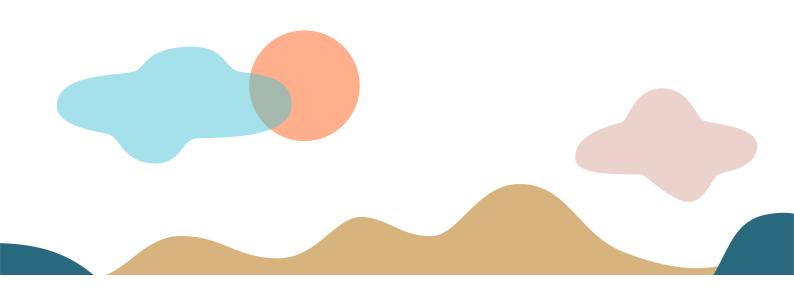


Qualitätsbericht 2024

nach der Vorlage von H+

Freigabe am: Durch:

14.05.2025 Jannik Witmer, Stiftungsdirektor Version 1



Diaconis Palliative Care



www.diaconis.ch

Impressum

Dieser Qualitätsbericht wurde nach der Vorlage von H+ Die Spitäler der Schweiz erstellt. Die Vorlage des Qualitätsberichts dient der einheitlichen Berichterstattung für die Kategorien Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation für das Berichtsjahr 2024.

Der Qualitätsbericht ermöglicht einen systematischen Überblick über die Qualitätsarbeiten eines Spitals oder einer Klinik in der Schweiz. Dieser Überblick zeigt den Aufbau des internen Qualitätsmanagements sowie die übergeordneten Qualitätsziele auf und beinhaltet Angaben zu Befragungen, Messbeteiligungen, Registerteilnahmen und Zertifikaten. Ferner werden Qualitätsindikatoren und Massnahmen, Programme sowie Projekte zur Qualitätssicherung abgefragt.

Um die Vergleichbarkeit von Qualitätsberichten zu erhöhen sind im Inhaltsverzeichnis alle Kapitel der Vorlage ersichtlich, unabhängig davon, ob diese das Spital betreffen oder nicht. Falls das Kapitel für das Spital nicht relevant ist, ist der Text in grauer Schrift gehalten und mit einer kurzen Begründung ergänzt. Diese Kapitel sind im weiteren Verlauf des Qualitätsberichts nicht mehr dargestellt.

Die Risikoadjustierung oder Risikobereinigung ist ein statistisches Verfahren, um Qualitätsindikatoren für Unterschiede im Patientengut der Spitäler (z.B. im Case Mix und Behandlungsangebot) zu korrigieren. Um Spitäler trotz solcher Unterschiede ihrer Patient:innen hinsichtlich ihrer erbrachten Qualität schweizweit vergleichen zu können, müssen die Indikatoren für bestimmte Patientenrisikofaktoren adjustiert werden.

Um die Ergebnisse der Qualitätsmessung richtig zu interpretieren und vergleichen zu können, dürfen die Angaben zum Angebot der einzelnen Kliniken nicht ausser Acht gelassen werden. Zudem muss den Unterschieden und Veränderungen in der Patientenstruktur und bei den Risikofaktoren Rechnung getragen werden. Ferner werden jeweils die aktuell verfügbaren Ergebnisse pro Messung publiziert. Folglich sind die Ergebnisse in diesem Bericht nicht immer vom gleichen Jahr.

Zielpublikum

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

Kontaktperson Qualitätsbericht 2024

Frau
Sandra Haas
Qualitätsbeauftragte
031 337 75 97
sandra.haas@diaconis.ch

Diaconis Palliative Care Seite 2 von 27

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitätsgeschehen

Vorwort von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitätsgeschehen

Die H+ Qualitätsberichtsvorlage ermöglicht eine einheitliche und transparente Berichterstattung über die vielfältigen Qualitätsaktivitäten, die über die Vorlage zusätzlich in den jeweiligen Spitalprofilen auf der Plattform spitalinfo.ch dargestellt werden können. Mit viel Einsatz und gezielten Massnahmen tragen die Schweizer Spitäler und Kliniken zur Qualitätsentwicklung bei.

Die Herausforderungen bleiben weiterhin vielfältig für die Spitäler und Kliniken. Sie müssen einen stetigen Balanceakt zwischen Rentabilität und Gewährleistung der Qualität schaffen. Der Personalmangel und nicht-kostendeckende Tarife waren für H+ und die Spitäler weiterhin ein grosses Thema. Anfang November 2024 wurde das ambulante Gesamt-Tarifsystem dem Bundesrat zur Genehmigung eingereicht. Viele Spitäler und Kliniken haben das Projekt bereits gestartet und erste Schritte erledigt.

Der Bundesrat hat am 22. Mai 2024 den Qualitätsvertrag (QV58a) zwischen curafutura, santésuisse und H+ genehmigt (vgl. <u>Medienmitteilung des Bundesrates</u>) und diesen per sofort in Kraft gesetzt. Der QV58a legt klare Regeln für eine verbindliche und transparente Qualitätsentwicklung fest; er gilt gesamtschweizerisch für alle Spitäler und Kliniken.

H+ hat einen analogen Qualitätsvertrag mit der Medizinaltarif-Kommission UVG (MTK) abgeschlossen. Weitere Informationen zum Qualitätsvertrag finden Sie auf der H+ Website: www.hplus.ch — Qualitätsvertrag. Als Publikationsort wurde die Plattform spitalinfo.ch bestimmt. Bis Ende Jahr 2024 haben die Spitäler und Kliniken ihre erste Selbstdeklaration vorgenommen. Ab der Vorlage 2025 werden dann diese Angaben zur Qualitätsentwicklung automatisch in den H+ Qualitätsbericht integriert.

Der Qualitätsbericht 2024 ist wiederum aufgeteilt in die Typologie-Bereiche: Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie. Im «Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten» besteht für die Spitäler und Kliniken die Möglichkeit über Patient-Reported Outcome Measures (PROMs) zu berichten. Im aktuellen Qualitätsbericht können zudem erstmalig die IQM Peer Review Verfahren aufgeführt werden.

Die bisherige Prävalenzmessung Sturz und Dekubitus wird künftig abgelöst. Auf Initiative der Spitäler und Kliniken, ist der ANQ daran andere Methoden zur Datenerhebung zu prüfen und weiterzuentwickeln. Das Ziel ist, künftig klinische Routinedaten und somit Daten aus den elektronischen Patientendokumentationen nutzbar zu machen, für kostengünstigere nationale Qualitätsmessungen.

Im H+ Qualitätsbericht sind jeweils neben spitaleigenen Messungen auch die verpflichtenden, national einheitlichen Qualitätsmessungen des ANQ ersichtlich. Detaillierte Erläuterungen zu den nationalen Messungen finden Sie auf www.anq.ch.

H+ bedankt sich bei allen teilnehmenden Spitälern und Kliniken für das grosse Engagement, das mit den vielfältigen Aktivitäten eine hohe Versorgungsqualität sicherstellt. Dank der transparenten und umfassenden Berichterstattung kommt diesen Qualitätsaktivitäten die verdiente Aufmerksamkeit und Wertschätzung zu.

Freundliche Grüsse

Anne-Geneviève Bütikofer Direktorin H+

N. K- Hillit

Diaconis Palliative Care Seite 3 von 27

Inhaltsverzeichnis

Impres	ssum	2
Vorwo	rt von H+ Die Spitäler der Schweiz zum nationalen Qualitätsgeschehen	3
1	Einleitung	6
2	Organisation des Qualitätsmanagements	8
2.1	Organigramm	8
2.2	Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement	9
3	Qualitätsstrategie	
3.1	Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2024	
3.2	Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2024	
3.3	Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	
4	Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten	13
4.1	Teilnahme an nationalen Messungen Im Jahr 2024 fand keine Prävalenzmessung zu Sturz und Dekubitus (ANQ) statt. Von	
	anderen nationalen Messungen ist Diaconis Palliative Care befreit.	
4.2	Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen	13
4.3	Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen	13
4.4	Qualitätsaktivitäten und -projekte	
4.4.1	CIRS – Lernen aus Zwischenfällen	
4.5 4.6	Registerübersicht	
	TÄTSMESSUNGEN	
-		
	denheitsbefragungen	
5	Patientenzufriedenheit	
5.1 5.1.1	Eigene BefragungPatienten- / Patientinnenbefragung	
5.2	Beschwerdemanagement	
6	Angehörigenzufriedenheit	
6.1	Eigene Befragung	
6.1.1	Angehörigenbefragung	
7	Mitarbeitendenzufriedenheit	22
7.1	Eigene Befragung	
7.1.1	Mitarbeiterbefragung	22
8	Zuweiserzufriedenheit	
8.1	Eigene Befragung	
8.1.1	Unstrukturierte Erfassung der Feedbacks	23
	dlungsqualität	
Messu	ingen in der Akutsomatik	0
9	Wiedereintritte	
	Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
10	Operationen	
11	Unser Betrieb bietet in diesem Fachbereich keine Leistungen an. Infektionen	
11	Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
12	Stürze	
	Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
13	Dekubitus	
1.4.	Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant.	
	ingen in der Psychiatrie	0
14	Freiheitsbeschränkende Massnahmen	
15	Eine Messung zu diesem Thema ist für unseren Betrieb nicht relevant. Symptombelastung psychischer Störungen	
10	Unser Betrieb hat in diesem Fachbereich keinen entsprechenden Leistungsauftrag.	

Messun	gen in der Rehabilitation	0
16 Weitere	Lebensqualität, Funktions- und Partizipationsfähigkeit Unser Betrieb hat in diesem Fachbereich keinen entsprechenden Leistungsauftrag. Qualitätsaktivitäten	0
17	Weitere Qualitätsmessungen Die weiteren Messungen und Befragungen sind in den Kapiteln mit den entsprechenden Themenbereichen zu finden.	
18	Projekte im Detail	
18.1	Aktuelle Qualitätsprojekte	
18.1.1	Anpassung der Dienste	
18.1.2	Erhöhung Personalbestand Ärzteschaft und Pflege	
18.2	Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2024	24
18.2.1	Im aktuellen Berichtsjahr wurden keine Projekte final abgeschlossen	24
18.3	Aktuelle Zertifizierungsprojekte	
18.3.1	Label "Qualität in Palliative Care"	. 24
19	Schlusswort und Ausblick	. 25
Anhang	ı 1: Überblick über das betriebliche Angebot	. 26
	natik	
Heraus	geber	. 27

1 Einleitung

Stiftung Diaconis

Die Stiftung Diaconis betreibt die drei Geschäftsbereiche Wohnen & Pflege, Palliative Care und Arbeitsintegration. Seit der Gründung im Jahr 1844 setzt sie sich als Non-Profit-Organisation dafür ein, dass Menschen in fragilen Lebenssituationen gemäss ihren Bedürfnissen versorgt, gepflegt und begleitet werden. Das Team umfasst rund 300 Mitarbeitende an mehreren Standorten in der Stadt Bern, Ostermundigen und Biel.

Fürsorgliche und professionelle Pflege rund um die Uhr werden in den drei Pflegeheimen Oranienburg, Belvoir und Altenberg sowie der Seniorenresidenz Villa Sarepta angeboten. Die Nähe zur Stadt und zum Salem-Spital wie auch das eigene Ärzteteam machen die Häuser zur ersten Wahl für ein angenehmes und sicheres Wohnen im Alter.

Diaconis Palliative Care versorgt unheilbar kranke Menschen mit Bedarf nach Spitalbehandlung. Seit 1995 werden Menschen auf dem letzten Lebensabschnitt begleitet. Heute ist Diaconis die grösste Anbieterin von spezialisierter Palliative Care im Kanton Bern und Kooperationspartnerin des Inselspitals.

Im Auftrag des Kantons Bern, von Sozial- und Flüchtlingsdiensten sowie weiteren Auftraggebenden werden an den beiden Standorten Ostermundigen und Biel Integrationsprogramme für Erwerbslose angeboten.

Das Angebot umfasst:

- Vermittlung befristeter Arbeitseinsätze
- Jobcoaching
- Bewerbungskurse
- individuelle Integrationslösungen für Migrantinnen und Migranten

Diaconis Palliative Care

Im Januar 1995 wurde Diaconis Palliative Care unter dem Namen "Station für Palliative Therapie" des Salem-Spitals Bern gegründet und bietet seither stationäre spezialisierte Palliative Care an. Seit 2001 gehört die Station nicht mehr zum Salem-Spital sondern ist direkt der Stiftung Diaconis (ehemals Diakonissenhaus Bern) angegliedert. Seit 2002 ist Diaconis Palliative Care als eigenständige Institution auf der Spitalliste des Kantons Bern aufgeführt. Auf Grund der grossen Nachfrage nach stationärer spezialisierter Palliative Care wurde das bestehende Angebot im Frühjahr 2015 und im Frühjahr 2019 vergrössert und umfasst derzeit 15 Einzelzimmer.

Zielgruppe

Das Angebot richtet sich an Menschen mit unheilbaren, lebensbedrohlichen und fortschreitenden Krankheiten in instabilen und komplexen Situationen

Einzugsgebiet

Das Einzugsgebiet umfasst primär die Stadt und Region Bern.

Interprofessionelle Betreuung

Das interprofessionelle Team ist spezialisiert auf die besonders aufwendige und komplexe Palliativbehandlung und setzt sich aus Ärztinnen, Pflegenden, Therapeuten, Seelsorgerinnen, Sozialarbeiterinnen, Psychosozialen Beraterinnen und freiwillig Engagierten zusammen . Bei Bedarf werden - zusammen mit den Betroffenen - interprofessionelle Standortgespräche durchgeführt. Hochkomplexe Patientensituationen werden an regelmässig stattfindenden interprofessionellen Fallbesprechungen, Rapporten und Supervisionen analysiert.

Qualitätsmanagement

Die gesamte Stiftung Diaconis verfügt über ein Qualitätsmanagementsystem und ist seit 2006 nach

Diaconis Palliative Care Seite 6 von 27

der Norm ISO 9001 zertifiziert. Im Jahr 2016 wurde Diaconis Palliative Care erfolgreich von qualitépalliative auditiert und hat das Label für "Qualität in Palliative Care" erhalten. Alle bisher durchgeführten Assessments und Rezertifizierungen wurden bestanden.

Qualitätsmessungen und Qualitätsaktivitäten

Aktivitäten zur Messung und Verbesserung der Qualität geniessen bei Diaconis höchste Priorität. Detaillierte Angaben zu diesen Themen werden in diesem Bericht ausgeführt.

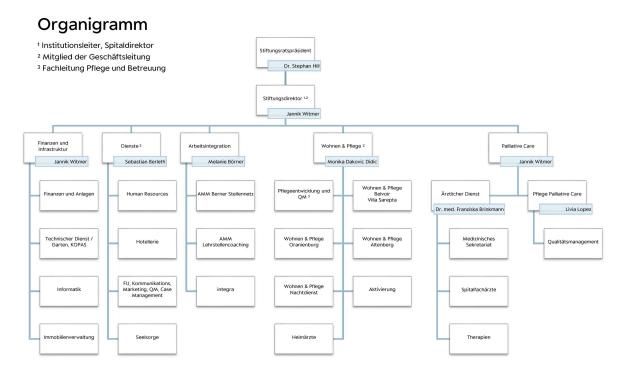
Detaillierte Informationen zum Leistungsangebot finden Sie im Anhang 1.

Diaconis Palliative Care Seite 7 von 27

2 Organisation des Qualitätsmanagements

2.1 Organigramm

diaconis



Die gesamte Stiftung Diaconis verfügt über ein Qualitätsmanagementsystem und ist seit 2006 nach der Norm ISO 9001 zertifiziert. Im Jahr 2016 wurde Diaconis Palliative Care erfolgreich von qualité palliative auditiert und hat das Label für "Qualität in Palliative Care" erhalten. Alle bisher (jährlich) durchgeführten Assessments und Rezertifizierungen wurden bestanden.

Die regelmässig stattfindenden internen und externen Audits unterstützen die Optimierung der Behandlungsprozesse und die Qualitätssicherung. Zweckmässigkeit, Effektivität und Kundenzufriedenheit sind zentrale Aspekte der Qualitätsmessungen im Kontext der medizinischen Leistungen.

Das Qualitätsmanagement ist wie folgt organisiert:

Das Qualitätsmanagement ist der Leitung Pflege Palliative Care unterstellt.

Für das Qualitätsmanagement stehen insgesamt 80 Stellenprozente zur Verfügung.

Diaconis Palliative Care Seite 8 von 27

2.2 Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

Frau Sandra Haas
Fach- und Qualitätsverantwortliche Palliative
Care
031 337 75 97
sandra.haas@diaconis.ch

Frau Eva Mathez Verantwortliche QM Stiftung Diaconis 031 337 77 11 eva.mathez@diaconis.ch

Diaconis Palliative Care Seite 9 von 27

3 Qualitätsstrategie

Qualität ist für uns

die Erfüllung von Anforderungen, welche nicht zufällig, sondern ständig und systematisch erfolgt.

Gemeinsam, durch offene, respekt- und verantwortungsvolle Zusammenarbeit, erreichen wir überzeugende, wirksame und messbare Leistungen von hoher Professionalität, mit transparent ausgewiesener Qualität der Leistungen im Rahmen der kontinuierlichen Qualitätssicherung und einem gemeinsamen Qualitätsverständnis.

- Unsere Arbeit und Zusammenarbeit stehen im Fokus, die Bedürfnisse unserer PatientInnen optimal zu erfüllen und zu verbessern.
- Die Sicherstellung dieser Anforderungen überprüfen wir regelmässig durch standardisierte Qualitätsmessungen, Zertifizierungszyklen und Einschätzungen unserer PatientInnen, mit Patienten- und Angehörigenbefragungen, sowie Mitarbeitendenbefragungen.

Qualitätsziele sind

- Patientenorientierung
 - Optimierung unserer Behandlung unter kontinuierlicher Berücksichtigung der Bedürfnisse der PatientenInnen und ihrer Angehörigen
- Behandlungsqualität und Patientensicherheit
 Förderung der Qualitäts- und Sicherheitskultur mit der Haltung einer lernenden Organisation
- Ökonomisches, ökologisches und soziales Management
 Strategische Entscheide basieren auf ökonomischen, ökologischen und sozialen Aspekten
- Mitarbeitendenzufriedenheit
 Die Mitarbeitenden sind mit Arbeitsinhalten und -bedingungen zufrieden. Der gegenseitige
 Umgang ist wertschätzend, respektvoll und verbindlich.

Unsere Werte sind

- Wertschätzung und Respekt gegenüber Menschen
- Hohe Qualität und Sicherheit im professionellen Handeln
- Interprofessionelle, kompetente und transparente Zusammenarbeit intern und extern
- Integrität, Aufrichtigkeit und Zuverlässigkeit in Haltung und Tun

Qualitätsschwerpunkte sind

Label Qualität in Palliative Care

Diaconis Palliative Care verfügt seit 2016 über das Label "Qualität in Palliative" von qualitépalliative, das zum Leistungsauftrag für den Querschnittsbereich "Spezialisierte Palliative Care Spital" berechtigt.

Das Rezertifizierungs-Audit hat im März 2021 stattgefunden. Mit der sehr hohen Punktzahl von 98 von 100 Punkten konnte das Label Qualität in Palliative Care wiedererlangt werden. Es ist gültig bis Oktober 2026.

Im Oktober 2023 erfolgte das Zwischenaudit Qualitätssicherung im Bezug zum Label SQPC.

Behandlungsqualität optimieren

Die Qualitätsverantwortliche Palliative Care und die Qualitätsmanagmentverantwortliche der Institution arbeiten eng zusammen und stehen in direktem Kontakt.

Patientensicherheit garantieren

Die Patientensicherheit wird durch eine offene Sicherheitskultur gefördert / sichergestellt. Diaconis verfügt über ein CIRS-System (Critical Incident Reporting System). CIRS-Meldungen werden interprofessionell bearbeitet und auf Stufe Geschäftsleitung thematisiert. Die erarbeiteten Massnahmen und Anpassungen fliessen in den kontinuierlichen KVP-Prozess ein.

Diaconis Palliative Care Seite 10 von 27

Weiterentwicklung der spezialisierten Palliative Care unterstützen

- Die Leitende Ärztin, im Vorstand von qualitépalliative, setzt sich für die Weiterentwicklung der Nationalen Qualitätskriterien Palliative Care ein
- Unterstützung der Mitarbeitenden von Diaconis bei ihrer persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung
- Förderung der Vernetzung von Palliative Care Angeboten in der Region Bern durch aktive Mitarbeit bei den Mobilen Palliativen Diensten (MPD Bern) und in verschiedenen Arbeitsgruppen des Palliativnetz Region Bern, (A1-Schulungen, Welt-Hospiztag, Netzwerkveranstaltungen Kanton Bern)
- Öffentliche Vorträge zum Thema Palliative Care

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

3.1 Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2024

- 1. Interprofessionell zusammenarbeiten
- 2. Eintrittsprozess koordinieren
- 3. Austrittsprozess koordinieren

3.2 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2024

An den unter Punkt 3.1 festgehaltenen Qualitätsschwerpunkten wurde folgendermassen gearbeitet:

1. Interprofessionell zusammenarbeiten

- an 3 Terminen fanden interprofessionelle Fortbildungen zum Thema Resilienz statt
- das Thema "Feedback geben und erhalten" wurde an einer interprofessionellen Teamsitzung beleuchtet. Die Umsetzung im Alltag wurde wiederholt stimuliert, was die Rückmeldungs-Kompetenz der Teammitglieder erhöht und die Zusammenarbeit verbessert hat
- interprofessionelle Fallbesprechungen wurden verpflichtend geplant und mehrheitlich durchgeführt. Die Nutzung dieses Gefässes erhöht die Betreuungsqualität für Patientinnen und Patienten

2. Eintrittsprozess koordinieren

- anlässlich einer interprofessionellen Supervision wurden die Indikationskriterien für die spezialisierte Palliative Care diskutiert. Damit wurde Klarheit geschaffen und Diskussionen im Alltag reduziert.
- Der Personenkreis, der Abklärungen durchführt, wurde neu aufgestellt. Gleichzeitig erfolgte eine konkrete Definierung des Prozesses. Die Anpassungen schufen Klarheit.
- Mit den Anpassungen werden die Ärztinnen im praktischen Alltag entlastet

3. Austrittsprozes koordinieren

• eine Sitzung in der Arbeitsgruppe hat stattgefunden und erste Klärungsarbeiten wurden verteilt

Diaconis Palliative Care Seite 11 von 27

3.3 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Im Rahmen des Labelzyklus "qualité palliative" für die spezialisierte stationäre Palliative Care wird Ende 2025 / Anfang 2026 die Re-Zertifizierung anstehen. Die internen Überprüfungsmassnahmen anhand der neuen Kriterienliste haben bereits gestartet.

Im Oktober 2023 hat das erweiterte Leitungsteam Diaconis Palliative Care die Verbesserung folgender Prozesse besprochen:

- Interprofessionell zusammenarbeiten
- Eintrittsprozess koordinieren
- Austrittsprozess koordinieren

Gleichzeitig wurde entschieden, dass die interprofessionellen Fortbildungen im Jahr 2024 im Zeichen der Resilienz stehen sollen.

Im regionalen Netzwerk für die Palliativversorgung in der Region Bern wird regelmässig und aktiv mitgearbeitet.

Diaconis Palliative Care Seite 12 von 27

4 Überblick über sämtliche Qualitätsaktivitäten

4.2 Durchführung von kantonal vorgegebenen Messungen

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr folgende kantonalen Vorgaben umgesetzt und folgende kantonal vorgegebenen Messungen durchgeführt:

ANQ-Messplan

4.3 Durchführung von zusätzlichen spital- und klinikeigenen Messungen

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

Unser Betrieb hat folgende spitaleigene Befragungen durchgeführt: Patientenzufriedenheit Patienten- / Patientinnenbefragung Angehörigenzufriedenheit Angehörigenbefragung Mitarbeitendenzufriedenheit Mitarbeiterbefragung Zuweiserzufriedenheit Unstrukturierte Erfassung der Feedbacks

Diaconis Palliative Care Seite 13 von 27

4.4 Qualitätsaktivitäten und -projekte

Hier finden Sie eine Auflistung der laufenden Qualitätsprojekte zur Erweiterung der Qualitätsaktivitäten:

Klinikinformationssystem verbessern

Ziel	Das KIS unterstützt den interprofessionellen Austausch und die Patientensicherheit
Bereich, in dem das Projekt läuft	Palliative Care
Projekt: Laufzeit (vonbis)	2023-2025
Art des Projekts	Es handelt sich dabei um ein internes Projekt.
Begründung	Bereiche des KIS können durch interne Administratorinnen an die Bedürfnisse der Berufsgruppen angepasst werden.
Involvierte Berufsgruppen	Pflege und Ärzteschaft
Evaluation Aktivität / Projekt	laufend an geplanten Austauschgesprächen

Diaconis Palliative Care Seite 14 von 27

4.4.1 CIRS – Lernen aus Zwischenfällen

CIRS ist ein Fehlermeldesystem, in welchem Mitarbeitende kritische Ereignisse oder Fehler, die im Arbeitsalltag beinahe zu Schäden geführt hätten, erfassen können. Auf diese Weise hilft CIRS, Risiken in der Organisation und in Arbeitsabläufen zu identifizieren und die Sicherheitskultur zu verbessern. CIRS steht für Critical Incident Reporting System. Aufgrund der Entdeckungen können sicherheitsrelevante Verbesserungsmassnahmen eingeleitet werden.

Unser Betrieb hat im Jahr 2017 ein CIRS eingeführt.

Das Vorgehen für die Einleitung und Umsetzung von Verbesserungsmassnahmen ist definiert.

Entsprechende Strukturen, Gremien und Verantwortlichkeiten sind eingerichtet, in denen CIRS-Meldungen bearbeitet werden.

CIRS-Meldungen und Behandlungszwischenfälle werden durch eine systemische Fehleranalyse bearbeitet.

Bemerkungen

Die Fachgruppe CIRS, bestehend aus einer Ärztin, Pflegefachperson und Qualitätsverantwortlichen, bearbeitet jeden Fall interprofessionell. In der 4x im Jahr stattfindenden Fachgruppen-Sitzung werden Massnahmen zur Risiko-Verminderung diskutiert und beschlossen. Die Umsetzung der beschlossenen Massnahmen liegt in der Verantwortung der Qualitätsverantwortlichen.

Alle CIRS-Meldungen werden 14-täglich an den Geschäftsleitungssitzungen zur Kenntnis genommen. Wenn übergeordnete, strukturelle Verbesserungsmassnahmen möglich und sinnvoll sind, werden diese durch dieses Gremium laufend initiiert und nach Konsultation der zuständigen Teams umgesetzt.

Ideen können über das Ideentool durch alle Mitarbeitenden eingereicht werden. Diese werden ebenfalls im Rahmen der Geschäftsleistungssitzung besprochen und bearbeitet.

4.5 Registerübersicht

Register und Monitorings können einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung und längerfristigen Qualitätssicherung leisten. Anonymisierte Daten zu Diagnosen und Prozeduren (z.B. Operationen) von mehreren Betrieben werden über mehrere Jahre auf nationaler Ebene gesammelt und ausgewertet, um längerfristig und überregional Trends erkennen zu können.

Seit dem 1. Januar 2020 sind Spitäler und Kliniken sowie andere private oder öffentliche Institutionen des Gesundheitswesens gemäss dem neuen Bundesgesetz zur Krebsregistrierung verpflichtet, diagnostizierte Krebserkrankungen an das zuständige Krebsregister zu melden.

Unser Betrieb hat im Berichtsjahr an folgenden, obligatorischen Krebsregistern teilgenommen::		
Bezeichnung	Fachrichtungen	Betreiberorganisation
KR BE	Alle	www.krebsregister.unibe.ch/
Krebsregister Bern		

4.6 Zertifizierungsübersicht

Unser Betrieb ist wie folgt zertifiziert:				
Angewendete Norm	Bereich, der mit dem Standard / der Norm arbeitet	Jahr der ersten Zertifizierung / Assessment	Jahr der letzten Rezertifizierung / Assessment	Kommentare
ISO 9001:2015	angewendet im gesamten Betrieb	2006	2024	Erfolgreiches Rezertifizierungsaudit im März 2024
Arbeitssicherheit H+ (EKAS)	angewendet im gesamten Betrieb	2000	2024	
Label "Qualität in Palliative Care" für die spezialisierte stationäre Palliative Care	Diaconis Palliative Care	2016	2021	Erfolgreiches Zwischenaudit im Oktober 2023. Das aktuelle Label ist bis Oktober 2026 gültig.

Bemerkungen

Re-Zertifizierungsaudit für das Label "qualité palliative" findet im November 2025 statt.

Diaconis Palliative Care Seite 16 von 27

QUALITÄTSMESSUNGEN

Zufriedenheitsbefragungen

5 Patientenzufriedenheit

Umfassende Patientenbefragungen stellen ein wichtiges Element des Qualitätsmanagements dar, da sie Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Patient:innen und Anregungen für Verbesserungspotenziale geben.

5.1 Eigene Befragung

5.1.1 Patienten- / Patientinnenbefragung

Ziele der Befragung

- Patientinnen und Patienten können ihre Erfahrungen einbringen
- Wir verstehen Erwartungen und Bedürfnisse
- Verbesserungenspotenziale sind erkannt, Massnahmen können abgeleitet werden

Was wird gemessen?

- Einstiegsfragen allgemeiner Art (Zufriedenheit insgesamt, Entscheid für die Institution)
- Allgemeine Fragen (Wie gut wurde Leiden gelindert, Weiterempfehlung)
- Top of Minds: Welche Erlebnisse kommen spontan in den Sinn? Es werden positiv und negativ bedeutsame Erlebnisse abgefragt

Wie wird gemessen?

Interviewtyp

Diese Patientenbefragung haben wir vom April 2024 bis November 2024 durchgeführt. Diaconis Palliative Care (spezialisierte stationäre Palliative Care) Wir haben 15% der Patientinnen befragt (Ziel:10%).

Im Zeitraum vom April 2024 bis Oktober 2024 wurden 24 Personen persönlich befragt. 41.67% aller Befragten waren männlich, 58.33% waren Frauen.

Im Durchschnitt gaben die Befragten bei der Zufriedenheit einen Wert von 4.96 von 5 möglichen Punkten an.

Im Durchschnitt gaben die Befragten bei der Linderung der Beschwerden einen Wert von 4.63 von 5 möglichen Punkten an.

100% der Befragten würden Diaconis Palliative Care anderen Menschen weiterempfehlen.

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Trotz konstant hoher Bewertungen durch unsere Patientinnen nehmen wir Anregungen und Kritik zum Anlass, uns stets zu verbessern.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	Vorgabe SQS

Bemerkungen

Die interne Durchführung der Interviews durch eine Person, die nicht im Pflegeprozess involviert ist, hat sich bewährt. Die Anonymität ist durch das Setup des Systems gewährleistet. Die Umfrage wird neu jählich (vorher alle zwei Jahre) rollierend durchgeführt.

Diaconis Palliative Care Seite 18 von 27

5.2 Beschwerdemanagement

Unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle.

Diaconis Palliative Care

Ombudsstelle für das Spitalwesen des Kantons Bern Ursula Theiler Mediatorin FSM, lic. iur. Fürsprecherin 079 356 965 64 ombudsstelle-spitwalwesen@hin.ch zu Bürozeiten (oder Rückruf innert 2 Arbeitstagen)

Diaconis Palliative Care Seite 19 von 27

6 Angehörigenzufriedenheit

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

6.1 Eigene Befragung

6.1.1 Angehörigenbefragung

Ziele

- Angehörige können ihre Erfahrungen einbringen
- Wir verstehen Erwartungen und Bedürfnisse
- Verbesserungspotenziale sind erkannt, Massnahmen können eingeleitet werden

Für die Befragung der Angehörigen wird ein Link zu einem strukturierten Onlinefragebogen per E-Mail versendet. Es werden Fragen zu folgenden Bereichen gestellt:

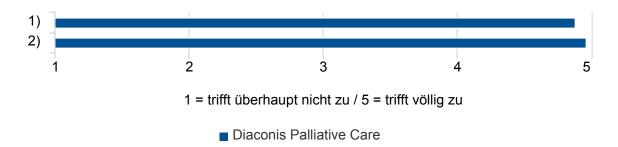
- Räumlichkeiten
- Betreuung und Pflege
- Würde und Wertschätzung
- Information und Entscheidungsfindung
- Behandlungsteam
- Gesamteindruck

Diese Angehörigenbefragung haben wir im Jahr 2024 durchgeführt. Diaconis Palliative Care, spezialisierte stationäre Palliative Care

Es wurde ein Erinnerungsschreiben versendet.

Fragen

- 1) Ich bin mit der Betreuung, die wir (Patientin / Patient und angehörige Person) erhalten haben, im Gesamten zufrieden.
- 2) Ich würde Diaconis Palliative Care meinen Verwandten und Bekannten weiterempfehlen.



Messergebnisse in Zahlen				
	Mittelwerte pro Fragen		Anzahl valide Fragebogen	Rücklaufquote %
	1)	2)		
Diaconis Palliative Care	4.88	4.96	26	48.00 %

Diaconis Palliative Care Seite 20 von 27

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Die Ergebnisse sind - analog Patientenbefragung - sehr positiv.

Einige Stimmen der Angehörigen (anonymisiert):

"Die spontane Aktion mit dem Pflegebett auf die Dachterrasse war für uns alle ein mega grosses und schönes Ereigniss. Bravo und herzlichen Dank dem umsichtigen Pflegeteam. Wir alle haben uns an dem Bild mit den Apfelblüten beim Bett sehr gefreut. Mein Mann war ein "Bäumeler" sehr passend. Ganz herzlichen Dank für die gute und wohltuende Zeit im

Diaconis. Es erleichterte uns die Zeit des Abschiednehmens. Herzlichen Dank für Alles!!!!!"

"Die Betreuung meiner Mutter, sowie uns als Angehörige war nicht nur auf Stern5 gut, sondern: überragend!!! Wirklich das ganze Pegepersonal, alle Ärzte, die Küche machen eine unglaublich tolle und vor allem wertschätzende Arbeit."

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	gemäss Vorgaben SQS

Bemerkungen

Wir würden gerne die Wahrnehmung der Angehörigen und der Patienten gegenüberstellen. Auf Grund der gewährten Anonymität ist dies derzeit leider nicht möglich. Wir arbeiten an einer Lösung, die uns erlaubt die möglicherweise unterschiedlichen Wahrnehmungen zu verknüpfen um so allfällige Massnahmen zur weiteren Optimierung abzuleiten und ein vertieftes Verständnis der unterschiedlichen Perspektiven aufzubauen.

Diaconis Palliative Care Seite 21 von 27

7 Mitarbeitendenzufriedenheit

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

7.1 Eigene Befragung

7.1.1 Mitarbeiterbefragung

Mitarbeitende sind die «Human Resources» eines Unternehmens. Ihre Zufriedenheit hat einen Einfluss auf die Loyalität, ihr Engagement sowie ihre Leistung und Bindung zum Unternehmen. Damit wir die gegenwärtige Zufriedenheit und die zukünftigen Erwartungen der Mitarbeitenden an Diaconis als Arbeitgeber verstehen und erfüllen können, müssen wir die Wahrnehmung der Mitarbeitenden in regelmässigen Abständen abfragen, auswerten und daraus Massnahmen ableiten sowie die Umsetzung und Wirkung kontrollieren.

Diese Mitarbeitendenbefragung haben wir im Monat Juni durchgeführt.

Alle Bereiche des Unternehmens.

Für die Befragung der Mitarbeitenden wird ein personalisierter Link zu einem strukturierten Onlinefragebogen per E-Mail versendet. Der Fragebogen enthält 65 Beurteilungsfragen zu allen zufriedenheitsrelevanten Bereichen.

Teilgenommen haben insgesamt 69 % aller Mitarbeitenden. Diese Beteiligung wurde in den letzten zehn Jahren nicht erreicht. Die Ergebnisse sind insgesamt sehr positiv ausgefallen, besonders hervorzuheben sind folgende Ergebnisse:

- Zusammenarbeit in den Teams, Abdeckung beruflicher Interessen, Einsatz eigener Fähigkeiten, Priorisierung der Interessen und Zufriedenheit der Kunden, Einbringen und Umsetzung von Ideen, Anerkennung guter Leistung, Informationsfluss: über 80% Zustimmung
- Digitalisierung, Fehlerkultur, Feedbackkultur, Vorbildliche Führungskräfte: <u>über 70%</u>
 <u>Zustimmung</u>

Wie in den Vorjahren wurden die Vergütung und die Gesundheitsförderung tendenziell eher negativ beurteilt.

66% der Befragten haben ein starkes Betriebszugehörigkeitsgefühl.

Wertung der Ergebnisse und Qualitätsaktivitäten

Diaconis fokussiert im Jahr 2025 auf die Stärken, wird aber anhand der Feedbacks eine überdurchschnittliche Lohnrunde ausrichten und das Thema Gesundheitsförderung in allen Mitarbeiterzielen verankern und mit verschiedenen Aktivitäten unterjährig bearbeiten.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

Bemerkungen

Die Befragung wird in anonymisierter Form durchgeführt. Der Fragebogen enthält keine Angaben zum Namen oder Wohnort der Person. Die Antworten der Fragebogen werden gemäss Datenschutz vertraulich behandelt und verwaltet. Damit die Befragungsergebnisse mit denen aus den vorangegangenen Jahren vergleichbar sind, muss die Befragung unbedingt standardisiert ablaufen. Dies wurde beim vorliegenden Befragungsinstrument mit folgenden Merkmalen erfüllt:

- Standardisierter Online-Fragebogen mit klaren Ausfüllregeln
- Standardisierte Befragungsmethode
- Anonymisierte Befragungsform

Diaconis Palliative Care Seite 22 von 27

8 Zuweiserzufriedenheit

Bei der Spitalwahl spielen externe Zuweisende (Hausärzt:innen und niedergelassene Spezialärzt:innen) eine wichtige Rolle. Viele Patient:innen lassen sich in dem Spital behandeln, das ihnen ihr Arzt bzw. ihre Ärztin empfohlen hat. Die Messung der Zuweiserzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Zuweisenden den Betrieb und die fachliche Betreuung der zugewiesenen Patient:innen empfunden haben.

8.1 Eigene Befragung

8.1.1 Unstrukturierte Erfassung der Feedbacks

Wir nehmen Feedbacks der Zuweiser sehr ernst und verbessern uns - wo möglich - mit deren Rückmeldungen.

Sämtliche Informationen werden anonymisiert gespeichert und zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Prozesse verwendet.

Diese Zuweiserbefragung haben wir im Jahr 2024 durchgeführt.

Unser Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse.

Die Verbesserungsmöglichkeiten, die sich durch Feedbacks der Zuweisenden ergeben, fokussieren auf prozessualen Anpassungen des Aufnahme- und Übertrittprozesses.

Angaben zur Messung	
Betriebsintern entwickelte Methode / Instrument	

Diaconis Palliative Care Seite 23 von 27

18 Projekte im Detail

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

18.1 Aktuelle Qualitätsprojekte

18.1.1 Anpassung der Dienste

Die Dienste wurden mit dem Ziel optimiert, betriebliche Abläufe und Ergebnisse weiter zu verbessern. Es stehen mehr Ressourcen für die Pflege und ärztliche Betreuung zur Verfügung.

18.1.2 Erhöhung Personalbestand Ärzteschaft und Pflege

Zur weiteren Erhöhung der Qualität wurden die Ärzte- und Pflegestellen im Berichtsjahr geringfügig erhöht.

18.2 Abgeschlossene Qualitätsprojekte im Berichtsjahr 2024

18.2.1 Im aktuellen Berichtsjahr wurden keine Projekte final abgeschlossen.

Die Qualitätsentwicklung im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses ist in den bestehenden Strukturen implementiert.

18.3 Aktuelle Zertifizierungsprojekte

18.3.1 Label "Qualität in Palliative Care"

Periodische Zwischenevaluationen, Zwischenaudits und Rezertifizierungsaudits gemäss dem Zertifizierungszyklus von qualitépalliative in Zusammenarbeit mit einem Zertifizierungsinstitut

- 2016 Erstzertifizierung (SanaCert)
- 2017 Zwischenevaluation
- 2018 Zwischenevaluation
- 2019 Rezertifizierungsaudit
- 2020 Zwischenevaluation
- 2021 Rezertifizierung (EdelCert)
- 2022 Zwischenevaluation
- 2023 Zwischenaudit
- 2025 Rezertifizierung (EdelCert)

Diaconis Palliative Care Seite 24 von 27

19 Schlusswort und Ausblick

Trotz unserer langjährigen Erfahrung, der hohen Fachkompetenz und höchst erfreulichen Beurteilungen diverser Stakeholder wird Diaconis Palliative Care auch weiterhin überproportional finanzielle Mittel und personelle Ressourcen in die wichtige Thematik Qualität investieren.

Diaconis Palliative Care Seite 25 von 27

Anhang 1: Überblick über das betriebliche Angebot

Die Angaben zur Struktur und zu den Leistungen des Spitals vermitteln einen **Überblick** über das betriebliche Angebot.

Für zusätzliche Informationen zum betrieblichen Angebot kontaktieren Sie das Spital oder die Klinik oder konsultieren Sie den aktuellen Jahresbericht.

Akutsomatik

Palliative Care umfasst die Behandlung und Betreuung von Menschen mit unheilbaren, lebensbedrohlichen und/oder chronisch fortschreitenden Krankheiten. Diaconis bietet spezialisierte Palliative Care an: Ein Angebot für Patientinnen und Patienten, die sich in einer instabilen und komplexen Situation befinden und Bedarf nach Spitalbehandlung haben.

Ein interprofessionelles Team aus Ärzteschaft, Pflegefachpersonen und Fachleuten aus Physiotherapie, Musiktherapie, Psychologie, Seelsorge und Sozialberatung setzt sich engagiert dafür ein, die Lebensqualität, Würde und Selbstbestimmung der Betroffenen durch eine individuelle Behandlung und Betreuung zu erhalten.

Palliative Care will für Betroffene und Angehörige eine möglichst optimale Linderung der Symptome auf physischer, psychischer, sozialer oder spiritueller Ebene erreichen. Das interprofessionelle Behandlungsteam orientiert sich dafür an den Bedürfnissen, Problemen und Ressourcen der Patientinnen und Patienten und ihrer Angehörigen. Patientinnen und Patienten erfahren:

- einen aufmerksamen, respektvollen und wertschätzenden Umgang
- eine individuelle, symptomlindernde Behandlung, Pflege und Begleitung
- Förderung ihrer Selbständigkeit und Mitwirkungsmöglichkeiten
- Begleitung in Entscheidungsfindungen
- Fachunterstützung im Aufbau eines Netzwerkes für die weitere Behandlung und Betreuung
- Begleitung und Anleitung der Angehörigen und Bezugspersonen während der Krankheit und in der Zeit der Trauer

Diaconis Palliative Care betreibt 15 Spitalbetten. Alle krankenversicherten PatientInnen werden in ausschliesslich in Einzelzimmern behandelt.

Diaconis Palliative Care Seite 26 von 27

Herausgeber



Die Vorlage für diesen Qualitätsbericht wird von H+ herausgegeben: H+ Die Spitäler der Schweiz Lorrainestrasse 4A, 3013 Bern

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/qualitaet/qualitaetsbericht/







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

Beteiligte Gremien und Partner

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

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/ueber-uns/fachkommissionen/



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

Weitere Gremien



Der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (**ANQ**) koordiniert und realisiert Qualitätsmessungen in der Akutsomatik, der Rehabilitation und der Psychiatrie.

Siehe auch: www.anq.ch



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

Siehe auch: www.patientensicherheit.ch



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

Diaconis Palliative Care Seite 27 von 27