

>> Management von Ärztenetzwerken

Exzellenz statt Durchschnitt

>> Medical Competence- oder gar Excellence-Centers, wie sind diese Begriffe zu verstehen? Antworten auf diese Fragen gaben die Praxisvorträge von Susanne Wyss (Klinik Hirslanden Zürich) und Pia Küttel (Klinik St. Anna Luzern) am Netzwerktreffen des Health Excellence Netzwerk Schweiz (HENS) im Kantonsspital Nidwalden.

Gemeinsame Ausrichtung auf Vision und Ziele

Das BrustZentrum der Klinik St. Anna in Luzern versteht sich als ein Dienstleistungsunternehmen für die gesamte Behandlungskette. Ein interdisziplinäres Expertenteam, ergänzt durch Forschung und Öffentlichkeitsarbeit kümmert sich um Vorsorge, Diagnostik und Therapie von Frauen mit Brustveränderungen. Erfolgsfaktoren für den Aufbau waren die Fähigkeit der Wertschöpfung von Belegärzten und Klinik zu verbinden sowie Synergien bei Ressourcen und Kosten zu nutzen, so Pia Küttel. Sie empfiehlt, neben der Orientierung am Patientennutzen Wettbewerbsvorteile sichtbar zu machen.

Qualitätsnachweise als Patientenbedürfnis

Mit dem Projekt «Certified Medical Center» wurde in der Hirslanden Klinik Zürich ein Modell zur Zertifizierung eines Kompetenz- oder Exzellenz-Centers entwickelt. Immer mehr Patienten interessieren sich für Qualitätsnachweise, in der Praxis sind diese jedoch erst in Ansätzen vorhanden. Projektleiterin Susanne Wyss erläuterte dass für das Projekt alle bekannten Modelle gewürdigt und Inputs für den Kriterienkatalog gewonnen wurden, bevor das Modell «Cer-

tified Medical Center» in Eigenregie entwickelt wurde. Der Start erfolgte im Mai 2010 in Form einer Bedürfnisabklärung bei Hausärzten. Entstanden ist ein Dreistufen-Modell, welches ermöglicht ein Medical Center, unabhängig von seiner medizinischen Disziplin, zu beurteilen. Zwischen März und Mai 2011 erfolgten erste Pilotzertifizierungen.

Die Praxis verlangt nach verständlichen Beurteilungskriterien. Ein gemeinsames Verständnis muss allerdings hart errungen werden. Das Modell «Certified Medical Center» stellt eine praxistaugliche Grundlage für weitere Entwicklungen dar.

Garant für bessere medizinische Qualität

HENS (Health Excellence Netzwerk Schweiz) fördert die Anwendung des Excellence Ansatzes im Gesundheitswesen. Am 21. März 2013 findet die Jahrestagung «Health Excellence Networks – Garant für bessere medizinische Qualität» im GZI Seminar- und Kongresshotel Nottwil statt. Nähere Infos: www.swissbex.ch.

Eveline Wiederkehr-Steiger,
Mitglied Kernteam HENS

>> 15 novembre 2012

La réinvention des services informatiques

>> La section Genève de la SAQ a choisi comme thème de son dernier événement la création de valeur par les services informatiques dans les entreprises, à travers une mise en conformité à la norme ISO 20000.

Ce débat survient dans le contexte de l'entreprise actuelle, où les services informatiques soutiennent, implémentent et influencent l'ensemble des processus métiers. En conséquence, une interruption ou une perte de qualité de ces services peut engendrer des pertes de revenus ou des problèmes avec les clients ou les fournisseurs.

Qu'est-ce que la norme ISO 20000, et comment est-il possible de créer de la valeur avec cette norme? a été la question clé de l'événement. Les présentations ont inclus une approche théorique ainsi que pratique du sujet. La norme ISO 20000 est la résultante d'un consensus de définition d'un standard de qualité de la gestion des services informatiques et hérite également du travail de normalisation effectué par l'organisation British Standards sur la norme BS 15000.

La présentation de Henri Haenni, Senior Consultant chez ardantic SA, montre que cette norme apporte de la valeur à tous les niveaux d'une entreprise. Par exemple, au niveau de la bonne gouvernance, la norme permet une sensibilisation et responsabilisation, une approche centrée sur les services, une meilleure gestion des coûts des services, l'assurance d'une diligence raisonnable dans la gestion, et un meilleur contrôle des fournisseurs. Les analystes prévoient un rôle majeur de ISO 20000 dans le futur de la gouvernance IT, et cette norme pourra servir de différenciateur sur le marché pendant plusieurs années.

Un système de management permet à l'organisation d'atteindre ses objectifs. Il s'appuie sur quatre piliers: une approche processus, un engagement de la Direction, une gestion docu-

