



Das Spital Zimmerberg macht es vor: Qualitätsmanagement in allen Bereichen

# Spitzenmedizin und Spardruck

Die Schweizer Spitäler unternehmen grosse Anstrengungen, um ihre Leistungen zu optimieren. Mittel zum Zweck: Prozessorientiertes Qualitätsmanagement. Ein kompetenter Begleiter auf dem Weg zum Ziel: IQSoft.

## Spital Zimmerberg

Das Spital versorgt mit 450 Mitarbeitenden rund 70'000 Einwohner am linken Zürichsee-Ufer. Die Infrastruktur: 116 Akutbetten, 6 Betten auf der Intensivstation und 6 Tagesklinikplätze. Unterm Strich behandelt man 4500 stationäre und 11'900 teilstationäre und ambulante Patienten und leistet 34'000 Pflage tage pro Jahr. 30 Millionen Einnahmen stehen 50 Millionen Ausgaben gegenüber.

Spital Zimmerberg, 8810 Horgen  
T 01 728 11 11, F 01 728 11 15  
www.spital-zimmerberg.ch  
info@spital-zimmerberg.ch

Wer als Patient ins Spital muss, verlässt sich gern darauf, dass dort alle ihr Bestes geben, damit er bald wieder zu Kräften kommt. Er erwartet beste Pflege und eine topmoderne Infrastruktur. Andererseits gibt es hierzulande wohl kaum jemanden, den die jährlichen Diskussionen um die Kostenexplosion im Gesundheitswesen kalt lassen. Und so hat jede und jeder die eine oder andere Idee, wo es in unseren Kliniken krankt. Kaum jemand bemerkt dabei, dass sich bereits viele Spitäler mit strengem Qualitätsmanagement gegen Kostensteigerungen stemmen.

## Der Fall Zimmerberg.

Das Spital Zimmerberg versorgt mit 450 Mitarbeitenden rund 70'000 Einwohner am linken Zürichsee-Ufer. Die Infrastruktur: 116 Akutbetten, 6 Betten auf der Intensivstation und 6 Tagesklinikplätze. Unterm Strich leistet man 34'000 Pflage tage pro Jahr. 30 Millionen Einnahmen stehen 50 Millionen Ausgaben gegenüber. Die Finanzierung teilen sich Gemeinden und Kanton. Ein Neubau – um die Betriebsstandorte Horgen und Wädenswil zusammenzuführen – steht vor der Fertigstellung.

Allgemeines Qualitätsmanagement kennt man hier seit Jahren. Doch die Umsetzung des KVG und der Medizinprodukteverordnung (mehr dazu weiter unten) bewegten die Spitalleitung im Jahr 2001 zu einer erweiterten Standortbestimmung.

## Vorbeugen ist besser als heilen.

Als Sorgenkinder entpuppten sich beispielsweise der Know how-Verlust bei Stellenwechseln und die laufende Aktualisierung bestehender Weisungen, Handbücher und Arbeitsanleitungen. Die Kostentransparenz genügte der Direktion nicht, und auch bei der Stammdatenverwaltung und der Erfassung der Patientenfeedbacks dachte man an Optimierungen. Und nicht zuletzt sollten Fehler sofort erkannt und Wiederholungen durch Anpassung der Arbeitsprozesse verhindert werden.

## Transparenz per Mausclick: IQSoft als Qualitätsmanager in der Verwaltung.

Nachdem die Spitalleitung sich auf dem Markt umgesehen hatte, entschied man sich für das Qualitätsmanagementprogramm IQSoft. Berta Ottiger, Leiterin Qualitätsmanagement

im Spital Zimmerberg, erinnert sich: «IQSoft beeindruckte uns wegen seiner hohen Flexibilität und Unabhängigkeit. Wir wollten nämlich keine zu enge Anbindung an einen Hersteller. Wir wünschten schnellen Zugriff auf unsere Daten. Und wir verlangten die Möglichkeit, spitalspezifische Anpassungen in unsere Software einbauen zu lassen.»

#### **Reden bringt Resultate.**

IQSoft wurde angeschafft, und in ausführlichen Gesprächen mit den Entwicklern der IQS AG definierte man nach und nach, was das Programm in Horgen zu leisten hatte. Eine der vielen Spezialitäten: Die Integration des IQSoft-Webmoduls in die neu geschaf-

Technischen Dienstes und Sicherheitsbeauftragter im Spital Zimmerberg ein EDV-Werkzeug, das ihm die Verwaltung und Kontrolle seines Betriebs auf der technischen Seite erleichtern sollte. Er evaluierte verschiedene Programme: «Da waren die Luxuslimousinen, die vieles konnten und noch mehr kosteten. Und dann gab's auch nicht wenig Unbrauchbares.» Die IT-Abteilung empfahl IQSoft, doch Heid war skeptisch. Er sah das Programm als reine Dokumentenlenkung. Also stellte er klare Bedingungen, was das Programm für ihn zu leisten hatte, damit es in Sachen Betriebs- und Prüfmittelverwaltung den teureren Varianten den Schneid abkaufen konnte.

erdings nicht nur Sauerstoffgeräte oder Tomographen, sondern auch alle Betten, jeden einzelnen Stecker, jedes elektrische Fieberthermometer. Es gibt sogar Stimmen, die Neonröhren der Medizinprodukteverordnung unterstellen wollen.

Kosten sind so nicht zu senken. Also muss die Verwaltung und Durchführung dieser Arbeiten so schlank wie irgend möglich gestaltet werden.

#### **Von IQSoft zu IQTech.**

Zurück zu Manfred Heids Dilemma: Hatte IQSoft das Talent, sich im technischen Dienst durchzusetzen? Er gab dem Programm eine Chance. Wieder folgten zahlreiche Gespräche mit der IQS AG.

Manfred Heid: «Ich komme nicht von der EDV-Seite. Es dauerte eine Weile, bis wir uns fanden. Aber dann hat es irgendwann geklickt.» Heid spricht damit ein Kernthema jeder bedeutenden Software-Anschaffung an: Je genauer ein Kunde seine Wünsche definieren kann und je besser der Anbieter zuhört, umso schneller dürfen messbare Resultate erwartet werden. Bei einem so wandlungsfähigen Programm wie IQSoft ist es zudem empfehlenswert, auch während der Einarbeitungsphase im Gespräch zu bleiben. Manfred Heid plante denn auch für die Erfassung seiner Daten ein ganzes Jahr ein. Und während das Programm auf diese Weise bereits im Testbetrieb war, formulierte er laufend genauer, was IQSoft – in seiner Abteilung IQTech genannt – für ihn und seine Angestellten leisten sollte. Ein permanenter Optimierungsprozess.



**Kosten sparen ohne Kompromisse bei der Sicherheit: Das Spital Zimmerberg führt das lückenlose Qualitätsmanagement mit der Schweizer Software IQSoft.**

fene grafische Oberfläche ermöglicht den einfachen Zugriff auf die gesamte Dokumentation. Berta Ottiger: «Wir wussten, dass wir unsere Handbücher und Dokumentationen nicht mehr Ordner für Ordner updaten konnten. Viel zu viel Aufwand. Heute haben wir jederzeit den Überblick, was gilt und was veraltet ist. Und es ist ja alles verlinkt. Wenn es jemand braucht, kann er per Mausclick ältere Dokumente abfragen und Änderungen vergleichen.»

#### **IQSoft für die Betriebs- und Prüfmittelverwaltung?**

IQSoft bewährte sich. Und fand firmenintern weitere Verbreitung als ursprünglich vorgesehen: Anfangs 2003 suchte Manfred Heid, Leiter des

#### **Gesetz ist Gesetz: Die Medizinprodukteverordnung und ihre Folgen.**

Manfred Heids Vorsicht wird verständlich, wenn man berücksichtigt, vor welchem Hintergrund er seine Entscheidung zu treffen hatte: Alle Schweizer Spitäler sind seit kurzem verpflichtet, sich an die sogenannte Medizinprodukteverordnung zu halten. Dieses Gesetz legt fest, welche Einrichtungen eines Spitals als Betriebsmittel gelten und relativ einfach verwaltet werden können.

Anders sieht es bei den Prüfmitteln aus. Dazu gehören alle Geräte, die von Gesetz wegen regelmässig auf ihr exaktes Funktionieren hin kontrolliert werden müssen. Die Medizinprodukteverordnung führt dabei zu grossen Umschichtungen. So testet man neu-



**Berta Ottiger ist verantwortlich für das Qualitätsmanagement im Spital Zimmerberg**



Vom einfachen Stromanschluss bis zum Tomografen: Die gesetzlichen Vorschriften für die Prüfmittel eines Spitalbetriebs sind aufwändig. Das Spital Zimmerberg hat mit IQSoft eine effiziente Lösung für die Verwaltung und das Controlling der Prüfmittel gefunden.

### Was hat IQTech gebracht, Herr Heid?

Die IQS AG gestaltete das Betriebs- und Prüfmittelmodul für das Spital Zimmerberg dort um, wo es dem schnelleren Auffinden gesuchter Daten diene. Auch die Rapportierung des Aufwands wurde in die grafische Oberfläche integriert.

Heid kommentiert: «Wir können in den Suchmasken irgend etwas eingeben und bekommen sofort das Resultat. Auch die Kostenstellenabrechnung ist via IQTech sehr detailliert, denn wir rapportieren auf 15 Minuten genau. Da kommt schnell einiges zusammen. Und Ende Jahr sieht man dann: Aha, für das Gerät X haben wir so und soviel gearbeitet. Wenn dann einer sagt: Das Gerät da ist immer kaputt und wir prüfen mit IQTech nach, sehen wir sofort, ob das stimmt oder nicht. Da sieht man dann exakt, ob man in einem Jahr 30'000 Franken in ein Gerät investiert hat, das neu gerade mal 50'000 Franken kostet. IQTech ist eine wertvolle Hilfe für den Kostenstellenleiter.»

Mit anderen Worten: IQTech schafft Kostentransparenz – zumal auch die Daten für extern durchgeführte Wartungen erfasst werden. So argumentiert man in Abteilungsitzungen, bei denen es ums Geld geht, mit hieb- und stichfesten Angaben. Oder beweist Versicherern und Ämtern, dass alle Wartungen gemäss geltenden Vorschriften erledigt wurden.

Heid: «Solange nichts passiert, wird man nicht behelligt. Aber bei einem

Schadenfall kommen die Versicherungen und wollen alles sehen. Da besteht Nachweispflicht von der Art des Produktes über seine Klassifizierung bis zu den Wartungsintervallen und Prüfdokumenten. Mit IQTech sind all diese Informationen immer nur ein, zwei Klicks entfernt.»



Manfred Heid, Technischer Leiter

### Der unentbehrliche Helfer.

IQSoft lässt sich als MS Access-basiertes Tool sehr schnell in fast jede IT-Umgebung integrieren. Trotzdem ist Manfred Heid heute froh, dass er sich genügend Zeit für die Aktivierung gelassen hat. Die Datenerfassung bezeichnet er als Kraftakt – und das nicht, weil sie so schwierig wäre: «Ein Spitalbetrieb ist sehr komplex. Wir haben derzeit gegen 3'000 Materialien. Allein 800 Möbelstücke sind als Betriebsmittel erfasst. Und eben – die Medizinprodukteverordnung und die Prüfmittel: Früher waren da nur 200 bis 300 Artikel drin, plötzlich waren es

1'000. Heute sind es vielleicht 1'300 und nach dem Umbau wohl mindestens 1'500.»

Hätte er es also lieber gar nicht probiert? Würde Manfred Heid sein IQTech gerne wieder los? Die Antwort spricht für sich: «Wir prüfen täglich mindestens drei Geräte, und es werden immer mehr. Wir vermerken die Kosten für externe Dienstleister, deren Messgeräte wir nicht selbst anschaffen können. Wir erfassen nur schon für jedes Bett eine ganze Reihe von Daten – von den Schutzleisten bis zum Stromfluss. Wir überprüfen im ganzen Haus jeden Trenntrafo, jeden Stecker, einfach alles. Denn was als Medizinalprodukt gilt, muss regelmässig geprüft werden, sonst übernimmt der Hersteller keine Garantie. Und jetzt integrieren wir auch noch die ganzen Dokumente und Wartungsverträge zu allen Geräten. Wenn man IQTech mal hat, merkt man, wie gut es läuft. Vorher dachte ich: Es ging ja auch 50 Jahre ohne. Heute? Wenn das Programm mal verschwinden sollte, wäre das wie der Totalcrash eines unersetzlichen Gerätes, das wir jeden Tag brauchen.»

Weshalb wir an dieser Stelle davon ausgehen, dass IQSoft in Horgen auch in Zukunft als Qualitätsmanager und Kostenbremser seinen Dienst tun darf – zum Stressabbau beim Personal, zum Wohl der Patienten und zur Schonung der Brieftaschen aller Steuerzahler.

Beni Krieger, Texter und Autor  
079 341 80 18, meetme@nyc.com

Hans-Peter Kost, Geschäftsleiter IQS AG  
062 745 10 45, hans-peter.kost@iqs.ch  
www.qualitymaker.ch

