

Qualitätsmanagement – Kein leeres Versprechen

Dr. med. Monika Hänggi, CEO Ärztefon AG

Qualitätsmanagement bezeichnet alle organisatorischen Massnahmen, welche der Prozessqualität, den Leistungen und damit den Dienstleistungen und Produkten jeglicher Art dienen. Ziel ist es, den Mehrwert zwischen Kundenerwartung und Kundenzufriedenheit zu generieren. Dies betrifft einerseits die Produktpalette / Dienstleistungen, geht aber über den üblichen Begriff hinaus und betrifft vor allem die innerorganisatorischen Leistungen (Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität).

Die Ärztefon AG befindet sich mit ihrer Dienstleistung im Brennpunkt verschiedener Bedürfnisse:

- der Bürger als Ratsuchender
- die Ärzte als Notfalldienstleistende und Ansprechpartner
- die Auftraggeber (Mandanten) der Ärztefon AG

Alle diese Ansprechpartner haben eine bestimmte Vorstellung, was die Qualität betrifft.

Die Ärztefon AG hat im 2014 ein Qualitätskonzept erarbeitet und umgesetzt. Die drei Hauptbestandteile, die im folgenden Bericht näher beschrieben werden, bestehen aus:

1. Interne Qualitätssicherung
2. Externe Qualitätssicherung
3. Beschwerdemanagement

1. Interne Qualitätssicherung

Die **Einführung neuer Mitarbeitenden** erfolgt nach einem ausgearbeiteten Lernkonzept und sichert die nötigen Qualitätsstandards bevor Mitarbeitende die Arbeit im Live-Betrieb aufnehmen.

Die **interne und externe Fortbildung** gewährleistet eine kontinuierliche Erhöhung der Sicherheit der zu erbringenden Dienstleistungen. Die Ärztefon AG strebt deshalb als Fernziel die Zertifizierung des Betriebes mit dem Qualitätslabel „eduqua“, welches eine gute Weiterbildungsinstitution auszeichnet, an.

Die interne Fortbildung richtet sich nach den Bedürfnissen des Betriebes und ist themenbezogen. Unterrichtet werden deshalb medizinisches Wissen, kommunikative Fähigkeiten und Prozesscompliance.

Regelmässige Evaluation der geführten Gespräche mittels randomisiertem Abhören der Gespräche, und gegebenenfalls Einleitung von Massnahmen garantieren die Einhaltung der vorgeschriebenen Standards. Die Evaluation beinhaltet die Themen medizinische Richtigkeit, abgegebene Empfehlung, Kommunikation und Prozesscompliance. Zusätzlich werden Coachings, Einzelreflexionen und Reflexionen im Kollektiv durchgeführt.

2. Externe Qualitätssicherung

Um herauszufinden, was und wie die verschiedenen Ansprechpartner unsere Qualität erleben und um entsprechende Konsequenzen einleiten zu können, setzen wir auf **gezielte Feedbacks** von allen

Beteiligten. Hierzu werden Umfragen wie randomisierter Versand von Fragebögen an die Patienten, Umfrage bei den Dienstärzten und Mandantenzufriedenheit mittels Jahresgesprächen eingesetzt.

Im Jahr 2014 fand erstmals eine Befragung, die die Zufriedenheit mit der Vermittlung an die Dienstärzte untersuchte, statt. Die Befragung erfolgte von Juli bis Mitte Oktober 2014 und zeigte eine hohe Zufriedenheit auf. So waren knapp 80 % der Befragten zufrieden mit der Dienstleistung der Ärztefon AG respektive mit den vermittelten Dienstärzten. Die Ärztefon AG vermittelt nach einer Bedürfnisabklärung diejenigen Ärzte, die laut Dienstplan gemeldet sind. Der Vorteil dieses Assessments ist eine zielgerichtete Triage, welche den Patienten zur angemessenen Behandlung führen soll. 80 % der an die Ärzte vermittelten Patienten erhielten einen Hausbesuch, was auf eine hohe Treffsicherheit im Call Center hinweist. 55 % der aufsuchenden Ärzte trafen bereits nach einer Stunde und 90 % nach zwei Stunden ein. Der Hausbesuch dauerte im Schnitt 15 bis 30 Minuten.

3. Beschwerdemanagement

Vorrangige Ziele sind dabei:

- die Steigerung der Dienstleistung und wo nötig, eine nachhaltige Veränderung der Dienstleistung um inskünftig Beschwerden zu vermeiden
- die Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit
- das Vermeiden und Reduzieren von Fehler-, Folge- und Beschwerdekosten
- die Erlangung von Hinweisen auf Stärken und Schwächen

Das Konzept wird seit Frühling 2014 eingesetzt und sieht die folgenden vier Beschwerdearten mit den entsprechenden Prozessen vor.

1. Beschwerden von Kunden / Ärzten über die Servicequalität im Call Center werden intern analysiert und Massnahmen werden eingeleitet. Wenn erwünscht erhält der Kunde eine Rückmeldung.
2. Da die der Ärztefon AG gemeldeten Dienstärzte selbstständige Unternehmer sind, können sie zwar vermittelt werden, sind aber für die ärztliche Dienstleistung selber verantwortlich. Da uns die Qualität der vermittelten Ärzte jedoch ebenfalls ein wichtiges Anliegen ist, werden Beschwerden von Kunden über die Dienstleistung des diensthabenden Arztes gerne entgegen genommen und an den entsprechenden Dienstarzt weitergeleitet.
In der Regel können die Unstimmigkeiten zwischen dem Arzt und dem Kunden ausgeräumt werden. Bei wiederholten Beschwerden oder gravierenden Mängeln setzt die Ärztefon AG jedoch die entsprechende Bezirksärztegesellschaft persönlich in Kenntnis, damit allfällige Konsequenzen eingeleitet werden können.
3. Es kann auch vorkommen, dass sich Mitarbeitende der Ärztefon AG über die Dienstleistung oder das Verhalten des diensthabenden Arztes beschweren. Diese Beschwerden werden mit dem Arzt geklärt und je nach Schweregrad mit der zuständigen Bezirksärztegesellschaft besprochen.
4. Selten kommt es vor, dass sich ein Arzt über die Dienstleistung eines anderen Arztes beschwert. Hierbei nimmt die Ärztefon AG ebenfalls die Beschwerden entgegen, klärt ab, vermittelt und leitet gegebenenfalls die Beschwerde an die zuständige Bezirksärztegesellschaft weiter.