

# Qualitätsmanagement: Wer sich «Leading» nennt, muss sich ständig verbessern

Qualität ist ein entscheidender Faktor im Wettbewerb. Erkannt hat dies auch das Gesundheitswesen. Die Klinikgruppe The Swiss Leading Hospitals hat bereits ein strenges Qualitätsmanagement implementiert.

Ein Beispiel, wie in einem nicht industriellen Bereich wachsende Ansprüche an die Qualität umgesetzt werden.

**E**ffizienzsteigerung ohne Leistungseinbusse: Das ist der Wunsch allenthalben. Mit einem systematischen Qualitätsmanagement und einer regelmässigen Überprüfung ist dieser Wunsch keine Utopie. Auch nicht im – kränkelnden – Gesundheitswesen.

## Gefordert: Transparenz und Vergleichbarkeit

Ab 2010 verlangt der Gesetzgeber die Veröffentlichung der Ergebnisqualität und damit Transparenz und Vergleichbarkeit von allen Spitälern und Kliniken. Dies wiederum soll den Wettbewerb fördern. Damit werden öffentliche Standards entwickelt, die gesamtschweizerisch die Qualität der Spitälern und Kliniken vergleichbar machen.

Heute sind in vielen öffentlichen Spitälern die Mitarbeitenden wenig sensibilisiert auf die Kosten der einzelnen Eingriffe. Es muss also erst ein Kostenbewusstsein entwickelt werden – bei einem gleichzeitigen Bewusstsein für die Qualität.

## Kostenoptimierungen und gesellschaftliche Verantwortung

Alle Akteure im Gesundheitswesen werden künftig nicht um Kostenoptimierungen herumkommen. Zugleich aber bewegen wir uns in einem Bereich von höchster gesellschaftlicher

Verantwortung. Deshalb muss die Qualität hoch bleiben. Und unter Qualität ist die Erfüllung der Patientenbedürfnisse zu verstehen – das beinhaltet Behandlungserfolge, Leistungssicherheit und eine ausgeprägte Servicequalität. Auch müssen die medizinische Entwicklung und die ständige Verbesserung der Behandlungsmethoden sichergestellt werden.

## Der Druck wächst

Wer sich im Gesundheitsbereich als innovativer Leistungsanbieter profilieren und positionieren will, muss ein klares Leistungsprofil vorweisen und ein hohes und transparentes Qualitätsniveau garantieren. Der Druck wächst. Und er führt dazu, dass die Abläufe in den Spitälern genauer analysiert, die Prozesse standardisiert und optimiert werden. Parallel zu dieser Entwicklung steigt das Bedürfnis vieler Versicherter, auch individuelle Wünsche nach persönlicher Betreuung und Qualität bei einer Spitalbehandlung vorbringen zu können.

Ein erfolgreiches Qualitätskonzept hat sich demnach auch um Bereiche zu sorgen, die höchstens angrenzen an die unmittelbare medizinische Leistung. Der Hotellerie als Wohlfühlfaktor und der maximalen Servicequalität kommen eine immer grössere Bedeutung zu und sie sind in einem ziel-führenden Qualitätsmanagement von



Fast zu schön, um schnell wieder gesund zu werden: die Spitalzimmer in der Genfer Clinique Générale-Beaulieu.

Kliniken unabdingbar. So sorgt best-qualifiziertes Personal für medizinische Kompetenz und Pflegequalität.

## Qualitätsmanagement als Grundlage für Gütesiegel

Vor dem Hintergrund eines anspruchsvollen Qualitätsmanagements als Grundlage für ein Gütesiegel wurden vor zehn Jahren The Swiss Leading Hospitals SLH gegründet, welchen heute 18 unabhängige Privatkliniken angehören. SLH garantieren mit ihren Kliniken in den Bereichen Akutso-matik, Rehabilitation und Psychiatrie/Psychosomatik eine schweizweite Präsenz und decken das gesamte Spektrum der medizinischen Gebiete ab. Das strenge Qualitätskonzept der SLH basiert auf EFQM-Standards. Der Schlüssel zur Aufnahme ist ein systematisches Qualitäts-Assessment-Verfahren. Nur wer dieses besteht, ist berechtigt, das Qualitätslabel SLH zu verwenden. Geprüft werden die Qualitätsplanung, Qualitätslenkung, Qualitätssicherung und die Qualitätsverbesserung, das ärztliche Akkreditierungsverfahren, die medizinische Betreuung, die Pflegestandards, die Hotellerie, administrative und infrastrukturelle Belange sowie die Pa-

tientenzufriedenheit. In einem regelmässigen Rhythmus werden die Qualitätskriterien und die Patientenfragebogen überprüft und bei Bedarf angepasst. Alle drei Jahre muss sich jede Mitgliederklinik zudem einem Requalifikations-Assessment unterziehen. Punktuelle Kontrollen schaffen zusätzliche Sicherheit.

## Regelmässige Überprüfung

Bei den regelmässigen Requalifikationen wird der Schwerpunkt auf die Weiterentwicklung und Verbesserung der Klinik gelegt. So werden die Ergebnisse des Aufnahmeverfahrens bzw. der vorgängigen Requalifikation als Ausgangslage berücksichtigt. Die damals festgestellten Schwachpunkte werden genau überprüft. Auch wird kontrolliert, ob die Empfehlungen umgesetzt wurden. Eine positive Weiterentwicklung und die Verbesserung der Prozesse, Systeme und Ergebnisse sind unabdingbar, um die Kontrollhürden überspringen zu können – dies im Sinne der kontinuierlichen Verbesserung. ■■■■

**Barbara Hürlimann**, lic. iur., ist Geschäftsführerin von The Swiss Leading Hospitals. [info@slh.ch](mailto:info@slh.ch); [www.slh.ch](http://www.slh.ch).

## STICHWORT: THE SWISS LEADING HOSPITALS

Die 18 Mitgliederkliniken von The Swiss Leading Hospitals sind:

- Privatklinik Bethanien, Zürich
- Klinik Pyramide am See, Zürich
- Bethesda-Spital, Basel
- Klinik Schloss Mammern, Mammern
- Clinique Générale-Beaulieu, Genf
- RehaClinic, Zurzach
- Klinik Gut, St. Moritz/Chur
- RehaClinic, Baden

- Privatklinik Hohenegg, Meilen
- Klinik Sonnenhof, Bern
- Clinique de La Source, Lausanne
- Klinik Engeried, Bern
- Klinik Lindberg, Winterthur
- Klinik Villa im Park, Rothrist
- Klinik Linde, Biel
- Privatklinik Wyss, Münchenbuchsee
- Privatklinik Meiringen, Meiringen
- Merian Iselin – Klinik für Orthopädie und Chirurgie, Basel