

Programm

5. Nationales Symposium für Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen



Qualitätsmanagement - vom „Schwarzen Peter“ zum Wettbewerbsfaktor

15. Mai 2012 - Auditorium Ettore Rossi, Inselspital, Bern

*„Swiss Quality Award 2012“
Innovations in healthcare*



Berner Fachhochschule



u^b

b
UNIVERSITÄT
BERN

www.qmsymposium.ch

QUALITÄTSMANAGEMENT - VOM „SCHWARZEN PETER“ ZUM WETTBEWERBSFAKTOR

Qualitätsmanagement – ein zentraler und oft verwendeter Begriff in den aktuellen Diskussionen im Gesundheitswesen. Qualitätsmanagement ist ein Ansatz, ein Konzept aber auch eine Haltung, modern und vorwärtsgerichtet, wird jedoch auch gerne und schnell mit Bürokratie und Zusatzaufwand verknüpft. Trotz der Wichtigkeit des Themas herrscht auf übergeordneter Ebene so etwas wie Stillstand vor. Die Verantwortung und anstehende Entscheide werden wie der „Schwarze Peter“ hin und her geschoben: Vom Bund zu den Versicherern, weiter zu den Leistungserbringern und zurück. Nicht erstaunlich, sind die grossen Würfe bislang ausgeblieben und es kommt immer wieder Resignation auf.

So erschien es für die Leistungserbringer teilweise sogar sinnvoll zu sein, sich passiv zu verhalten, keine unnötigen Initiativen zu ergreifen. Es war ja eh nicht klar, was gemacht werden soll und was morgen noch gültig sein würde. Weder die Leistungserbringer, die Fachgesellschaften noch die Verbände wussten wie sie sich verhalten sollten. Dies führte nicht zuletzt dazu, dass auch innerhalb der einzelnen Organisation der „Schwarze Peter“ bezüglich Entwickeln und Umsetzen des Qualitätsmanagements hemmungslos weitergegeben wurde und QM zum internen Ärgernis oder zur bürokratischen Hürde verkam.

Erfreulicherweise brachten strukturelle Veränderungen Bewegung ins Gesundheitssystem. Qualitätsmanagement und die Qualität werden plötzlich zu einem bedeutenden Wettbewerbsfaktor und erreichen möglicherweise den Stellenwert, der lange angestrebt wurde.

Das nationale Symposium 2012 setzt sich mit diesen Fragen auseinander. Experten aus dem In- und Ausland zeigen Lösungsvorschläge und erörtern die zentralen Fragen, die sich in diesem Kontext ergeben. Sie beleuchten den Themenkreis aus verschiedenen praktischen und theoretischen Perspektiven.

Auch dieses Jahr wird dank der grosszügigen Unterstützung durch die FMH im Rahmen des Nationalen Symposiums der Swiss Quality Award* verteilt. Die Preisträger zeigen, wie mit Kreativität und Innovation der „Schwarze Peter“ positiv genutzt werden kann. Es lohnt sich also auf jeden Fall, am Nationalen Symposium teilzunehmen.

Philipp Schneider

Marie-Theres Nieuwesteeg

Christoph Röder

*www.swissqualityaward.ch



PROGRAMM 15. MAI 2012

VORMITTAG

08.00 – 09.00

Registrierung

09.00 – 09.10 10'

Begrüssung/Einführung

Ph. Schneider

QM: Wettbewerbsfaktor oder „Schwarzer Peter“?

Moderation: Alenka Ambroz

09.10 – 09.50 40'

QM im Dienstleistungsunternehmen:
Servicequalität – Kundennähe,
Qualitätsmanagement bei SWISS

A. Arafa

09.50 – 10.15 25'

QM im Gesundheitswesen:
Wettbewerbsfaktor oder Schwarzer Peter?

B. J. Güntert

10.15 – 10.30 15'

Präsentation Preis **Technologie**

10.30 – 11.00

30'

Pause

„Tue Gutes und rede darüber“: Qualität und Qualitätsmanagement für die Kommunikation gegenüber der Öffentlichkeit nutzen.

11.00 – 11.30 30'

QM: ein Wettbewerbsfaktor in der
Gewinnung von Kunden und Patienten?

P. Liniger

11.30 – 12.00 30'

Einsatz von Qualitätszertifikaten in der
Marketingkommunikation von Krankenhäusern – Learning von Benchmarks und Theorie

Th. Helbling

12.00 – 12.30 30'

QM: Nutzen und Nutzung von
Qualitätsdaten zur Steuerung durch
Leistungsfinanzierer und Politik?

R. Rhiner

12.30 – 12.45 15'

Präsentation Preis **Management**

12.45 – 13.45

60'

Mittagspause

PROGRAMM 15. MAI 2012

NACHMITTAG

QM: Lohnt sich der Aufwand?

Moderation: Alenka Ambroz

13.45 – 14.15	30'	Unternehmenskultur und Wettbewerbsposition: Kommunikation und Zusammenarbeit als Erfolgsfaktor für Krankenhäuser	<i>W. von Eiff</i>
14.15 – 14.45	30'	Nachhaltige Erfolgssicherung: Eine Auseinandersetzung mit Aufwand und Nutzen von Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen	<i>G.M. Ahlers</i>
14.45 – 15.00	15'	Präsentation Preis Patientensicherheit	

15.00 – 15.30 30' Pause

Q-Indikatoren: Stellenwert in der Unternehmenssteuerung heute und morgen

15.30 – 16.00	30'	Key Performance Indicators: Aktuelle Ansätze in der Nutzung von Qualitätsdaten zur Unternehmenssteuerung und -Entwicklung	<i>P. Aregger</i>
16.00 – 16.15	15'	Präsentation Preis Empowerment	
16.15 – 16.30	15'	SQA Preisverleihung	<i>J. de Haller</i>
16.30 – 17.00	30'	Weniger ist mehr - ein neues Qualitätsmerkmal in der Gesundheitsversorgung?!	<i>J. Blech</i>

17.00 **Schlusswort** *C. Gehrlach*

anschliessend **Apéro**

Programmkomitee:

Christoph Gehrlach Professor, Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement, Berner Fachhochschule, Bern

Urs Müller PD Dr. med. MBA, hcri AG, Zürich

Manuel Fischler PD Dr. med., Vorstandsmitglied SQMH, Chefarzt Medizinische Klinik, Stadtspital Waid, Zürich

Christoph Röder PD Dr. med. MPH, Institutsleiter a.i MEM Forschungszentrum, IEFO, Universität Bern, Bern

Ute Buschmann Dr. med. MBA HSG, Vorstandsmitglied SQMH, Leiterin Qualitäts- und Riskmanagement, Luzerner Kantonsspital, Luzern

REFERENTEN

Grit Mareike Ahlers Dr., Geschäftsführerin Prof. Bruhn & Partner AG, Zürich

Alexander Arafa Head Cabin Crew, Swiss International Airlines, Zürich

Pascal Aregger Konzern-Controlling, Klinik Hirslanden AG, Zürich

Jörg Blech SPIEGEL-Redaktor und Buchautor („Die Krankheitserfinder“; „Heillose Medizin“), Berlin

Wilfried von Eiff Professor, Institut für Krankenhausmanagement, Universität Münster, Münster

Christoph Gehrlach Professor, Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement, Berner Fachhochschule, Bern

Bernhard J. Güntert Professor, Präsident der Österreichischen Gesellschaft für Public Health (ÖGPH), Innsbruck

Jacques de Haller Dr. med., Präsident FMH, Bern

Thomas Helbling Professor, Leiter Institut für Marketing und Kommunikation, Fachhochschule Nordwestschweiz, Olten

Peter Liniger Director Key Account Management & Commercial Affairs, Johnson & Johnson Medical, Spreitenbach

Robert Rhiner Dr. med. MPH, Leiter Abteilung Gesundheitsversorgung im Dept. Gesundheit und Soziales, Kanton Aargau, Aarau

Philipp Schneider Professor, Präsident SQMH, Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement, Berner Fachhochschule, Bern

Moderation:

Alenka Ambroz Moderatorin, Herrliberg

Steering-Komitee:

Christoph Gehrlach Professor, Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement, Berner Fachhochschule, Bern

Hansjörg Lüthi Leiter Geschäftsstelle SQMH, REHAB Basel, Basel

Urs Müller PD Dr. med. MBA, hcri AG, Zürich

Marie-Theres Nieuwesteeg Professorin, Leiterin Abteilung Weiterbildung und Dienstleistungen Berner Fachhochschule, Bern

Christoph Röder PD Dr. med. MPH, Institutsleiter a.i MEM Forschungszentrum, IEFO, Universität Bern, Bern

Philipp Schneider Professor, Präsident SQMH, Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement Berner Fachhochschule, Bern



WO INNOVATIONEN UND QUALITÄT VERSCHMELZEN

Der Swiss Quality Award prämiert herausragende Innovationen, die das Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen voranbringen. Mit seinen vier Preiskategorien Management, Patientensicherheit, Technologie und Empowerment hebt der Wettbewerb die grosse Bandbreite in der Qualitätsarbeit in der Medizin hervor. Er bietet damit vielen Ideenpionierinnen und -pionieren die Möglichkeit, ihre Innovationen an die Öffentlichkeit zu bringen – und eines der vier Preisgelder von 10 000 Franken zu gewinnen. .

IHRE IDEEN IM MITTELPUNKT

Haben Sie ein innovatives Projekt im Qualitätsmanagement des Gesundheitswesens umgesetzt? In einer Klinik, Praxis oder Unternehmung? Dann melden Sie Ihr Projekt für den Swiss Quality Award 2012 an! Die Anmeldefrist läuft bis am 29. Februar 2012.

INNOVATIONEN, DIE ÜBERZEUGEN

Der Swiss Quality Award ist mehr als eine Auszeichnung: Nach jeder Preisverleihung werden auf www.swissqualityaward.ch die besten der eingereichten Qualitätssinnovationen vorgestellt, so dass sich Fachpublikum und Öffentlichkeit jederzeit darüber informieren können. Damit fördert der Swiss Quality Award nicht nur jene Ideen, die sich in der Praxis bereits bewährt haben, sondern setzt auch einen wichtigen Impuls für die Qualitätsarbeit im gesamten Gesundheitswesen.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.swissqualityaward.ch

Trägerorganisationen:



INFORMATIONEN

Datum:

15. Mai 2012

Kursort:

Auditorium Ettore Rossi,
Inselspital, Bern

Kurs Sprache:

Deutsch

Kursgebühr:

CHF 420.00

CHF 370.00 für SQMH-Mitglieder

Bitte überweisen Sie die Kursgebühr auf folgendes Konto:

Berner Kantonalbank, Bern

IBAN: CH27 0079 0042 4010 4201 2

Vermerk: „QM Symposium 2012“

Hotelreservierungen:

Wir sind Ihnen gerne bei der Hotelreservierung behilflich.

Credits:

SGAM: anrechenbare Fortbildung

SGC: 6 Credits

SGSM: 2 Credits

SGH: 4 Credits

Annullierung:

Falls Sie Ihre Anmeldung zurückziehen, erstatten wir Ihnen den bezahlten Betrag abzüglich einer Bearbeitungsgebühr von CHF 50.00 zurück, sofern uns Ihre Mitteilung schriftlich und mindestens 14 Tage vor Kursbeginn erreicht. Bei Absagen nach dieser Frist, behalten wir uns das Recht vor, die Hälfte der Kursgebühr zurückzubehalten.

Organisation & Registrierung:

MEM MEDIA Foundation


Telefon: 031 537 10 00

Fax: 031 537 10 01

info@qmsymposium.ch

www.qmsymposium.ch

PATRONAT



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Bundesamt für Gesundheit BAG

Nationale Qualitätsentwicklung
Développement national de la qualité



svbg fsas

Schweizerischer Verband der Berufsorganisationen im Gesundheitswesen | Federazione Svizzera delle Associazioni professionali sanitarie | Fédération Suisse des Associations professionnelles du domaine de la Santé

fmch

Federale Medizinische Chiropraktiker Schweiz
Federal Association of Swiss Medical Chiropractors
Associazione Svizzera dei Medici con Approccio Integrato ed Olistico
Federazione Svizzera di Medici con Approccio Integrato ed Olistico

spo

PATIENTEN
SCHUTZ



Ergotherapeuten-Verband Schweiz
Association Suisse des Ergothérapeutes
Associazione Svizzera degli Ergoterapisti


H+

DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ
LES HÔPITAUX DE SUISSE
GLI OSPEDALI SVIZZERI



FEDERATIO MEDICORUM HELVETICORUM

MEDIENPATRONAT



H+ Hospital Forum

SAZ
BMS

Schweizerische Ärztezeitung
Bollettino dei medici svizzeri
Bulletin des médecins suisses



SPONSOREN

new-win ag
Networks & SW Solutions

 **dynelytics®**

interpharm**ph**

pharmaSuisse 
Schweizerischer Apothekerverband

 **abel**
systems

QM-PILOT 

 **hcri**

qtools.

hirslan**den** 

Kaiser Data
Ihr Spezialist für die Fragebogenerfassung

swiss medical consulting  **smeco**