

Excellence im Schweizer Gesundheitswesen – das Buch

«Das Buch ‚Excellence im Schweizer Gesundheitswesen‘ erklärt auf pragmatische Weise den Aufbau des EFQM-Modells sowie die Logik der RADAR-Bewertungssystematik. Die Kapitel werden durch Erfolgsfaktoren sowie Praxisbeispiele ergänzt. Besonders praktisch finden wir den kompakten Aufbau: Die 110 Seiten beinhalten alle wesentlichen Informationen für die Praxis.»

Daniela Vetterli-Menig, Leiterin Qualitätsmanagement
Kantonsspital Aarau AG



«Das REHAB Basel arbeitet bereits mit dem EFQM Modell 2020. Das Buch ‚Excellence im Schweizer Gesundheitswesen‘ liefert uns, zusammen mit der Broschüre zum Modell 2020, wichtige Impulse zur Verstärkung unserer Werteorientierung.»

Stephan Bachmann, Direktor REHAB Basel
Klinik für Neurorehabilitation und Paraplegiologie



Umfassende Tour d'Horizon im Umgang mit den Management-Herausforderungen von Organisationen im Gesundheitswesen

Eveline Mettier Wiederkehr ist es mit ihrem Buch gelungen einen äusserst kompakten Überblick, sowohl über die strategischen Herausforderungen wie etablierte systemische Lösungsansätze für Organisationen im Gesundheitswesen, zu vermitteln. Besonders gefallen hat, dass das Buch über das EFQM Modelle hinaus auf die Gemeinsamkeiten verschiedener aktueller Entwicklungen eingeht. Mit vielen Literaturhinweisen stützt sich das Buch auf gut recherchierte Quellen ab; da fehlt auch ‚The 5th Discipline‘ von Peter Senge nicht.

Ob Lean Management oder EFQM; die Ansätze im modernen Management sind darauf ausgerichtet lernende Organisationen zu fördern bei denen die Hauptaufgabe des Managements darin besteht, die Strukturen für die Förderungen der

Autonomie und Problemlösungsfähigkeit zu fördern. Dieser Entwicklung wird mit verschiedenen konkreten Vorgehensweisen und Beispielen Rechnung getragen.

Auch wenn man sich nicht spezifisch mit dem EFQM Excellence Modell auseinandersetzen möchte, ist das Buch nützlicher Ratgeber und gibt wertvolle Anstösse zu wichtigen strategischen Initiativen, um Gesundheitsorganisationen fit für die Zukunft zu machen.

Dr. med. Stefan Metzker, EMBA (UCT), CEO Spital Männedorf ZH
Spital Männedorf AG

Für eine ganzheitliche und nachhaltige Unternehmensentwicklung

Erschienen in Curaviva Ausgabe 6 | 2019, Fachzeitschrift Curaviva Verband Heime & Institutionen Schweiz.

Welche Vision haben Sie für Ihre Institution? Mit welchen Strategien wollen Sie diese erreichen? Welche Ergebnisse wollen Sie erzielen und mit welchen Kennzahlen diese überprüfen? Wie verfolgen Sie Trends und Entwicklungen und nehmen diese in Ihre Strategie auf? Wie stellen Sie sicher, dass sich alle Mitarbeiter an der Weiterentwicklung der Institution beteiligen? Haben Sie auf diese Fragen entsprechende Antworten?

Das kürzlich erschienene Buch «**Excellence im Schweizer Gesundheitswesen**» will aufzeigen, welchen Beitrag das EFQM Excellence Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) zu einer ganzheitlichen und nachhaltigen Unternehmensentwicklung im Gesundheitswesen zu leisten vermag. Das EFQM Excellence Modell, welches auf den drei fundamentalen Säulen «Menschen – Prozesse – Ergebnisse» von Total Quality Management basiert, stellt den langfristigen und nachhaltigen Erfolg des Unternehmens ins Zentrum. Ein wichtiges Charakteristikum des EFQM Excellence Modells ist, dass ein Handlungsrahmen und keine allgemeingültigen Standards zur Verfügung gestellt werden. Entsprechend kann das Modell losgelöst von Grösse, Struktur, Branche oder Reifegrad des betreffenden Unternehmens angewendet werden. Der Handlungsrahmen des EFQM Excellence Modells setzt jedoch eine gründliche Auseinandersetzung mit den unternehmerischen Inhalten voraus. Die operative und strategische Unternehmensführung ist gefordert, stimmige Antworten zu den eingangs gestellten Fragen zu erarbeiten.

Auch wenn es bereits viele Bücher zum Thema Unternehmensentwicklung gibt, nimmt «Excellence im Schweizer Gesundheitswesen» passgenau die spezifischen Fragestellungen unserer Branche auf. Ausgangspunkt war eine Studie, an der sich 50 Unternehmen im Gesundheitswesen beteiligten. Diese lieferte erstmals konkrete Zahlen zu der Nutzung des EFQM Excellence Modells im Schweizer Gesundheitswesen. Beispielsweise dass das EFQM Excellence Modell, zusammen mit

der ISO-Zertifizierung 9001, in den letzten zehn Jahren zu den am meisten angewendeten Managementmodellen im Schweizer Gesundheitswesen gehört. Welchen Nutzen ziehen die befragten Unternehmen aus ihrer Arbeit mit dem EFQM-

Excellence-Ansatz? An erster Stelle steht klar die systematische Unternehmensentwicklung mit 45 Nennungen, gefolgt mit deutlich weniger Nennungen vom Erhalt eines Qualitätsnachweises (Mehrfachnennungen waren möglich). Diese Aussage bestätigt, dass heute der EFQM-Excellence-Ansatz in der Praxis mehrheitlich als umfassendes Managementmodell verstanden und eingesetzt wird.

Alle Institutionen der stationären Langzeitpflege sind aufgrund der nationalen Gesetzgebung verpflichtet, ihre Leistungen wirtschaftlich, zweckmässig, wirksam und in guter Qualität zu erbringen. Die Kantone seinerseits überprüfen die Sicherstellung der Qualität auf unterschiedliche Weise. Zudem erhebt der Bund ab diesem Jahr vier medizinische Qualitätsindikatoren. Mein Eindruck ist, dass unsere Branche oft statische Qualitätsmanagementsystem im Einsatz hat. Diese Qualitätssysteme genügten lange Zeit, weil unser Markt eher statisch funktionierte. Seit dem 01. Januar 2011 resp. der Neuregelung der Finanzierung der Langzeitpflege ist unsere Branche in den letzten Jahren immer intensiver in einem dynamischen Versorgungsmarkt angekommen. Diese neue Rahmenbedingung und die Folgen daraus erfordern auch ein dynamisches Instrument zur Entwicklung des Unternehmens und der Erbringung von qualitativ hochstehenden Ergebnissen.

Das Buch zeigt die Werkzeuge des Modells anschaulich auf, gibt praktische Empfehlungen und sechs Praxisbeispiele aus den verschiedenen Bereichen des Gesundheitswesens. Es zeigt die Chancen und Risiken, Kosten und die wichtigsten Promotoren auf, welche entscheidend für eine wirkungsvolle Umsetzung sind. Bevor man sich entscheidet, auf diesen Weg zu gehen, hilft dieses Buch, sich bewusst zu werden, was es heisst, wenn man sich an einer Wegkreuzung befindet und für einen Weg zu entscheiden hat. Es zeigt auf, welche Entwicklungsmöglichkeiten dieser Total Quality Management-Ansatz bietet und dass man damit bei Bedarf die höchsten Berge erklimmen kann.

Roger Wicki, Präsident CURAVIVA Luzern und
Leitung Finanzen und Betriebswirtschaft
Seeblick, Haus für Pflege und Betreuung