



# QUALITÄTSBERICHT

2021



## 2 EINLEITUNG

Die Pflegequalität ist ein konstantes Anliegen und das Auftreten einer Krise darf die Anstrengungen zur Verbesserung des Prozesses nicht beeinträchtigen. Während des Jahres 2021 wurden gewisse Messungen von nationalen Indikatoren vorübergehend ausgesetzt, aber die Mehrheit der üblichen Qualitätsansätze **wurde** weiterverfolgt.

Betreffend die üblichen Qualitätsansätze veröffentlicht das Spital Wallis (HVS) jedes Jahr die Berichte und die Ergebnisse der Qualitätsindikatoren auf seiner Homepage:

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

- Nationale Qualitätsindikatoren des ANQ
- Mortalitätsindikatoren des BAG
- Indikatoren zur pflegeassoziierten Infektionen
- Management der Zwischenfälle und Vigilanzmeldungen
- Wartezeiten auf der Notfallstation in Sitten
- Interne Messungen über die Patientenzufriedenheit
- Wissenschaftliche Publikationen und Mitteilungen
- Anerkennungen durch das SIWF als Weiterbildungsstätte
- Akkreditierungen und Zertifizierungen

Zusätzlich zu den oben genannten Indikatoren und Berichten werden nachfolgend einige der im Jahr 2021 unternommenen Qualitätsinitiativen näher beschrieben.



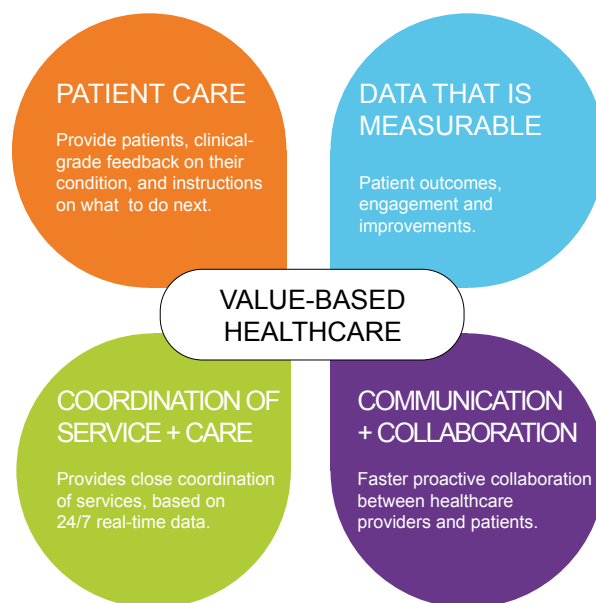
Eine qualitativ hochwertige Pflege und die Sicherheit der Patienten sind Ziele, die sich das Spital Wallis schon seit vielen Jahren gesetzt hat. Ein Modell zur Qualitätsmessung, das sich stärker an den Patienten und ihren Präferenzen orientiert, ist die "Value-Based Healthcare". Hier steht die Messung des Nutzens der Behandlung aus Sicht der Patientinnen und Patienten im Vordergrund.

Die Qualität von Prozessen wird seit langem aus der Sicht der Patientinnen und Patienten beurteilt. Informationen dazu liefern die "Patient-reported experience measures (PREMs)", die Umfragen zur Patientenzufriedenheit. In mehreren Bereichen des Spitals Wallis werden seit Jahren Zufriedenheitsmessungen durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Umfragen und die Analysen helfen bei der Festlegung von Verbesserungsmöglichkeiten. Bei Resultate dieser Zufriedenheitsumfrage sind jedoch nur begrenzt aussagekräftig, wenn es um die Versorgungsqualität geht. Die Versorgungsqualität kann erst dann als gut bezeichnet werden, wenn sichergestellt ist, dass die Patienten die Behandlung erhalten, die sie benötigen.

Durch den stetigen Fortschritt in der Medizin stehen uns immer mehr Behandlungsmöglichkeiten zur Verfügung. Die Frage, welcher Ansatz für die Patientinnen und Patienten der beste ist, kann nur mit Hilfe ihrer Perspektive beantwortet werden. Die "Patient-reported outcome measures (PROMs)" messen die Auswirkungen von Interventionen und Behandlungen aus der Sicht der Patientinnen und Patienten. Evidenzbasierte Informationen in Verbindung mit systematisch erhobenen PROMs können dazu beitragen, dass die Werte, Bedürfnisse und Präferenzen der Patientinnen und Patienten bei der medizinischen Behandlung besser berücksichtigt werden.

Durch die Einführung von PROMs kann die Qualität der Versorgung verbessert werden, indem die Behandlung stärker auf die Bedürfnisse der Patientinnen und Patienten ausgerichtet wird. Das Feedback der Patientinnen und Patienten können von der Ärztin/dem Arzt direkt in den

Entscheidungsprozess der Behandlung einbezogen werden. Jeder Fortschritt im Gesundheitszustand des Patienten/der Patientin kann mit Hilfe eines Dashboards objektiv dargestellt werden und es sind Vergleiche zwischen Patientengruppen möglich. Zudem sind Vergleiche zwischen Patientengruppen möglich. Diese ermöglichen es, den



*Thriving in a value based healthcare model - Biotricity*

gesamten Behandlungsprozess zu optimieren, indem die Leistung und die erzielten Ergebnisse bewertet werden. Längerfristig kann die Analyse der Daten über das Kollektiv dazu beitragen eine Senkung der mit der Behandlung des Patienten verbundenen Kosten zu erzielen.

Im Jahr 2020 wurde ein Pilotprojekt zur Implementierung von PROMs im Bereich Orthopädie des Spital Wallis lanciert. Aufgrund der COVID-19-Pandemie wurde der Fortschritt des Projekts verlangsamt und 2021 fortgesetzt. Die Patientinnen und Patienten werden gebeten, Fragebögen zu ihrer Lebensqualität, dem erreichten Gesundheitszustand und dem Heilungsprozess (Schnelligkeit, Kontinuität und Qualität der Behandlung sowie Nachhaltigkeit) zu beantworten. Die Auswahl der Fragebögen basiert auf den

Empfehlungen des ICHOM (International Consortium for Health Outcome Measurement). Dieses Konsortium stellt ein weltweit standardisiertes Verfahren für die Messung von "Outcome" zur Verfügung. Eine Gruppe von internationalen Expertinnen und Experten und Patientinnen und Patienten entwickeln gemeinsam Standardfragebögen für die Messung von pflegebedingten Ergebnissen bei einer bestimmten Krankheit.

Zusätzlich zu den ICHOM-Fragebögen wurden von den Orthopäden des Spital Wallis einige spezifische Fragen hinzugefügt. Die Patientenbefragungen werden in bestehende Prozesse integriert und ermöglichen dem Arzt/ der Ärztin einen direkten Einblick in die Ergebnisse. Dies ergänzt ein standardisiertes und systematisches Anamneseinstrument und die Formulierung gemeinsamer Ziele (Arzt/Ärztin-Patient/in). Der Grad der Zielerreichung kann mit Hilfe einer Neubewertung gemessen werden und trägt so zu einer kontinuierlichen Verbesserung bei.

Das PROMS-Projekt des HVS läuft bis 2022. Am Ende dieses noch laufenden Projekts wird eine detaillierte Evaluation durchgeführt, bei der das Feedback der Patientinnen und Patienten berücksichtigt wird. Anhand der Auswertung dieser Evaluation wird das weitere Vorgehen festgelegt, eventuell mit einer Ausweitung von PROMs auf andere Bereiche.





Einige vorläufige Ergebnisse zu Ihre Erfahrungen und Erlebnissen nach der Rückkehr nach Hause im Rahmen der PREM-Studie (Patient Reported Experience Measurement).

## Kontext

Die zweite Welle der SARS-CoV-2-Pandemie (COVID-19) hat die Walliser Bevölkerung vom 14. Oktober 2020 bis zum 22. April 2021 direkt betroffen. Diese Gesundheitskrise erforderte ausserordentliche Massnahmen, um die Ausbreitung des Virus einzuschränken, wie sie bereits vom Kanton und vom Bund vorgeschrieben und während der ersten Welle im März 2020 umgesetzt wurden. Diese Krisensituation erforderte unter anderem eine spitalinterne Reorganisation, in deren Verlauf die Patienten und ihre Angehörigen mit aussergewöhnlichen und belastenden Spitalbedingungen konfrontiert wurden. Da diese besondere Gesundheitssituation bereits im Frühjahr des Jahres 2020 erlebt wurde, wurden die eingeführten Prozesse beibehalten und erneut verstärkt, indem die Mehrzahl der Pflegeabteilungen des Spitals Wallis mit einem Besuchsverbot oder erheblichen Einschränkungen belegt wurde.

Diese zweite Studie, die in einem anderen sozialen Kontext als die erste Welle stattfand, soll die Erfahrungen der Patienten und ihrer Angehörigen erfassen, um Verbesserungsmassnahmen für die Pflege und Betreuung während einer Pandemie vorschlagen zu können. Diese Erfahrungen sowie die Möglichkeiten, mit den restriktiven Massnahmen aufgrund von COVID-19 umzugehen, wurden im

letzten Qualitätsbericht (2020) beschrieben. Sie betrafen hauptsächlich das Thema Besuche, sowohl Einschränkungen als auch strikte Verbote, mit Empfehlungen, mindestens den Besuch eines Angehörigen pro Patient zu ermöglichen oder die Verwendung digitaler Hilfsmittel (iPad) für Personen, die eine vollständige Isolierung benötigen, zu verallgemeinern. Die verschiedenen Vorschläge und Anregungen, die aus dieser zweiten Umfrage hervorgehen, werden, ebenso wie die ersten, wertvolle Ansatzpunkte zur Verbesserung der Qualität der Pflege darstellen.

## Ablauf der Studie

Die Umfrage wurde vom 29. Juli bis zum 15. November 2021 unter allen erwachsenen Patienten durchgeführt, die im Zeitraum vom 14. Oktober 2020 bis zum 22. April 2021 stationär behandelt wurden. Patienten, die nach ihrer Rückkehr nach Hause verstorben waren, wurden von der Untersuchung ausgeschlossen. Der Fragebogen wurde allen eingeschlossene Patienten je nach ihrem Entlassungsdatum per Post zugestellt, unter Einhaltung von einer Mindestdauer von vier Monaten nach dem Spitalaufenthalt, für Personen mit Symptomen nach COVID-19 zuzulassen. Die Fragebögen wurden in drei Sendungen zusammengefasst.

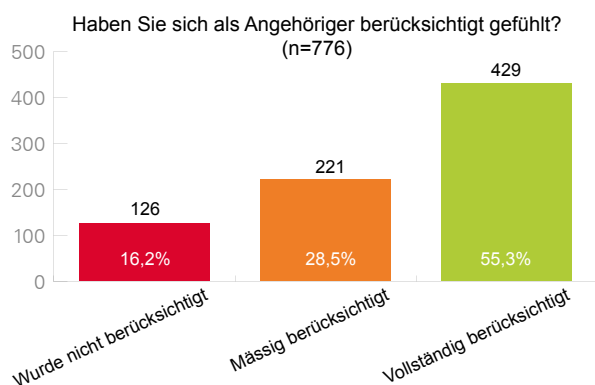
## Vorläufige Ergebnisse und aufkommende Themen

Es wurden 2'224 Fragebögen zurückgesandt, von denen 1'933 gültig waren (Abbildung 1). Von den 1'993 Teilnehmern waren 245 (12,7%) mit dem SARS-CoV-2-Coronavirus infiziert und 1'688 waren nicht infiziert.

## Datenerhebung während der zweiten PREM-Studie im Rahmen der der zweiten Welle COVID-19



### Auswirkungen bei Teilnehmern mit Besuchsbeschränkungen während des Spitalaufenthalts (n=985)



Weniger als die Hälfte (n=407; 41,3%) der Teilnehmer, denen Besuche verwehrt wurden, gaben an, von diesem Besuchsverbot "beeinträchtigt" bis "mässig beeinträchtigt" zu sein (Histogramm 1). Die restlichen 547 Teilnehmer (58,7%), die während **ihren** Spitalaufenthalt von Besuchsbeschränkungen betroffen waren, gaben an, "wenig", "nicht betroffen", "hatte keine Meinung" oder "keine Antwort" zu

dieser Frage zu haben. Wie in der ersten Welle stiess die Besuchsbeschränkung bei den Patienten/Teilnehmern und ihren Angehörigen auf viel Unverständnis und Vehemenz, obwohl sie nicht mehr als neu erschien: 343 Teilnehmer gaben an, dass die Situation sie nicht betroffen **habe**. Schwieriger wurde dies auf geriatrischen Abteilungen oder die Entbindungsstationen erlebt, die einen regelmässigen und uneingeschränkten Kontakt mit dem Angehörigen erfordern. Die Erfahrung ist in Verbindung mit dem Zeitraum zu sehen, in dem Besuche eingeschränkt oder verboten waren. Etwa 50 % der Befragten (954) gaben an, dass sie ihren Angehörigen im Spital besuchen konnten, während 50 % (954) berichteten, dass sie dies nicht konnten.

Die Angehörigen, die an der Studie teilnahmen (n= 825), bewerteten die Qualität der Kommunikation mit den Pflegeabteilungen des Spital Wallis auf einer fünfstufigen Skala (niedrig -1 bis ausgezeichnet -5) als gut bis sehr gut (Mittelwert= 3,2 von 5, Standardabweichung 1,1) (Tabelle 1); die Kommunikation ist ein Schlüsselement, um die Verbindung zwischen dem Patienten im Spital und seinen Angehörigen, die ihn nicht besuchen können, aufrechtzuerhalten.

### Bewertung der Qualität der Kommunikation durch die Angehörigen während des Zeitraums der zweiten PREM-Studie während der zweiten Welle von COVID-19

|             | Mean (SD) | Median (IQR) | Min-Max | Niedrig   | Mässig    | Gut        | Sehr gut   | Ausgezeichnet |
|-------------|-----------|--------------|---------|-----------|-----------|------------|------------|---------------|
| HVS (n=825) | 3.2 (1.1) | 3 (4)        | 1-5     | 90 (10.9) | 84 (10.2) | 307 (37.2) | 238 (28.8) | 106 (12.8)    |

Im Rahmen dieser Studie wurde auch eine Reihe von Symptomen erfasst, die mit COVID-Long in Verbindung stehen, wie z. B. Verlust des Geschmacks- und Geruchssinns, Atembeschwerden, Verlust der Sensibilität der Gliedmassen oder Haarausfall.

Weitere quantitative statistische Analysen und qualitative Inhaltsanalysen der offenen Fragen sind in Arbeit und werden zu einem späteren Zeitpunkt veröffentlicht.

Nochmals möchte das Spital Wallis den Patienten und ihren

Angehörigen, die an dieser Studie teilgenommen und zur Verbesserung unseres Spitalsystems beigetragen haben, herzlich danken. Die Ergebnisse werden in einem Bericht an die Direktion COVID-19 festgehalten.

# DIE PATIENTENSICHERHEIT: EINE PRIORITÄT FÜR DAS SPITAL WALLIS

Seit 2016 engagiert sich das Spital Wallis an der Seite der Stiftung Patientensicherheit Schweiz während ihrer üblichen Aktionswoche, die jedes Jahr ein Thema im Zusammenhang mit der Patientensicherheit in den Mittelpunkt stellt.

Im Jahr 2016 wurde eine Broschüre mit dem Titel "Sicherheit in der Pflege: für Sie und mit uns" erstellt, die weiterhin systematisch allen hospitalisierten Patientinnen und Patienten ausgehändigt wird. In der Broschüre werden die Themen Kommunikation, Identifizierung, Medikamente, Operation, Einbeziehung von Angehörigen und Fehler behandelt.

Im Jahr 2017 fand eine Sensibilisierungskampagne zur Kommunikation mit den Patientinnen und Patienten im Zusammenhang mit ihrer Medikation statt. Ein offener Austausch über Medikamente und der Einbezug der Patientinnen und Patienten ist ein zentraler Punkt, um die Medikationssicherheit zu gewährleisten.

Sichere Medikation und die Selbstevaluierung und Selbstkontrolle bei der Verabreichung von Medikamenten durch die Fachkräfte wurde 2018 behandelt. Ein Leitfaden für Sichere Medikation beruht auf der 6-R-Regel: "Das richtige Medikament, in der richtigen Dosis, auf dem richtigen Weg, zur richtigen Zeit, für den richtigen Patienten und mit der richtigen Dokumentation."

Während der Aktionswoche im Jahr 2019 fand eine Sensibilisierungskampagne für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema Zwischenfallmanagement statt. Ziel des Vorfallesmanagements ist es, Schwachstellen im Sicherheitssystem der Pflegeorganisation zu identifizieren und zu beheben, um das Risiko eines erneuten Vorfalles zu verringern.

Im Jahr 2020, dem Jahr der COVID-19-Pandemie, konzentrierten sich die Massnahmen auf «Menschliche Fähigkeiten im Dienste der Patientensicherheit».

Alle diese Aktionen zielen darauf ab, nach der Gesundheitskrise Verbesserungsmaßnahmen zu entwickeln und ihre Umsetzung zu fördern: aus Fehlern lernen und eine Sicherheitskultur zu fördern.

2021 wurde an allen Standorten des Spitals Wallis während der 5 Tage der Aktionswoche ein interaktives Format entwickelt.

Es wurde ein Programm rund um 5 Themen erstellt:

- **Vigilanz:** Pharmako-, Material- und Hämovigilanz
- **Strukturierte Übergabe:** Standard Pflegeübergabe
- **Cybersicherheit:** Cyberkriminalität Im Spitalumfeld
- **Aggressionsmanagement:** Gewaltsituationen vorbeugen und bewältigen
- **Lean Management:** Mehr Zeit für den Patienten

Zu jedem dieser fünf Themen wurden Vorträge, didaktische Workshops, Informationsstände und Materialien in verschiedenen Formaten (Flyer, Präsentationen und Poster) durchgeführt. Dieser aktive und offene Austausch hatte zum Ziel, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Sicherheit der Patientinnen und Patienten zu sensibilisieren. Die Anzahl der Teilnehmenden an diesem neuen Konzept (Workshops über eine ganze Woche) war jedoch geringer als erwartet. Aus diesem Grund wurde ein Feedback bei den Mitarbeitenden eingeholt, das die Umsetzung neuer Ideen und Verbesserungsvorschläge ermöglichen wird. Die nächste Ausgabe der Aktionswoche wird somit besser auf die Erwartungen und Bedürfnisse der Mitarbeitenden und Patienten **eingegangen und besser** zur Stärkung der Sicherheitskultur **beitragen**.

Lean ist ein Managementsystem, welches im Gesundheitswesen zunehmende Popularität und Akzeptanz genießt. Es gibt mehrere Gründe für den Erfolg der Lean Denkweise im Spital. Die Einführung einer Lean Klinikorganisation und Lean Bettenstation entspricht einem System- und Strukturwandel. Grundsätzlich ist das Credo des Lean Transformationsprozesses, dass durch die Eliminierung von Verschwendung mehr Zeit für den Patienten gewonnen werden kann, oder anders formuliert; der Mensch im Mittelpunkt.

und Angehörigen, arbeiten untereinander zusammen, interagieren mit anderen Abteilungen und sind daher am besten in der Lage, Fehlfunktionen und Optimierungspotential zu identifizieren, um den Bedürfnissen und Erwartungen der Patienten und Angehörigen besser gerecht zu werden.

### Beseitigung von Verschwendung

Das Konzept der Beseitigung von Verschwendung oder sogenannten "nicht wertschöpfenden" Elementen ist das



Der Lean-Transformationsprozess basiert auf den folgenden Grundsätzen:

### Ein Mehrwert für Patienten und Mitarbeiter

Die partizipative Lean Methode nutzt die interprofessionelle Integration der Mitarbeitenden, um die Leistungen und Prozesse aller Dienste im Spital zu verbessern. Das interprofessionelle Projektteam kennt die täglich eingeführten Prozesse am besten, sie haben Kontakt zu den Patienten

Herzstück des Lean Ansatzes. Für jede Abteilung, in der der Lean Ansatz eingeführt werden soll, arbeitet das interprofessionelle Projektteam auf die Optimierungen sämtlicher Prozesse hin, indem Aufgaben oder Handlungen, die keinen Mehrwert für die Patientenversorgung schaffen, auf ein Minimum reduziert werden. Ziel ist es, den klinischen Behandlungspfad durch einen gemeinsamen multiprofessionellen Ansatz zu optimieren, indem die Werkzeuge des Lean Managements wie Huddle, Flow, Patientenboards,



Integration von Pflegewagen sowie Implementierung neuer Rollen und damit verbunden Ausführung neuer Aufgaben eingesetzt werden.

### **Mehr Zeit für den Patienten**

Durch die Identifizierung von Verschwendung von Zeit, Energie und Dokumentation einerseits und Interventionen mit einem echten Mehrwert für Patienten und Mitarbeitende andererseits können alle Interaktionen des Behandlungsprozesses flüssiger gestaltet werden. Diese Neuorganisation der Klinikorganisation und Bettenstation trägt zu einer Verringerung der Unterbrechungen bei, was eine bessere Kommunikation und Kontinuität des gesamten Behandlungs- und Betreuungsteams ermöglicht.

### **Mehr Respekt für den Einzelnen**

Die Zufriedenheit und das Wohlbefinden des Patienten und deren Angehörigen stehen im Mittelpunkt aller Überlegungen. Das interprofessionelle Team ist sensibler und aufmerksamer gegenüber den einzelnen Prozessschritten und engagiert sich gemeinsam dafür, die Bedürfnisse und Erwartungen des Patienten optimal zu erfüllen. Die Rolle jedes Einzelnen wird im Team akzeptiert und respektiert und alle Aufgaben werden so effizient wie möglich koordiniert.

### **Eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung**

Sobald sich die neue Lean Organisation etabliert hat, wird regelmässig eine Evaluation durchgeführt. Jede Evaluation dient dazu, Massnahmen zur Verbesserung der Versorgungsqualität zu eruieren. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in die Verantwortung genommen, sie haben die Fähigkeit, ihren Alltag durch konkrete Verbesserungsmaßnahmen zu beeinflussen und so noch besser die Bedürfnisse der Patienten zu erfüllen. Dementsprechend manifestiert sich eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung.

Im August 2021 wurde der Lean Transformationsprozess ebenfalls in der Klinik Chirurgie SZO auf insgesamt vier

Abteilungen initialisiert. Hierbei wurde wiederum sowohl ein Teilprojekt «Lean Klinikorganisation» als auch ein Teilprojekt «Lean Bettenstation» durchgeführt.

Das interprofessionelle Projektteam basiert auf der Integration sämtlicher systemrelevanten Stakeholder und damit verbunden die Möglichkeit, gemeinsam effiziente und lösungsorientierte Standards zu definieren und erarbeiten.

Neben dem Ausformulieren der Standards wurden ebenfalls Lean-spezifische Instrumente wie das interprofessionelle Huddle, die stündlich zoneninternen Flows, zur Gewährleistung des transparenten Informationsflusses für den Patienten und deren Angehöriger, das gemeinsame Patientenboard für das gesamte Behandlungs- und Betreuungsteam, die Nutzung des Pflegewagens oder die Sicherung der Nachhaltigkeit durch das Kaizen im Praxisalltag implementiert.

Der Go-Live, die Betriebsumstellung nach erarbeiteten Standards, konnte im Teilprojekt «Lean Bettenstation» bereits 2021 umgesetzt werden. Der Go-Live im Teilprojekt «Lean Klinikorganisation» ist für 2022 vorgesehen. Anschliessend werden in regelmässigen Abständen Reviews durchgeführt, um die Standards zu evaluieren, adaptieren und optimieren.

Der Erfolg für ein solches Projekt und damit verbunden ein massiver System- und Kulturwandel basiert auf dem immensen Engagement eines jeden einzelnen Mitarbeitenden und der absoluten Überzeugung dadurch sicherlich mehr Zeit für die Patienten und deren Angehöriger zu gewinnen oder anders formuliert; der Mensch im Mittelpunkt.

Im Jahr 2021 hatte die COVID-19-Pandemie einen starken Einfluss auf die Aktivitäten des Spitals Wallis, wie auf jene aller Spitalstrukturen. Der vorliegende Bericht zeigt jedoch, dass dies das Spital nicht daran gehindert hat, neue Schritte im Bereich der Pflegequalität und der Patientensicherheit zu unternehmen.

Zusätzlich zu diesen Anstrengungen werden auf der Website des Spitals Wallis zahlreiche Ergebnisse von Qualitätsmessungen präsentiert. Ein Beispiel dafür sind die nationalen Qualitätsindikatoren: Für das Jahr 2021 liegen diese insgesamt innerhalb der erwarteten Normen, d.h. sie sind mit den Schweizer Durchschnittswerten vergleichbar. Andere Berichte können ebenfalls konsultiert werden, insbesondere jene, die bestimmten Prozessen oder Indikatoren gewidmet sind, wie etwa dem Umgang mit Zwischenfällen oder den Wartezeiten in der Notaufnahme. Sie verdeutlichen den Prozess der kontinuierlichen Verbesserung, der durch Messung, Analyse und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen gekennzeichnet ist. Dieser gesamte Prozess, der Jahr für Jahr konsequent durchgeführt wird, ist ein Beweis für das Engagement des Spitals Wallis für die Pflegequalität und die Patientensicherheit.



