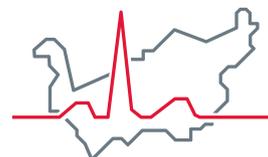


# Qualitätsbericht

Kurzfassung  
Spital Wallis



Hôpital du Valais  
Spital Wallis



## Sécurité des patients et qualité des soins

Qualität wird im Spital Wallis schon lange grossgeschrieben. In diesem Sinne wurde im Jahr 2014 eine medizinisch-pflegerische Qualitätsoffensive zur Verbesserung der Patientensicherheit und Pflegequalität lanciert. Der Qualitätsbericht 2016 legt das Augenmerk besonders auf die Patientenbeziehung, die nationalen Qualitätsindikatoren und den Umgang mit Zwischenfällen. Es handelt sich um einen Kurzbericht, der auf ein paar wichtige Punkte eingeht. Die detaillierten Ergebnisse der Qualitätsindikatoren können im Internet heruntergeladen werden (siehe Link am Ende des Berichts).

## 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..

---

# 1 Zentralinstitut

---

# 8 Spitalstandorte

Spital Brig

Spital Visp

Spital Siders

Walliser Zentrum  
für Pneumologie Montana

Spital Sitten

Spital Martinach

Klinik Saint-Amé  
Saint-Maurice

Spital Malévoz  
Monthey

---

# 5 200

Wichtigster  
Arbeitgeber im  
Kanton mit fast 5 200  
Mitarbeiterinnen und  
Mitarbeitern

---

# 40 700

hospitalisierte  
Patienten

---

# 71 500

Notfälle

# 692

Millionen  
Franken  
Umsatz

---

# 472 000

ambulante  
Konsultationen

Die Verbesserung der Beziehung mit den Patienten und Angehörigen ist für das Spital Wallis seit mehreren Jahren ein wichtiger Ansatzpunkt. Deshalb wurden mehrere Plattformen für den Austausch mit den Patienten und Patientenorganisationen geschaffen. Ziel ist es, ihre Bedürfnisse und Erfahrungen zu berücksichtigen, ihre Zufriedenheit zu messen und die Spitalorganisation und Versorgungsqualität entsprechend anzupassen.

Nachstehend einige Beispiele aus dem Jahr 2016:

### Patientenforum

Das Patientenforum vom Freitag, 20. Mai 2016 stand ganz im Zeichen der strategischen Projekte im Spital Wallis. Im Zentrum der Gespräche standen die geplanten Bauten und Einrichtungen an den einzelnen Spitalstandorten. Zudem erfuhren die Teilnehmenden Näheres zu einer Studie zu den Erwartungen der Walliser Bevölkerung gegenüber ihrem Spital. An Infrastrukturvorhaben mangelt es wahrlich nicht: Von Brig bis Monthey sind verschiedenste Erneuerungen geplant. Vor rund 50 Personen gab Pascal Bruchez, Chef strategische Projekte des Spital Wallis, einen Einblick in den Unterhalt und die Weiterentwicklung der Infrastrukturen unseres Spitals.

Am zweiten Forum vom 23. November 2016 widmete man sich dem Schutz der Patientendaten. Im Zuge der technologischen Entwicklung sind immer mehr Patientendaten im Umlauf. Was gilt es dabei zu beachten?

Neben dieser Frage ging es am Forum auch um die Barrierefreiheit im Spital. Pascal Bruchez präsentierte im Beisein zahlreicher Partner sowie Patienten- und Angehörigenvertreter den neuen entsprechenden Leitfaden, der von einer breiten Trägerschaft erarbeitet wurde. Der Leitfaden zeigt, worauf es beim barrierefreien Bauen ankommt. Dies ist

im Spitalbereich besonders wichtig, denn laut dem Bundesamt für Gesundheit sind 17% der Menschen, die die Eingangstür des Spitals passieren, in ihrer Mobilität eingeschränkt.

### Anlaufstelle für Anliegen von Patienten und Angehörigen

Die Anlaufstelle verzeichnete 213 Anfragen im Jahr 2016. Dies entspricht in etwa dem Vorjahreswert (210 Anfragen). Allgemein sind die Beziehungen zwischen den Patienten und Spitalangestellten gut. Es ist jedoch sehr wichtig, stets ein offenes Ohr für Patienten zu haben, die mit ihrer Behandlung nicht zufrieden sind, denn die daraus resultierenden Schmerzen und Befürchtungen können die Qualität und Effizienz der medizinisch-pflegerischen Versorgung stark beeinträchtigen. Zudem helfen die Erfahrungsberichte der Patienten, die Mitarbeitenden zu sensibilisieren. Hier gilt es die gute Zusammenarbeit mit den klinischen Abteilungen hervorzuheben, was den Umgang mit allen Situationen im Arbeitsalltag erheblich erleichtert. In den bisherigen fünf Jahren ihres Bestehens hat die Anlaufstelle viele bereichernde Erkenntnisse geliefert und zu verschiedenen Optimierungen bei den Abläufen geführt. Nicht zuletzt stärkt ihre Existenz das Vertrauen der Bevölkerung ins Spital.

Indikatoren sind ein wichtiger Bestandteil des Qualitätsmanagements. Sie erlauben eine objektive, neutrale Beurteilung der Situation und sind Ausdruck des konstruktiven Willens, die Pflegequalität und Patientensicherheit im Spital Wallis kontinuierlich zu optimieren.

Im Spital Wallis werden zahlreiche Indikatoren gemessen und mitverfolgt. Einige davon stehen im Zusammenhang mit der externen Anerkennung spezifischer Fachbereiche, andere wiederum dienen intern der objektiven Analyse im Hinblick auf allfällige Optimierungsmassnahmen.

Bestimmte Indikatoren werden landesweit gemessen. Der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) ist dafür verantwortlich, dass in der ganzen Schweiz einheitliche Qualitätsmessungen in der stationären Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie durchgeführt werden. Dies erlaubt Vergleiche zwischen den einzelnen Spitälern.

Im Folgenden gehen wir auf zwei ANQ-Indikatoren genauer ein: die Patientenzufriedenheit und die postoperativen Wundinfektionsraten.

## Messung Patientenzufriedenheit

Die patientenseitige Beurteilung der Betreuungsqualität eines Spitals (Patientenzufriedenheit) ist ein wichtiger und anerkannter Qualitätsindikator. Die Patientenzufriedenheit bildet die Qualität der Versorgung und anderer in den Spitälern erbrachter Dienstleistungen indirekt ab. Dieser Indikator ist fester Bestandteil des nationalen Messplans des ANQ. Um die Befragung besser zu differenzieren, besteht diese seit 2016 aus 6 Fragen mit einer ordinalen fünfstufigen Antwortskala (anstelle der numerischen Skala von 0 bis 10). Es handelt sich um folgende Fragen:

1. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung (durch die Ärztinnen/Ärzte und Pflegefachpersonen)?
2. Hatten Sie die Möglichkeit, Fragen zu stellen?
3. Erhielten Sie verständliche Antworten auf Ihre Fragen?
4. Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?
5. Wie war die Organisation Ihres Spitalaustritts?
6. Wie empfanden Sie die Dauer Ihres Spitalaufenthaltes?

Nachstehende Grafik zeigt die Ergebnisse der Befragung 2016 für die verschiedenen Standorte des Spital Wallis.

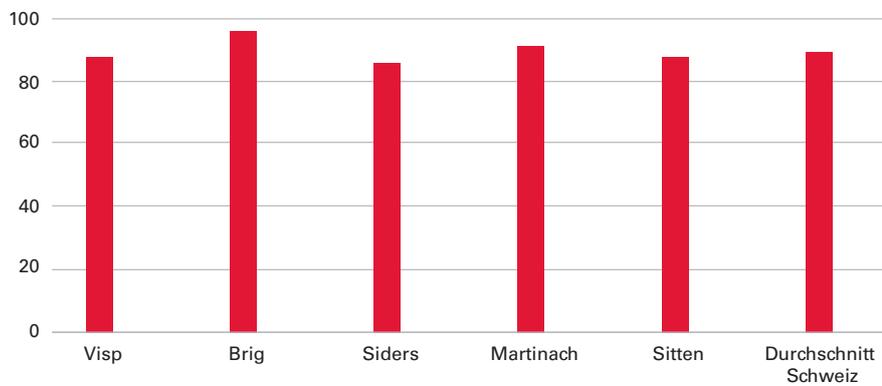
Patientenzufriedenheit 2016



Alle Patienten über 18 Jahre mit Wohnsitz in der Schweiz, die zwischen dem 1. und 30. September 2016 aus dem Spital entlassen wurden, erhielten einen Fragebogen. Die Noten liegen bei den ersten fünf Fragen zwischen 3.73 und 4.68, wobei es Unterschiede zwischen den einzelnen Standorten gibt. So liegt das Spital Brig zum Beispiel in 4 von 5 Fragen leicht über dem Schweizer Durchschnitt, während das Resultat von Martinach bei allen Fragen unterdurchschnittlich ist. Allgemein weichen die Resultate des Spital Wallis nur geringfügig vom Schweizer Durchschnitt ab. Die Zufriedenheit ist insgesamt gross bis sehr gross (zwischen 4 und 5), mit Ausnahme der Frage 5 (Organisation des Spitalaustritts).

Da die Antwortskala bei Frage 6 nur aus drei Möglichkeiten besteht, eignet sie sich nicht für die Berechnung eines Durchschnittswerts. Das unten angegebene Resultat entspricht dem prozentualen Anteil der Personen, die mit «genau richtig» geantwortet haben.

#### Angemessene Hospitalisationsdauer



## Postoperative Wundinfektionen (Methode Swissnoso)

Die postoperativen Wundinfektionen gehören zu den häufigsten nosokomialen (im Spital erworbenen) Infektionen. Es handelt sich um Infektionen, die:

- innerhalb eines Monats nach einem chirurgischen Eingriff auftreten (bzw. innerhalb eines Jahres bei Implantation von Fremdmaterial) und zwar
- an der Inzisionsstelle, an dem vom Eingriff betroffenen Organ oder in der vom chirurgischen Eingriff betroffenen Körperhöhle.

Die von der Abteilung Infektionskrankheiten des Zentralinstituts der Spitäler (ZIS) angewandte Monitoring-Methode basiert auf dem amerikanischen Programm «National Nosocomial Infection Surveillance» (NNIS) und wird auf der Homepage von Swissnoso (<http://www.swissnoso.ch>) näher beschrieben.

Im SZO wird die Wundinfektionsrate bei sechs Operationsarten und im CHVR bei sieben Operationsarten gemessen. Dies ergibt insgesamt 13 Werte für das Spital Wallis. Davon weisen drei eine Infektionsrate auf, die über dem Schweizer Durchschnitt liegt. Auf zwei dieser Operationsarten möchten wir nachstehend näher eingehen:

Operationsart	Spitalzentrum	Infektionsrate (%)	Infektionsrate aller anderen Spitäler (%)	SIR <sup>1</sup>	IC95% des SIR
Prothèse totale du genou	SZO	3.01	0.8	4.1	1.1 – 10.5
Chirurgie du côlon	CHVR	24.56	13.61	2.0	1.3 – 2.9

Kommentare zu den beiden Resultaten:

### **Knietotalprothesen (Knie-TP) im SZO: Periode 01.10.2014 bis 30.09.2015**

Wie bereits in den vergangenen Jahren sind die in der Orthopädie des SZO auftretenden Wundinfektionen meist nur oberflächlich: Im SZO sind 50% der Infektionen oberflächlich, in den anderen Schweizer Spitätern 21.8%. Hingegen beträgt der Anteil der tiefen Infektionen im SZO nur 50%, bei den anderen Spitätern jedoch 69%.

Trotz der insgesamt überdurchschnittlichen Infektionsrate gilt es Folgendes zu beachten:

- Die durchschnittliche Hospitalisationsdauer ist kürzer (6.6 Tage im SZO gegenüber 9 Tage in den anderen Spitätern)

- Es gibt weniger Reoperationen (75% im SZO gegenüber 85% in den anderen Spitätern) und diese sind weniger schwerwiegend (50% im SZO gegenüber 83.6%).
- Zudem ist die Rate der infektionsbedingten Rehospitalisationen niedriger (50% im SZO gegenüber 83.6% in den Vergleichsspitälern).

Zusammenfassend lässt sich also sagen: Es gibt zwar mehr Infektionen, diese sind jedoch weniger schwerwiegend, wie ein Blick auf die Reoperations- und Rehospitalisationsrate zeigt. Die Follow-up-Rate (Nachkontrolle) beträgt im SZO 100% gegenüber 89.3% im Durchschnitt der Vergleichsspitäler. Das Follow-up weist gemäss den Audits von Swissnoso eine maximale Qualität auf. Durch diese engmaschige Nachkontrolle werden Infektionen öfter entdeckt, als dies sonst der Fall wäre, d.h. es gibt im SZO wahrscheinlich nicht mehr Infektionen als anderswo, aber die Infektionen werden besser erkannt – zumal es sich grösstenteils nur um oberflächliche Infektionen mit geringem Schweregrad handelt.

<sup>1</sup> SIR (Standardized Infection Ratio) = Rate der beobachteten Infektionen geteilt durch die Rate der erwarteten Infektionen. Die Rate der erwarteten Infektionen ergibt sich aus den Zahlen anderer Spitäler, deren Patienten ein ähnliches Risikoprofil (Risikokennziffer NNIS) haben. Dabei werden der mikrobiologische Kontaminationsgrad des Operationsgebietes, die anästhesiologischen Komplikationen (ASA-Score) und die Operationsdauer berücksichtigt.

## Kolonchirurgie (Darm) im CHVR: Periode 01.10.2015 bis 30.09.2016

Seit mehreren Jahren liegt die Infektionsrate der Kolonchirurgie des CHVR über dem Durchschnitt der anderen Schweizer Spitäler. Die Detailanalyse der Resultate im Bericht von Swissnoso liefert hierfür keine schlüssige Erklärung, was konkrete Verbesserungsmassnahmen erschwert. Die Kolonoperationen wurden zwischen 2016 und 2017 im Rahmen des Swissnoso-Moduls «Surgical Site Infection Prevention» (Haarentfernung, Hautdesinfektion und prophylaktische Antibiotika-Therapie) beobachtet. Anhand der Ergebnisse wurden die Abläufe für die Hautdesinfektion standardisiert. Zudem wurde im Einklang mit den neuesten Empfehlungen der Weltgesundheitsorgani-

sation WHO und des amerikanischen Center for Disease Control (CDC) eine zusätzliche Präventionsmassnahme in der Kolonchirurgie eingeführt, nämlich die digestive Dekontamination durch orale Antibiotikagabe. Die Auswirkungen dieser Massnahmen werden erst ab 2018 eruierbar sein (Resultate 2017 werden im Jahr 2018 publiziert).



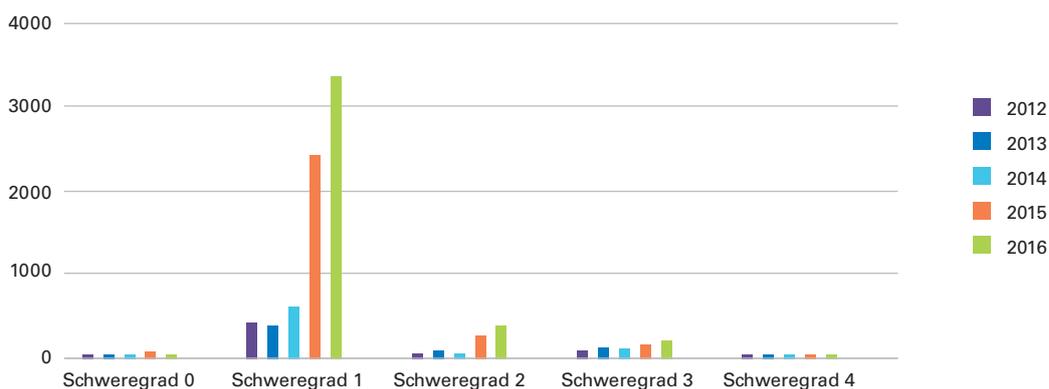
In der Chirurgie und Medizin gibt es kein Nullrisiko. Trotz aller Vorkehrungen kann es zu unerwarteten Komplikationen kommen. Führt eine geplante Handlung nicht zum erwünschten Ergebnis, spricht man von einem Zwischenfall. Das Zwischenfallmanagement hat zum Ziel, Sicherheitslücken aufzuzeigen, so dass Präventionsmassnahmen ergriffen werden können, um die Wahrscheinlichkeit ähnlicher Ereignisse in Zukunft zu verringern. Dies bedingt einerseits, dass Zwischenfälle gemeldet werden, und andererseits, dass gemeldete Zwischenfälle sachgerecht analysiert werden. Handelt es sich um vermeidbare Situationen, werden Optimierungsmassnahmen ergriffen.

- 0 - nicht gravierend
- 1 - hat die Erteilung der Behandlung/Pflege oder den angemessenen Ablauf beeinträchtigt
- 2 - hätte den Tod einer Person oder eine schwere oder dauerhafte Beeinträchtigung ihrer Gesundheit verursachen können («near-miss»)
- 3 - hat eine leichte und vorübergehende Beeinträchtigung oder sonstige Unannehmlichkeiten für die Gesundheit einer Person verursacht
- 4 - hat den Tod einer Person oder eine schwere oder dauerhafte Beeinträchtigung ihrer Gesundheit verursacht

Seit 2015 nutzt das Spital Wallis ein Informatiktool für das Zwischenfallmanagement. Im Spital Wallis wurden im Jahr 2016 insgesamt 4'098 Zwischenfälle gemeldet (alle Abstufungen zusammen). Die Zwischenfälle werden wie folgt abgestuft:

Die überwiegende Mehrheit der Zwischenfälle war wenig gravierend (Stufe 1). Untenstehende Grafik zeigt die Aufschlüsselung der Fälle von 2012 bis 2016 nach Schweregrad.

Gemeldete Zwischenfälle 2012 - 2016



Die Zahl der gemeldeten Fälle nahm zwischen 2015 und 2016 zu, jedoch weniger sprunghaft als zwischen 2014 und 2015. Die Zunahme ist darauf zurückzuführen, dass immer mehr Personen mit dem Meldetool vertraut sind und dieses nutzen. Anders gesagt: Nicht die Anzahl der Zwischenfälle, sondern die Anzahl der Meldungen hat zugenommen.

Im Jahr 2016 wurden 8 Zwischenfälle mit Schweregrad 4 gemeldet. Diese machen 0.2% aller gemeldeten Fälle aus. Hierbei handelt es sich um Fälle, die schwere oder dauerhafte Beeinträchtigungen für die Patienten nach sich zogen. Von diesen 8 Zwischenfällen betrafen 7 Fälle unerwünschte Vorkommnisse (Beeinträchtigung der Gesundheit des Patienten während der Hospitalisation ohne erwiesenen Behandlungsfehler oder Fehlfunktion) und 1 Fall die Nichtverfügbarkeit einer medizinischen

Vorrichtung während der Versorgung eines Patienten im kritischen Zustand. Im letzten Fall zeigte die Analyse keinen Zusammenhang zwischen der fehlenden Vorrichtung und der gesundheitlichen Beeinträchtigung des Patienten. Bei den anderen 7 Fällen zeigte die Analyse keine Vermeidbarkeit, trotzdem wurden die schriftlichen Abläufe und die Kommunikation innerhalb des Teams im Zusammenhang mit 2 dieser Fälle optimiert.

Das Meldetool für Zwischenfälle liefert zahlreiche Informationen. So lässt sich zum Beispiel feststellen, in welchen Bereichen die meisten Zwischenfälle auftreten:



Die meisten Meldungen stammen von den Labors des ZIS. Hier ist das Melden von Zwischenfällen bereits seit 2006 systematisiert und gut in den Abläufen implementiert. Für Labors ist dies eine der Voraussetzungen, um die Zertifizierung zu erhalten.

Zudem gibt es relativ viele Meldungen in Zusammenhang mit aggressivem Verhalten. Auch wenn die diesbezügliche Situation im Spital Wallis nicht alarmierend ist, kommt es in vielen Schweizer Spitälern doch immer öfter zu solchen Zwischenfällen.

Aufgrund der Meldungen werden systematisch Analysen durchgeführt und in vielen Fällen Verbesserungsmassnahmen festgelegt. Von den 4'098 gemeldeten Fällen wurden 3'685 analysiert. 54 Fälle wurden als nicht gravierend (Stufe 0) und 708 als Bagatellfälle klassiert. Es gilt zu be-

achten, dass nicht immer eine detaillierte Analyse durchgeführt wird.

- Es wurden 3'310 Sofortmassnahmen ergriffen, die direkt umgesetzt wurden.
- Es wurden 323 Folgemassnahmen mit einer längerfristigen Planung ergriffen.

Der detaillierte Bericht 2016 zum Zwischenfallmanagement im Spital Wallis kann abgerufen werden unter:

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

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

Meldung von spitalmedizinischen Zwischenfällen

Materiovigilance und Haemovigilance

Stürze

Patientenzufriedenheit

Infektionskrankheiten

##### Akkreditierungen, Zertifizierungen, Labels

##### Anerkennungen als Weiterbildungsstätte

##### Vereinbarungen mit Universitätszentren

##### Wissenschaftliche Publikationen und Mitteilungen

---

#### Tätigkeitsbericht



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



