

# HOHE QUALITÄT IN DEN SPITÄLERN DER SOH

gements und der Organisationsentwicklung am Regionalhospital Emmental AG übernahm. In ähnlicher Funktion wechselte sie zwei Jahre später in die grössere Spital Region Oberaargau AG-Gruppe. Zuletzt bildete sie sich mit einem CAS Healthcare Management an der Universität Bern weiter.

Wie ihre Kollegin in Solothurn erwarb sich auch Sandra Lambroia Groux rasch das Vertrauen ihrer Führungskräfte und Mitarbeitenden im KSO, was ihr hilft, das an der Kantongrenze liegende KSO mit Ruhe und Weitblick durch die unruhigen Zeiten zu manövrieren.

Während Karin Bögli und Sandra Lambroia Groux Anfang 2020 mit den Herausforderungen der Pandemie bildlich ins kalte Wasser geworfen wurden, hatte sich **Irene Wyss** ab März 2019 in ihrer neuen Funktion als Direktorin des Spitals Dornach etablieren können. Sie arbeitete zunächst als Physio- und Sportphysiotherapeutin, bevor sie bereits 1996 ihren ersten Schritt in das Management machte und später als Leiterin Sportphysiotherapie der Praxisklinik Rennbahn AG in Muttens auch zum Geschäftsleitungsmitglied ernannt wurde. 2005 wechselte sie in die Hirslanden Klinik Birshof in Basel, in der sie bis zum Wechsel zur soH in verschiedenen Funktionen und ab 2016 ebenfalls als Geschäftsleitungsmitglied tätig war. Irene Wyss absolvierte diverse Managementweiterbildungen. An der Universität St. Gallen erwarb sie zuletzt ein Diploma of Advanced Studies in Unternehmensführung.

Irene Wyss hat neben ihrer Passion für ihre Arbeit noch eine weitere: den Sport. Mit ihrer auch vom Sport herrührenden Begeisterungsfähigkeit kann Irene Wyss auch Kolleginnen, Kollegen und Mitarbeitende anstecken, sodass alle für dasselbe Ziel kämpfen. Für das Spital Dornach und die soH.



Über 94 Prozent der akutstationären Patientinnen und Patienten haben sich 2020 in den soH-Spitälern gut bis sehr gut aufgehoben gefühlt.

Qualität hat oberste strategische Priorität in den Spitälern der Solothurner Spitäl AG (soH). Im vergangenen Jahr stand das Gesundheitswesen besonderen Herausforderungen gegenüber. Immer jedoch wurde das Hauptaugenmerk auf die Sicherheit und Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten gelegt. Ein weiterer Schwerpunkt der Qualitätsarbeit war und ist die kontinuierliche Verbesserung der Prozessqualität.

## Patientenzufriedenheit

Die soH stützt sich in der Erfassung der Patientenzufriedenheit einerseits auf externe, unabhängige Qualitätsmessungen ab, die Vergleiche zwischen verschiedenen Spitälern ermöglichen. Andererseits nutzt sie das direkte Patienten- und Angehörigenfeedback als Quelle zur Verbesserung.

Im Jahr 2020 wurden neben der laufenden Erhebung von Patientenrückmeldungen mittels Fragebogens zwei weitere, zeitlich eingeschränkte Messungen durchgeführt: eine Befragung zur Patientenzufriedenheit im stationären Bereich der drei akut-somatischen Standorte Bürgerspital Solothurn, Kantonsspital Olten und Spital Dornach. Ausserdem wurde eine Befragung zur Zufriedenheit bei ambulanten Patientinnen und Patienten in der Radiologie an allen Standorten gemacht.

Der ANQ<sup>1</sup> hat 2020 weder die Patientenzufriedenheitsbefragung noch die Prävalenzmessung zu Sturz und Dekubitus durchgeführt.

<sup>1</sup> Der ANQ ist der nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken und führt alle zwei Jahre diese Patientenzufriedenheitsmessung durch (nächste Messung im 2021).

### Befragung zur Patientenzufriedenheit im akutstationären Bereich

Bereits im Jahr 2019 hat das Qualitätsmanagement mit der Unterstützung der Sütterlin Consulting AG (SJCO) begonnen, eine Umfrage zur Patientenzufriedenheit zu planen. Die ersten Fragebögen wurden den stationär behandelten Patientinnen und Patienten Anfang November 2019 zugesendet. Die Messung wurde bis zum Lockdown im März 2020 weitergeführt. Insgesamt haben rund 2000 Patienten den Fragebogen ausgefüllt re-tourniert, was einer Rücklaufquote von 30 Prozent entspricht.

Im allgemeinen Vergleich zu Schweizer Unternehmen schneiden die Solothurner Spitäler betreffend «Kundenzufriedenheit» bei akutstationär behandelten Patienten überdurchschnittlich gut ab. Aus Sicht der Patienten ist die Zufriedenheit gegenüber den soH-Spitälern im Benchmark zu anderen Spitalern als hoch einzustufen. 94,3 Prozent aller Befragten gaben an, dass sie sich im Spital gut oder sehr gut aufgehoben gefühlt haben.

Die Befragung bietet zum einen die Möglichkeit, die verschiedenen Standorte der soH untereinander zu vergleichen und dadurch voneinander zu lernen. Zum anderen ist es möglich, einzelne Patientengruppen nach Alter, Geschlecht, Wohnort usw. auszuwerten und zu vergleichen. Als besonders spannend und wegweisend für die zukünftige Ausrichtung der Spitäler erwiesen sich die Vergleichsauswertungen zwischen den verschiedenen Generationen «Generation Silent», «Babyboomer» bis hin zu den Generationen «X», «Y» und «Z». Auch wenn die drei jüngsten Generationen heute noch die Minderheit der stationä-

ren Patienten darstellt, so sind ihre Einschätzungen ein Wegweiser dafür, was vom «Spital der Zukunft» erwartet wird.

Die Freundlichkeit der Mitarbeitenden wird bei allen Generationen sehr hoch bewertet. Insbesondere jene der Pflegefachpersonen ist allen sehr wichtig und wird bei den Solothurner Spitalern durchwegs positiv beurteilt. Nebst positiven Punkten hat die soH auch klare Hinweise auf Verbesserungspotenzial erhalten. Auffällig ist, dass über alle Generationen hinweg die Beurteilung oder Informationen bezüglich der verordneten Medikamente und deren Nebenwirkungen als eher ungenügend empfunden wurde. In diesem Bereich will sich die soH verbessern. Der Generationsvergleich zeigt ausserdem, dass vor allem für jüngere Menschen ein Ort, an den sie sich während ihres Spitalaufenthalts zurückziehen können, wichtig ist. Dabei steht kein Luxus im Vordergrund, sondern eine Raumaufteilung, welche die Wahrung der Privatsphäre ermöglicht.

### Befragung zur Patientenzufriedenheit in der Radiologie

Gemeinsam mit der Radiologie wurde ein Fragebogen erarbeitet, mit dem die Zufriedenheit ambulanter Patienten aller drei somatischen Standorte gemessen wurde. Es wurden unter anderem Fragen zum Zeitmanagement, der Freundlichkeit der Mitarbeitenden, der Verständlichkeit von Vorgaben, zur Infrastruktur und zum Komfort gestellt. Die Befragten hatten auch die Möglichkeit, frei weitere Anregungen zu geben. Die Befragung erfolgte von Dezember 2019 bis März 2020 mittels abgegebenem Fragebogen und online. Für die Auswertung nutzte das Qualitätsmanagement das Online-Umfragetool SurveyMonkey. Über 700 Patienten, gleichmässig verteilt über die drei Standorte Solothurn, Olten und Dornach, haben den Fragebogen ausgefüllt.

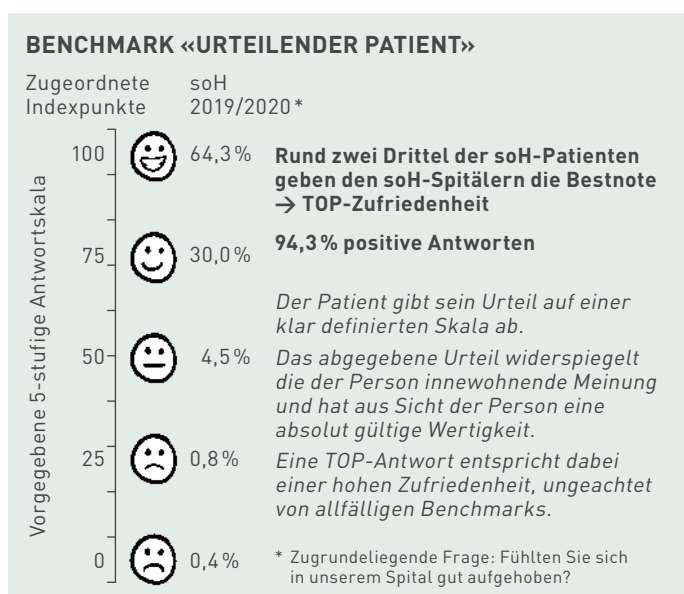
Über 99 Prozent der Befragten gaben an, dass sie mit der Untersuchung insgesamt zufrieden oder sehr zufrieden waren. 97 Prozent der Patienten gaben bei der «Freundlichkeit des Personals an der Anmeldung» die Höchstbewertung ab. Und sogar 100 Prozent der Patienten attestierten dem behandelnden Personal, dass es freundlich oder sehr freundlich war. Ein gewisses Verbesserungspotenzial sehen die Patienten bei der Terminvergabe und den Wartezeiten.

Die Bewertungen für die drei Standorte zeigen in allen Punkten eine hohe Homogenität. Dies widerspiegelt die einheitliche Qualität, die standortübergreifend in den radiologischen Abteilungen gegeben ist.

### «Sagen Sie uns Ihre Meinung»

Alle Standorte erfragen jeweils das ganze Jahr hindurch mittels eines Flyers «Sagen Sie uns Ihre Meinung», wie die stationär und ambulant behandelten Patienten ihren Spitalaufenthalt empfunden haben. Alle Rückmeldungen werden ernst genom-

### Wie gut fühlen sich die Patienten in der soH aufgehoben?



Lernende der Gastronomie erwerben ein breites Spektrum an Fähigkeiten und stellen sicher, dass Patientinnen und Patienten jederzeit kulinarisch verwöhnt werden. Auch die Mitarbeitenden profitieren von einer ausgewogenen und kreativen Ernährung.



## HOHE QUALITÄT IN DEN SPITÄLERN DER SOH

23

men und mögliche Gründe für eingehende Beschwerden werden sofort abgeklärt und beantwortet. Diese Rückmeldungen helfen, die Leistungen und damit die Servicequalität stetig zu überprüfen und zu steigern.

Standardmässig werden seit 2017 drei Fragen gestellt, die auf einer Skala von 1 «sehr schlecht» bis zu 5 «sehr gut» bewertet werden:

- Wie beurteilen Sie das Spital zusammenfassend?
- Fühlten Sie sich im Spital jederzeit gut aufgehoben?
- Würden Sie das Spital Ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen?

Zusätzlich haben die Patienten die Möglichkeit, ihre Eindrücke frei mitzuteilen und Verbesserungsvorschläge anzubringen. Die soH erhält immer wieder wertvolle Hinweise, aber auch lustige oder herzerwärmende Danksagungen.

### Patientensicherheit

#### Fehlermeldesystem CIRS

Seit dem 1. Januar 2020 arbeitet die soH mit einer neuen Software für die Erfassung von sogenannten «kritischen Ereignissen», einer sogenannten CIRS-Datenbank (Critical Incident Reporting System). Die Mitarbeitenden können namentlich oder auch anonym Meldungen über Fehler machen, die potenziell zu einer Schädigung des Patienten hätten führen können. Zum Beispiel hat ein Patient ein falsches Medikament erhalten, was aber noch rechtzeitig entdeckt wurde.

Dank dieser Software können Meldungen systematisch von einem interprofessionellen und interdisziplinär zusammengestellten Team bearbeitet werden, Verbesserungen zur Vermeidung solcher Fehler können abgeleitet und somit zukünftige Schäden verhindert werden. Alle Verantwortlichen sowie die jeweiligen CIRS-Mitglieder der verschiedenen Meldekreise wurden vom Qualitätsmanagement entsprechend geschult. Im Jahr 2020 sind in der soH 954 Fälle eingegeben und bearbeitet worden.

Die soH arbeitet im Bereich CIRS mit der Stiftung für Patientensicherheit<sup>2</sup> als bewährter Partner und Ideengeber zusammen. Auch die monatlichen Newsletter der Stiftung und die Tipps «Quick-Alert®» zeigen unseren Fachpersonen mögliches Verbesserungspotenzial aus Studien wie auch aus den CIRS-Meldungen anderer Spitäler auf.

#### Spitalhygiene und Infektionsprävention

Ganz besonders stark gefordert war im Jahr 2020 das Team der Spitalhygiene und der Infektionsprävention. Immer wieder mussten Sicherheits- und Hygienerichtlinien im Rahmen der Corona-Pandemie aufgrund der neuesten wissenschaftlichen Erkenntnisse angepasst, die Mitarbeitenden geschult und die Patienten und Besucher informiert werden. Wichtiger Partner war – und ist immer noch – Swissnoso, die Schweizerische Vereinigung von führenden Fachleuten auf dem Gebiet der Infektionskrankheiten und der Spitalhygiene.

Im Vordergrund stand der Schutz der Mitarbeitenden vor Covid-19. Die eingeführten Massnahmen sollten und sollen Ansteckungen im Spital so gut wie möglich verhindern und Personalausfälle auf ein Minimum reduzieren. Aus diesem Grunde wurde ein Forschungsprojekt zur Evaluation der persönlichen Schutzmassnahmen des Personals lanciert.

#### Covid-19 – Evaluation der persönlichen Schutzmassnahmen

Da schon früh klar wurde, dass Covid-19-Übertragungen auch durch a- bzw. oligosymptomatische Personen geschehen sowie aufgrund der initial beschränkten Testkapazitäten, führte die soH bereits im April 2020 am Kantonsspital Olten eine erste Seroprävalenz-Querschnittsstudie durch, um allfällige Übertragungscluster und potenzielle Schwächen im Schutzkonzept zu erkennen.

Die ersten serologischen Prävalenzanalysen ergaben ein erhöhtes Risiko für eine Covid-19-Infektion vor für (Pflege-)Mitarbeitende auf den spezifisch eingerichteten Covid-19-Isolationsstationen im Vergleich zu Pflegefachpersonen ohne direkten Covid-19-Kontakt, jedoch auch im Vergleich zum Personal der Intensivstation. Eine wahrscheinliche Erklärung war ein unterschiedliches Pausenkonzept zwischen den Stationen neben dem direkten Kontakt mit Covid-19-Patienten.

Aufgrund der grossen Konfidenzintervalle war aber keine abschliessende Aussage möglich, weshalb die Seroprävalenzuntersuchungen in der zweiten Covid-19-Welle fortgesetzt wurden. In einer Analyse der Einhaltung der Regeln zur Händehygiene und der Covid-19-Inzidenz unter den Mitarbeitenden unterschiedlicher Covid-19-Isolationsabteilungen fand sich zudem eine signifikante Assoziation zwischen der Anzahl positiver Mitarbeitender pro 1000 Covid-19-Pflegetage und der Einhaltung der Händehygiene, was auf eine inkorrekte Handhabung der Standardmassnahmen bzw. der persönlichen Schutzausrüstung hindeutete.

<sup>2</sup> Die Stiftung Patientensicherheit Schweiz ist die einzige unabhängige Organisation, die sich systematisch für die Förderung der Patientensicherheit im Schweizer Gesundheitswesen einsetzt. Sie führt die wissenschaftliche, fachliche und praxisbezogene Expertise unterschiedlicher Disziplinen zusammen.

## HOHE QUALITÄT IN DEN SPITÄLERN DER SOH

### *Influenzaimpfkampagne 2019/2020*

Seit mehreren Jahren werden in der soH systematisch im Herbst Influenzaimpfkampagnen zur Steigerung der Impfabzeptanz beim Personal durchgeführt und weiterentwickelt. Der Fokus der Kampagne 2019/20 lag auf dem Ansatz der «Peer»-Schulung, um die Vorbildfunktion der einzelnen Abteilungsleiter zu stärken und die Teamdynamik positiv zu beeinflussen. Den Teamleitungen wurde gezielt Informationsmaterial zu Verfügung gestellt und eine dementsprechende Schulung durchgeführt. Die Impfung wurde allen Mitarbeitenden kostenfrei zur Verfügung gestellt.

Die Prozentzahl der geimpften Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Pflegebereich betrug 44 Prozent, was einer Steigerung um 9 Prozentpunkte im Vergleich zur Vorjahresperiode 2018/19 entspricht. Die Durchimpfungsrate im Ärztlichen Dienst betrug stabil 55 Prozent (Vorjahresperiode 54 Prozent).

Erstmals wurde die Wahrnehmung der Kampagne und Durchimpfung mittels eines systematischen Fragebogens am Ende der Impfkampagne erhoben. 4,8 Prozent der Mitarbeitenden gaben dabei an, zusätzlich zu den internen Impfangeboten extern geimpft worden zu sein. Die Wirkung des «Peer»-Schulungsansatzes zeigte im ersten Jahr noch nicht die erhoffte Wirkung. Parallel zu der quantitativen Befragung wurde ein qualitatives Assessment in Zusammenarbeit mit der Fachhochschule für angewandte Psychologie Nordwestschweiz ins Leben gerufen, deren finale Analyse noch ausstehend ist.

Gestützt auf die Ergebnisse der Umfrage, einer nosokomialen Influenzatransmissionsclusteranalyse, wie auch entsprechend der Strategie zur Prävention der saisonalen Grippe (GRIPS) des Bundesamtes für Gesundheit, wurde die Konzeption der Kampagnenplanung 2020/21 breiter abgestützt. Weitere Komponenten der Prävention – insbesondere Stärkung der Standardhygienemassnahmen und die Selbstisolation bei Krankheitssymptomen – wurden in die Kampagne integriert, was sich schlussendlich auch für die Präventionsarbeit hinsichtlich der Covid-19-Pandemie als nützlich erwies.

### **Behandlungs- und Prozessqualität**

#### *Kontinuierliche Verbesserung dank Zertifizierung*

Eine optimale Behandlungs- und Prozessqualität ist notwendig zum Erreichen bestmöglicher Resultate in der Behandlung unserer Patienten. Ein Garant für intelligente und effiziente Prozesse kann eine Zertifizierung eines Bereiches sein. Als Beispiel sollen hier die Zertifizierungen nach der internationalen Norm für Qualität ISO genannt werden. Weniger auffällig für den Patienten, aber umso wichtiger ist dabei auch die Qualität der soH-weiten Querschnittsfunktionen wie dem Institut für Labormedizin, die Spitalpharmazie oder die beiden zentralen Sterilgutversorgungseinheiten (ZSVA) in Solothurn und in Olten. Diese

haben im Januar 2020 die Zertifizierung nach der ISO Norm 13485:2016 erlangt. Das Institut für Labormedizin, das in allen drei akutsomatischen Spitälern einen Standort hat, hat bereits die zweite Re-Akkreditierung unter der ISO Norm 15189\_2013 erreicht. Diese ist bis Mai 2025 gültig. Ebenfalls ISO-zertifiziert ist das Institut für Spitalpharmazie gemäss ISO 9001:2015 sowie Referenzsystem RQS 2.1. Das Zertifikat wurde 2019 erneuert.

#### *Peer-Involvement in der Psychiatrie*

Der sogenannte Recovery-Ansatz stellt eine neue Ausrichtung psychiatrischer Dienstleistungen dar, die massgeblich von Menschen mit eigener Erfahrung mit psychischen Problemen und Genesung entwickelt und gefordert wird. Recovery wird durch die Weltgesundheitsorganisation sowie durch Versorgungsleitlinien als anzustrebende Grundlage für die Behandlung von Menschen mit einer psychischen Erkrankung gefordert. Der Einsatz von Betroffenen mit eigener Erfahrung in psychischer Erkrankung und Genesung ist dabei von zentraler Bedeutung. In den psychiatrischen Diensten werden diese Mitarbeitenden als Genesungsbegleiterinnen und -begleiter bezeichnet.

Als Kernaspekt ihrer Tätigkeit benannten befragte Peers in einer 2020 veröffentlichten Studie «Brücken bauen» zwischen Patienten und Fachpersonen. Das bedeutet, im klinischen Behandlungsalltag die Perspektive Betroffener einbringen, ihre Würde aufrechterhalten und das Fördern der Selbstbestimmung psychisch erkrankter Menschen.

In konkreten Arbeitsaktivitäten heisst das, mittels vertraulichen Einzel- und Gruppengesprächen Zuversicht und Empowerment vermitteln sowie auch Unterstützung bei Symptom- und Krankheitsmanagement anbieten und gemeinsam erarbeiten.

Unsere Genesungsbegleiter arbeiten in den unterschiedlichsten Behandlungszentren in den behandelnden Teams mit. Sie sind zum Beispiel in der Aufnahme- und Triagestation, im Behandlungszentrum für Abhängigkeitserkrankungen oder im Behandlungszentrum für Angst und Depression tätig. Sie verfügen alle über eine qualifizierte, zweijährige Ausbildung. Sie haben sich darin mit Themen wie Rollenklärung, interprofessionelle Zusammenarbeit beschäftigt und sich intensiv mit dem persönlichen Krankheits- und Genesungsprozess auseinandergesetzt. Hierin unterscheiden sie sich grundlegend von Angeboten aus dem Bereich der Selbsthilfe, die auch im somatischen Kontext eine wichtige Rolle bei der Unterstützung von Menschen mit einer chronischen körperlichen Krankheit einnimmt.

Die Solothurner Spitäler AG bieten eine Vielzahl Praktikumsstellen an, um so Studierenden das nötige Fachwissen zu vermitteln.

