

Qualitätsmanagement als Erfolgsfaktor

Bekanntlich gilt in der Schweiz die freie Spitalwahl, sogar über die Kantons Grenzen hinweg. Das zwingt die Spitäler in eine Konkurrenzsituation und führt folglich zu wirtschaftlichem Druck. Die Überlebensstrategien des Claraspitals sind bekannt: Spezialisierung, Co-operationen wie Clarunis, Menschlichkeit und nicht zuletzt hohes Qualitätsbewusstsein.

Qualitätsmanagement im Alltag

Um uns zuhänden unserer Leserschaft über die Fragen rund um die Qualität im Spital schlaue zu machen, haben wir Annette Kolb, die Leiterin Qualitätsmanagement am Claraspital besucht und wollten von ihr zuerst wissen, was sie unter Qualität im Spital versteht. Sie antwortete spontan: «Aus Sicht der Patienten ist Qualität die Erfüllung der Erwartungen. Aus Sicht des Spitals bedeutet Qualität die Übereinstimmung zwischen den gesetzten und den erreichten Zielen mit effizientem Einsatz der vorhandenen Ressourcen.» Anders ausgedrückt legt Frau Kolb Wert auf «exzellente Medizin und Betreuung gepaart mit Menschlichkeit.»

Die Qualität muss gelebt werden – Tag für Tag

Und zwar abteilungs- und berufsübergreifend überall dort, wo eine

Zusammenarbeit sinnvoll ist. Jede und jeder einzelne Mitarbeitende auf jeder Stufe ist für die Erfüllung der hohen Qualitätsstandards mitverantwortlich. Für mehrere Formen von Krebs wurde das Claraspital von der Deutschen Krebsgesellschaft zertifiziert. Diese Auszeichnungen können nur erhalten und später behalten werden, wenn Abläufe vorhanden sind, die qualitätsfördernd sind. Dazu gehört eine Fehlerkultur, die es erlaubt, aus Fehlern zu lernen, um eine Wiederholung auszuschliessen.

Wie überprüft man das Einhalten der Qualitätsstandards?

Die Qualität wird intern wie auch extern immer wieder auf den Prüfstand gestellt. Die Deutsche Krebsgesellschaft als Beispiel überprüft die Leistungen der spezialisierten Zentren jährlich. Um sicher zu sein, dass die Patientinnen und Patienten, die Mitarbeitenden und die zuweisenden Ärztinnen und Ärzte zufrieden sind, werden sie regelmässig befragt. Im letzten Jahr hat das Qualitätsmanagement über 2600 Rückmeldungen von stationären Patienten erhalten, ausgewertet und an die betroffenen Stellen weitergeleitet. Neu werden seit Mitte des letzten Jahres auch die ambulanten Patienten stichprobenartig befragt. Im langen Schnitt




ZVG

ergeben die internen Erhebungen eine Gesamtzufriedenheit von gut 93%. Die differenzierte Beurteilung der ärztlichen und pflegerischen Betreuung und Kompetenz liegt darüber hinaus bei 95% Zufriedenheit.

Wie wird man Qualitätsmanagerin?

Annette Kolb absolvierte ihre Ausbildung in Berlin und Freiburg i.

Br. beginnend als Pflegefachfrau in verschiedenen Fachdisziplinen. Später studierte sie Gesundheitsmanagement und spezialisierte sich dann Richtung Qualitätsmanagement. Sie arbeitet seit 10 Jahren im Claraspital und schätzt das gute Miteinander sowie den Elan der Mitarbeitenden, das Spital qualitativ stets weiterzuentwickeln. 

Peter Odenheimer