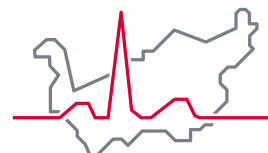


# Qualitätsbericht

Kurzfassung  
Spital Wallis



Hôpital du Valais  
Spital Wallis

# 2017



## Pflegequalität und Patientensicherheit

Pflegequalität und Patientensicherheit sind zentrale Elemente für jedes Spital. Im Jahr 2014 hat das Spital Wallis seine Qualitätsstrategie neu ausgerichtet. Ziel war es, die Mitarbeitenden mit direktem Patientenkontakt sowie die Patienten selbst noch besser miteinzubeziehen.

Die Qualitätsstrategie verfolgt mehrere Stossrichtungen. Unter anderem sollen qualitätsrelevante Projekte und Ergebnisse besser in den Vordergrund gestellt werden. Genau dies ist Sinn und Zweck des vorliegenden Berichts. Wie jedes Jahr können die Qualitätsergebnisse und -indikatoren im Internet heruntergeladen werden: [www.spitalvs.ch/berichte](http://www.spitalvs.ch/berichte). Seit zwei Jahren wird zudem der vorliegende Kurzbericht herausgegeben, der sich auf ein paar wichtige Themen konzentriert.

In diesem Kurzbericht geht es weniger um nackte Zahlen und Indikatoren, sondern vor allem um die Qualitätsprojekte. Nicht, dass die Indikatoren unwichtig wären, aber sie zeigen oft nur sehr spezifische Aspekte und einen kleinen Ausschnitt der gesamten Spitalaktivität. Damit Sie sich ein umfassenderes Bild von den Qualitätsanstrengungen des Spital Wallis machen können, werden nachstehend einige Qualitätsprojekte näher vorgestellt: standardisierter Behandlungspfad, Sicherheit bei der Medikamentenverabreichung, Mitarbeiterumfrage, internationale Anerkennung und Sensibilisierungskampagne.

## Kurze Vorstellung des Spital Wallis

Das Angebot des Spital Wallis erstreckt sich auf nahezu sämtliche Bereiche der modernen Medizin, von der Behandlung akuter und chronischer körperlicher Leiden über die Psychiatrie bis hin zu Laboranalysen.

5'400

Wichtigster Arbeitgeber  
im Kanton mit fast  
5'400 Mitarbeiterinnen und  
Mitarbeitern



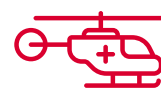
40'700

Spitalaufenthalte



72'300

Notfälle



708

Millionen Franken Umsatz



462'400

ambulante Konsultationen





Zentralinstitut  
der Spitäler

Spitalzentrum  
Oberwallis

Spital Brig

Spital Visp

Spitalzentrum des  
französischsprachigen  
Wallis

Spital Siders

Walliser Zentrum  
für Pneumologie Montana

Spital Sitten

Spital Martinach

Klinik Saint-Amé  
Saint-Maurice

Spital Malévoz  
Monthey

## Standardisierter Behandlungspfad

Ein Behandlungspfad ist ein standardisierter interdisziplinärer Ablauf für Patienten mit derselben Krankheit. Man spricht auch von der «Behandlungsablauf». Ziel ist eine nahtlose Versorgung mit klaren Zielsetzungen.

Der Herzinfarkt bietet sich besonders für die Schaffung eines klar definierten Behandlungspfads an, denn hier sind zahlreiche spitalinterne und -externe Akteure an der Versorgung beteiligt.

Bereits seit über 20 Jahren können Infarktpatienten im Wallis rund um die Uhr versorgt werden. Mit der Schaffung eines kantonalen Behandlungspfads von der präklinischen Rettung bis zum Abschluss der kardiologischen Reha erfuhr diese Versorgung nun aber einen weiteren Quantensprung, bei dem sämtliche betroffenen Fachbereiche involviert sind (Rettungsdienste, Spitalnotfall, interventionelle Kardiologie, Chirurgie, Radiologie, Intensivmedizin, Kardiologie, Physiotherapie und Reha, aber auch Administration und Bettendisposition). Der seit 15. Mai 2017 angewandte Behandlungspfad verfolgt folgende Ziele:

- Verbesserung der Versorgungsqualität und Patientensicherheit
- Vereinfachung der Arbeit und optimale Koordination der einzelnen Akteure

- Erhöhung der Zufriedenheit der Patienten und der Gesundheitsfachleute
- Rationelle Nutzung der Ressourcen
- Fortlaufende Optimierung und Weiterbildung der beteiligten Akteure

Die ständige Verbesserung des Behandlungspfads wird sichergestellt durch die Auswertung der gemeldeten Zwischenfälle, verschiedene Indikatoren (insbesondere Zeitfaktoren) und Zufriedenheitsbefragungen bei den Patienten und den Gesundheitsfachpersonen.

Die Erstbilanz der Zufriedenheitsbefragung Ende 2017 zeigte, dass 96% der an der Befragung teilnehmenden Patienten sehr oder sogar extrem zufrieden mit der präklinischen und klinischen Versorgung waren.

Die Mitarbeitenden sahen das ebenso: Verbesserung der Versorgungsqualität: 88%; Optimierung der interprofessionellen Zusammenarbeit: 97%; Erhöhung der persönlichen Zufriedenheit der involvierten Gesundheitsfachleute: 76%.



## Erhöhte Sicherheit bei der Medikamentenverabreichung

Das Informatikprojekt MediScreen wurde ins Leben gerufen, um Risikosituationen bei der Medikamentenabgabe automatisch zu erkennen und entsprechende Präventiv- und Korrekturmassnahmen zu ergreifen. Es handelt sich um ein Gemeinschaftsprojekt der Apotheke des Zentralinstituts der Spitäler (ZIS), der Informatikabteilung und den Koordinatoren für Pflegequalität und Patientensicherheit.

Auf Grundlage des elektronischen Patientendossiers (EPD) erkennt das Programm, wenn verschriebene Medikamente wegen Wechselwirkungen, Überdosierungen usw. zu Risikosituationen führen könnten. Anhand der Fachliteratur wurden mehrere solcher Situationen ermittelt, mit den Ärzten verschiedener Fachrichtungen diskutiert und ins Programm aufgenommen.

Das Programm basiert auf der Software PharmaClass®, welche das Spital Wallis Anfang Sommer 2017 erworben und installiert hat. Nach einer mehrmonatigen Testphase gab die Generaldirektion schliesslich grünes Licht für den Pilotversuch, welcher am 1. Februar 2018 startete.



Die Software analysiert laufend die elektronischen Dossiers aller erwachsenen Patientinnen und Patienten, die im Spital Wallis hospitalisiert sind, und warnt die Pharmazieverantwortlichen, sobald eine Risikosituation festgestellt wird. Erweist sich die Warnung als begründet, wird der behandelnde Arzt kontaktiert und eine Anpassung vorgeschlagen. Der Pharmazieverantwortliche hinterlässt anschliessend eine Notiz in der Liste der Probleme des elektronischen Patientendossiers Phoenix.

Das Spital Wallis ist das erste Spital in Europa, welches mit dieser Software arbeitet. Potenziell schwerwiegende Fehler bei der Medikamentenverschreibung werden so frühzeitig erkannt, was die Patientensicherheit erhöht.

## Mitarbeiterumfrage zum Thema «Sicherheitskultur»

Unter Sicherheitskultur versteht man alle individuellen und kollektiven Verhaltensweisen, die anhand einer gemeinsamen Werte- und Handlungsbasis auf eine kontinuierliche Verringerung der Behandlungs- und Pflegerisiken für die Patienten ausgerichtet sind.

Das Spital Wallis hat sich der Initiative der Konferenz der ärztlichen Direktoren der Westschweizer und Tessiner Spitäler angeschlossen und bei der Umfrage zur Sicherheitskultur mitgemacht. Die Umfrage erstreckte sich auf die Spitäler der Kantone Freiburg, Wallis, Tessin, Waadt, Genf, Neuenburg und Jura, einschliesslich der deutschsprachigen Spitäler der Kantone Freiburg und Wallis.

Die Umfrage basierte auf einem ins Deutsche und Französische übersetzten Fragebogen der amerikanischen Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) und richtete sich an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit direktem Patientenkontakt (Pflegefachpersonen, Pflegehilfpersonal, Ärzte, MTRA, Physiotherapeuten, Logopäden, OP-Assistenten, Ernährungsberater usw.).

Diese Befragung ist ein wichtiges Tool für die Weiterentwicklung der Sicherheitskultur im Spital Wallis. Die Resultate zeigen auf, wo Verbesserungspotenzial besteht und welche Massnahmen zur Optimierung der Sicherheitskultur notwendig sind.

Die Erhebung dauerte vom 01.03.2017 bis 17.04.2017. Die Teilnahmequote lag im Spital Wallis bei 32.9% (alle Spitäler insgesamt: 41%, mit einer Bandbreite zwischen 19% und 74%).

Die Resultate des Spital Wallis entsprechen dem Durchschnitt der mitmachenden Spitäler. Die untenstehenden Prozentsätze zeigen an, wie viele der Befragten den entsprechenden Bereich positiv bewertet haben.

### Bereiche der Sicherheitskultur

D1: Häufigkeit der Meldung von Zwischenfällen (Outcome)	57.1%
D2: Allgemeines Sicherheitsbewusstsein (Outcome)	46.7%
D3: Der Vorgesetzte als treibende Kraft der Sicherheitskultur	66.7%
D4: Lernende Organisation	53.4%
D5: Teamwork	65.9%
D6: Interne Kommunikations- und Diskussionsfähigkeit	57.0%
D7: Feedback und interne Meldung von Fehlern	51.6%
D8: Konstruktiver, nicht repressiver Umgang mit Fehlern	41.4%
D9: Personalbestand	37.2%
D10: Förderung der Patientensicherheit durch das Management	34.6%
D11: Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen/Departementen	47.1%
D12: Transfer und Übergabe	38.2%

Die vier Bereiche, in denen das Spital Wallis Verbesserungsmaßnahmen ergreift, sind der konstruktive Umgang mit Fehlern, der Personalbestand, die Förderung der Patientensicherheit durch das Management und der Bereich «Transfer und Übergabe». Diese vier Bereiche wurden in den Westschweizer und Tessiner Spitälern, in denen die Umfrage durchgeführt wurde, generell negativ bewertet.

Die Umfrage wird in einem Intervall von ca. 3 Jahren wiederholt, um die Entwicklung der Sicherheitskultur und die Folgen der ergriffenen Massnahmen mitzuverfolgen.



## Qualitätslabel Pathway to Excellence®

Der Bereich Pflege und MTT des Spitalzentrums Oberwallis (SZO) erfüllt als erstes Spital in Europa die hohen Anforderungen des Pflegequalitätsprogramms der Amerikanischen Pflegefachgesellschaft American Nurses Credentialing Center (ANCC) und erhielt im Juni 2017 die Anerkennung Pathway to Excellence® – sinngemäss: Weg zur Erstklassigkeit.

Es galt, die 12 Standards des Pflegequalitätsprogramms des ANCC zu erreichen. Nach 4 Jahren intensiver Vorbereitungszeit und sukzessiver Umsetzung der Massnahmen des Pflegequalitätsprogramms am SZO gelten die Standards bei den Mitarbeitenden der Pflege und des medizinisch-technisch-therapeutischen Bereichs MTT als implementiert. Die Anerkennung Pathway to Excellence® bekräftigt das intensive Engagement des SZO für eine hohe Pflegequalität sowie Patientensicherheit und würdigt die Arbeit der Pflegenden.

Knapp 500 Fachkräfte aus Pflege und MTT am SZO wurden im Januar 2017 anonym online zu den am SZO umgesetzten Kriterien des Qualitäts- und Förderprogramms des ANCC befragt. Über 70% haben an der Umfrage teilgenommen und die Umsetzung im Alltag zu 85% bestätigt. Dieses Resultat übertrifft bei weitem die Vorgaben des ANCC mit einer Teilnahmequote von mindestens 51% und mindestens 75% positiven Antworten zu den analysierten Punkten.

Das Durchleuchten der Arbeitsprozesse, der interdisziplinäre Austausch und die Umsetzung von Optimierungsmassnahmen führen zu Leistungsverbesserungen, was wiederum dem Wohle des Patienten zugutekommt und so die Patientenzufriedenheit erhöht.

### 12 Standards für den Weg zur Erstklassigkeit

Standard 1	Die Pflegefachpersonen bestimmen und kontrollieren die Pflegepraxis.
Standard 2	Der Arbeitsbereich ist sicher und gesund.
Standard 3	Die Systeme sind etabliert, um sich mit Patientenbetreuung und praktischen Anliegen zu befassen.
Standard 4	Die Instruktion bereitet Pflegefachpersonen für die Arbeitsumgebung vor.
Standard 5	Der Pflegedirektor ist qualifiziert und wirkt auf allen Ebenen der Organisation mit.
Standard 6	Die professionelle Entwicklung wird gefördert und genutzt.
Standard 7	Eine gerechte Aufteilung der Löhne ist etabliert.
Standard 8	Die Leistungen der Pflegefachpersonen werden anerkannt.
Standard 9	Ein ausgewogener Lebensstil (Work-Life-Balance) wird gefördert.
Standard 10	Die interprofessionelle Zusammenarbeit wird geschätzt und unterstützt.
Standard 11	Die Stationsleitungen sind kompetent und verantwortungsbewusst.
Standard 12	Ein Qualitätsprogramm und evidenzbasierte Tätigkeiten werden durchgeführt.





## Sensibilisierungskampagne zur Cybersicherheit: «Ich bin eine Zielscheibe»

Die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien sind omnipräsent. Dies gilt auch für den Gesundheitssektor, wo die neuen Technologien die Medizin des 21. Jahrhunderts massgeblich mitprägen.

Neben allen Vorteilen birgt diese Entwicklung auch Gefahren und macht Spitäler anfällig für Cyberrisiken. Im Mai 2017 wurden die Informatiksysteme mehrerer britischer Spitäler mit der Schadsoftware «WannaCry» infiziert. Einmal mehr wurde uns dadurch vor Augen geführt, welche Folgen eine Cyberattacke für Gesundheitseinrichtungen haben kann.

Im Bewusstsein, dass der Faktor Mensch der Schlüssel zu einem effizienten Cyberschutz ist, entwickelte das Spital Wallis eine Sensibilisierungskampagne zur Cybersicherheit. Ziel war es, dass alle Mitarbeitenden unabhängig von ihrer Funktion und ihrem Arbeitsumfeld das Missbrauchsrisiko der Informationstechnologien für kriminelle Zwecke verstehen, Missbräuche erkennen, und bei einem Vorfall richtig handeln. Jeder und jede ist ein potenzielles Ziel der Cyberkriminalität. Nur wer sich dessen bewusst ist, kann sich effizient dagegen schützen. Dieses Denken muss ein Teil der Unternehmenskultur werden. Der Slogan «Stop. Think.Act.» verdeutlicht dies auf anschauliche Weise:

- STOP. Individuelles Bewusstsein für die Risiken und Auswirkungen der Cyberkriminalität stärken.
- THINK. Individuelle Kenntnisse der anzuwendenden Regeln und richtigen Verhaltens- und Handlungsweisen fördern.
- ACT. Individuellen Beitrag zum Schutz des Informatiksystems intensivieren.

Von den insgesamt 5'200 Mitarbeitenden des Spital Wallis haben 77% die Online-Schulung zu den grundlegenden Aspekten der Cybersicherheit absolviert. Betrachtet man nur jene, die mindestens einmal pro Monat am Arbeitsplatz einen PC verwenden (84% aller Mitarbeitenden), liegt die Teilnahmequote sogar bei 91%. Dieser Unterschied erklärt sich dadurch, dass in gewissen Spitalberufen nur sehr selten mit einem PC gearbeitet wird (z.B. Reinigungspersonal, Küche, Gartenpflege).



Mehrere Faktoren sind für den grossen Erfolg des Projekts «Cybersensibilisierung» verantwortlich: einerseits die uneingeschränkte Unterstützung des Verwaltungsrates und der Generaldirektion, andererseits die originelle Kommunikationskampagne, bei welcher mehrere Mitarbeitende verschiedenster Funktionen und Berufe auf Plakaten und in Videos erschienen. Hinzu kommt, dass die Inhalte der Online-Schulungen nicht nur für das Berufsleben, sondern auch im privaten Bereich nützlich sein können. Nicht zuletzt handelte es sich um ein äusserst kompetentes Projektteam mit grosser Interprofessionalität.

Angesichts der vielen nationalen Qualitätsmessungen (ANQ, BAG) gerät die Berichterstattung über die anderen Qualitätsanstrengungen oft in den Hintergrund. Diese sind jedoch nicht minder wichtig. Deshalb werden sie im vorliegenden Bericht besonders hervorgehoben. Die spital-eigenen Qualitätsprojekte haben einen breiten Horizont und vermitteln ein konkretes Bild, wie die Mitarbeitenden des Spital Wallis in den ständigen Prozess zur Verbesserung der Pflegequalität und der Patientensicherheit einbezogen werden. Sie zeugen von der «Qualitätsdynamik», die heute in jedem Spital notwendig ist.

Wer näher ins Detail gehen möchte, kann sich auf [www.spitalvs.ch/berichte](http://www.spitalvs.ch/berichte) die ausführlichen Resultate der Qualitätsindikatoren und weitere Informationen zu den Anerkennungen als Weiterbildungsstätte, den Zertifizierungen und den wissenschaftlichen Publikationen der Mitarbeitenden des Spital Wallis herunterladen. Unter dem angegebenen Link findet man auch den Geschäftsbericht des Spital Wallis mit allen Angaben zu den Aktivitäten und Finanzresultaten.

---

#### Qualitätsbericht

##### Nationale Qualitätsindikatoren

ANQ (Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation)

Mortalitätsrate BAG

##### Andere Indikatoren des Spital Wallis

Infektionskrankheiten

Meldung von spitalmedizinischen Zwischenfällen

Materiovigilance und Haemovigilance

Stürze

Patientenzufriedenheit

##### Akkreditierungen, Zertifizierungen, Labels

##### Anerkennungen als Weiterbildungsstätte

##### Vereinbarungen mit Universitätszentren

##### Wissenschaftliche Publikationen und Mitteilungen

---

#### Tätigkeitsbericht



[www.spitalvs.ch/berichte](http://www.spitalvs.ch/berichte)



