

Kontinuierliche Verbesserung Qualitätsprojekte 2022

1. Qualitätsprojekte des Zentralinstituts (ZIS)

1.1 Messung der Zufriedenheit unserer Spitalkunden.

Regelmässig messen wir die Zufriedenheit unserer Kunden. Im Jahr 2022 haben wir die Zufriedenheit unserer Spitalkunden mit den Leistungen, die wir für sie erbringen, gemessen.

Wir haben dies beim Spital Wallis (CHVR und SZO), beim Spital Rennaz und bei der Clinique Romande de réadaptation (CRR) in Sitten durchgeführt. Dazu verwendeten wir einen Fragebogen vom Typ Servey Monkey, der per Computer an das gesamte medizinische und pflegerische Personal der drei Einrichtungen verteilt wurde.

Dieser Fragebogen bezog sich auf die folgenden Leistungen:

- Gemeinsamer Fragebogen zu Aspekten im Zusammenhang mit dem Telefon (Zugang, Wartezeit, Anrufbeantworter...).
- Unsere stationären Sprechstunden (Hämatologie, Genetik, Immunologie und Mikrobiologie).
- Die Leistungen unserer Laboratorien
- Die Leistungen der Histozytopathologie
- Die Leistungen der Apotheke
- Die Leistungen der Zentralsterilisation
- Die Leistungen der biomedizinischen Abteilung und des Einkaufs.
-

Für jede befragte Spitaleinheit wurde ein Bericht mit detaillierten Ergebnissen erstellt. Ein kumulatives Ergebnis wurde ebenfalls erstellt. Da die Fragen identisch sind, können die Ergebnisse mit denen der vorherigen Umfragen (2016 und 2012) verglichen werden.

Die Umfrage ermöglichte es uns auch, die Gewohnheiten unserer Kunden in Bezug auf einige unserer Leistungen zu erfahren. Zum Beispiel:

	HVS	CHVR	SZO	HRC	CRR	
Comment prenez-vous connaissance des résultats pour vos patients? (plusieurs réponses possibles)	88%	87%	91%	62%	11%	DPI
	58%	58%	60%	43%	65%	DGWeb
	26%	26%	25%	13%	3%	Téléphone
	6%	4%	17%	7%	32%	Papier
	0.8%	0.5%	2%	0.5%	0%	Autre

Diese Ergebnisse ermöglichen es uns, die Bedürfnisse unserer Kunden besser zu kennen und die Instrumente zur Übermittlung unserer Ergebnisse an ihre Bedürfnisse anzupassen.

Im Anschluss an die Umfrage wurde ein Massnahmenplan zur Verbesserung unserer Leistungen erstellt. Dieser Plan enthält bis heute 14 Massnahmen, die bereits umgesetzt wurden oder sich in der Abschlussphase befinden. Jeder Abteilungsleiter kann jederzeit Massnahmen hinzufügen, die den Bedürfnissen seiner Abteilung entsprechen.

Die nächste Umfrage ist für 2026 geplant, ausser in der Zentralsterilisation, wo wir die Zufriedenheit unserer Spitalkunden früher messen werden.

1.2 Risikobewertung im Labor

Da die Verbesserungsmaßnahmen aus der vorherigen Risikoanalyse alle operativ und effizient waren, haben wir uns 2022 vorgenommen, eine neue Risikoanalyse im Labor durchzuführen. In der vorherigen Analyse hatten wir uns auf die Aspekte der Präanalytik, der Analytik und der Postanalytik konzentriert. In der aktuellen Risikoanalyse konzentrierten wir uns auf die folgenden Bereiche: IT, Führung, Management, HR, Sicherheit und einige verbleibende technische Aspekte.

Die Risikoanalyse erfolgte in zwei Schritten:

- Erstellung einer SWOT-Analyse nach der Befragung von ca. 20 Mitarbeitern der Labore, um die zu analysierenden Risikopunkte herauszuarbeiten.
- Analyse der Risikopunkte mithilfe der Methode der FMECA durch spezielle Arbeitsgruppen.

Die FMECA-Methode: Analyse der Fehlermöglichkeiten, ihrer Auswirkungen und ihrer Kritikalität

Meta Processus	Risques potentiels				Evaluation du dysfonctionnement			
Description	Description	Détails	Causes	Effets du dysfonctionnement (conséquence)	Gravité (G)	Occurrence (O)	Déteçtabilité (D)	Criticité (G x O x D)

Um diese Analyse durchzuführen, haben wir beschlossen, drei Arbeitsgruppen zu bilden, wobei jede Arbeitsgruppe eine Liste von zu behandelnden Themen hat, die der Zusammensetzung der Gruppe entspricht:

- AG ICH-Direktion
- AG Informatik
- AG Technik Labor

Eine vierte Gruppe, die AG Laborleitung, wird die Bewertung vervollständigen, sobald das Projekt für das neue HCH-Labor gestartet ist (Laborleitung und Organisation).

Die drei Arbeitsgruppen analysierten 207 potenzielle Risiken. 59 Risiken wurden als kritisch eingestuft und 76 Verbesserungsmaßnahmen vorgeschlagen.

Ein Massnahmenplan, der die 76 Risikominderungsmaßnahmen zusammenfasst, wurde erstellt und der Direktion des ZIS zur Validierung/Priorisierung und Planung vorgelegt.

Der Massnahmenplan wird nun der AG Risiko ZIS anvertraut, die für die Überwachung der von der Direktion validierten Risikominderungsmaßnahmen verantwortlich ist.

Ein Beispiel für eine ergriffene Massnahme war die Erstellung eines Plans für die Geschäftskontinuität im Falle einer Pandemie. Der Kontinuitätsplan und die erforderliche Organisation sind fertiggestellt und dokumentiert. Dieser Plan steht allen Mitarbeiter(inne)n des ZIS zur Verfügung.

Liens rapides



Continuité d'activité



Gestion des risques ICH



Hôpital du Valais
Spital Wallis
Institut Central des Hôpitaux
Zentralinstitut der Spitäler

Plan pandémie ICH

2. Qualitätsprojekte des Dienstleistungszentrum (CdS)

Harmonisierung und Digitalisierung von Prozessen

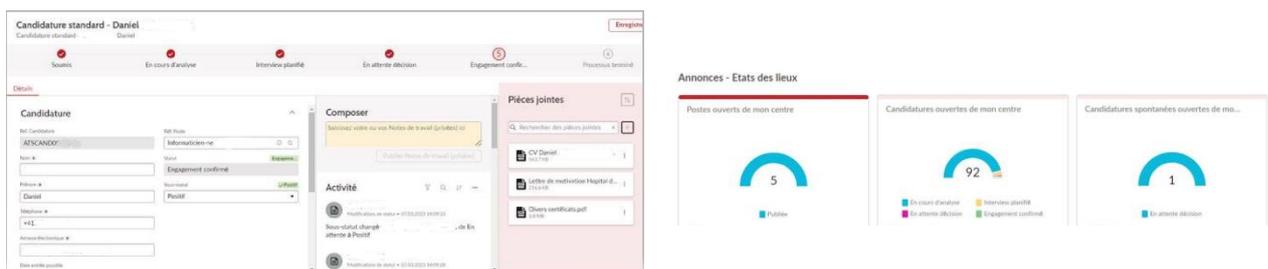
Eines der Ziele des Dienstleistungszentrums liegt in der Unterstützung und Optimierung von Prozessen, um die Verwaltungslast der Spitalzentren und des Zentralinstituts der Spitäler (ZIS) zu verringern. Durch die Verringerung des Papierverbrauchs fördern wir auch einen unserer institutionellen Werte: die Nachhaltigkeit. In den letzten Jahren wurden einige Prozesse, die sowohl Mitarbeiter als auch Führungskräfte betreffen, in Zusammenarbeit mit der Informatikabteilung harmonisiert und digitalisiert.

2.1 E-Rekrutierung

Die Personalabteilung des Spitals Wallis bearbeitet jährlich mehr als 12.000 Bewerbungen für 400 ausgeschriebene Stellen. Die digitale Bearbeitung dieser Bewerbungen erschien daher als ein ausgezeichneter Kandidat für die Digitalisierung. So konnte nach gemeinsamen Überlegungen und internen Entwicklungen das E-Recruiting im Dezember 2021 eingeführt werden.

Die Mehrwerte, die sich aus der Digitalisierung dieses Prozesses ergeben, sind zahlreich und vielfältig. Das eingesetzte Tool erleichtert die Schritte des Bewerbers sowie die Verwaltung der Bewerbungen durch den HR-Mitarbeiter. Die administrative Bearbeitung wird verkürzt und mögliche Verluste von Dossiers weiter reduziert oder sogar eliminiert. So können sich die HR-Mitarbeiter dank der durch die Automatisierung frei gewordenen Zeit auf die gründliche Prüfung der Bewerbungen konzentrieren. Ihre Expertise und ihr Wissen werden so effizient dem Prozess zugewiesen. Auch die Führungskraft, die nach dem richtigen Mitarbeiter sucht, profitiert davon, da sie dank der spezifischen Zugänge, die ihr gewährt werden, schnell auf die sie betreffenden laufenden Dossiers zugreifen kann.

Schliesslich konnten verschiedene Indikatoren entwickelt und den Personalabteilungen oder der "rekrutierenden" Führungskraft zur Verfügung gestellt werden. Diese Indikatoren ermöglichen es, die Bewerbungen unverzüglich zu steuern und zu verwalten, die die verschiedenen Phasen von der Veröffentlichung der Stellenanzeige bis zur Einstellung des Bewerbers durchlaufen.

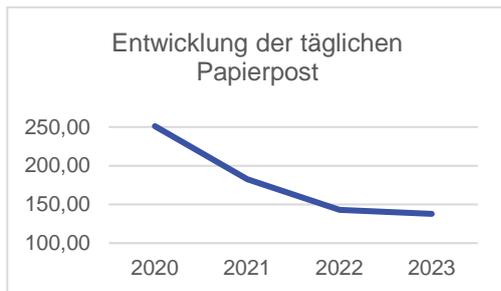


Bilder zur Illustration

2.2 Paynet – Elektronische Rechnungen

Hintergrund

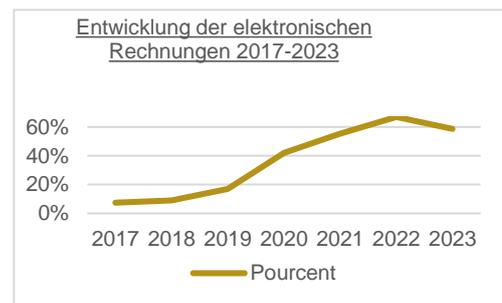
Jährlich gehen durchschnittlich über 100'000 Rechnungen zur Bearbeitung in der Abteilung Lieferanten des Spitals Wallis (HVS) ein. Innerhalb der vorgegebenen Fristen sortieren die zuständigen Mitarbeiter die Post, scannen sie und weisen sie den richtigen Validierungs-Workflows zu.



Die Entwicklung der elektronischen Rechnung sollte es der Institution ermöglichen, diese zeitraubenden Tätigkeiten zu verringern und gleichzeitig die Qualität der Erfassung zu verbessern, indem die Anzahl potenzieller Fehler reduziert wird.

Ein langjähriger Prozess

Die Idee zur Digitalisierung von Rechnungen entstand 2011. Damals fanden erste Gespräche über die Entwicklung eines neuen Tools mit einem externen Partner statt. Dennoch erlebte das Projekt 2018 seinen eigentlichen Aufschwung, als die Lieferantenabteilung des Dienstleistungszentrums eine Strategie zur Akquise bei den Lieferanten der Institution einführte. Regelmäßige Kontakte mit unserem Partner trugen ebenfalls dazu bei, das Projekt voranzutreiben.



Diese Strategie hat dazu geführt, dass der Anteil elektronischer Rechnungen von 7% im Jahr 2017 auf 67% Ende Dezember 2022 gestiegen ist. Die Kompetenzen der betroffenen Mitarbeiter werden somit interessanteren und wertschöpfenderen Tätigkeiten zugewiesen.

Gleichzeitig hat diese starke Zunahme von Rechnungen im PDF-Format zur Reduzierung von Papierrechnungen beigetragen. In einem Kontext, in dem das Spital Wallis seinen Willen zum Ausdruck bringt, seinen ökologischen Fussabdruck zu verringern, ist diese Feststellung eher erfreulich.

Der Weg ist mit Hindernissen besät und noch lang ...

Schliesslich sind zwar einige KMU noch abgeneigt, elektronische Rechnungen zu akzeptieren, aber einige haben nicht die Mittel, dieses System zu entwickeln. Der Prozess ist noch lang und auch wenn immer ein Prozentsatz der Papierrechnungen zu bearbeiten sein wird; der gute Wille, das Umweltbewusstsein und die Entwicklung neuer, zugänglicher Technologien werden die elektronische Rechnungsbearbeitung fördern.

Gemeinsam werden wir Erfolg haben!

2.3 Digitalisierung von Weiterbildungsanfragen und Spesenabrechnungen

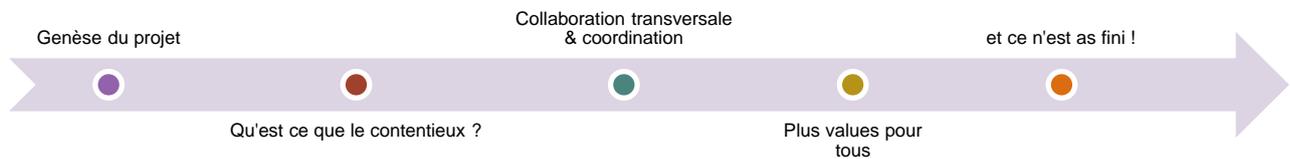
Das Spital Wallis hat die Ausbildung und die Entwicklung der Kompetenzen seiner Mitarbeitenden stets unterstützt. In diesem Sinne werden diesem Bereich jährlich spezifische und immer umfangreichere Budgets zugewiesen. Die Zuweisung von Budgets ist gut! Sicherzustellen, dass sie vollständig und sinnvoll eingesetzt werden, ist besser!

Ausgehend von diesem Grundsatz wurde Ende 2021 ein neuer computergestützter Workflow für Bildungsanträge eingerichtet. Diese Digitalisierung hat es allen an der Ausbildung beteiligten Akteuren ermöglicht, die Überwachung und Verwaltung des gesamten Prozesses zu verbessern. Abgesehen vom Aspekt der Vereinfachung, konnten zahlreiche Vorteile aus dieser neuen Vorgehensweise gezogen werden. Erhöhte Transparenz, da jeder schnell einen Überblick über die von ihm oder seinem Mitarbeiter besuchten Schulungen erhalten kann. Der Status der Anfrage wird Zeitnah verfolgt und die Beteiligten tauschen sich schneller darüber aus.

Schliesslich sollte die Analyse, der von den einzelnen Mitarbeitern absolvierten Weiterbildungen, dazu dienen, potenziellen zusätzlichen Bedarf zu ermitteln, der gedeckt werden muss, aber vor allem dazu, die Kompetenzen der neu ausgebildeten Personen bestmöglich zu nutzen. So entsteht eine Win-Win-Situation, in der das Spital Wallis von den erworbenen Kompetenzen profitiert und der Mitarbeiter einen Sinn in den von ihm unternommenen Bemühungen findet!

Im Zusammenhang damit wurde auch die Rückerstattung der Kosten für eine Weiterbildung digitalisiert und automatisiert. So ist der gesamte Prozess von der Beantragung bis zur tatsächlichen Erstattung durch die Lohnabteilung computergestützt und steht den Mitarbeitern zur Verfügung. Dies konnte dank einer ersten Digitalisierung der Spesenabrechnungen Anfang 2020 effizient und schnell umgesetzt werden.

2.4 Die Dossiers der Forderungsstreitigkeiten



Entstehung des Projekts

Ab 2020, als das Projekt « Ziel papierlos » ins Leben gerufen wurde, wurde verstärkt darüber nachgedacht, welche Abteilungen ihren Verbrauch an Papierakten reduzieren könnten.

Was ist ein Forderungsstreit?

Im Rahmen der Debitorenbetreuung besteht das Hauptziel darin, den gesamten Betrag der ausgestellten Rechnung einzuziehen. Wenn der Schuldner nicht zahlt, beginnt das Standardmahnverfahren, und wenn er nicht zahlt, wird ein gerichtliches Inkassoverfahren eingeleitet. Jährlich werden über 700 Verfahren eingeleitet, die sich oft über mehrere Monate hinziehen, bevor sie zu einem Abschluss kommen.

Die gesamte Korrespondenz zwischen den Beteiligten zu dokumentieren, zu organisieren und zu klassifizieren ist eine Herausforderung und eine grosse Belastung, um sicherzustellen, dass alle Unterlagen jederzeit verfügbar sind.

Umsetzung des Prozesses: übergreifende Zusammenarbeit und Koordination.

Im Jahr 2021 wurde ein neues IT-Tool zur Verfügung gestellt, um diese Aufgabe zu erfüllen. Allerdings mussten dessen Implementierung und Umsetzung noch realisiert werden!

Durch Koordination und Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Akteuren lassen sich die Hürden überwinden. Der Austausch zwischen den Parteien ermöglicht es, die geschäftlichen Anforderungen zu verstehen und sie in die « Anwendungssprache » zu übersetzen. Diese Umsetzungsphase ermöglicht auch die Anpassung und Verbesserung der bisherigen Vorgehensweisen.

Ende 2021 ist die Entwicklung abgeschlossen; Anfang 2022 sind die Tests durchgeführt und erfolgreich abgeschlossen! Es beginnt die Übernahme von mehr als 350 Papierakten, die sich in Bearbeitung befanden, in das neue Format. Am Ende desselben Jahres hat das System die Verwaltung von mehr als 1.450 Akten und die Einsparung von mehr als 10.000 Seiten, die zuvor ausgedruckt und abgeheftet wurden, ermöglicht. Ein Tropfen auf den heissen Stein in der Institution, aber der Prozess der Papierlosigkeit ist in Gang gesetzt.

Mehrwerte für alle

Neben der Reduzierung des ökologischen Fussabdrucks ergeben sich auch für das Spital Wallis zahlreiche Vorteile. Die Digitalisierung reduziert den Zeitaufwand für die Ablage und/oder das Suchen von Akten, erleichtert die Archivierung und die Sicherung von Dokumenten. Ausserdem ist der Zugang zu Informationen jederzeit und von überall aus gewährleistet, was insbesondere im Zeitalter der Fernarbeit von grossem Vorteil ist.

Und es ist noch nicht vorbei!

Die Umsetzung dieses Projekts hat die Werte, die das Spital Wallis vertritt, in den Vordergrund gerückt:

- **Nachhaltigkeit** mit einer umweltbewussten Vision
- **Geist der Zusammenarbeit** durch die Zusammenarbeit mit verschiedenen Abteilungen.
- **Verantwortung** durch die Suche nach verbesserungswürdigen Prozessen und Praktiken!

Dies steigert die Motivation der Mitarbeiter, da sie ihrem Handeln einen Sinn verleihen. Übrigens ist es fast selbstverständlich, dass im Spital weitere Digitalisierungsprojekte entstehen. Noch im Jahr 2022 wird der Mahnungsversand an die Krankenversicherer digitalisiert und es wird über den elektronischen Versand von Kreditbelegen nachgedacht.

Der Übergang zur Digitalisierung mobilisiert somit das Personal verschiedener Abteilungen zu Themen und Werten, die ihnen entsprechen und die vom Spital Wallis getragen werden.



3. Qualitätsprojekte am Spitalzentrum Oberwallis (SZO)

Verbesserungen werden täglich am Spitalzentrum Oberwallis (SZO) angestrebt. Diverse Audits, Zwischenfallmeldungen oder Rückmeldungen von Patienten/Angehörige und Mitarbeiter lösten 2022 diverse Verbesserungen aus.

Aus den Audits und den Zwischenfällen konnten z.B. Anpassungen und Ergänzungen von Standards vorgenommen, Fallbesprechungen in Teamsitzungen und an Komplikationenkonferenzen durchgeführt, Massnahmen zur Verbesserung der Dokumentenlenkung auf den verschiedenen Ebenen, vom Mitarbeiter bis zum Genehmiger umgesetzt, spezifische Schulungen ausgelöst, und Projektvorschläge zur Digitalisierung von Formulare und Checklisten gestartet so wie Problemlösungen durch die IT ausgelöst werden. Zudem wurde die Kontrolle von Diplomen und Zertifikaten bei der Rekrutierung für alle Funktionen standardisiert.

Viele dieser umgesetzten Massnahmen sind leider nicht immer mittels Indikatoren gleich ersichtlich, können jedoch die Probleme des Alltags erleichtern, die Qualität der Behandlungen und die Sicherheit des Patienten steigern.

Auch mittels vielfältiger Projekte wurden 2022 Verbesserungen eingeführt:

3.1 Leanmanagement

Die LEAN-Umsetzungen in der Klinik Chirurgie und in der Klinik Frau-Kind fanden dank des grossen Einsatzes sämtlicher Mitarbeiter beider Kliniken statt und ermöglichte eine Steigerung der Pflegezeit für den Patienten. Mehr Informationen zu diesem Projekt sind in der Kurzfassung des Qualitätsberichts beschrieben.

3.2 ERAS® - Enhanced Recovery After Surgery

ERAS® - Enhanced Recovery After Surgery (Verbesserte Erholung nach chirurgischen Eingriffen) wurde auf der Abteilung Viszeralchirurgie in Visp eingeführt und erfolgreich im Dezember 2022 zertifiziert. Die ERAS-Indikatoren werden in regelmässigen Abständen durch das CRC (Clinical Research Center) vom SZO ausgewertet und ermöglicht der ERAS-Projektgruppe Probleme oder Hindernisse vom gesamten Ablauf und Konzept zu erkennen und Verbesserungen einzuleiten. Mehr Informationen zu diesem Projekt sind in der Kurzfassung des Qualitätsberichts beschrieben.

3.3 Patientenzufriedenheitsmessung

Die Zufriedenheits-Befragung der Patienten kann nun mittels iPad elektronisch eingeholt werden. Diese Erweiterung der Erfassungsmöglichkeiten ermöglicht es einen Vergleich der internen Zufriedenheit der Patienten mit dem Schweizer Benchmark permanent darzustellen und die erfassten Daten direkt auf den Stationsdashboards anzuzeigen.



3.4 «Swiss Leading Hospitals»

Das Spitalzentrum Oberwallis wurde 2022 das erste öffentliche Spital in der Schweiz mit dem Label «Swiss Leading Hospitals» ausgezeichnet. Dies wurde ermöglicht durch den Aufbau einer Abteilung für Privatpatienten.



Das Label und die neu aufgebaute Privatabteilung hat nicht nur einen Einfluss auf die Einhaltung und Verbesserung der Label-Kriterien in den Bereichen Qualität, Fachkompetenz, Infrastruktur und Service, sondern ermöglicht auch die neuen Auflagen der eidgenössischen Finanzmarktaufsicht für Privatstationen in den Spitälern in allen Punkten zur erfüllen.

Alle diese erwähnten Projekte wie auch z.B. die ISO9001:2015-Rezertifizierung, die Rezertifizierung vom Label «Baby Friendly Hospital» nach den UNICEF-Standards, das ANQ-Pilotprojekt PROMS-Meniskus und –Leistenhernie, Durchführung eines klinischen Audits zum Thema Bluttransfusion, Schulungen über Qualitätsthemen, Aufbau der Herzinsuffizienz-Beratung, Durchführung eines «Raum des Schreckens»-Physiotherapie, welche ebenfalls 2022 umgesetzt wurden, wirken sich auf die Zufriedenheit der Patienten aus und steigern die Verbesserung der Behandlungsqualität sowie die Patientensicherheit.