

## Qualitätsmanagement der SPITEX Region Stockhorn

Die SPITEX Region Stockhorn 3661 Uetendorf verfügt über ein umfassendes Qualitätsmanagement mit verschiedenen Instrumenten zur Qualitätssicherung und -verbesserung. Eingebunden sind alle Mitarbeitende in allen Bereichen.

Schwerpunkte liegen in der internen Qualifizierung und Förderung der Mitarbeitenden und im regelmässigen Austausch intern wie auch extern mit Fachgremien und anderen Organisationen.

Die Bereitschaft zur Verbesserung und zur kontinuierlichen Weiterentwicklung ist ein wichtiges Qualitätsmerkmal von der SPITEX Region Stockhorn. Dabei wird den steigenden Anforderungen und aktuellen Entwicklungen Rechnung getragen.

### Instrumente des Qualitätsmanagements

- Systematische Abklärung und Erfassung des Bedarfs an Leistungen durch Fachpersonen (Arbeitsinstrument: RAI HC)
- Qualitätsbeauftragte sowie erfahrene Pflegefachpersonen zur systematischen Überprüfung und Verbesserung von Abläufen und Dienstleistungen
- Kontinuierliche Fort- und Weiterbildung sowie Fachsitzungen
- Etablierte Standards auf der Basis von Konzepten (Hygienekonzept, Sturzprophylaxe etc.)
- Vorkehrungen zum Schutz sensibler Personendaten gemäss Datenschutzverordnung
- Elektronisches Dokumentenmanagementsystem
- Meldesystem CIRS (Critical Incident Reporting System) ist in Evaluierung evtl. Einführung 2024
- Externe Qualitätskontrollen durch die Firma Concret Bern in Evaluierung evtl. Einführung 2024
- Kunden- und Mitarbeitendenbefragungen
- Beschwerdemanagement
- Internes Vorschlagswesen
- Kooperationen mit weiteren Leistungserbringern zur Sicherstellung einer optimalen Betreuung (Ärztinnen und Ärzte, Heime, Spitäler)

## **Anliegen und Rückmeldungen**

Rückmeldungen sind für die Weiterentwicklung wertvoll. Anliegen und Kritik nimmt die Geschäftsstelle gerne entgegen.

## **Qualitätsmanagement**

SPITEX Region Stockhorn

Uttigenstrasse 30

3661 Uetendorf

Telefon 033 346 62 00

[info@spitex-region-stockhorn.ch](mailto:info@spitex-region-stockhorn.ch)

## **Zuständige Aufsichtsbehörde**

Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion des Kantons Bern

Gesundheitsamt

Abteilung Aufsicht und Bewilligung

Rathausplatz 1 / Postfach

3000 Bern 8

Telefon 031 636 98 98

[info.aufsicht.ga@be.ch](mailto:info.aufsicht.ga@be.ch)

## **Ombudsstelle**

Die Berner Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex vermittelt als neutrale Beschwerdestelle bei Anliegen im Zusammenhang mit einem Alters- und Pflegeheim oder einer Spitex-Organisation im Kanton Bern.

Stiftung Bernische Ombudsstelle für

Alters-, Betreuungs- und Heimfragen

Bümplizstrasse 128

3018 Bern

Telefon 031 372 27 27

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

[info@ombudsstellebern.ch](mailto:info@ombudsstellebern.ch)