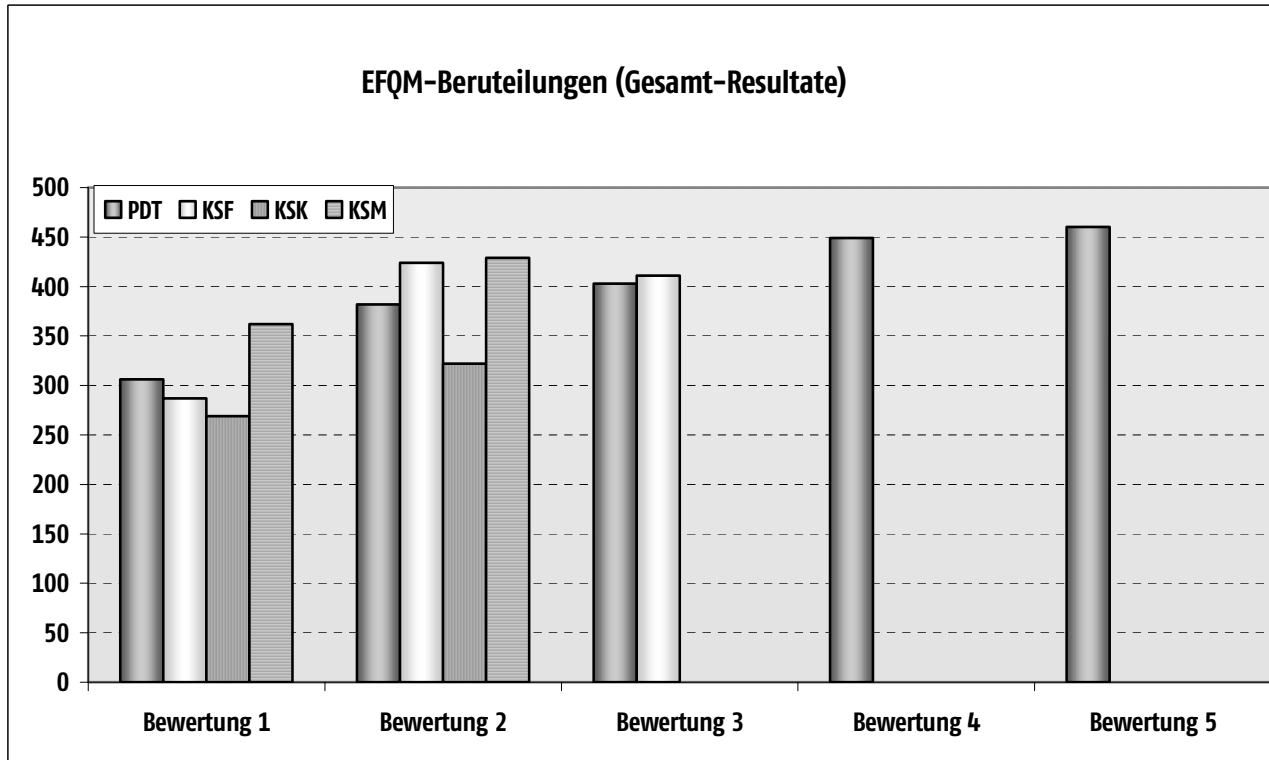


EFQM: Fortschritte seit 1999



Kommentar

Steigt ein Unternehmen in den EFQM-Prozess ein, so sind die ersten Bewertungen meist "ernüchternd". Gesamtpunktzahlen im Bereich von 250 bis 300 Punkten sind normal bis gut. In der Spital Thurgau AG sind alle vier Spitäler mit 270 bis 350 Punkten aus der ersten Bewertung gut bis sehr gut eingestiegen. Diese Erstbewertungen fanden zwischen 1999 und 2004 statt (PDT: 1999, KSF: 2002, TKK: Anfang 2004, KSM: Ende 2004). Es zeigt sich, daß innerhalb der Spital Thurgau AG ein Lerneffekt auch zwischen den Spitälern stattgefunden hat.

Markant sind die Fortschritte zur zweiten Bewertung, sowohl in der PDT (2000), wie auch im KSF (2005). Diese Ergebnisse gelten im Quervergleich aller EFQM-Spitäler in der Schweiz bereits als sehr gut. In der PDT ging der Qualitäts-Verbesserungsprozess stetig weiter (2002 und 2005), und stellt heute – in der Aussage der externen Experten – ein Spitzenergebnis aller Spitäler in der Schweiz dar (direkte Daten sind allerdings kaum offen erhältlich). Wir gehen davon aus, daß diese Wertung der PDT bereits in etwa ein Optimum darstellt, weitere Verbesserungen erfordern einen überproportionalen Aufwand.

Ausblick:

Das EFQM-System hat sich in der Spital Thurgau AG bewährt und wird sicher auch künftig wertvolle Beiträge zu Qualitätsmessung und –Vergleich leisten. Im Vordergrund für die weitere Entwicklung steht dabei das Kapitel der internen Prozesse/Abläufe, weil sich dortige Verbesserungen direkt auf die Patientenzufriedenheit und die Effizienz im Betrieb auswirken. Deshalb sollen auch die vier Systeme – wo sinnvoll und möglich – zusammengefaßt werden.

Wertung:

Qualität per se ist nicht das alleinige Ziel der Spital Thurgau AG. Qualität soll möglichst transparent sein und laufend optimiert werden. Sie ist aber in allen ihren Schattierungen immer im Zusammenhang mit Effizienz der erbrachten Leistungen zu werten: Ziel ist eine möglichst hohe Zufriedenheit und Qualität bei möglichst günstigen Kosten. Deshalb wird die Spital Thurgau AG nicht laufend nach noch höheren Gesamtpunktzahlen streben, sondern sich auf Verbesserungen konzentrieren, die einen direkten Patientennutzen (Zufriedenheit, outcome und Prozesse/Kosten) erbringen.