

## Abstract

**Titel: Qualitätsmanagement der Klinik Pyramide – Fit für die Zukunft?**

### **Kurzzusammenfassung:**

Die Auftraggebende Klinik fordert eine umfassende Analyse ihres Qualitätsmanagementsystems, um eine klare Standortbestimmung in Bezug auf die künftigen Erfordernisse in diesem Bereich zu erhalten. Der Geschäftsleitung liegen nach der Analyse von Soll-Zustand, Ist-Zustand und der Feststellung der Abweichungen konkrete Empfehlungen sowie ein Massnahmenplan vor, um die Kriterien des verwendeten Modells sowie die Erwartungen der Stakeholder erfüllen zu können. Die Klinik leistet im Bereich der Dienstleistungsorientierung und Ausrichtung auf ihre Kunden hervorragende Arbeit und pflegt ihre Partnerschaften vorbildlich. Das Verbesserungspotenzial der Klinik liegt im Weiterentwickeln und Nutzen bestehender Instrumente und Strukturen. Die Verankerung des Qualitätsmanagements durch die gesamte Organisation muss weiter vorangetrieben werden.

**Verfasserin:** Sarina Felchlin  
**Herausgeber:** Norbert Rose  
**Veröffentlichung (2012):** 24. Oktober 2012  
**Zitation:** Sarina Felchlin, 2012, Qualitätsmanagement Klinik Pyramide – Fit für die Zukunft?  
FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften:  
Masterarbeit  
**Schlagworte:** Qualitätsmanagement, Prozessmanagement, Gesundheitswesen

## **Ausgangslage**

Diese Masterarbeit widmet sich dem Qualitätsmanagement der Auftraggebenden Klinik. Die Anforderungen ans Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen sind in der Vergangenheit stetig gestiegen. Zudem wird das für die Klinik verbindliche Qualitätsmodell verschärft. Diese Tatsachen in Kombination mit der neuen Spitalfinanzierung sowie der Strategie der Klinik, sich als exklusive Klinik im Privatsegment als Vertragsspital zu positionieren, ergeben einige zusätzliche Erfordernisse, auf welche sich die Klinik vorbereiten muss, um den Anforderungen künftig zu genügen. Der Geschäftsleitung wird aufgezeigt, wo die Klinik in Bezug auf ihre Aktivitäten im Qualitätsmanagement Handlungsbedarf hat. Dies geschieht anhand des verwendeten Qualitätsmodells und unter Berücksichtigung der Sichtweisen der Stakeholder.

## **Ziel**

Die optimale Bearbeitung der Prozesse und Qualitätskriterien des in der Klinik verwendeten Modells sollen gewährleistet sowie das Potenzial erkannt und genutzt werden. Durch das Aufzeigen des Soll-Zustandes, die Analyse des Ist-Zustandes, das Feststellen der Abweichungen zur Kriterienerfüllung und die Abgabe von konkreten Empfehlungen sowie eines Massnahmenplans sollen diese Ziele bearbeitet und erreicht werden können.

## **Vorgehen**

Um die Ziele der Arbeit wie beschrieben zu erreichen, wird als Methode zur Erhebung der Daten sowohl die Primär- wie auch die Sekundärforschung gewählt. Im Zentrum steht eine umfassende Daten- und Dokumentenanalyse, welche die Frage nach dem Handlungsbedarf beantwortet. Die wichtigste Quelle bildet der Kriterienkatalog des verwendeten Modells. Weiter werden die in Bezug auf die relevanten Kriterien wichtigen Antworten aus den schriftlichen Belegarzt-, Patienten- und Mitarbeiterbefragungen aus dem Jahr 2012 beigezogen und die für die Klinik wichtigsten drei Versicherer mündlich interviewt. Dabei steht die Ermittlung der Fremdwahrnehmung des Qualitätsmanagements der Klinik im Vordergrund.

## **Erkenntnisse**

Die Analyse des Qualitätsmanagements der Klinik zeigt auf, dass die Dienstleistungsorientierung der Klinik an ihren wichtigsten Kunden den Ärzten und Patienten vorbildlich ist. Dieser Fakt wird auch von allen Anspruchsgruppen so wahrgenommen. Die Klinik weist ihr Verbesserungspotenzial vor allem in der nachhaltigen Nutzung und Weiterentwicklung der bestehenden Instrumente und Prozesse sowie in der Entwicklung von Strukturen, welche die Qua-

litätsarbeit im Alltag stützen und sichern können, auf. Das Thema Qualitätsmanagement ist in der obersten Hierarchiestufe noch fester zu verankern und durch die gesamte Organisation hindurch stringenter zu strukturieren. Die Formulierung der Zielsetzungen, die Umsetzung der geplanten Massnahmen sowie die Überprüfung der Ergebnisse und die sich daraus ergebenden Anpassungen müssen in den verschiedenen Gremien standardisierter Berücksichtigung finden.

### **Literaturquellen**

Hohmann, K. (2009). *Unternehmens Excellence Modelle – das EFQM Modell*. Hamburg: Diplomica Verlag GmbH

Swiss Excellence Forum. (2009). EFQM Excellence Modell (2010). Stans: Verlag unbekannt