



Bild: Zürcher Höhenklinik Davos

Der Verband der Zürcher Krankenhäuser **vzk** überprüft seine Leistungen an Zusatzversicherte



Auftraggeber

Andreas Mühlemann

HQuality-Projektleiter der Spitaldirektoren,
Spitaldirektor Spital Uster

„QUALIS evaluation war uns eine äusserst kompetente und effiziente Projekt-Partnerin sowie Garantin für die gute Entwicklung und Durchführung der HQuality-Audits.“

Willy Rufer

Geschäftsleiter VZK

„Die Planung, Durchführung und Auswertung der Audits waren äusserst professionell und termingerecht und alle MitarbeiterInnen sehr kooperativ.“

Auditierte Spitäler

- Spital Affoltern a.A.
- Spital Bülach
- Zürcher Höhenklinik Davos
- Schweizerisches Epilepsie-Zentrum
- GZO Wetzikon
- Gesundheitszentrum Sanitas
- Spital Uster
- Zürcher Höhenklinik Wald
- Spital Zollikerberg

Ausgangslage

Mit HQuality® bieten die öffentlichen Spitäler des Kantons Zürich privat und halbprivat versicherten Personen umfangreiche Leistungen an, die weit über die freie Arztwahl und den Komfort eines Ein- oder Zweibett-Zimmers hinausgehen. Zusatzversicherte profitieren in Spitälern mit dem HQuality®-Label von einer Vielzahl von Dienstleistungen, Vergünstigungen und Zusatzangeboten. Die Leistungspakete für die Versicherungsstufen sind klar definiert und werden garantiert. Sie werden als „Excellence“ (das Angebot für Privatversicherte) und „Advanced“ (das Angebot für Halbprivatversicherte) bezeichnet.

Das Label HQuality® wurde von einigen Spitälern des Kantons Zürich in Zusammenarbeit mit den Krankenversicherern entwickelt und zunächst in Selbstevaluation vergeben. Der Verband der Zürcher Krankenhäuser (VZK) empfand diesen Modus jedoch langfristig als unbefriedigend und wünschte sich eine professionelle Evaluation durch eine unabhängige, externe Firma.

Zielvorgaben

In der Folge erhielt die Firma QUALIS evaluation GmbH im Rahmen eines Auswahlverfahrens den Zuschlag für diesen Auftrag. QUALIS evaluation profilierte sich aufgrund ihrer Spezialisierung auf die Qualitätssicherung im Gesundheitswesen und ihrer Fokussierung auf wissenschaftlich fundierte Verfahren, welche Garant für verlässliche, aussagekräftige Ergebnisse sind.

Der Auftrag war klar: Der bestehende Kriterienkatalog der HQuality®-Leistungen sollte zu einem validen Messinstrument weiterentwickelt und anschliessend in den beteiligten Spitälern in Audits angewandt werden. Dazu musste zunächst ein Modus entwickelt werden, wie die Kriterien insgesamt, aber auch jedes einzeln nachweislich überprüft werden können.

Die beteiligten Spitäler wurden eng in die Entwicklung des Messinstruments eingebunden, um den individuellen Gegebenheiten jedes Spitals und insbesondere der beiden Rehabilitationskliniken gerecht zu werden. Dazu wurde eine Projektgruppe gegründet, welche aus je einem Vertreter jedes teilnehmenden Spitals bestand.



Georges Rieder

Mitglied der VZK-Projektgruppe
Leiter Finanzen, Spital Zollikerberg

„HQuality® ist für unser Spital ein zentrales Anliegen. Wir wollen unseren Zusatzversicherten Sicherheit und Transparenz bieten, welche Leistungen sie im Bereich HQuality® erwarten dürfen.“

Die gemeinsame Erarbeitung des HQuality®-Audits war mir sehr wichtig. Insbesondere die interdisziplinäre Zusammensetzung des Projektteams hat schlussendlich ein ausgewogenes und praxisnahes Audit ermöglicht, das von allen Beteiligten akzeptiert wurde. Die zielorientierte und pragmatische Projektleitung durch QUALIS evaluation hat mich dabei sehr überzeugt.

Das Spital Zollikerberg stellte sich erstmals einer Zertifizierung in diesem Umfang. Entsprechend wurde das Audit von den Mitarbeitenden mit einem gewissen Unbehagen erwartet. Da war es hilfreich, dass QUALIS evaluation sehr gut vorbereitet war und während des Audits auf den laufenden Spitalbetrieb Rücksicht genommen hat. Die Feed-backs waren in der Folge deshalb auch ausnahmslos sehr positiv.“

Zeitlicher Ablauf

- 08/2006: Projektstart
- 09-12/2006: Entwicklung des Audit-Instruments
- 01-08/2007: Vorbereitung der Audits
- 09-10/2007: Audit-Durchführung
- 10-11/2007: Auswertung der Audits
- 11/2007: Vorstellen der Ergebnisse
- 2008: 2. Auditstaffel: Audits restlicher VZK-Spitäler

Entwicklung des Messinstruments

Um eine valide Beurteilung der HQuality®-Leistungen an Zusatzversicherte zu ermöglichen, wurde gemeinsam mit der Projektgruppe ein ganzheitliches Messsystem entwickelt, das die vier Bereiche Infrastruktur, Hotellerie, Pflege und Ärzte auf drei Qualitätsebenen beurteilen sollte (vgl. Interview mit Herrn G. Rieder, Mitglied Projektgruppe).

Dazu sollten auf Ebene der Strukturqualität Dokumente und die Infrastruktur geprüft sowie auf Prozessebene Mitarbeiter über ihr Wissen zu den Dienstleistungen an Zusatzversicherte befragt werden. Zusätzlich sollten auf Ergebnisebene die Patienten zu ihren konkreten Erfahrungen mit diesen Dienstleistungen interviewt werden. Die Grundstruktur des Messinstruments ist in der untenstehenden Tabelle im Überblick dargestellt.

	Infrastruktur	Hotellerie	Pflege	Ärzte
Strukturqualität	Dokumentenstudium; Infrastrukturprüfung			
Prozessqualität	Mitarbeiterbefragung			
Ergebnisqualität	Patienteninterviews			

Bei der Ausformulierung der Messkriterien (Fragen/Checkpunkte) wurden wissenschaftliche Gütekriterien angewandt. So sollten die Erhebungen nicht nur den Kern der interessierenden Kriterien treffen (Validität), sondern auch unabhängig vom Auditor und vom Audittag konsistente Ergebnisse bringen (Reliabilität). Ebenfalls mussten Leistungsunterschiede zwischen den Spitälern auch tatsächlich abgebildet werden können (Sensitivität), so dass eine seriöse Beurteilung möglich ist. Für insgesamt 69 HQuality®-Kriterien wurden so detaillierte Messkriterien entwickelt und in den Audits angewandt.

Durchführung der Audits und Ergebnisse

An einer Informationsveranstaltung, an der Vertreter aller beteiligten Spitäler teilnahmen, wurde das Vorgehen für die Audits besprochen, offene Fragen beantwortet und die Spitäler gebeten, einige Vorinformationen einzureichen, um das Audit optimal planen zu können.

Das eigentliche Audit wurde durch zwei Auditoren und eine Interviewerin an einem zuvor festgelegten Tag durchgeführt. Ein Auditor war für die Bereiche Infrastruktur und Hotellerie, einer für die Bereiche Pflege und Ärzte zuständig. Die Interviewerin führte 12 Patienteninterviews (je zur Hälfte an Privat- und Halbprivatversicherten) durch. Mitarbeiter wurden zufällig am Audittag ausgewählt, und zwar über das ganze Spital verteilt (normalerweise in den Abteilungen Chirurgie, Medizin und Gynäkologie). Alle Befragungen und Interviews wurden anonym durchgeführt.

Alle Auditdaten wurden zentral erfasst und pro Spital ausgewertet. Jedes Spital erhielt einen detaillierten Auswertungsbericht, in dem Verbesserungsmöglichkeiten und Informationen zur Erfüllung des Audits ersichtlich sind. Für jedes Kriterium wurde der Prozentanteil an Erfüllung ausgewiesen, welcher pro Checkpunkt und Überprüfungsebene erbracht wurde.

Die VZK-Geschäftsstelle erhielt neben den Einzelauswertungen jedes Spitals zusätzlich einen Benchmarkingbericht über alle Spitäler, welcher einen internen Vergleich erlaubte. Den Spitälern wurde vom VZK und von QUALIS evaluation zudem ein Zertifikat ausgestellt, welches die Erfüllung der HQuality®-Kriterien bestätigte und auswies.

Gesamtbeurteilung des Projekts

In minutiöser Kleinarbeit hatte ein Messinstrument entwickelt werden können, das sowohl der Forderung nach einheitlichen Kriterien für die Vergabe des HQuality®-Labels als auch den Unterschiedlichkeiten der beteiligten Spitäler Rechnung trug. Die sorgfältige Vorbereitung garantierte einen flüssigen und reibungslosen Ablauf der Audits. Die Ergebnisse bieten den Spitälern ein detailliertes Feedback auf mehreren Ebenen und zeigten gleichzeitig Verbesserungspotenzial auf.