## **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







# 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						
		D				
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 <b>Technologie</b>				
10.30 – 11.00	30'	Pause				
"Tue Gutes und rede darüber": Qualität und Qualitätsmanagement für die Kommunikation gegenüber der Öffentlichkeit nutzen.						
	on gege	enüber der Offentlichkeit nutzen.				
11.00 – 11.30	on gege 30'	enüber der Offentlichkeit nutzen. QM: ein Wettbewerbsfaktor in der Gewinnung von Kunden und Patienten?	P. Liniger			
11.00 – 11.30 11.30 – 12.00		QM: ein Wettbewerbsfaktor in der	P. Liniger Th. Helbling			
	30'	QM: ein Wettbewerbsfaktor in der Gewinnung von Kunden und Patienten? Einsatz von Qualitätszertifikaten in der Marketingkommunikation von Kranken- häusern – Learning von Benchmarks und	J			
11.30 – 12.00	30'	QM: ein Wettbewerbsfaktor in der Gewinnung von Kunden und Patienten? Einsatz von Qualitätszertifikaten in der Marketingkommunikation von Kranken- häusern – Learning von Benchmarks und Theorie QM: Nutzen und Nutzung von Qualitätsdaten zur Steuerung durch	Th. Helbling			



### PROGRAMM 15. MAI 2012

NACHMITTAG						
QM: Lohnt sich der Aufwand?						
			Moderation: Alenka Ambroz			
13	3.45 – 14.15	30'	Unternehmenskultur und Wettbewerbs- position: Kommunikation und Zusammen- arbeit als Erfolgsfaktor für Krankenhäuser	W. von Eiff		
14	1.15 – 14.45	30'	Nachhaltige Erfolgssicherung: Eine Auseinandersetzung mit Aufwand und Nutzen von Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen	G.M. Ahlers		
14	1.45 – 15.00	15'	Präsentation Preis <b>Patientensicherheit</b>			
15	5.00 – 15.30	30'	Pause			
Q-Indikatoren: Stellenwert in der Unternehmenssteuerung heute und morgen						
15	5.30 – 16.00	30′	Key Performance Indicators: Aktuelle Ansätze in der Nutzung von Qualitätsdaten zur Unternehmenssteuerung und -Entwicklung	P. Aregger		
			official characteristic actions and children and			
16	5.00 – 16.15	15'	Präsentation Preis <b>Empowerment</b>			
	5.00 – 16.15 5.15 – 16.30	15' 15'		J. de Haller		
16			Präsentation Preis <b>Empowerment</b>	J. de Haller J. Blech		

### 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 MITTEL PUNKT**

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 Qualitätsinnovationen vorgestellt, so dass sich Fachpublikum und Öffentlichkeit jederzeit darüber informieren können. Damit fördert der Swiss Quality Award nicht nur jene ldeen, 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

#### **Kurssprache:**

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"

#### Hotelreservationen:

Wir sind Ihnen gerne bei der Hotelreservation behilflich.

#### **Credits:**

SGAM: anrechenbare Fortbildung

SGC: 6 Credits SGSM: 2 Credits SGH: 4 Credis

#### **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**



Eidgenössisches Departement des Innern EDI Bundesamt für Gesundheit BAG















## **MEDIENPATRONAT**





# **SPONSOREN**

















hirslanden

smeco



swiss medical consulting



