

Überwachung der Versorgungsqualität im Wallis

Vom Kompetenzzentrum zur Qualitätsplattform

Julien Sansonnens^a, Christian Ambord^b, Victor Fournier^b, Samantha Dokladny-Rey^b, Véronique Burato Gutierrez^a, Luc Fornerod^a, Arnaud Chiolero^{a,c}

^a Walliser Gesundheitsobservatorium (WGO), Sitten; ^b Dienststelle für Gesundheitswesen des Kantons Wallis, Sitten; ^c Population Health Laboratory (#PopHealthLab), Universität Freiburg

Aufgrund des verschärften Wettbewerbs zwischen Leistungserbringern sowie des Bedürfnisses nach mehr Transparenz im Gesundheitswesen ist es für die Kantone unerlässlich geworden, eine Strategie zur Überwachung der Versorgungsqualität zu definieren. Der Kanton Wallis setzt hierbei auf ein Kompetenzzentrum und auf eine Plattform zur Förderung von Koordination und Austausch.

Im Zentrum der Strategie zur Überwachung der Versorgungsqualität im Wallis stehen drei Punkte: 1) ein klares Führungssystem, das die Rollen und Grenzen der einzelnen Akteure festlegt, 2) eine Fachstelle für Qualitätsüberwachung und 3) ein Bereich für den Austausch zwischen den Leistungserbringern, der Fachstelle für Qualitätsüberwachung und der zuständigen Instanz für die Aufsicht über das Gesundheitswesen.

Im Jahr 2013 hatten das Gesundheitsdepartement und das Walliser Gesundheitsobservatorium (WGO [1]) Überlegungen angestellt, um ein neues Führungssystem für die Überwachung der Versorgungsqualität vorzuschlagen. Daraufhin wurden die «Richtlinien betreffend der Aufsicht über die Versorgungsqualität und Patientensicherheit im Wallis» angenommen, und beim WGO wurde 2014 das «Kompetenzzentrum Ver-

sorgungsqualität» geschaffen, das nun die Fachstelle für Qualitätsüberwachung ist [2, 3]. Zur Förderung der Koordination und des Erfahrungsaustausches wurde 2017 unter der Schirmherrschaft der kantonalen Dienststelle für Gesundheitswesen und in enger Zusammenarbeit mit dem WGO ausserdem eine «Qualitätsplattform» gebildet.

Klare Rollenverteilung

In den «Richtlinien betreffend der Aufsicht über die Versorgungsqualität und Patientensicherheit im Wallis», die das kantonale Gesundheitsdepartement im Dezember 2013 angenommen hat, werden die kantonalen Akteure definiert, die in die Versorgungsqualität und Patientensicherheit involviert sind, sowie deren Zuständigkeiten und Rollen beschrieben [4] (Abb. 1). Ein Kapitel des Walliser Gesundheitsgesetzes (GG) vom 14. Februar 2008 [5] ist der Versorgungsqualität und Patientensicherheit gewidmet, und die entsprechenden Bestimmungen sind in einer Verordnung von 2014 [6] präzisiert. Im Gesetz über die Krankenanstalten und -institutionen (GKAI) vom 13. März 2014 [7] wird präzisiert, dass im Bereich Gesundheitsplanung der Bedarf gedeckt werden muss, indem prioritär eine qualitativ hochstehende Versorgung zu gewährleisten ist (Art. 6 GKAI). Gemäss GKAI ist der Zugang zu qualitativ hochwertiger Versorgung zudem eine der Bedingungen für die Aufnahme in die Walliser Spitalliste (Art. 8 GKAI). Das Gesundheitsdepartement ist die Aufsichtsbehörde. Die kantonale Kommission für die Patientensicherheit und die Pflegequalität (KPSPQ) ist ein strategisches Organ, das dem Gesundheitsdepartement Konzepte unterbreiten und Empfehlungen zur Evaluation und

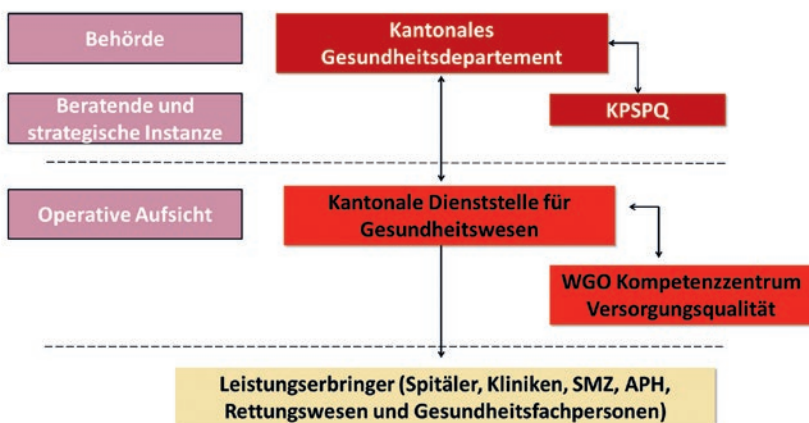


Abbildung 1: Überwachung der Versorgungsqualität im Wallis, involvierte Akteure (Grafik: Walliser Gesundheitsobservatorium).

Überwachung der Qualität abgeben soll. Die Dienststelle für Gesundheitswesen (DGW) ist die zuständige Instanz für die operative Aufsicht über die Versorgungsqualität. Sie stützt sich auf das Fachwissen in Qualitätsüberwachung des «Kompetenzzentrums Versorgungsqualität» des WGO.

Laut Gesundheitsgesetz und dessen Ausführungsverordnung sind die Gesundheitsinstitutionen, insbesondere die Spitäler, die Alters- und Pflegeheime (APH) und die sozialmedizinischen Zentren (SMZ), für die Qualität der von ihnen erbrachten Gesundheitsversorgung und für die Sicherheit ihrer Patientinnen und Patienten oder Bewohnerinnen und Bewohner verantwortlich.

Kompetenzzentrum Versorgungsqualität als Monitoring-Fachstelle

Die Qualitätsüberwachung erfordert Fachwissen im Bereich Monitoring der Versorgungsqualität und insbesondere ein Verständnis für die Qualitätsindikatoren. Im Wallis kontrolliert, analysiert und verbreitet das WGO im Auftrag des Gesundheitsdepartements die Gesundheitsdaten und stellt diese den Entscheidungsträgerinnen und -trägern, den Gesundheitsfachpersonen und der Bevölkerung zur Verfügung [1]. Das WGO erstellt regelmässig Berichte, beispielsweise über den Gesundheitszustand der Bevölkerung, das Gesundheitssystem und das Monitoring der Versorgungsqualität. Ausserdem beteiligt es sich an der Gesundheitsplanung. Es erstellt Indikatoren (verfügbar unter www.ovs.ch) und führt Erhebungen bei der Bevölkerung oder den Leistungserbringern durch.

Nach der Annahme der «Richtlinien betreffend der Aufsicht über die Versorgungsqualität und Patientensicherheit im Wallis» hat das WGO zur Überwachung der Versorgungsqualität aller Leistungserbringer ein «Kompetenzzentrum Versorgungsqualität» geschaffen (Abb. 1) [3]. Dieses Zentrum gewährleistet das Monitoring der nationalen Qualitätsindikatoren, die vom Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) [8] und vom Bundesamt für Gesundheit (BAG) [9] entwickelt werden. Es analysiert die Ergebnisse, gibt Empfehlungen zuhanden des Kantons ab und kann auch im Auftrag der KPSPQ Studien und Erhebungen durchführen. Es verfolgt die Überwachungstätigkeit im Bereich Versorgungsqualität in den anderen Kantonen und zeigt Möglichkeiten zur Entwicklung gemeinsamer Qualitätsindikatoren auf. Ausserdem bildet es Gesundheitsfachpersonen aus, damit diese die Indikatoren zur Versorgungsqualität verstehen und auswerten können [2, 3].

Qualitätsplattform zum gegenseitigen Austausch

Eine gute Kommunikation und Verständigung zwischen den in die Versorgungsqualität involvierten Akteuren zu gewährleisten ist ein schwieriges Unterfangen. Die Aufgaben der Instanzen für Aufsicht, Monitoring und Gesundheitsversorgung können nämlich voneinander abweichen. Meist gibt es keine gemeinsame Grundlage für Versorgungsqualität, mit stark divergierenden Logiken zwischen Verwaltung, Monitoring-Fachleuten und Leistungserbringern. Ausserdem sind die Indikatoren für Versorgungsqualität häufig schwer zu interpretieren und geben Anlass zu Unstimmigkeiten. Daher muss der Dialog zwischen den involvierten Akteuren unbedingt vereinfacht werden.

Die 2017 im Wallis geschaffene «Qualitätsplattform» soll eben eine Förderung des Austausches zwischen den in die Versorgungsqualität involvierten Akteuren ermöglichen. Die Qualitätsplattform besteht aus Vertretern der DGW, des WGO und der Leistungserbringer. Konkret bietet sie Raum, um die Ergebnisse der Qualitätsindikatoren zu besprechen, wobei man sich auf das klinische Know-how und die praktische Erfahrung der Spitäler stützen kann. Sie ermöglicht die Identifizierung eventueller Probleme im Zusammenhang mit dem Monitoring der Qualitätsindikatoren. Die Analyse und das Monitoring der Qualitätsindikatoren erfolgen nach dem Prozess, der in Abbildung 2 beschrieben ist.

Vor der Schaffung der Plattform hatten jeweils Sitzungen zwischen der DGW, dem WGO und den Spitälern stattgefunden, die jedoch nicht formalisiert waren.

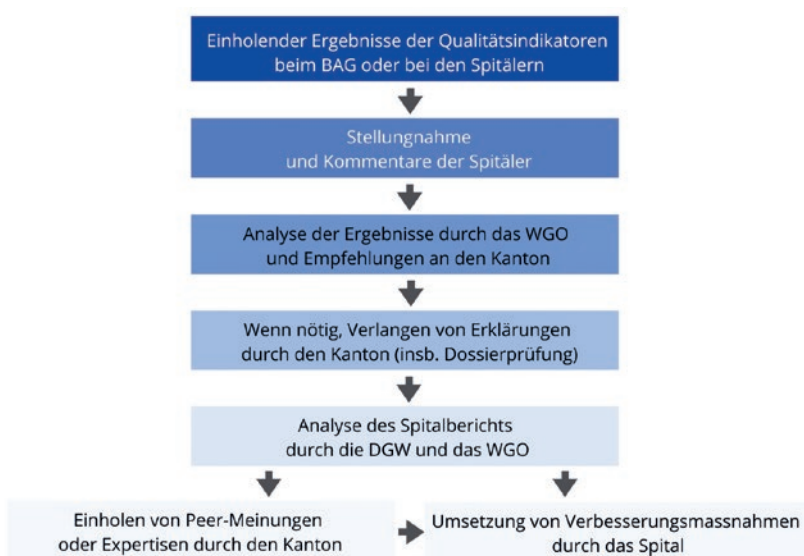


Abbildung 2: Prozess Analyse und Monitoring der nationalen Qualitätsindikatoren des BAG oder des ANQ (Grafik: Walliser Gesundheitsobservatorium).

Ein Beispiel aus der Praxis

Zwei Jahre in Folge hatte das WGO eine zu hohe Wundinfektionsrate (Indikator des ANQ) und eine zu hohe Mortalitätsrate (Indikator des BAG) bei einer bestimmten Art von chirurgischen Eingriffen festgestellt und vorgeschlagen, dies innerhalb der Qualitätsplattform zu besprechen. Dieses Vorgehen hat ermöglicht, die Zahlen des ANQ und des BAG genauer zu betrachten, wobei die vom Spital im Rahmen des ERAS-Programms (Enhanced Recovery After Surgery) erfassten Daten und die Sicht der Dinge der Qualitätsverantwortlichen des Spitals berücksichtigt wurden. Das Spital und das WGO hatten ergänzende Analysen durchgeführt, um die Infektionen und die betroffenen Patientinnen und Patienten besser zu charakterisieren. Daraufhin wurden gestützt auf die Ergebnisse, die im Rahmen der Qualitätsplattform besprochen worden waren, Massnahmen ergriffen (Revision der Therapieprotokolle zur Verabreichung von Antibiotika, Guidelines Chirurgie usw.).

Das WGO wertete die Qualitätsindikatoren aus und gab Empfehlungen zuhanden der DGW ab, die daraufhin die Zweckmässigkeit von Anforderungen an die Gesundheitsinstitutionen evaluierte. Durch diesen Prozess war ein reger Schriftverkehr nötig (Bericht, Schreiben, Antwort, Analyse, Schreiben usw.). Von den Spitalern wurden Erklärungen oder Verbesserungen verlangt, ohne sich vorgängig mit ihren Verantwortlichen getroffen zu haben, und der Austausch konzentrierte sich auf die Ergebnisse der Indikatoren. Dieser Prozess bot häufig Anlass zu Frustration und führte manchmal zu Missverständnissen.

Über die Qualitätsplattform können die Gesundheitsinstitutionen nun die Aufsichtsbehörde über die ergriffenen Verbesserungsmassnahmen informieren und sich über die Zweckmässigkeit der Massnahmen und über die Ergebnisse austauschen (vgl. Kasten). Sie bietet Raum, um die Zweckmässigkeit zur Einführung ergänzender Monitoringmassnahmen zu evaluieren. Nach den Sitzungen der Qualitätsplattform kann der Kanton formelle Anforderungen an die Gesundheitsinstitutionen stellen – dies nachdem die Anforderungen vorgängig besprochen wurden. Auf diese Weise werden die Anforderungen von den Leistungserbringern besser aufgefasst und sind besser nachvollziehbar. Die seit drei Jahren aktive Qualitätsplattform hat ermöglicht, den Schriftverkehr zwischen dem Kanton und den Spitalern zu reduzieren, wodurch sich der administrative Aufwand für die Partner verringern liess. Die Spitäler bekunden reges Interesse an diesen Sitzungen, die ihnen ermöglichen, ihre Strategien und die ergriffenen Massnahmen vorzustellen. Die Rollen und Zuständigkeiten der einzelnen Akteure konnten ebenfalls geklärt werden.

Im nationalen Bericht über die Verbesserung der Qualität und der Patientensicherheit des BAG von 2019 wird empfohlen, die Führung und das Monitoring der Versorgungsqualität in der Schweiz zu verbessern [10].

Julien Sansonnens und Prof. Arnaud Chiolero
Kompetenzzentrum
Versorgungsqualität
Walliser Gesundheits-
observatorium (WGO)
Avenue Grand-Champsec 64
CH-1950 Sitten
www.ovs.ch
julien.sansonnens[at]ovs.ch
arnaud.chiolero[at]ovs.ch

Das im Wallis geschaffene Modell zur Überwachung der Versorgungsqualität entspricht diesem Bedarf: Es ermöglicht den einzelnen Akteuren, zur Verbesserung der Versorgungsqualität beizutragen, wobei die Kompetenzen und Zuständigkeiten jedes Einzelnen berücksichtigt werden. Es fördert die Entwicklung einer gemeinsamen Kultur der Versorgungsqualität und könnte den anderen Kantonen als Inspiration dienen.

Literatur

- 1 Chiolero A, Paccaud F, Fornerod L. Comment faire de la surveillance sanitaire? L'exemple de l'Observatoire valaisan de la santé en Suisse. *Santé publique*. 2014;26(1):75–84.
- 2 Sansonnens J, Fornerod L, Chiolero A. Comment interpréter les indicateurs de mortalité intra-hospitalière? *Bull Med Suisses*. 2015;96(16):573–5.
- 3 Walliser Gesundheitsobservatorium (WGO), Kompetenzzentrum Versorgungsqualität; <https://www.ovs.ch/de/kopfzeile/wgo/bewertung-der-pflegequalität/kompetenzzentrum-versorgungsqualität-des-walliser-gesundheitsobservatoriums/>. Zugriff am 1. März 2020.
- 4 Departement für Gesundheit, Soziales und Kultur (DGSK). Richtlinien betreffend der Aufsicht über die Versorgungsqualität und Patientensicherheit im Wallis, 10. Dezember 2013; <https://www.vs.ch/documents/40893/433952/Richtlinien+Versorgungsqualität%C3%A4t+-+10.12.2013.pdf/05186592-f70b-4a63-9850-57450dfea6b4?t=1429540795350>. Zugriff am 23. Februar 2020.
- 5 Gesundheitsgesetz (GG); https://lex.vs.ch/app/de/texts_of_law/800.1/versions/2132. Zugriff am 23. Februar 2020.
- 6 Verordnung über die Versorgungsqualität und Patientensicherheit; https://lex.vs.ch/app/de/texts_of_law/800.300/versions/2059. Zugriff am 23. Februar 2020.
- 7 Gesetz über die Krankenanstalten und -institutionen (GKAI); https://lex.vs.ch/app/de/texts_of_law/800.10/versions/2055. Zugriff am 23. Februar 2020.
- 8 Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitalern und Kliniken; www.anq.ch. Zugriff am 23. Februar 2020.
- 9 Bundesamt für Gesundheit (BAG). Qualitätsindikatoren der Schweizer Akutspitäler; <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/zahlen-und-statistiken/zahlen-fakten-zu-spitalern/qualitaetsindikatoren-der-schweizer-akutspitaeler.html>. Zugriff am 23. Februar 2020.
- 10 Vincent C, Staines A. Verbesserung der Qualität und der Patientensicherheit des schweizerischen Gesundheitswesens. Bern: Bundesamt für Gesundheit; 2019.

Das Wichtigste in Kürze

- Im Wallis stützt sich die Strategie zur Überwachung der Versorgungsqualität auf eine klare Governance, ein Kompetenzzentrum für die Überwachung und eine Plattform zur Förderung von Koordination und Austausch.
- Das Kompetenzzentrum überwacht die nationalen Indikatoren (ANQ, BAG), gibt Empfehlungen an den Kanton ab und bildet Fachleute im Verständnis und in der Interpretation der Indikatoren aus.
- Die Qualitätsplattform gewährleistet die Koordination und den Wissensaustausch zwischen den an der Versorgungsqualität beteiligten Partnern. Sie erleichtert die Diskussion über die Ergebnisse der Indikatoren für die Versorgungsqualität und die von den Leistungserbringern ergriffenen Massnahmen.
- Diese Überwachungsstrategie trägt Früchte. Der Verwaltungsaufwand wurde verringert, die Rollen und Zuständigkeiten der einzelnen Parteien wurden geklärt, und die gemeinsame Kultur der Qualitätsverbesserung wurde gestärkt.