

Weil Vertrauen durch Qualität kommt

Qualitätsmanagement und Patientensicherheit werden am Ospidal gross geschrieben. Dafür zeichnen alle Mitarbeitenden verantwortlich und zwei Frauen sorgen am Center da sandà Engiadina Bassa dafür, dass die dafür nötige Qualitätssicherung auch auf hohem Niveau bleibt.



Prozesse und Abläufe kritisch hinterfragen und dadurch Verbesserungen bewirken – das ist vereinfacht erklärt Qualitätsmanagement. Gesundheitseinrichtungen sind neuerdings gesetzlich verpflichtet, Qualitätsmanagement zu betreiben, das Gesundheitszentrum tut dies freiwillig schon seit 1999. Dazu gehören auch Zertifizierungen der Stiftung SanaCERT Suisse. Zertifiziert sind seit 2014 sowohl das Ospidal als auch die Alters- und Pflegeheime des Center da sandà Engiadina Bassa (CSEB) inklusive Spitex. Das CSEB ist «netzwerkzertifiziert» und war damit die erste Organisation schweizweit und hat somit eine Pionierrolle übernommen. Die Chasa Puntota soll ab 2023 ebenfalls in das Netzwerk-Zertifikat integriert werden. «SanaCERT Suisse gibt einen Katalog von Qualitätsstandards vor. Aus diesen kann das CSEB, neben vier Pflichtstandards, zusätzliche Qualitätsstandards selbst auswählen», erklärt Marianne Florinett. Sie ist verantwortlich für das Qualitätsmanagement am Ospidal. «Die Qualität muss immer konstant hoch bleiben», erläutert sie. Ganz wichtig sei die Sensibilisierung und Schulung des gesamten Personals des CSEB.

WO SIND DIE RISIKEN?

Qualitätsmanagement ist eng mit der Patientensicherheit verknüpft und dieses wiederum ist Patientensicherheitsmanagement. «Wir schauen vorgängig, wo unsere Risiken bei der Behandlung von Patientinnen und Patienten oder bei der Betreuung der Bewohnenden sind», erklärt

Marianne Florinett. Hat es noch Verbesserungspotenzial, wird eine Schulung durchgeführt. Wird ein neues Gerät angeschafft, ebenfalls. Danach wird kontrolliert, ob das Erlernte auch umgesetzt wird und welche Auswirkungen dies hat. Bei der Patientensicherheit wird mit einem Berichterstattungssystem zur anonymen Meldung von kritischen Ereignissen oder Beinahe-Schäden gearbeitet, dem CIRS (Critical Incident Reporting System). «Fehler können in der Medikation passieren», nennt die Qualitätsmanagerin, verantwortlich für das Qualitätsmanagement in den Chüra-Betrieben, Sarah Peer als ein konkretes Beispiel. Das falsche Medikament wird verabreicht oder die falsche Dosis. Oder im Operationssaal ist vor der Operation am Schultergelenk nicht die spezifische Prothese vorhanden. «Mit dem Meldesystem nehmen wir solche Fälle auf und ergreifen Massnahmen, damit so etwas nicht mehr passiert», sagt sie. Das Ospidal ist auch an die schweizweite Meldestelle CIRNET angeschlossen. «So lernen wir aus den eigenen Fehlern, aber auch aus den Fehlern, die in anderen Spitälern passiert sind». Zudem verfügt das Ospidal als eines der wenigen Spitäler in der Schweiz über ein eigenes Simulationszentrum und schult dort die Mitarbeitenden regelmässig für seltene kritische Situationen mit sog «Crew Resource Management» Trainings. 2020 wurde das Ospidal dafür mit dem nationalen Preis der Schweizerischen Akademie für Qualität in der Medizin SAQM «Innovation Qualité» im Bereich Patientensicherheit prämiert.



Sarah Peer & Marianne Florinett, die Verantwortlichen Qualitätsmanagement und Patientensicherheit

PATIENTEN WERDEN BEFRAGT

Ein weiteres Element im Qualitätsmanagement sind die Patientenbefragungen, die in regelmässigen Abständen durchgeführt werden. Anhand der Ergebnisse werden entsprechende Anpassungen gemacht. Auch gibt es ein institutionalisiertes Lob- und Beschwerdemanagement. «Alle Rückmeldungen, ob online erstellt oder persönlich von Bewohnenden, Patientinnen und Patienten oder Angehörigen mitgeteilt, werden in einem System erfasst, ausgewertet und es werden Verbesserungenmassnahmen erarbeitet», informiert Sarah Peer. Qualitätsmanagement sei wichtig, um sich stetig zu verbessern, um die Sicherheit und das Wohl der Patientinnen und Patienten sowie der Bewohnenden zu gewährleisten um auch weiterhin das Vertrauen ins CSEB zu festigen.



**Film | CRM und
Simulationstraining am
Ospidal Scuol**