

# Spital Davos hat Qualitäts-Management-System eingeführt

ISO-Zertifikat 9001 erhalten

**mg./dz.** Nach zweijähriger Vorbereitungszeit hat das Spital Davos das Zertifikat nach der ISO-Norm 9001 erhalten. Das Qualitäts-Management-System wurde im Akutspital mit allen Kliniken, Abteilungen und Bereichen eingeführt.

Neben dem ISO/EN-Zertifikat 9001 (Qualitätssicherung) erhielt das Spital auch die Zertifikate nach ISO 13485 (Medizinalprodukte), nach EN 46001 (Medizinaltechnik) sowie die Healthmark, eine vor allem in Grossbritannien wichtige Auszeichnung für Betriebe im Gesundheitswesen. Das Spital Davos gehört damit zu den wenigen bereits zertifizierten Spitälern der Schweiz, schreibt die Spitalleitung in ihrer Mitteilung.

Der Aufbau des Qualitäts-Management-Systems wurde vor drei Jahren durch die Spitalleitung initiiert und durch die Spitalkommission unterstützt. Das Ziel des Projektes war es, die komplexen Strukturen und Prozesse im Spital zu definieren und die vielen Schnittstellen zwischen den verschiedenen Bereichen zu optimieren. «Zudem wollte man den Auftrag des neuen Krankenversicherungsgesetzes betreffend Qualitätssicherungsmassnahmen nicht mit irgendwelchen Alibimassnahmen nachleben, sondern entschied sich für ein umfassendes Qualitäts-Management-System», schreibt die Spitalleitung weiter.



Da ein Dienstleistungsbetrieb und insbesondere ein Spital nicht wie ein industrieller Produktionsbetrieb organisiert werden kann, habe die Spitalleitung grossen Wert darauf gelegt, neben der Definition der Prozesse und Abläufe auch die Zufriedenheit der Patienten, Mitarbeiter und Behörden sowie die Geschäftsergebnisse einzubeziehen.

## Über ISO-Anforderungen hinaus

Als Grundlage dazu diene das Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM). Damit erfülle das System des Spitals auch bereits die Anforderungen der vorgesehenen Revision 2000 der

ISO-Norm 9001. Da das Qualitäts-Management-System alle Prozesse und Abläufe eines Betriebs erfasst, waren auch alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Führungsstufen darin involviert, das System zu erarbeiten und umzusetzen. Diese Aufgabe wurde neben der täglichen Arbeit geleistet und erforderte entsprechenden Einsatz der Beteiligten. Es werde nun eine kontinuierliche Aufgabe sein, anhand der Zufriedenheits- und Fehlermessungen Massnahmen zu ergreifen und weitere Verbesserungen anzustreben, schreibt die Spitalleitung weiter.

Da das Wissen für den Aufbau des QM-Systems im Spital nicht vorhan-

den war und man dafür auch keine zusätzliche Stelle schaffen wollte, entschied man sich, mit einer Beratungsfirma zusammenzuarbeiten, die bereits in einem Spital in Bern ein entsprechendes Projekt begleitete. Gemäss Spitaldirektor Markus Gautschi wurden rund 250 000 Franken in das Projekt investiert. Zudem wendeten die spitaleigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter insgesamt 1500 bis 2000 Arbeitsstunden für dieses Projekt auf. «Obwohl dieser Betrag auf den ersten Blick hoch scheint, ist dieser ins Verhältnis zu den jährlichen Investitionen in die Infrastruktur des Spitals von knapp 2 Mio. Franken zu setzen», schreibt die Spitalleitung dazu, «in Holland beispielsweise wenden 60 Prozent der Spitäler bereits jährlich ein Prozent des Umsatzes für Qualitätssicherung auf.»

## Für Musik müssen alle sorgen

Ähnlich einem Orchester sei es bei der Erarbeitung des QM-Systems um die Partitur eines Orchesterwerks. «Die Noten der eigenen Stimme und die Kenntnis der anderen Stimmen sind für jeden Spieler, aber auch für Spitalmitarbeiter, unerlässlich. Die Information bzw. Interpretation liege jedoch bei jedem einzelnen Spieler bzw. dem Dirigenten. Im Spital Davos wird auch in Zukunft der Arzt mit seinem Team die Musik machen und der Patient bzw. der Steuerzahler wird mit seinem Lob oder seiner Kritik mitbestimmen, wie die Musik auch in Zukunft zu tönen hat», schreibt die Spitalleitung zur Umsetzung des QM-Systems.