

## Qualitätsverbesserungsmassnahme: Interprofessionelle Zusammenarbeit mit TeamSTEPPS

Ablauf Antrag	Datum
Einreichung	17.07.2023
Technische Überprüfung	27.11.2023 / 24.01.2024
Vertragliche Überprüfung	30.01.2024
Veröffentlichung	Februar 2024

### Allgemeines

Qualitätsverbesserungsmassnahmen sind konkrete, systematische und von den Vertragspartnern anerkannte Massnahmen in Bezug auf Strukturen und Prozesse innerhalb eines Spitals oder einer Klinik. Sie haben zum Ziel, einen Teilaspekt der Behandlungsqualität und der Sicherheit von Patientinnen und Patienten in einem Handlungsfeld zu verbessern. Deren Wirkung in einem spezifischen Spital oder einer spezifischen Klinik wird im Rahmen des übergeordneten Qualitätskonzeptes des Handlungsfelds evaluiert und kontinuierlich verbessert. **Die QVM wird in den PDCA-Zyklus des Qualitätskonzeptes des Handlungsfelds integriert.** Diese Integration muss im Qualitätskonzept festgehalten und beschrieben sein.

## 1. Abgrenzung der Qualitätsverbesserungsmassnahme (QVM)

a) Name der Qualitätsverbesserungsmassnahme
Interprofessionelle Zusammenarbeit mit TeamSTEPPS
b) Einordnung
Die Qualitätsverbesserungsmassnahme ordnet sich im Handlungsfeld «Qualitätskultur» ein. Analysen von schwerwiegenden unerwünschten Vorfällen zeigen, dass in zwei Dritteln dieser Fälle Kommunikationsfehler dafür mitverantwortlich sind. Es ist daher von grundlegender Bedeutung, die zuverlässige Kommunikation innerhalb des Teams, zwischen den Fachkräften sowie der behandelten Person und ihren Angehörigen zu gewährleisten. TeamSTEPPS ist ein Programm für Crew-Resource-Management. Sein Konzept stellt die effektive Nutzung aller verfügbaren Ressourcen ins Zentrum. Dies ermöglicht es dem Team, Sicherheit zu garantieren, Fehler zu vermeiden, Stress zu reduzieren und die Effizienz zu steigern.
c) Ziel der Qualitätsverbesserungsmassnahme
Ziel: Verbesserung der Patientensicherheit und der Behandlungsqualität durch strukturierte und zuverlässige Kommunikation, Instrumente der klinischen Führungsstärke, Stärkung des Situationsbewusstseins (situational awareness) und systematische gegenseitige Unterstützung.
d) Handlungsfelder
<input checked="" type="checkbox"/> Qualitätskultur <input type="checkbox"/> Patientensicherheit <input type="checkbox"/> Evidenzbasierte Entscheidungsfindung <input type="checkbox"/> Patientenzentriertheit
e) Fachbereich(e)
<input checked="" type="checkbox"/> Akutsomatik <input checked="" type="checkbox"/> Psychiatrie <input checked="" type="checkbox"/> Rehabilitation
f) Abgrenzung: Abteilungen/Bereiche, Berufe etc.
<p>Das gesamte Fachpersonal der klinischen und klinisch unterstützenden Disziplinen und Berufe absolviert die TeamSTEPPS-Grundlagenschulung (ca. 1 Tag).</p> <p>Das nicht-klinische Fachpersonal erhält eine kurze Schulung (TeamSTEPPS Essential), um die Methode zu verstehen.</p>

## 2. Methodik, Entwicklung und Auswirkung

a) Methodik der Qualitätsverbesserungsmassnahme
<p><b>Planung und Vorbereitung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein interprofessionelles Team zur Steuerung der Umsetzung zusammenstellen</li> <li>• Bestandsaufnahme der Probleme bei der Teamarbeit und in der Kommunikation durchführen</li> <li>• Ziele für den Einsatz von TeamSTEPPS festlegen</li> <li>• Indikatoren zur Messung der Zielerreichung definieren</li> <li>• Umfrage zur Sicherheitskultur mit Hilfe eines anerkannten und überprüften Fragebogens oder Umfrage zur Wahrnehmung/Einstellung in Bezug auf Teamarbeit mit Hilfe eines TeamSTEPPS-Fragebogens durchführen</li> </ul>

- Umsetzungsplan inklusive Terminplan festlegen
- Referenzteam in jeder Abteilung bestimmen, das die Umsetzung begleitet (1 Treffen pro Monat in der Anfangsphase, 1 Treffen pro Quartal im Regelbetrieb)

### Coaching

- Rolle der Coaches festlegen, die den Aufbau von Teamwork-Kompetenzen unterstützen
- Coaches auswählen und ausbilden (Empfehlung TeamSTEPPS: 1 Coach pro 10 Fachkräfte)

### Schulung von Fachkräften

- Schulungskonzept definieren (Präsenzworkshops, E-Learning, Mixed Learning)
- Plan für die Schulung von Fachkräften erstellen
- Ausbilderinnen und Ausbilder auswählen und sie, wenn nötig, schulen
- Fachkräfte schulen

### Überwachen und Steuern der Umsetzung

- Überwachen der Anzahl Coaches und ausgebildeten Fachkräfte
- Überwachen der Nutzung der TeamSTEPPS-Hilfsmittel und der Einstellung zur Teamarbeit
- Überwachen, ob die gesetzten Ziele erreicht wurden
- Umsetzungsplan entsprechend anpassen

Fortsetzung der Überwachung, damit die Teamleistung nachhaltig verbessert wird

*Beilagen zur Methodik der Qualitätsverbesserungsmassnahmen*

The Hospital Survey on Patient Safety Culture – AHRQ

[Auf Englisch](#)

[Auf Französisch](#)

[Auf Deutsch](#)

#### b) Gestaltungsspielraum

Die Einrichtungen können TeamSTEPPS oder einige seiner Hilfsmittel auch ausserhalb des klinischen Sektors (Verwaltung, Hauswirtschaft, technischer Dienst) einsetzen.

Die Schulung von Fachkräften kann in Form von E-Learnings, in Präsenz oder hybrid ablaufen. Sie kann als Eintages Schulung oder in Form von mehreren, kürzeren Workshops stattfinden.

Die in dieser QVM angegebenen Werte und Spezifikationen (z. B. 1 Coach pro 10 Mitarbeitende) sind Empfehlungen von Fachleuten. Je nach Ausprägung ihrer Aufgaben, ihrer Grösse oder ihren besonderen Bedürfnissen kann eine Einrichtung diese Werte individuell anpassen. Eine solche Anpassung ist zu begründen.

#### c) Übertragbarkeit auf andere Abteilungen und/oder Spitäler

TeamSTEPPS ist ein Konzept, das für alle klinischen oder klinisch unterstützenden Umgebungen geeignet ist, sowohl im stationären als auch ambulanten Bereich.

Die Methode ist auf der Website der Agency for Healthcare Research and Quality frei zugänglich: <https://www.ahrq.gov/teamstepps-program/index.html>

Die Schlüsselemente sind auf folgender Webseite auf Französisch zu finden: <https://fhv.ch/spqs/teamstepps/>

und auf Deutsch auf dieser Webseite: <https://www.teamstepps.de/ueber-teamstepps-2-0/>

#### d) Entwicklungsphase

Selbstdeklaration: Die Qualitätsverbesserungsmassnahme ist...

<input checked="" type="checkbox"/> ... praxisnah	<input checked="" type="checkbox"/> ... und ist durch mindestens ein <u>Pilotprojekt</u> erprobt.	<input type="checkbox"/> Nicht erfüllt
---	---	--

*Als ein Pilotprojekt gilt, wenn die QVM in mind. einem Spital oder Teilbereich eines Spitals umgesetzt und Erfahrungen dazu gesammelt wurden.*

TeamSTEPPS wird teilweise in mehreren Spitälern eingesetzt, die Mitglieder der Fédération des hôpitaux vaudois (FHV) sind. Auch das Universitätsspital Genf (Hôpitaux universitaires de Genève, HUG) verwendet die Methode. Das Universitätsspital Lausanne (Centre hospitalier universitaire vaudois, CHUV) schult seine Mitarbeitenden zu 5 Hilfsmitteln aus TeamSTEPPS via E-Learning.

Siehe auch: Staines, A., Lécoreux, E., Rubin, P., Baralon, C., & Farin, A. (2020). Impact of TeamSTEPPS on patient safety culture in a Swiss maternity ward. *International Journal for Quality in Health Care*, 32(9), 618-624.

#### e) Erwünschte Wirkung auf die Behandlungsqualität und/oder die Sicherheit von Patientinnen und Patienten

Schulungen zur Teamarbeit zeigten einen positiven Effekt auf die Abläufe und die Leistung im Team (1). Mit TeamSTEPPS konnten die gleichen Ergebnisse nachgewiesen werden. Auf der Operationsabteilung führte die TeamSTEPPS-Schulung vor der Patientenaufnahme zu mehr Briefings und solchen mit einer besseren Qualität, zu einer verbesserten Teamarbeit (2), kürzeren Interventionszeiten und weniger unerwünschten Vorfällen (3). In einem Notfallzentrum verkürzte TeamSTEPPS die Zeit zwischen der Ankunft der zu behandelnden Person und ihrer Aufnahme in den OP oder ins CT bzw. jene zwischen Ankunft und Intubation (4). Im North Shore University Hospital in New York führte die Schulung von 32'150 Mitarbeitenden innerhalb eines Jahres zu einer Verbesserung der Kommunikation innerhalb der und zwischen den Teams, zu einer Verbesserung der Kultur der Nichtbestrafung und der Patientensicherheit (5). Auch die Werte für die Sicherheitskultur in einer Geburtsklinik in der französischen Schweiz haben sich verbessert (6). Schliesslich beschreibt auch Turner TeamSTEPPS als ein Instrument, das sich als vorteilhaft für die Unterstützung und Zufriedenheit der Mitarbeitenden bei grösseren Umstrukturierungen erwiesen hat (7).

Die Auswirkungen auf die klinischen Ergebnisse sind zunehmend Gegenstand wissenschaftlicher Studien. Pekker et al. (8) berichten über eine signifikante Verringerung des Anteils an unerwünschten Behandlungsergebnissen. Neily et al. (9) berichten von einer 18-prozentigen ( $p = 0,01$ ) Verringerung der Sterblichkeit an den 74 Standorten der „Veterans Health Administration (VHA)“ der Vereinigten Staaten, die ein Programm zur Schulung der Teamarbeit mit Schwerpunkt auf Briefings und Debriefings sowie die Verwendung von Checklisten eingeführt hatten. Armour Forse et al. (10) wiesen auf eine Verringerung der Sterblichkeit von 2,7 % auf 1 % ( $p < 0,05$ ) nach der Einführung von TeamSTEPPS hin.

Eine Literaturlauswertung über die Auswirkungen von TeamSTEPPS im ambulanten Bereich schliesslich ergab Verbesserungen in der Kommunikation, eine Verringerung der Anzahl Fehler und eine Steigerung der Patientenzufriedenheit (11).

*Beilagen zur Wirkung bzw. Evidenz*

1. Salas E, Diaz Granados D, Klein C, et al. Does team training improve team performance? A meta-analysis. Hum Factors. 2008;50(6):903–933.
2. Weaver SJ, Rosen MA, DiazGranados D, et al. Does teamwork improve performance in the operating room? A multilevel evaluation. Jt Comm J Qual Patient Saf. 2010;36(3):133–142.
3. Weld LR, Stringer MT, Ebertowski JS, et al. TeamSTEPPS Improves Operating Room Efficiency and Patient Safety. American Journal Of Medical Quality. 2015.
4. Capella J, Smith S, Philp A, et al. Teamwork training improves the clinical care of trauma patients. J Surg Educ. 2010;67(6):439–443.
5. Thomas L, Galla C. Building a culture of safety through team training and engagement. BMJ Quality & Safety. 2013.
6. Staines, A., Lécurveux, E., Rubin, P., Baralon, C., & Farin, A. (2020). Impact of TeamSTEPPS on patient safety culture in a Swiss maternity ward. International Journal for Quality in Health Care, 32(9), 618–624.
7. Turner P. Implementation of TeamSTEPPS in the emergency department. Crit Care Nurs Q. 2012;35(3):208–212.
8. Pettker, C. M., Thung, S. F., Norwitz, et al. Impact of a comprehensive patient safety strategy on obstetric adverse events. American Journal of Obstetrics and Gynecology. 2009;200(5):492.e491–492.e498.
9. Neily J, Mills PD, Young-Xu Y, et al. Association between implementation of a medical team training program and surgical mortality. Jama. 2010;304(15):1693–1700.
10. Forse RA, Bramble JD, McQuillan R. Team training can improve operating room performance. Surgery. 2011;150(4):771–778.
11. Parker, A. L., Forsythe, L. L., & Kohlmorgen, I. K. (2019). TeamSTEPPS®: An evidence-based approach to reduce clinical errors threatening safety in outpatient settings: An integrative review. Journal of Healthcare Risk Management, 38(4), 19–31.

### 3. Umsetzung und Kosten

<b>a) Register</b>		
Sieht die QVM das Führen eines Registers oder mehrerer Register vor?	<input type="checkbox"/> Ja	<input checked="" type="checkbox"/> Nein
<b>b) Zertifizierung</b>		
Sieht die QVM eine Zertifizierung vor?	<input type="checkbox"/> Ja	<input checked="" type="checkbox"/> Nein
<b>c) Lizenzen</b>		
Sieht die QVM Lizenzen vor (z.B. Fragebogen, IT-System)?	<input type="checkbox"/> Ja	<input checked="" type="checkbox"/> Nein

#### d) Abschätzung des personellen und finanziellen Aufwands zur Umsetzung der Qualitätsverbesserungsmassnahme

Es empfiehlt sich, pro Fachkraft einen Schulungstag einzuplanen. Die Coaches nehmen an der Schulung für Fachkräfte teil und erhalten zusätzlich eine halbtägige Coaching-Ausbildung.

In jeder Abteilung ist ein Referenzteam vorzusehen, das aus 2 Führungskräften und 2 Coaches besteht. Diese treffen sich einmal im Monat für 1,5 Stunden.

Es ist auch eine Projektleitung auf Einrichtungsebene für die Umsetzungsphase einzuplanen (Arbeitspensum je nach Grösse der Einrichtung, aber mindestens 20 %).

Das nicht-klinische Fachpersonal erhält eine kurze, 1- bis 2-stündige Schulung (TeamSTEPPS Essential).

Die Methode ist auf der Website der Agency for Healthcare Research and Quality frei zugänglich: <https://www.ahrq.gov/teamstepps-program/index.html>

Die Schlüsselemente sind auf folgender Webseite auf Französisch zu finden: <https://fhv.ch/spqs/teamstepps/> und auf Deutsch auf dieser Webseite: <https://www.teamstepps.de/ueber-teamstepps-2-0/>

#### 4. Überprüfung der Integration in das betriebsinterne Qualitätskonzept

*Die externe Prüfstelle überprüft, ob die QVM in das interne Qualitätskonzept (PDCA-Zyklus) integriert ist. Für eine zielführende und faire Überprüfung dieser Integration sind hier **Kriterien** festgelegt.*

Es empfiehlt sich, zu überwachen, wie sich die Einführung der Massnahme entwickelt. Eine Massnahme wird als eingeführt betrachtet, wenn 60 % der betroffenen Mitarbeitenden in jedem der betroffenen Berufe geschult sind. Ein Indikator zeigt den prozentualen Anteil der erbrachten Leistungen an der Gesamtzahl der klinischen oder klinisch unterstützenden Leistungen. Das Konzept gilt an einer Einrichtung als eingeführt, wenn 60% ihrer Mitarbeitenden geschult sind (TeamSTEPPS-Grundlagenschulung von 6 bis 8 Stunden für den klinischen oder klinisch unterstützenden Bereich, TeamSTEPPS Essential von 1 bis 2 Stunden für den nicht-klinischen Bereich).

Der prozentuale Anteil an geschulten Fachkräften, aufgeschlüsselt nach Berufen, auf Einrichtungsebene und nach Abteilungen wird ebenfalls überwacht.

Das Verhältnis von eingeplanten Coaches pro 100 Fachkräfte (Empfehlung: 1:10) wird überwacht. Dasselbe gilt für den Anteil der ausgebildeten und aktiven Coaches relativ zur Anzahl der eingeplanten Coaches.

Ebenfalls zu bewerten ist, wie sich die Einführung auf die Kultur der Patientensicherheit ausgewirkt hat.

Werden die für den Einsatz empfohlenen Prozentsätze und Verhältnisse nicht erreicht, so weist die Einrichtung nach, dass sie einen Aktionsplan zur Behebung des Problems erstellt hat und dass dieser Aktionsplan umgesetzt wird.

## 5. Antragsteller und Interessenskonflikte

<b>Antragsteller</b> (Institution)	Fédération des hôpitaux vaudois (FHV)
<i>Beschrieb allfälliger Interessenkonflikte der Antragstellerin</i>	
<p>Die Fédération des hôpitaux vaudois fördert das in diesem Antrag vorgestellte Programm in ihren Einrichtungen. Es liegt in ihrem Interesse, in Bezug auf ihre Einrichtungen eine Anerkennung des Programms zu erhalten.</p> <p>Die FHV verfolgt in den Belangen kein kommerzielles oder wirtschaftliches Interesse.</p>	

Nicht in Kraft