



HFR Billens
HFR Châtel-St-Denis
HFR Freiburg – Kantonsspital
HFR Meyriez-Murten
HFR Riaz
HFR Tafers
Chem. des Pensionnats 2 - 6
1700 Freiburg

	
Akutsomatik	Rehabilitation

Qualitätsbericht 2009

Nach den Vorgaben von H+ qualité® sowie den Kantonen Bern und Basel-Stadt



Inhaltsverzeichnis

A	Einleitung	3
B	Qualitätsstrategie	4
B1	Qualitätsstrategie und -ziele	4
B2	2-3 Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2009	4
B3	Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2009	5
B4	Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	5
B5	Organisation des Qualitätsmanagements	5
B6	Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	6
C	Betriebliche Kennzahlen zur Qualitätssicherung	7
C1	Kennzahlen Akutsomatik	7
C3.1	Kennzahlen Rehabilitation	7
C3.2	Kennzahlen Respiratorische Rehabilitation	7
C3.4	Kennzahlen Geriatrische Medizin	8
C3.5	Kennzahlen Palliative Care	8
D	Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung	9
D1	Zufriedenheitsmessungen	9
D1-1	Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit	9
D1-2	Systematische Angehörigenzufriedenheit	10
D1-3	Mitarbeiterzufriedenheit	11
D1-4	Zuweiserzufriedenheit	12
D2	ANQ-Indikatoren	13
D2-1	Potentiell vermeidbare, ungeplante Wiedereintritte	13
D2-2	Potentiell vermeidbare, ungeplante Reoperationen	13
D2-3	Postoperative Wundinfekte nach SwissNOSO	14
D2-4	Beteiligung an anderen Infektions-Messprogrammen	14
D3	Weitere Qualitätsindikatoren	15
D4	Sonstige Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung	15
D5	KIQ-Pilotprojekte	16
D5-2	KIQ-Pilotprojekt Rehabilitation	16
E	Verfahren der internen Qualitätssicherung (Monitoring)	17
E1	Pflegeindikatoren	17
E1-1	Stürze	17
E1-2	Dekubitus (Wundliegen)	17
F	Verbesserungsaktivitäten	18
F1	Zertifizierungen und angewendete Normen / Standard / Inspektionen	18
F2	Übersicht von weiteren, laufenden Aktivitäten	18
F3	Übersicht über aktuelle Qualitäts-Projekte	19
F4	Ausgewählte Qualitätsprojekte (max 3 Seiten)	20
G	Schlusswort und Ausblick	22
H	Impressum	23



Seit dem 1. Januar 2007 vereint das freiburger spital (HFR) sechs öffentliche somatische Spitäler des Kantons Freiburg: das HFR Billens, das HFR Châtel-St-Denis, das HFR Freiburg – Kantonsspital, das HFR Meyriez-Murten, das HFR Riaz und das HFR Tafers. Das HFR ist eine neue zweisprachige Einrichtung – Freiburg liegt mitten auf der deutsch-französischen Sprachgrenze.

Es entstand durch die Gründung eines Spitalnetzes, die 2006 von den Behörden beschlossen wurde. Unser Ziel ist, für die Freiburger Bevölkerung dank Synergien medizinische Leistungen von hoher Qualität zu erbringen, deren Kosten unter Kontrolle bleiben.

Als selbstständige Einrichtung öffentlichen Rechts engagiert sich das freiburger spital im Sinne seines Leitbilds unter Wahrung der Freiheit, Würde und Integrität des Menschen für die Gesundheit. Sein Leistungsangebot umfasst unter anderem die stationäre, ambulante und notfallmedizinische Pflege, die Prävention sowie die Forschung und Lehre. Im Akutbereich wurden im Jahr 2009 rund 20'000 Patienten stationär behandelt, im Bereich der Rehabilitation waren es 1300 Patienten.

Das HFR ist mit 3000 Mitarbeitenden und 2000 Stellen nicht nur der wichtigste Arbeitgeber des Kantons, sondern auch eine Aus- und Weiterbildungsstätte von grösster Bedeutung.

Für die Organisation ist der Staatsrat zuständig, der jedem der sechs Spitalstandorte im Sinne der Spitalplanung bestimmte Aufgaben zuteilt. Zudem ernennt er den Verwaltungsrat, der für die Verwaltung des HFR verantwortlich ist. Der eigentliche Betrieb des HFR ist Aufgabe der Generaldirektion. Sie wird vom Verwaltungsrat ernannt und vom Direktionsrat in ihren Aufgaben unterstützt.

Die Mitglieder des Direktionsrates sind:

- Dr. rer. nat. Hubert Schaller, Generaldirektor
- Prof. Dr. Bernard Vermeulen, Medizinischer Direktor
- Herr Rodolphe Rouillon, Pflegedirektor
- Frau Annick Kalantzopoulos, Direktorin für Personalwesen
- Herr Pierre-André Kolly, Direktor für Wirtschaft
- Herr Robert Overney, Direktor für Logistik



B1 Qualitätsstrategie und -ziele

Im Jahr 2009 wurde erstmalig eine Qualitätsstrategie und –ziele für das freiburger spital definiert. Die Strategie im Qualitätsmanagement wurde in strategischen und operativen Grundsätzen determiniert.

Die strategischen Grundsätze umfassen folgende Punkte:

- A. Das freiburger spital richtet die Strategie des Qualitätsmanagements nach dem Leitbild und der Unternehmensstrategie des freiburger spitals aus.
- B. Das freiburger spital versteht das Qualitätsmanagement als eine Daueraufgabe, um Leistungen auf einem qualitativ hochstehenden Niveau zu erbringen.
- C. Das freiburger spital setzt sich aktiv für die Umsetzung von qualitätsfördernden und -sichernden Massnahmen ein und schafft die dafür notwendigen Rahmenbedingungen.
- D. Das freiburger spital verbessert kontinuierlich seine Führungs-, Kern- und Supportprozesse.
- E. Das freiburger spital führt regelmässig interne Datenvergleiche durch und nimmt an externen Benchmarkveranstaltungen teil, insofern sich vergleichbare Spitäler daran beteiligen.
- F. Das freiburger spital entwickelt eine Unternehmenskultur, die den positiven Umgang mit kritischen Ereignissen unterstützt und fördert.
- G. Das freiburger spital strebt ein ergebnisorientiertes Qualitätsmanagement an. Das Gleichgewicht zwischen Strukturen, Prozessen und Ergebnissen muss gewährleistet sein.
- H. Das Qualitätsmanagement ist ein zentral organisiertes Supportangebot, das allen Standorten, Direktionen, Departementen und Mitarbeitenden zur Verfügung steht.
- I. Das Qualitätsmanagement erarbeitet mit und für die Mitarbeitenden am freiburger spital Qualitätsmanagementsysteme, die sowohl den internen wie auch den externen Anforderungen entsprechen.

Die operativen Grundsätzen umfassen folgende Punkte:

- A. Bestehende Qualitätsmanagementsysteme sind integrale Teile des Qualitätsmanagements des HFR.
- B. Qualitätsmanagementsysteme werden entsprechend den Leistungsaufträgen erarbeitet
- C. Das Qualitätsmanagement nutzt Synergien und fördert die Zusammenarbeit zwischen den Standorten.
- D. Das freiburger spital unterstützt und fördert Verbesserungsmassnahmen.
- E. Das freiburger spital belohnt exzellente Verbesserungsmassnahmen.
- F. Das freiburger spital nimmt an Messungen teil und nutzt die Resultate für Verbesserungsprojekte.
- G. Das freiburger spital verpflichtet sich zu einem jährlichen Qualitätsbericht.

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

B2 2-3 Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2009

Im Jahr 2009 wurden folgende Qualitätsschwerpunkte festgelegt:

- **Aufrechterhaltung von Zertifizierungen**
- **Durchführung von Qualitätsmessungen**
- **Erarbeitung von Prozessen**
- **Verbesserung der Patientensicherheit**

B3 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2009

Qualitätsmanagement

- HFR Freiburg-Kantonsspital, HFR Riaz: Re-Akkreditierung der medizinischen Labors nach ISO 17025
- HFR Tafers: Re-Zertifizierung nach ISO 9001:2008
- HFR Tafers, Zentralsterilisation: Aufrechterhaltung der Zertifizierung nach ISO 13485:2003

Qualitätsmessungen

- Outcome Messung „Emerge“: Durchführung an den Standorten HFR Freiburg – Kantonsspital Notfall Erwachsene und Notfall Pädiatrie, HFR Riaz, HFR Tafers
- Nosokomiale Infektionen: Teilnahme am nationalen Messprogramm von SwissNOSO am Standort HFR Freiburg – Kantonsspital (Ausweitung auf weitere Standorte für 2010 geplant).

Prozessmanagement

- Erarbeitung der Prozesslandkarte HFR
- Definition der Management- und Supportprozesse

Risikomanagement/Patientensicherheit

- Projekt zur Einführung des Patientenidentifikationsarmbandes
- Stabilisierung der Massnahmen zur Vermeidung von Seitenverwechslungen bei chirurgischen Eingriffen

B4 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Die Strategie des Qualitätsmanagements, angelehnt an die Unternehmensstrategie 2009 -2011, ist bis zum Jahr 2011 festgelegt und wird wie geplant umgesetzt.

Das freiburger spital ist aktuell dabei, die Vision 2015 zu entwickeln. Das heisst, dass sich auch die Strategie des Qualitätsmanagements entsprechend ausrichten wird.

Das Qualitätsmanagement wird weiter seinen Beitrag leisten, die Umsetzung der kantonalen Spitalplanung zu unterstützen. Wichtige Themen sind dabei: Vernetzung zwischen den Standorten, Wissenstransfer, Angleichung von Prozessen und Abläufen. Deshalb wird das Schwerpunktthema „Prozessmanagement“ auch für die nächsten Jahre von grosser Bedeutung sein.

Mit der Bildung des „Bureau Qualité“ wird ein weiterer wichtiger Meilenstein im Qualitätsmanagement gesetzt: das Bureau Qualité wird die wichtigen strategischen Entscheide in der Qualitätsentwicklung fällen.

B5 Organisation des Qualitätsmanagements

<input checked="" type="checkbox"/>	Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten.
<input checked="" type="checkbox"/>	Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.
<input type="checkbox"/>	Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt.
<input type="checkbox"/>	Andere Organisationsform, nämlich:
Für obige Qualitätseinheit stehen insgesamt	330 Stellenprozent zur Verfügung.

B6 *Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement*

Titel, Vorname, NAME	Telefon (direkt)	E-Mail	Stellung / Tätigkeitsgebiet
Hubert Schaller	026 426 88 30	schallerh@h-fr.ch	Generaldirektor/Q-Beauftragter
Daniela Zahnd*	026 426 88 49	zahndd@h-fr.ch	Leiterin Qualitätsmanagement
Marianne Hilfiker	026426 88 51	hifikerm@h-fr.ch	Assistentin Qualität
Martina Neuhaus	026 494 44 24	neuhausm@h-fr.ch	Sachbearbeiterin Qualität
Olivier Ottet	026 919 95 95	otteto@h-fr.ch	Qualitätsverantwortlicher
Sandra Paschoud	026 919 92 02	paschoud@h-fr.ch	Sachbearbeiterin Qualität

C

Betriebliche Kennzahlen zur Qualitätssicherung

C1 Kennzahlen Akutsomatik



Kennzahlen	Werte	Bemerkungen
Anzahl ambulante Fälle	55'859'409	Erfassung in Tarmedpunkten
, davon Anzahl ambulante, gesunde Neugeborene	--	Nicht erfasst
Anzahl stationäre Patienten	19'692	Austritte, inbegriffen Patienten der Neuro-Rehabilitation
, davon Anzahl stationäre, gesunde Neugeborene	1'285	
Anzahl Pfl egetage gesamt	160'920	
Bettenanzahl per 31.12.	521	
Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	8.17 Tage	
Durchschnittliche Auslastung der Betten	84,6%	
Spitalgruppen: Nennung der akutsomatischen Standorte	HFR Freiburg-Kantonsspital, HFR Meyriez-Murten, HFR Riaz, HFR Tafers	

C3.1 Kennzahlen Rehabilitation



Kennzahlen	Werte	Bemerkungen
Anzahl stationäre Patienten	558	Austritte
Anzahl Pfl egetage gesamt	12'560	
Bettenanzahl per 31.12.	32	
Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	19.63 Tage	
Durchschnittliche Auslastung der Betten	112.5%	
Spitalgruppen: Nennung der Rehabilitations-Standorte	HFR Billens, HFR Châtel-St-Denis, HFR Meyriez-Murten	

C3.2 Kennzahlen Respiratorische Rehabilitation



Kennzahlen	Werte	Bemerkungen
Anzahl stationäre Patienten	71	Austritte
Anzahl Pfl egetage gesamt	1'399	
Bettenanzahl per 31.12.	5	
Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	15.21	
Durchschnittliche Auslastung der Betten	76.7%	
Spitalgruppen: Nennung der Rehabilitations-Standorte	HFR Billens	

C3.4 Kennzahlen Geriatrische Medizin



Kennzahlen	Werte	Bemerkungen
Anzahl stationäre Patienten	621	
Anzahl Pflage tage gesamt	14'198	
Bettenanzahl per 31.12.	49	
Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	22.86	
Durchschnittliche Auslastung der Betten	79.4%	
Spitalgruppen:	HFR Châtel-St-Denis, HFR Meyriez-Murten	

C3.5 Kennzahlen Palliative Care



Kennzahlen	Werte	Bemerkungen
Anzahl stationäre Patienten	135	
Anzahl Pflage tage gesamt	3895	
Bettenanzahl per 31.12.	12	
Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	28.85	
Durchschnittliche Auslastung der Betten	88.9%	
Spitalgruppen:	HFR Châtel-St-Denis	

D

Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung

D1 Zufriedenheitsmessungen

D1-1 Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit



Wird die Patientenzufriedenheit im Betrieb gemessen?		
<input type="checkbox"/>	Nein, die Patientenzufriedenheit wird in unserer Institution nicht gemessen.	
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja. Die Patientenzufriedenheit wird in unserer Institution gemessen.	
<input type="checkbox"/>	Keine Messung im Berichtsjahr 2009.	Letzte Messung: <input type="text"/> Nächste Messung: 2010
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja. Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.	

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2009 die Befragung durchgeführt?		
<input type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input type="checkbox"/> ...nur an folgenden Standorten:
<input type="checkbox"/>	In allen Kiniken / Fachbereichen, oder... →	<input checked="" type="checkbox"/> ...nur in folgenden Kiniken / Fachbereichen: HFR Freiburg – Kantonsspital, Notfall, Erwachsene und Pädiatrie, HFR Riaz Notfall, HFR Tafers Notfall
<input type="checkbox"/>	In allen Stationen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/> ...nur in folgenden Stationen / Abteilungen:

Messergebnisse	Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb		
Resultate pro Bereich	Ergebnisse	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
<input type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.		
<input checked="" type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.		

Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009				
<input type="checkbox"/> Mecon	<input checked="" type="checkbox"/> Anderes externes Messinstrument			
<input type="checkbox"/> Picker	Name des Instrumentes	Emerge: Zufriedenheit der Patienten	Name des Messinstitutes	Verein Outcome
<input type="checkbox"/> VO: PEQ				
<input type="checkbox"/> MüPF(-27)				
<input type="checkbox"/> POC(-18)				
<input type="checkbox"/> eigenes, internes Instrument				
Beschreibung des Instrumentes				
Einschlusskriterien				
Ausschlusskriterien				
Rücklauf in Prozenten				
Erinnerungsschreiben?				
	<input checked="" type="checkbox"/> Nein.	<input type="checkbox"/> Ja, Einsatz wie folgt:		

D1-2 Systematische Angehörigenzufriedenheit

Wird die Angehörigenzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
<input checked="" type="checkbox"/>	Nein , die Angehörigenzufriedenheit wird in unserer Institution nicht systematisch gemessen.		
<input type="checkbox"/>	Ja . Die Angehörigenzufriedenheit wird in unserer Institution systematisch gemessen.		
	<input type="checkbox"/> Keine Messung im Berichtsjahr 2009.	Letzte Messung:	Nächste Messung:
<input type="checkbox"/>	Ja. Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.		

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2009 die Befragung durchgeführt?			
<input type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten:
<input type="checkbox"/>	In allen Kiniken / Fachbereichen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Kiniken / Fachbereichen:
<input type="checkbox"/>	In allen Stationen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Stationen / Abteilungen:

Messergebnisse	Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb		
Resultate pro Bereich	Ergebnisse	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
<input type="checkbox"/>	Die Messung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.	
<input type="checkbox"/>	Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.	

Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009			
<input type="checkbox"/>	Externes Messinstrument		
	Name des Instrumentes	Name des Messinstitutes	
<input type="checkbox"/>	eigenes, internes Instrument		
Beschreibung des Instrumentes			
Einschlusskriterien			
Ausschlusskriterien			
Rücklauf in Prozenten			
Erinnerungsschreiben?		<input type="checkbox"/> Nein.	<input type="checkbox"/> Ja, Einsatz wie folgt:



Wird die Mitarbeiterzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
<input type="checkbox"/>	Nein , die Mitarbeiterzufriedenheit wird in unserer Institution nicht gemessen.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja . Die Mitarbeiterzufriedenheit wird in unserer Institution gemessen.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Keine Messung im Berichtsjahr 2009.	Letzte Messung:	Nächste Messung: 2010
<input type="checkbox"/>	Ja. Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.		

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2009 die Befragung durchgeführt?			
<input type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten:
<input type="checkbox"/>	In allen Kiniken / Fachbereichen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Kiniken / Fachbereichen:
<input type="checkbox"/>	In allen Stationen / Abteilungen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Stationen / Abteilungen:

Messergebnisse	Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb		
Resultate pro Bereich	Ergebnisse	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
<input type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor.		
<input type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.		

Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009			
<input type="checkbox"/>	Externes Messinstrument		
	Name des Instrumentes	Name des Messinstitutes	
<input type="checkbox"/>	eigenes, internes Instrument		
Beschreibung des Instrumentes			
Einschlusskriterien			
Ausschlusskriterien			
Rücklauf in Prozenten			
Erinnerungsschreiben?		<input type="checkbox"/> Nein.	<input type="checkbox"/> Ja, Einsatz wie folgt:



Wird die Zuweiserzufriedenheit im Betrieb gemessen?			
<input type="checkbox"/>	Nein , die Zuweiserzufriedenheit wird in unserer Institution nicht gemessen.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja . Die Zuweiserzufriedenheit wird in unserer Institution gemessen.		
<input type="checkbox"/>	Keine Messung im Berichtsjahr 2009.	Letzte Messung:	Nächste Messung: 2010
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja. Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.		

An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde im Berichtsjahr 2009 die Befragung durchgeführt?			
<input type="checkbox"/>	Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur an folgenden Standorten:
<input type="checkbox"/>	In allen Kiniken / Fachbereichen, oder... →	<input type="checkbox"/>	...nur in folgenden Kiniken / Fachbereichen:
<input type="checkbox"/>	In allen Stationen / Abteilungen, oder... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...nur in folgenden Stationen / Abteilungen: HFR Freiburg – Kantonsspital, Innere Medizin/Onkologie

Messergebnisse	Wert	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen
Gesamter Betrieb		
Resultate pro Bereich	Ergebnisse	Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen

Die Messung ist **noch nicht abgeschlossen**. Es liegen noch keine Ergebnisse vor.

Der Betrieb **verzichtet auf die Publikation** der Ergebnisse.

Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009			
<input type="checkbox"/>	Externes Messinstrument		
	Name des Instrumentes	Name des Messinstitutes	
<input checked="" type="checkbox"/>	eigenes, internes Instrument		
Beschreibung des Instrumentes			
Einschlusskriterien		Alle niedergelassenen Ärzte, die Patienten an die Onkologie zuweisen	
Ausschlusskriterien			
Rücklauf in Prozenten			
Erinnerungsschreiben?		<input checked="" type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja, Einsatz wie folgt:

D2 ANQ-Indikatoren

D2-1 Potentiell vermeidbare, ungeplante Wiedereintritte



Wird die potentiell vermeidbare Wiedereintrittsrate im Betrieb gemessen?				
<input type="checkbox"/> Nein , die potentiell vermeidbare Wiedereintrittsrate wird in unserer Institution nicht gemessen.				
<input checked="" type="checkbox"/> Ja . Die potentiell vermeidbare Wiedereintrittsrate wird in unserer Institution gemessen.				
<input checked="" type="checkbox"/> Keine Messung im Berichtsjahr 2009. Letzte Messung: <input type="text"/> Nächste Messung: 2010				
<input type="checkbox"/> Ja . Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.				
Spitalgruppen: an welchen Standorten? <input type="text"/>				
Anzahl Austritte in 2009	Anzahl Wiedereintritte in 2009	Rehospitalisationsrate: Ergebnis [%]	Betrachtungsfrist (Anzahl Tage)	Auswertungsinstanz
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen				
<input type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden).				
<input type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.				
<input type="checkbox"/> Präventionsmassnahmen sind in den Verbesserungsaktivitäten beschrieben.				

D2-2 Potentiell vermeidbare, ungeplante Reoperationen



Wird die potentiell vermeidbare Reoperationsrate im Betrieb gemessen?			
<input type="checkbox"/> Nein , die potentiell vermeidbare Reoperationsrate wird in unserer Institution nicht gemessen.			
<input checked="" type="checkbox"/> Ja . Die potentiell vermeidbare Reoperationsrate wird in unserer Institution gemessen.			
<input checked="" type="checkbox"/> Keine Messung im Berichtsjahr 2009. Letzte Messung: <input type="text"/> Nächste Messung: 2010			
<input type="checkbox"/> Ja . Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.			
Spitalgruppen: an welchen Standorten? <input type="text"/>			
Anzahl Behandlungen in 2009	Anzahl erneute Behandlungen in 2009	Reoperationsrate: Ergebnis [%]	Auswertungsinstanz
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen			
<input type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden).			
<input type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.			
<input type="checkbox"/> Präventionsmassnahmen sind in den Verbesserungsaktivitäten beschrieben.			

D2-3 Postoperative Wundinfekte nach SwissNOSO



Wird die Rate an postoperativen Wundinfekten im Betrieb mit SwissNOSO gemessen?			
<input type="checkbox"/>	Nein , die Rate an postoperativen Wundinfekten wird in unserer Institution nicht gemessen.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja . Die Rate an postoperativen Wundinfekten wird in unserer Institution mit SwissNOSO gemessen.		
<input type="checkbox"/>	Keine Messung im Berichtsjahr 2009.	Letzte Messung:	Nächste Messung:
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja . Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.		
Spitalgruppen: an welchen Standorten?		HFR-Freiburg-Kantonsspital	

Messthemen 2009	Messwerte	Bemerkungen
<input type="checkbox"/> Gallenblase		
<input type="checkbox"/> Blinddarmentfernung		
<input type="checkbox"/> Hernieoperation		
<input checked="" type="checkbox"/> Operation am Dickdarm		Seit Juni 2009
<input type="checkbox"/> Kaiserschnitt		
<input type="checkbox"/> Herzchirurgie		
<input checked="" type="checkbox"/> Hüftgelenksprothesen		
<input checked="" type="checkbox"/> Kniegelenksprothesen		
<input checked="" type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden).		
<input checked="" type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.		
<input type="checkbox"/> Präventionsmassnahmen sind in den Verbesserungsaktivitäten beschrieben.		

D2-4 Beteiligung an anderen Infektions-Messprogrammen



Werden die Infektionen im Betrieb mit einem anderen Programm als mit SwissNOSO gemessen?			
<input type="checkbox"/>	Nein , die Infektionen werden in unserer Institution nicht gemessen.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja . Die Infektionen werden in unserer Institution gemessen		
<input type="checkbox"/>	Keine Messung im Berichtsjahr 2009.	Letzte Messung:	Nächste Messung:
<input checked="" type="checkbox"/>	Ja . Im Berichtsjahr 2009 wurde eine Messung durchgeführt.		
Spitalgruppen: an welchen Standorten?		Alle Standorte des HFR	

Infektions-Messthema	1) Nosokomiale Infektionen auf der Intensivpflegestation 2) Überwachung von MRSA 3) Überwachung von e-ESBL
-----------------------------	---

Messung im Berichtsjahr 2009			
Gemessene Abteilungen:	Alle Abteilungen des HFR	Ergebnis:	
<input type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden).			
<input checked="" type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.			
<input type="checkbox"/> Präventionsmassnahmen sind in den Verbesserungsaktivitäten beschrieben.			

Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009			
<input type="checkbox"/> internes Instrument	Name des Instrumentes:		
<input type="checkbox"/> externes Instrument	Name Anbieter / Auswertungsinstanz:		

D3 Weitere Qualitätsindikatoren



Messthema			
Messung im Berichtsjahr 2009			
Spitalgruppen: an welchen Standorten?			
Gemessene Abteilungen:		Ergebnis:	
<input type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden). <input type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse. <input type="checkbox"/> Präventionsmassnahmen sind in den Verbesserungsaktivitäten beschrieben.			
Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009			
<input type="checkbox"/> internes Instrument	Name des Instrumentes:		
<input type="checkbox"/> externes Instrument	Name Anbieter / Auswertungsinstanz:		

D4 Sonstige Verfahren der externen vergleichenden Qualitätssicherung



Monitoring und Register

Bezeichnung	Bereich ¹	Erfassungsgrundlage ²	Status ³
Minimal-Dataset	Intensivpflegestation B	A	A
ASF, Arbeitsgemeinschaft Schweizerischer Frauenkliniken	Gynäkologische und geburtshilfliche Klinik, HFR Freiburg-Kantonsspital B	A	A
AMIS plus	Innere Medizin, Kardiologie, HFR Freiburg-Kantonsspital B	A	A
AQC	Klinik für Chirurgie HFR Freiburg-Kantonsspital B	A	A
ADS	Departement Anästhesie B	A	A
Bemerkungen			

¹ **A** = Ganzer Betrieb, übergreifend
B=Fachdisziplin, z. Bsp. Physiotherapie,
 Medizinische Abteilung, Notfall, etc.
C=einzelne Abteilung

² **A** = Fachgesellschaft
B = Anerkannt durch andere
 Organisationen als Fachgesellschaften, z.
 Bsp. QABE
C = betriebseigenes System

³ **A** = Umsetzung / Beteiligung seit mehr
 als einem Jahr
B = Umsetzung / Beteiligung im
 Berichtsjahr 2009
C = Einführung im Berichtsjahr 2009

+

D5 KIQ-Pilotprojekte



Das nationale KIQ Pilotprojekt Psychiatrie, getragen von H+, santésuisse und MTK, mit Beisitz von der Fachstelle für Qualitätssicherung des Bundesamts für Gesundheit BAG und der Gesundheitsdirektorenkonferenz GDK, spezifizierte für die Psychiatrie und die beiden Bereiche der muskuloskelettalen sowie neurologischen Rehabilitation die Qualitätsförderungs Bemühungen gemäss KVG und KVV. Mit klinikinternen Messungen sowohl aus Patientensicht (Selbstrating) als auch aus Behandlungssicht (Fremdrating), mit einem regelmässigen Austausch und einer Vernetzung zwischen allen Pilotkliniken und auch einem systematischen Vergleich der Messergebnisse der Pilotkliniken wird im zweijährigen Pilot die Qualität und die Reflexion über Verbesserungs massnahmen gefördert.

Erst im März 2009 schlossen sich die nationale Gesellschaft für Qualitätssicherung **KIQ** und der Interkantonalen Verein für Qualitätssicherung und -förderung **IVQ** zum Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken **ANQ** zusammen. Deshalb wird in diesem Berichtsjahr noch die Bezeichnung KIQ verwendet.

D5-2 KIQ-Pilotprojekt Rehabilitation



Teilnahme am KIQ Pilotprojekt	
<input type="checkbox"/> ja: muskuloskelettale Reha	Gewählte Körperregionen: <input type="checkbox"/> Lendenwirbelsäule (LWS) <input type="checkbox"/> Halswirbelsäule (HWS) <input type="checkbox"/> Untere Extremitäten (UEX) <input type="checkbox"/> Obere Extremitäten (OEX) <input type="checkbox"/> ganzer Körper (SYS)
<input type="checkbox"/> ja: neurologische Reha: Teilnahme an der Dokumentation der Zielsetzungen	
<input checked="" type="checkbox"/> nein	

E

Verfahren der internen Qualitätssicherung (Monitoring)

E1 Pflegeindikatoren

E1-1 Stürze



Definition des Messthema „Sturz“		--	
Messung im Berichtsjahr 2009			
Spitalgruppen: an welchen Standorten?			
Gemessene Abteilungen:			
Ergebnis gesamt:		Anteil mit Behandlungsfolgen:	Anteil ohne Behandlungsfolgen:
<input type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden). <input type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse. <input type="checkbox"/> Präventionsmassnahmen sind in den Verbesserungsaktivitäten beschrieben.			
Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009			
<input type="checkbox"/> internes Instrument	Name des Instrumentes:		
<input type="checkbox"/> externes Instrument	Name Anbieter / Auswertungsinstanz:		

E1-2 Dekubitus (Wundliegen)



Messung im Berichtsjahr 2009						
Spitalgruppen: an welchen Standorten?		HFR Freiburg-Kantonsspital				
Gemessene Abteilungen:		Intensivbehandlung (Messungen seit 2004)		Ergebnis gesamt:	4.9%	
<input type="checkbox"/> Die Messung ist noch nicht abgeschlossen (noch keine Ergebnisse vorhanden). <input type="checkbox"/> Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse. <input type="checkbox"/> Präventionsmassnahmen sind in den Verbesserungsaktivitäten beschrieben.						
Entstehungsort der Dekubiti		Werte (quantitativ)				
		gesamt	Stufe I	Stufe II	Stufe III	Stufe IV
Anzahl Dekubiti bei Eintritt und Rückverlegung <i>Nicht erhoben</i>						
Anzahl Dekubiti während dem Aufenthalt in der Institution.		56	40%	13%	3%	3%
Beschreibung des Umgangs mit den beiden Situationen		Spezifische Pflegeprotokolle				
Informationen für Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument im Berichtsjahr 2009						
<input type="checkbox"/> internes Instrument	Name des Instrumentes: Waterlow, modifiziert					
<input checked="" type="checkbox"/> externes Instrument	Name Anbieter / Auswertungsinstanz:					

F Verbesserungsaktivitäten



Die Inhalte aus diesem Kapitel sind auch unter www.spitalinformation.ch zu finden.

F1 Zertifizierungen und angewendete Normen / Standard / Inspektionen

Bereich (ganzer Betrieb oder Standort / Abteilung / Disziplin)	Angewendete Norm	Zertifizierungs- jahr	Jahr der letzten Rezertifizierung	Bemerkungen
HFR Tafers	ISO 9001:2008	2006	2009	
HFR Tafers, Zentralsterilisation	ISO 13485:2003	2008		
HFR Freiburg-Kantonsspital Geburtsabteilung	Stillfreundliches Spital der UNICEF	1999	2005	
HFR Freiburg-Kantonsspital, HFR Riaz, Labor	ISO/IEC 17025	2004	2009	Akkreditierung

F2 Übersicht von weiteren, laufenden Aktivitäten

Auflistung der aktuellen, **permanenten** Aktivitäten

Bereich (ganzer Betrieb oder Standort / Abteilung / Disziplin)	Aktivität (Titel)	Ziel	Status Ende 2009
Ganzer Betrieb	„Ihre Meinung interessiert uns“	Feedbackmethode für alle Patienten, vierteljährliche Evaluierung	fortlaufend
HFR Billens, HFR Châtel-St- Denis, HFR Riaz, HFR Tafers	Mitarbeitermeldungen	Mitarbeitende können mittels eines Meldeformulars Unstimmigkeiten in Prozessen melden oder Verbesserungsvorschläge einbringen.	fortlaufend

F3 Übersicht über aktuelle Qualitäts-Projekte

Auflistung der aktuellen Qualitätsprojekte im Berichtsjahr (laufend / beendet)

Bereich (ganzer Betrieb oder Standort / Abteilung / Disziplin)	Projekt (Titel)	Ziel	Laufzeit (von ... bis)
Ganzer Betrieb	Richtlinie IRS (Incident Reporting System) - HFR	Richtlinie und Einführung eines Fehlermeldesystems für das Gesamtspital	2009 -
Ganzer Betrieb	Patientenidentifikationsarmband	Identifikation aller Patienten mittels eines Armbandes	2009 -
Ganzer Betrieb, Notfallabteilungen	Qualitätsmessung emerge	Durchführung der Qualitätsmessung emerge in allen Notfällen des freiburger spitals	Avril – Mai 2009
Ganzer Betrieb	Referenzprozess Patient	Definieren des Referenzprozesses Patient, um bei der Erarbeitung von Patientenprozessen über eine gemeinsame Grundlage zu verfügen	2009 – 2010
Ganzer Betrieb	Management von Patientenbeschwerden	Einheitliche Regelung im Umgang mit Patientenbeschwerden	2009 – 2010
Ganzer Betrieb	Internetauftritt freiburger spital	Gemeinsamer Internetauftritt des HFR	2009 – 2010
HFR Freiburg – Kantonsspital, Intensiv-/Überwachungspflegestation	IRS, Einführung eines Fehlermeldesystems	Operative Umsetzung der Richtlinie IRS - HFR	2009 – April 2010
HFR Tafers	Arbeitsoptimierung im Operationssaal		2009 – 2010
HFR Freiburg – Kantonsspital	Rückverfolgbarkeit von Material im OP	Rückverfolgbarkeit von Implantaten und Verbrauchsmaterial im Operationssaal mittels Barcode.	2009 – 2011

F4 Ausgewählte Qualitätsprojekte (max 3 Seiten)

Beschreibung von 1-3 abgeschlossenen Qualitätsprojekten

Projekttitlel	IRS (Incident reporting System) auf der - Intensivpflege- und Überwachungsstation	
Bereich	<input checked="" type="checkbox"/> internes Projekt	<input type="checkbox"/> externes Projekt (z. Bsp. mit Kanton)
Projektziel	Einführung eines anonymen, freiwilligen Fehlermeldesystems	
Beschreibung	Die Intensiv- und Überwachungspflegestation hat beschlossen, ein anonymes, freiwilliges Fehlermeldesystem einzuführen. Als Basis dient die Richtlinie IRS-HFR. Die Leitung des Projektes wurde einer Pflegefachperson übergeben, die eine Weiterbildung als Pflegeexpertin absolviert.	
Projekttablauf / Methodik	<ol style="list-style-type: none"> 1) Literatursuche zur Thematik 2) Bildung einer Projektgruppe, Klärung der Aufgaben, Zuständigkeiten der Projektgruppe 3) Vertiefung der Thematik: Klärung von Definitionen und Begriffen, Erarbeitung von Melde- und Bearbeitungsformular in Anlehnung an die Richtlinie IRS-HFR 4) Information und Schulung der Mitarbeitenden 5) Operative Umsetzung 	
Einsatzgebiet	<input type="checkbox"/> mit anderen Betrieben. Welche Betriebe?	
	<input type="checkbox"/> Ganze Spitalgruppe resp. im gesamten Betrieb	
	<input checked="" type="checkbox"/> Einzelne Standorte. An welchen Standorten? HFR Freiburg - Kantonsspital	
	<input checked="" type="checkbox"/> einzelne Abteilungen. In welchen Abteilungen? Intensivpflege- und Überwachungsstation	
Involvierte Berufsgruppen	Ärzte, Pflegenden, Hilfspflegepersonal, Sekretariate	
Projektevaluation / Konsequenzen	Nach einer intensiven und gründlichen Vorbereitungszeit konnte das anonyme, freiwillige Meldesystem für Zwischenfälle im April 2010 umgesetzt werden. Nach relativ kurzer Zeit wurden Zwischenfälle gemeldet. Die IRS-Gruppe, die aus der Projektgruppe heraus gebildet wurde, hat die Aufgabe übernommen, die Meldungen zu analysieren, kategorisieren und kommentieren. Weiterführende Massnahmen, wie die interne Kommunikation innerhalb der Abteilung, Entscheidungen, ob und welche Verbesserungsmassnahmen umgesetzt werden sollen, sind die nächsten Schritte, die umgesetzt werden müssen.	
Weiterführende Unterlagen		

Projekttitlel	Arbeitsoptimierung im Operationssaal	
Bereich	<input checked="" type="checkbox"/> internes Projekt	<input type="checkbox"/> externes Projekt (z. Bsp. mit Kanton)
Projektziel	Optimierung der Arbeitsabläufe im Operationssaal	
Beschreibung	Die Zunahme der Aktivitäten im Operationssaal hatten dazu geführt, dass sich die Leiterin OP gezwungen sah, für 2009 zwei neue Vollzeitstellen für das Instrumentierpersonal zu beantragen. Diese wurden nicht bewilligt. Aus dieser Situation heraus sah sich die Leiterin OP-Pflege gezwungen, durch eine Re-Organisation die Situation zu entschärfen. Ziel war es aufzuzeigen, dass die Abläufe im OP so strukturiert werden können, dass anstelle der geforderten zwei Vollzeitstellen, nur noch eine Vollzeitstelle beantragt werden muss.	
Projekttablauf / Methodik	In einer IST-Analyse wurde die aktuelle Organisation des OP abgeklärt: wie viele OP's sind in Betrieb, wie viel Personal wird pro Arbeitsplatz benötigt (Instrumentierpersonal und Zudienung). In einem nächsten Schritt wurden die Abläufe nach Verbesserungspotentialen untersucht, ohne dass die Qualität und die Versorgungssicherheit dabei beeinträchtigt wurden. Die neue Organisation wurde wieder in Bezug auf die Personenressourcen analysiert. Diese zeigte auf, dass mit der Re-Organisation anstelle der geforderten zwei Vollzeitstellen nur noch eine Vollzeitstelle nötig war, die dann auch bewilligt wurde und erfolgreich besetzt werden konnte.	
Einsatzgebiet	<input type="checkbox"/> mit anderen Betrieben. Welche Betriebe? <input type="checkbox"/> Ganze Spitalgruppe resp. im gesamten Betrieb <input type="checkbox"/> Einzelne Standorte. An welchen Standorten? <input checked="" type="checkbox"/> einzelne Abteilungen. In welchen Abteilungen? HFR Tifers, Operationssaal	
Involvierte Berufsgruppen	Instrumentierpflegende, Zudiener, Ärzte	
Projektelevaluation / Konsequenzen	Dieses Projekt zeigt auf, dass durch Optimierung von Abläufen die Qualität und Sicherheit auf hohem Niveau gehalten werden kann. Der gezielte Einsatz der zur Verfügung gestellten Ressourcen genügte, um den täglichen Anforderungen des Operationssaales gerecht zu werden.	
Weiterführende Unterlagen		



Die Bildung des freiburger spitals mit den sechs Standorten hatte auch Auswirkungen auf das Qualitätsmanagement. Von den bisher standortbezogenen Aktivitäten galt es den Schritt auf Stufe freiburger spital zu machen. Dieser Schritt wurde mit einer Re-Organisation des Qualitätsmanagements eingeleitet. Dies hat zur Folge, dass sowohl auf organisatorischer als auch auf personeller Ebene Anpassungen gemacht werden müssen.

Das Ziel ist es, dass das Qualitätsmanagement für alle einen sinnvollen Mehrwert bringt, vor allem für unsere Patienten und Patientinnen.

Freiburg, 29. Juni 2010



Impressum

Herausgeber / Lesehilfe



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ
LES HÔPITAUX DE SUISSE
GLI OSPEDALI SVIZZERI

H+ Die Spitäler der Schweiz, Lorrainestrasse 4 A, 3013 Bern
© H+ Die Spitäler der Schweiz 2010

Siehe auch www.hplusqualite.ch



Die im Bericht verwendeten Symbole für die Spitalkategorien **Akutsomatik, Psychiatrie, Rehabilitation und Langzeitpflege** stehen nur dort, wo Module einzelne Kategorien betreffen. Ohne Auflistung der Symbole gilt die Empfehlung für alle Kategorien.

Zur besseren Verständlichkeit allfälliger Fachbegriffe stellt H+ ein umfassendes **Glossar** in drei Sprachen zur Verfügung:

→ www.hplusqualite.ch → Spital-Qualitätsbericht

→ www.hplusqualite.ch → H+ Branchenbericht Qualität

Beteiligte Kantone / Gremien



Die Berichtsvorlage zu diesem Qualitätsbericht wurde in Zusammenarbeit mit der Steuerungsgruppe von QABE (**Q**ualitätsentwicklung in der **A**kutversorgung bei Spitätern im Kanton **B**ern) erarbeitet. Im Bericht wird das Wappen dort stellvertretend für QABE verwendet, wo der Kanton die Dokumentation vorschreibt.

Siehe auch http://www.gef.be.ch/site/gef_spa_qabe



Der Kanton Basel-Stadt hat sich mit H+ Die Spitäler der Schweiz verständigt. Die Leistungserbringer im Kanton Basel-Stadt sind verpflichtet, die im Bericht mit dem Wappen gekennzeichneten Module auszufüllen. Langzeiteinrichtungen im Kanton Basel-Stadt sind von dieser Regelung nicht betroffen.

Partner



Die Empfehlungen aus dem ANQ (dt: Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitätern und Kliniken; frz: **A**ssociation **n**ationale pour le développement de **q**ualité dans les hôpitaux et les cliniques) wurden aufgenommen und mit dem ANQ-Logo markiert.

Siehe auch www.anq.ch