitenden ist die Spitäler fmi AG eine wichtige Arbeitgeberin im Berner Oberland. Sie bietet Tätigkeiten in mehr als 40 Berufsgruppen und insgesamt 140 Ausbildungsplätze an. Dank der Aufträge und Angestellten der Spitäler fmi AG fliessen jährlich Beträge in Millionenhöhe an regionale Zulieferer und KMU sowie Steuereinnahmen an die Gemeinden des Berner Oberlands

2 Organisation Qualitätsmanagement



ORGANIGRAMM SPITÄLER FRUTIGEN MEIRINGEN INTERLAKEN AG

GENEHMIGUNG DURCH VR 15.02.2023 / GÜLTIG AB 01.04.2024



Das Qualitätsmanagement ist in verschiedene Bereiche gegliedert:

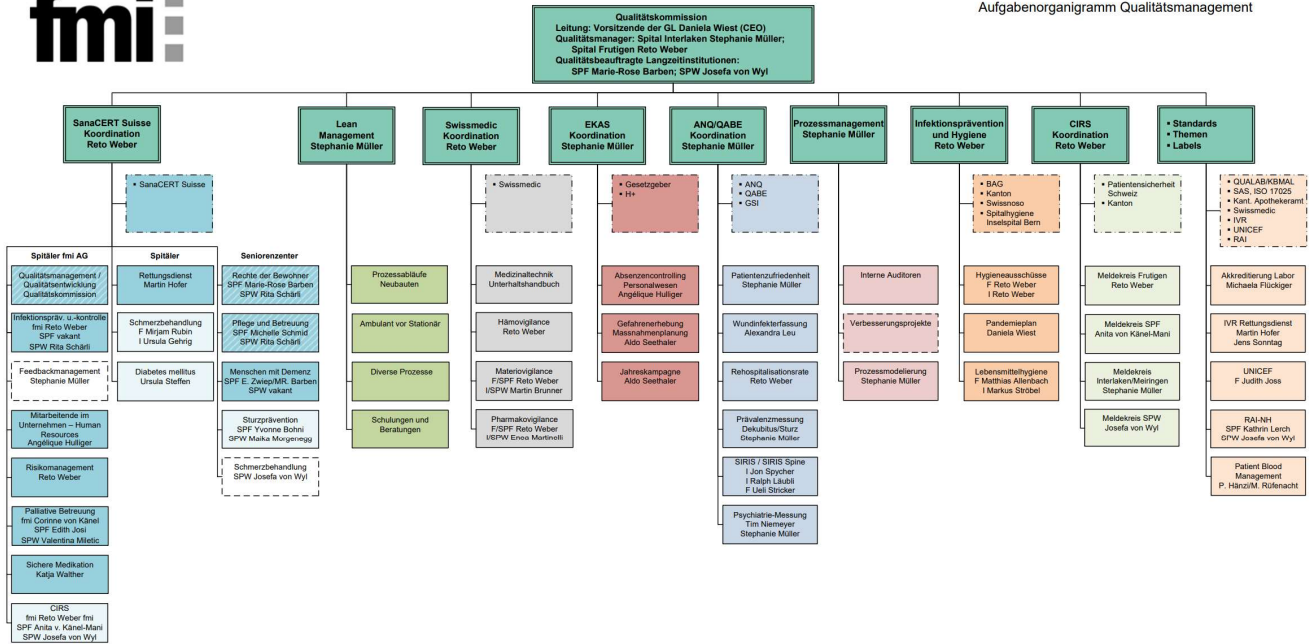
- 110% Leitung Qualitätsmanagement fmi
- 40% Seniorenzentren
- 80% Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz und Datenschutz
- 120% Hygiene
- 20% Wundinfekterfassung
- 20% Labor
- 20% Rettungsdienst (IVR)

Das Qualitätsmanagement ist direkt der CEO unterstellt.

2.1 Aufgabenorganigramm



Aufgabenorganigramm Qualitätsmanagement



Legende:

fmi	Spitäler fmi AG	Obligatorischer Standard	Gepürfter Standard	Standard in der Routine, wird nicht mehr zertifiziert	in Bearbeitung	externe Stellen
I	Spital Interlaken					
F	Spital Frutigen					
SPF	Seniorenpark Frutigen					
SPW	Seniorenpark Weissenau					

Version 23 genehmigt durch Qualitätskommission am 05.05.2023

2.2 Qualitätsorgane

Die Qualitätsorgane sind in der Geschäftsordnung der Qualitätsorgane beschrieben.

[Geschäftsordnung der Qualitätsorgane](#)

2.3 Kontaktpersonen

Stephanie Müller
 Qualitätsmanagerin
 033 826 25 96
stephanie.mueller@spitalfmi.ch

Dr. med. Reto Weber
 Qualitäts- und Riskmanager, Mitarbeiter IT Medizin
 033 672 23 03
reto.weber@spitalfmi.ch

Marie-Rose Barben
 Leiterin Pflege und Betreuung, Q-Beauftragte
 Seniorenpark Frutigen
 033 672 23 09
marierose.barben@seniorenparkfrutigen.ch

Josefa von Wyl
 Stv. Pflege und Betreuung, Q-Beauftragte
 Seniorenpark Weissenau
 033 828 84 60
josefa.vonwyl@seniorenparkweissenau.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.

In den beiden Seniorenzentren werden hauptsächlich Patienten aus den fmi Spitälern aufgenommen, die aus verschiedenen Gründen nicht mehr in ihre vertraute Umgebung zurück kehren können. Die Seniorenzentren bieten den Heimbewohnenden, in einer schönen und naturnahen Umgebung, ein neues „zu Hause“ die für die unterschiedlichsten gesundheitlichen Bedürfnisse eine professionelle Pflege und Betreuung bieten können.

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 Patientinnen, Bewohnenden, Angehörigen, 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 bestrebt, 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 in den ambulanten Bereichen 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 2023](#)
- 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 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 in den Seniorenzentren
- 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 (sistiert)
- Nationale Prävalenzmessung Dekubitus (sistiert)

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 2023.docx](#) aufgeführt.

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

[Seniorenpark Frutigen QI 2023](#)

[Seniorenpark Weissenau QI 2023](#)

6 Interne Qualitätserhebungen

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 graphisch 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 2023.docx](#)

[Kennzahlenbericht Seniorenzentren 2023](#)

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.

Ergänzt wurde das CIRS mit einem Konzept zum Umgang mit Never Events. Darunter werden bestimmte schwerwiegende Ereignisse verstanden, die als vermeidbar gelten und bei denen Patientinnen und Patienten zu Schaden gekommen sind. Ziel ist es, auch aus solchen, sehr seltenen Ereignissen alle nötigen Erkenntnisse und Massnahmen zu ziehen, um solche Zwischenfälle in Zukunft zu vermeiden und die Patientensicherheit zu erhöhen.

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 Anerkennung IVR

Der Rettungsdienst fmi AG ist seit 16 Jahren Mitglied im IVR und lässt sich alle 4 Jahre extern durch den IVR (Interverband für Rettungsmedizin.) überprüfen. Durch die erfolgreichen Prüfung von über 50 Kriterien die der IVR vorgibt erhält der Rettungsdienst eine schriftliche Anerkennung.

Im 2023 stand nun die vierte Anerkennung ins Haus. Neu bei dieser Anerkennung war, dass wir nach den neuen Richtlinien 2022 des IVR überprüft werden.

Am 27.11.2023 fand das externe Audit durch Fachexperten des IVR statt.

Die Anerkennung konnte unter zwei Auflagen erreicht werden. Zwei Kriterien von über fünfzig Kriterien benötigen noch eine Überarbeitung. Somit darf man dem Rettungsdienst fmi AG ein sehr gutes Zeugnis ausstellen. Ein Ziel für das Jahr 2024 ist es die beiden Auflagen des IVR im Rettungsdienst fmi AG konkreter umzusetzen. Gute Abläufe für das tätige Rettungsdienstpersonal in Bezug auf den Punkt Nachforderungen eines Notarztes ozu entwickeln

7.2 Mitarbeitendenbefragung 2023

Die Mitarbeitenden Befragung findet in der Spitäler fmi AG regelmässig statt. Es ist ein sehr wichtiger Aspekt, die Zufriedenheit der Mitarbeitenden abzuholen und anhand der Resultate Verbesserungen anzugehen. Die Befragung im 2021 war noch sehr geprägt von der Coronapandemie. Die Situation heute ist mit Themen wie Fachkräftemangel geprägt.

Die Mitarbeitendenbefragung wird alle zwei Jahre mit dem Auswertungsinstitut MECON durchgeführt. Die Befragung hat im Oktober – November 2023 stattgefunden. Die Fragen wurden mit weiteren Fragen aus dem Standardfragebogen ergänzt. Da wir die Befragung mit dem gleichen Instrument durchgeführt haben, ist es uns möglich, einen Längsvergleich mit der Befragung vom 2021 vorzunehmen.

Mehr als die Hälfte der Mitarbeitenden haben an der Befragung teilgenommen.

Die Auswertung zeigt, dass die «generelle Zufriedenheit» weitgehend auf gleichem Niveau geblieben ist oder sich zur Mitarbeitendenbefragung 2021 leicht verbessert hat.

Auch die Auswertung der anderen Fragen zeigt ähnliche Werte wie die Umfrage 2021, teilweise eine leichte Verbesserung. Zwischen den fmi-Standorten sind keine signifikanten Unterschiede feststellbar.

Folgende Herausforderungen wurden im Q-Zirkel definiert oder sind bereits in der Planung

Dazu gehören beispielsweise das Konzept zum beruflichen Gesundheitsmanagement (BGM) inkl. entsprechender Massnahmen, die Weiterentwicklung der Arbeitsmodelle und der Führung, die Aktualisierung des Arbeitszeitreglements (neu mit der Möglichkeit zum Ferienkauf), sowie das Konzept für den interdisziplinären Notfall.

- die Kommunikation unserer Lohnpolitik
- die Planung von genügend personellen Ressourcen (Stellenplan)
- die bewusste Förderung der Interdisziplinarität sowie der Eigenverantwortung
- die Überarbeitung des Spesenreglements

Die Kommunikation der Bereichsspezifischen Resultate wird über die Führungspersonen im März 2024 erfolgen, damit diese in den Teams diskutiert und Massnahmen abgeleitet werden können.

7.3 Interne Patienten und Patientinnenbefragung im Ambulanten Bereich optimieren

Die Befragung der ambulanten Patientinnen und Patienten des Jahres 2023 haben gezeigt, dass der Rücklauf nicht sehr hoch ausfällt. Die Rückantwortkarten liegen in den Wartezimmer der ambulanten Bereichen auf. Der

dort eingesetzte Fragebogen eignet sich schlecht für die Therapien & Beratungen. Die ambulanten Therapien und Beratungen (Physiotherapie, Ergotherapie, Logopädie, Ernährungsberatung, Diabetesberatung, Wund- und Stomaberatung) erhalten sehr wenig Rückmeldungen. Der Q-Zirkel Feedbackmanagement hat deshalb entschieden, dass diese Bereiche einen separaten Fragebogen erhalten. Der Fragebogen wurde von den betroffenen Bereichen zusammengestellt und wird im 2024 über 4 Monate getestet. Der Fragebogen wird in Papierform den Patienten und Patientinnen abgegeben.

7.4 Projekt Umstellung auf Smartfold Papier / Umbau Sterilraum OP

7.4.1 Umstellung auf Smartfold Papier

Im AEMP Bereich sind drei Standardverpackungsarten als Keimbarriere und Schutz für die wiederaufbereiteten Medizinprodukte im Einsatz:

- Klarsichtfolie
- Vlies
- Container

Im 2023 nach vielen Zyklen und Einsätzen seit 1999, haben wir fast alle Container mit dem neuen Vlies ersetzt. Das sogenannte Smart Fold Papier (S.F.P.) ist aus strapazierfähigem Material und erlaubt die optimale Dampfdurchdringung während des Sterilisationsprozesses, plus dass das S.F.P. ein starker Schutz für den Inhalt ist und unsere sterile Qualität sicherstellt. Es wird auch Quick Check genannt, weil es zwei verschiedene Farben hat. Auf der Innenseite ist es weiss und auf der Aussenseite blau, das macht die Kontrolle auf Löcher in der Verpackung noch einfacher und beschleunigt so die Prozesse.

Anfangs 2024 konnten wir nun auch unsere Standard Klarsichtfolie umstellen auf die Ultrafolie, diese ist auch strapazierfähiger und benötigt nur noch einen Beutel anstatt eine zweifache Verpackung. Die Ultrafolie braucht weniger Platz im Lager und der Zeitaufwand ist deutlich geringer beim Packen.

7.4.2 Umbau Sterilraum OP

Aufgrund der Inspektion Swissmedic zur Aufbereitung von Medizinprodukten am 28.10.2024 wurde bemängelt, dass der Sterilraum OP nicht den Vorschriften entspricht. Das nicht konforme Kriterium muss bis Ende 2024 optimiert werden.

Ausgangslage: Das Sterilgut im OP-Bereich befindet sich in einem Durchgangsbereich und wird mit nicht sterilen medizinischen Gerätschaften und Produkten gelagert. Dies ist aus hygienischen Gründen zu vermeiden. Das Sterilgutlager ist so zu konzipieren, dass es den Anforderungen der GPA, Kap. 7.8 entspricht. Der Raum oder der Bereich für die Sterilgut-Lagerung muss dazu geeignet und abgetrennt von Lagerbereichen der nicht sterilen Produkte sein.

Ziel: Das Sterillager entspricht den Vorgaben und die sterilen Produkte sind von den nicht sterilen Produkten getrennt. Der Raum ist abschliessbar.

Der Umbau des Sterilraum OP wurde geplant und konnte im September 2023 mit der Firma Hess Medizintechnik erfolgen.

7.5 Lean Healthcare

Das Lean Healthcare 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 Healthcare finden statt:

- Die Mitarbeitenden werden bereits bei Eintritt zum Thema Lean sensibilisiert (Präsentation Qualitätsmanagement)
- Während der Einführung im Bereich ist die Umsetzung Lean Healthcare 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 Healthcare, der aus Mitarbeitenden verschiedener Bereiche besteht, eine Lösung für die flächendeckende Umsetzung in der Spitäler fmi AG.

Im 2023 haben wiederum Mitarbeitende aus den verschiedenen Bereichen der Akutpflege und Langzeitpflege die Lean Management Basisweiterbildung absolviert. 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.

7.5.1 Lean Healthcare in den Seniorenzentren

Das Thema Lean Healthcare wird, nachdem die Wohngruppen mit den wichtigsten Hilfsmitteln ausgerüstet wurden, an den MA-Infoveranstaltungen immer wieder thematisiert. Gezielt werden die Mitarbeitenden für die Basisschulung motiviert. Mit passenden Jahreszielen werden einzelne Schwerpunkte von Lean auf den Wohngruppen bearbeitet.

7.6 Massnahme im Bereich Medikamentenmanagement

Zur Erreichung der Zielsetzung werden unsere CIRS Meldungen $\frac{1}{4}$ - 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 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 2024 zu pilotieren.

7.7 Q-Projekte Langzeit

7.7.1 Pflegedokumentation im KISIM (Langzeitbereich)

Die elektronische Pflegedokumentation KISIM wurde im 2019 in beiden Seniorenzentren eingeführt. Anpassung und erforderliche Tools für den Langzeitbereich wurden gemeinsam erhoben und an die Verantwortlichen weitergeleitet. Das Ziel ist eine zweckmässige Pflegedokumentation, die sich stetig entwickelt.

7.7.2 Organisatorische Massnahmen in den Langzeitinstitutionen

Das diesjährige Q-Leitermeeting im Juni, bereits das dritte dieser Art, war wieder ein voller Erfolg. Als Höhepunkt konnten 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.

Der Führungswechsel im Seniorenpark Weissenau, der sich im Herbst 2022 angekündigt hat, startete im neuen

Jahr und musste rasch verschiedenste Hürden bewältigen. Die beiden Co-Institutionsleitungen lernten sich kennen und meisterten zusammen verschiedenste Herausforderungen. Der massive Fachkräftemangel war vor allem im Seniorenpark Weissenau ein sehr belastendes und zeitintensives Thema. Der Druck, Patientinnen und Patienten so rasch wie möglich aus den Spitälern in die Seniorenzentren zu übernehmen, verstärkte sich im vergangenen Jahr weiter. Es bleibt ein Ziel, die Mitarbeitenden auf verschiedenste Akutsituationen noch besser vorzubereiten damit Rehospitalisationen reduziert und wenn möglich verhindert werden können. Mit der Bewilligung der Stelle für eine Fachexpertin Pflege wird diesem Schwerpunkt, sowie einer vorausschauenden und professionellen evidenzbasierten Pflege weiter Rechnung getragen.

Die Zielsetzungstagung im August, organisiert von den beiden Co-Institutionsleitungen, kann als ein Höhepunkt in der Zusammenarbeit der beiden Seniorenzentren betrachtet werden. Erfolgreich wurden die Jahresziele 2024 erarbeitet und nach SMART in Worte gefasst.

Im Dezember wurde eine neue, einschneidende Führungsinformation bekannt. Eine Co-Institutionsleiterin kündigte ihre Führungsaufgabe auf Mitte Jahr 2024. Die Neuorganisation wurde bereits in den ersten Januarwochen aufgenommen. Die Führungsverantwortlichen der Seniorenzentren werden noch enger zusammenrücken, die daraus abgeleiteten Veränderungen werden das Jahr 2024 mitprägen.

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		
■ Nationale Patientenbefragung*	Interlaken / Frutigen	Alle 2 Jahre
■ Nationale Auswertung der ungeplanten Rehospitalisationen*	Interlaken / Frutigen	Jährlich
■ Nationale Erhebung der postoperativen Wundinfekte*	Interlaken / Frutigen	Fortlaufend
■ Nationale Prävalenzmessung Sturz*	Interlaken / Frutigen	Sistierung der Messung
■ Nationale Prävalenzmessung Dekubitus*	Interlaken / Frutigen	Sistierung der Messung
ANQ Messungen Psychiatrie		
■ Nationale Patientenbefragung*	Interlaken	Alle 2 Jahre
■ Symptombelastung (Fremdbeurteilung)*	Interlaken	Fortlaufend
■ Symptombelastung (Selbstbeurteilung)*	Interlaken	Fortlaufend
■ Freiheitsbeschränkende Massnahmen*	Interlaken	Fortlaufend
RAI Qualitätsindikatoren**	SPW / PHF	Fortlaufend
Nationale Qualitätsindikatoren**	SPW / PHF	Fortlaufend
Interne Patientenbefragung	Interlaken / Frutigen	Fortlaufend
Patientenbefragung Physiotherapie	Interlaken / Frutigen	sistiert
Patientenbefragung Rettungsdienst	Rettungsdienst fmi	Alle 3 Jahre
Bewohnerbefragung	SPW / PHF	Alle 2-3 Jahre
Angehörigenbefragung	SPW / PHF	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	2024
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	2023	
SanaCERT Suisse	Spitäler fmi AG	2004	2022	2025
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	2023	

9.3 Register und Studien

Register	Fachrichtung	Seit/Ab	Standorte
AQC 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
ASF Arbeitsgemeinschaft Schweizerischer Frauenkliniken	Gynäkologie und Geburtshilfe	1983	Spital Interlaken, Spital Frutigen
Dialyseregister Schweizer Dialyseregister	Nephrologie	2014	Spital Interlaken
MDSI Minimaler Datensatz der Schweiz. Gesellschaft für Intensivmedizin SGI	Intensivmedizin	2006	Spital Interlaken
SIRIS* Schweizerisches Implantat-Register	Orthopädische Chirurgie	2012	Spital Interlaken, Spital Frutigen
SIRIS Spine* Schweizerisches Implantat-Register	Wirbelsäulenchirurgie	2021	Spital Interlaken
RAI	Seniorenzentren	2004	SPF / SPW
SHURP Studie	Seniorenzentren	2019	SPF / SPW

* obligatorische Messung ANQ