

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

von Barbara Hürlimann

Das Gesundheitswesen befindet sich in einem fundamentalen Veränderungsprozess. Die Spitäler und Kliniken stehen vor grossen Herausforderungen. Diese Herausforderungen können nur mit einem zielgerichteten Qualitätsmanagement gemeistert werden. Die Klinikgruppe The Swiss Leading Hospitals hat bereits ein strenges Qualitätsmanagement implementiert.



Barbara Hürlimann

Effizienzsteigerung 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.

Die Spitäler und Kliniken, ob Grossbetriebe oder KMU, ob privat finanziert oder öffentlich, werden zu dieser Effizienzsteigerung gezwungen, denn der Gesetzgeber verlangt ab 2012 die Veröffentlichung der Ergebnisqualität und damit Transparenz und Vergleichbarkeit. Dies wiederum soll den Wettbewerb unter den Spitäler fördern. Es werden so öffentliche Standards entwickelt, die gesamtschweizerisch die Qualität der Spitäler und Kliniken vergleichbar machen.

Heute sind in vielen öffentlichen Spitälern die Mitarbeitenden wenig sensibi-

lisiert auf die Kosten der einzelnen Eingriffe. Das war bisher auch nicht nötig, der Staat hat das Defizit übernommen. Müssen aber die Kosten in den Griff bekommen werden, muss zuerst einmal feststehen, was die einzelnen Leistungen im Detail kosten. Es muss also ein Kostenbewusstsein entwickelt werden – bei einem gleichzeitigen Bewusstsein für die Qualität.

## Kostenoptimierungen und gesellschaftliche Verantwortung

Alle Akteure im Gesundheitswesen werden künftig nicht um Kostenoptimierungen herum kommen. 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. Das ist gesundheitsökonomisch betrachtet richtig. Parallel zu dieser Ent-

wicklung steigt das Bedürfnis vieler Versicherter, auch individuelle Wünsche nach persönlicher Betreuung und Qualität bei einer Spitalbehandlung vorbringen zu können. Deshalb heissen die Wettbewerbsvorteile von morgen Individualität der Dienstleistungen, personalisierte Medizin, familiäre Atmosphäre und Behandlung aus einer Hand durch Ärzte mit exzellentem Ruf aus diversen Fachbereichen.

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 sind in einem zielführenden Qualitätsmanagement von Kliniken unabdingbar. So sorgt bestqualifiziertes Personal für medizinische Kompetenz und Pflegequalität. Qualitätsvorsprung bedeutet, ein spezialisiertes Leistungsangebot von überdurchschnittlicher Qualität in den medizinischen, pflegerischen und infrastrukturellen Belangen zu bieten.

## Qualitätsmanagement als Grundlage für Gütesiegel

Vor dem Hintergrund eines anspruchsvollen Qualitätsmanagements als Grundlage für ein Gütesiegel wurde vor zehn Jahren The Swiss Leading Hospitals SLH gegründet, welchen heute 18 unabhängige Privatkliniken angehören.

Die SLH ermöglichen mit ihren Kliniken in den Bereichen Akutsomatik, Rehabilitation und Psychiatrie/Psychosomatik

### Die 18 Mitgliederkliniken von The Swiss Leading Hospitals

- Privatklinik Bethanien, Zürich
- Bethesda-Spital, Basel
- Clinique Générale-Beaulieu, Genf
- Klinik Gut, St. Moritz/Chur
- Privatklinik Hohenegg, Meilen
- Clinique de La Source, Lausanne
- Klinik Lindberg, Winterthur
- Klinik Linde, Biel
- Privatklinik Meiringen, Meiringen
- Klinik Pyramide am See, Zürich
- Klinik Schloss Mammern, Mammern
- RehaClinic, Zuzach
- RehaClinic, Baden
- Klinik Sonnenhof, Bern
- Klinik Engeried, Bern
- Klinik Villa im Park, Rothrist
- Privatklinik Wyss, Münchenbuchsee
- Merian Iselin – Klinik für Orthopädie und Chirurgie, Basel

eine schweizweite Präsenz und decken das gesamte Spektrum der medizinischen Gebiete mit herausragenden Kernkompetenzen, Top-Fachkräften sowie neuester medizinischer Technologie und Infrastruktur ab.

Das strenge und wegweisende 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. Alle drei Jahre muss sich jede Mitgliederklinik zudem einem Requalifikations-Assessment unterziehen.

#### Professionelles Qualitätskonzept

Geprüft werden bei den Assessments die Qualitätsplanung, Qualitätslenkung, Qualitätssicherung und die Qualitätsverbesserung, das ärztliche Akkreditierungsverfahren, die medizinische Betreuung, die Pflege-Standards, die Hotellerie, administrative und infrastrukturelle Belange sowie die Patientenzufriedenheit. In einem regelmässigen Rhythmus werden die Qualitätskriterien und die Patientenfragebogen überprüft und bei Bedarf angepasst – stets nach dem Erfolgsrezept: Top-Medizin plus Erstklasshotel. Punktuelle Kontrollen schaffen zusätzliche Sicherheit. Durchgeführt werden die Assessments der SLH-Kliniken durch professionelle SLH-Teams unter der Leitung

einer akkreditierten Zertifizierungsstelle. Diese organisiert auch die jährlich stattfindenden obligatorischen Schulungen und Wiederholungskurse und stellt die entsprechenden Fähigkeitszeugnisse aus.

#### Kontinuierliche Verbesserung als «Must»

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. Denn wer sich «Leading» nennt, muss sich ständig verbessern.

The Swiss Leading Hospitals SLH  
lic. iur. Barbara Hürlimann  
Geschäftsführerin  
Lindenstrasse 16  
CH-6340 Baar-Zug  
info@slh.ch  
www.slh.ch