

TQM im Kantonsspital Luzern

Befragungen leicht gemacht

Von Julius Thomann

Eine qualitätsbewusste Klinik muss sich ständig an den Bedürfnissen der Patienten und anderer Anspruchsgruppen wie der einweisenden Ärzte ausrichten. Laufende Befragungen und Messungen der Zufriedenheit sind dazu erforderlich. Das Softwaretool GOA-WorkBench® hilft nicht nur dabei, sondern unterstützt die Klinik auf ihrem Weg zum TQM.

Im Krankenversorgungsgesetz der Schweiz (KVG 1996) wurden systematische und wissenschaftliche Kontrollen zur Sicherung der Qualität angeordnet. Die ausführenden Verordnungen (KVV) zum KVG gehen sogar einen Schritt weiter: Sie schreiben vor, dass auch die Erbringer medizinischer Leistungen Konzepte und Programme über die Förderung der Qualität erarbeiten sollen. Hiermit wird die Verantwortung für die Qualitätssicherung direkt dem Spital übertragen.

Weit verbreitet ist der Ansatz von Donabedian, dem Begründer der Qualitätsforschung im Gesundheitswesen. Er unterscheidet drei Quali-

■ Julius Thomann, Geschäftsführer consys ag, Wildbergstrasse 13, CH-9243 Jonschwil, Tel. +41 (0)71 920 17 07, www.consys-ag.ch

tätskategorien: Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität. Das Ergebnis ist der direkteste Indikator für die Qualität der Versorgungsleistung. Die medizinische Ergebnisqualität (Outcome) umfasst im Wesentlichen die Änderung des Gesundheitszustandes und «last but not least» die Patientenzufriedenheit.

Umfassender Ansatz

Weit über die Anforderungen der herkömmlichen Qualitätsmanagement-Systeme hinaus gehen die Inhalte des Total Quality Management. Wer wie das Kantonsspital Luzern unter TQM ein eigenes Konzept der Unternehmensführung, ja eine Unternehmensphilosophie versteht, für den ist klar: Alle Bereiche einer Organisation müssen in die Qualitätsbestrebungen eingeschlossen werden. Die Organisation soll sich kontinuierlich verbessern und muss sich auf die Anforderungen der Anspruchs- oder Hauptinteressengruppen, also der Patienten, einweisenden Ärzte usw., ausrichten. Wie im EFQM-Modell werden Befähigungskriterien, die danach fragen, wie das Spital die Ergebnisse erzielt, und Ergebniskriterien definiert, was tatsächlich erzielt wurde.

Deshalb hat das Kantonsspital nach Instrumenten gesucht, die für

Kantonsspital Luzern

Zentrumsspital der Zentralschweiz mit folgenden klinischen **Anwendungsbereichen**: Viszeral- und Unfallchirurgie, Urologie, Hand und Plastische, Neuro, Kiefer, Hals-Nasen-Ohren, Medizin, Rehabilitation, Augen, Gynäkologie, Geburtshilfe, Pädiatrie, Psychiatrie. **Institute**: Anästhesie, Apotheke, Röntgen, Radio-Onkologie, Pathologie, Zentrallabor und mikrobiologisches Institut. **Mitarbeiter**: 2987 ohne Lehrlinge (2004). **Stationäre Patienten** (Austritte) für 2004: 25'705, 226'108 Pflage tage und 685 betriebene Betten. **Ambulante Patienten**: 235'135 Konsultationen (2004).

beide Anliegen genutzt werden können: einerseits für Messungen der Patienten- und Mitarbeiterzufriedenheit, andererseits aber auch beim Erarbeiten, Erfassen und Auswerten der EFQM-Kriterien.

Erste Befragungen

Gemeinsam mit der Klinikleitung wurde ein Fragebogen entwickelt. Die Stabsstelle TQM (auf Ebene der Spitalleitung) hat daraufhin den Fragebogen im GOA-WorkBench® abgebildet. Die Daten werden auf einem gemeinsamen Laufwerk (TQM und Klinikleitung) durch die Klinik eingegeben. Die Stabsstelle liest die Daten ein und macht erste Auswertungen. Die Schwachstellen in Bezug auf die Patientenbetreuung können so unmittelbar sichtbar gemacht werden.

Spezielle Fragestellungen wie zum Beispiel Benchmark zwischen den verschiedenen Pflegestationen oder auch unterschiedliche Patientenbedürfnisse der Versicherungsklassen (allgemein, halbprivat oder privat) konnten so eingehend analysiert werden. Erste Erfahrungen wur-

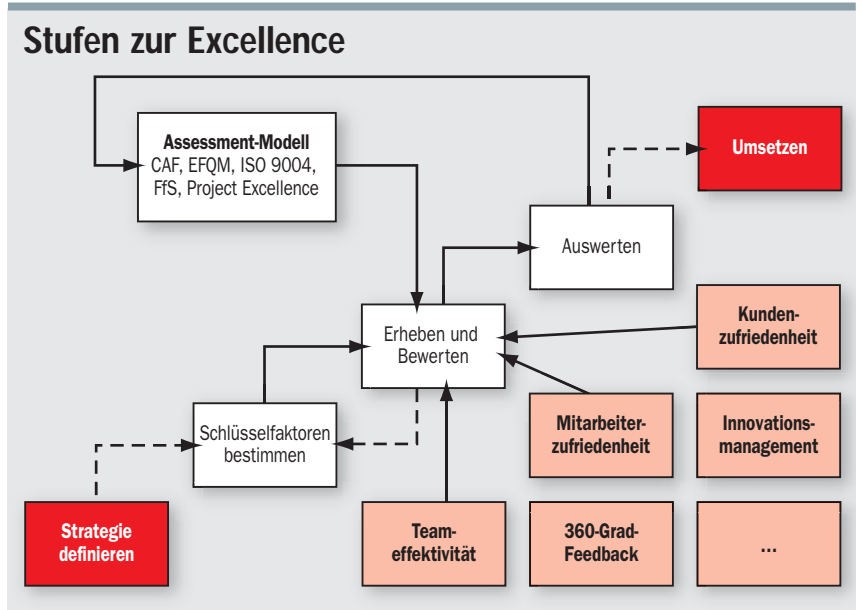
Anzeige

den bei Zufriedenheitsmessungen gesammelt. Beispiele dafür sind: diverse Patientenbefragungen, Zuweiserbefragungen und Analyse der Führungseffektivität nach dem 360-Grad-Feedback. Theo Smits, Qualitätsmanager im Kantonsspital, ist sehr zufrieden mit der Software: «Die Bedienung der GOA-WorkBench® ist einfach und intuitiv. Die Befragungen lassen sich an individuelle Bedürfnisse der verschiedenen Teilnehmergruppen anpassen.»

Das GOA-WorkBench®-Konzept

GOA-WorkBench®, der Group Opinion Analyser, ist eine Software für den Entwurf, die Erhebung und die Auswertung von allen Arten von Umfragen oder Bewertungen. Dabei stehen verschiedene Wissensbasen zur Verfügung. Die Zusammenfassung mehrerer GOA-Module zu einem umfassenden Themenbereich nennt sich GOA-WorkBench®. Die verfügbaren Wissensbasen werden laufend durch neue Kundenbedürfnisse erweitert. Innerhalb der einzelnen Management-Ansätze wie zum Beispiel Organisationsklima, Teameffizienz, Kunden- und Mitarbeiterbefragung kann der Anwender für seine jeweilige Erhebung geeignete Fragen auswählen und an die spezifischen Bedürfnisse anpassen. Mittels Interview-Versionen können die Um-

Bedürfnisse und Erwartungen werden offen gelegt



fragen in verschiedenen Sprachen verteilt werden.

Die Patienten im Mittelpunkt

Der Nutzen für die Klinik liegt vor allem in dem frühen Erkennen der Bedürfnisse und Erwartungen der Patienten. Ebenso können Reklamationen und sonstige Bemerkungen (Ideen, Verbesserungsvorschläge, usw.) über Freitext erfasst werden. Weil die Klinikleitung die Befragungsergebnisse selber eingibt, entsteht so ein direktes und schnell wirksames Führungsinstrument. Das Wichtigste für die Klinik bleibt jedoch, Defizite zu erkennen, oft auch recht detailliert, um so über die jährlichen Qualitätszielsetzungen

den Veränderungsprozess anzustoßen:

- Transparenz bei der Durchführung der Befragung, einheitliche Information und offene Kommunikation von der Klinik- bis auf Spitalleitungsebene.
- Defizite in Details verstehen (Feinraster), damit die standardisierte, periodische Spitalbefragung besser interpretiert werden kann (Grobraster).
- Benchmarking in verschiedensten Formen.
- Das Instrument ermöglicht es, spezifisch auf alle Befragten einzugehen, um somit den vielfältigen Anwendungsbereichen des Kantonsspitals gerecht zu werden. ■