

Wie das Spital Nidwalden den Erfahrungsbericht eines Notfallpatienten nachhaltig umsetzt

# Oberste Priorität: höchste Qualität für alle Dienstleistungen

Im wirtschaftlichen Wettbewerb der Spitäler erhält die Patientenzufriedenheit eine neue Relevanz: Patientinnen und Patienten werden selbstbewusster, informieren sich und beginnen abzuwägen, in welchem Spital sie bestmöglich behandelt und betreut werden wollen. Für viele Spitäler ist eine gute Dienstleistungs- und Patientenorientierung daher längst Teil der Strategie geworden.

Auch das Spital Nidwalden stellt seine Patienten in den Mittelpunkt. An ihrem Wohl und ihrer Zufriedenheit orientieren sich alle Massnahmen des Spitals. Zusätzlich zu ihrer optimalen medizinischen Versorgung erwarten sie eine aufmerksame, herzliche und professionelle Betreuung, Dienstleistung und Kommunikation. Sind die Patientinnen zufrieden, wirkt sich das auf die Zufriedenheit der Zuweisenden aus, deren positive Meinung über das Spital Nidwalden sehr wichtig ist.

Um die Patientenzufriedenheit sicherzustellen, führt das Spital Nidwalden bereits seit 2000 eine permanente Zufriedenheitsbefragung durch. Dank eines hohen Rücklaufs von jeweils rund 55% sind die Ergebnisse aussagekräftig, um den allgemeinen Pulsschlag in der Zufriedenheit zu spüren. Wie aber die Patientinnen und Patienten tatsächlich ihre Betreuung erleben, lässt sich aus

einer anonymen Befragung nicht herausfinden. Hier braucht es ausführliche Rückmeldungen, die auch Details erwähnen und möglichst konkret den Tagesablauf schildern.

### Am Anfang steht ein Erfahrungsbericht

Ein Top-Profi für Prozess, Kommunikation und Dienstleistungsverständnis aus der Automobilbranche war bei uns Patient und weil er nicht schlafen konnte, hat er in einer Nacht seine Eindrücke und Optimierungspotential aufgeschrieben und an die Direktion gesendet. Dies wurde aufgenommen und gemeinsam mit dem Patienten sowie dem Qualitätsmanagement ein einmaliges Konzept zur Optimierung entwickelt.

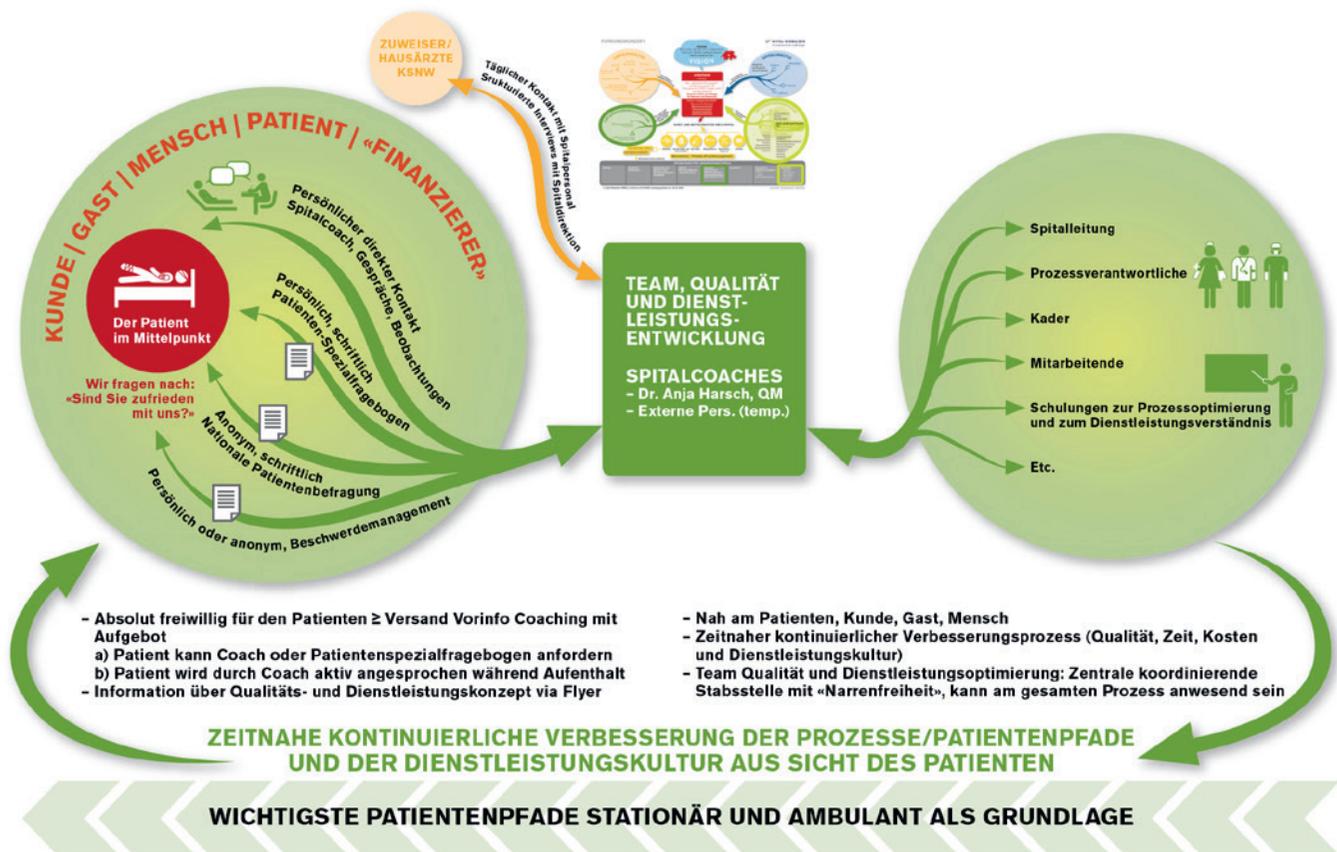
Das Qualitäts- und Dienstleistungskonzept stellt einen gut funktionierenden kontinuierlichen Verbesserungsprozess dar, der auf einem klassi-

schen PDCA-Zyklus beruht: Wichtigstes Ziel ist, die für die Unternehmenskultur wertvollen Leitworte «herzlich, kompetent, vernetzt» in der Betreuung der Patientinnen und Patienten weiter zu optimieren und somit eine hohe Qualität im Kundenkontakt zu gewährleisten.

Im Zentrum des innovativen Konzepts steht ein Team aus «Spitalcoaches», die den Patienten auf allen relevanten ambulanten und stationären Prozessen im Patientenpfad begleiten und so insbesondere die Schnittstellen zwischen den Abteilungen und Silos aus Patientensicht überprüfen. Einzigartig ist der Einbezug eines erfahrenen, externen «Spitalcoach» aus der Automobilbranche, die hinsichtlich Kundenorientierung vor ähnlichen Aufgabenstellungen steht (Erwartung an sehr gute Prozesse, Qualität, raschen Durchlauf, Wirtschaftlichkeit) und weiter ist mit der Entwicklung von Optimierungen. Der externe Spitalcoach



## Special 1: Spitäler: grosse Herausforderungen, ebenso grosse Chancen



Aufs Gesamtsystem wie auf die entscheidenden Details kommt es an. So präsentiert sich das Ökosystem des Spitals Nidwalden im Überblick.

begleitet, beobachtet und analysiert den Prozess zusammen mit dem Patienten und mit den Augen eines Prozess- Kommunikations- Dienstleistungs- und Wirtschaftlichkeitsspezialisten.

Das Angebot zur Begleitung durch einen Spitalcoach ist für die Patientinnen und Patienten absolut freiwillig und wird in der Regel als wertschätzend erlebt. Die Ergebnisse der Begleitung fliessen sehr zeitnah in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ein.

### Kundenorientierung im Prozessablauf

Die Analyse brachte wichtige und eigentlich selbstverständliche Ergebnisse (nicht abschliessend):

- Kranke Menschen haben mehr als andere ein grosses Bedürfnis danach, besonders «gut behandelt» zu werden. Sie befinden sich während eines Spitalaufenthalts in einer Ausnahmesituation und sind über ihren eigenen Zustand und wie es mit ihnen weitergeht, verunsichert.
- Zusatzversicherte haben in der Regel deutlich höhere Ansprüche als Grundversicherte. Mindeststandards sind für sie nicht ausreichend. Stattdessen erwarten sie eine exzellente Dienstleistungsbereitschaft und einen sehr hohen Komfort. Die Kommunikation hat stets auf Augenhöhe zu erfolgen, unter Einbezug in die vorgesehene Behandlung und Therapie.

c) Korrekte Umgangsformen und eine sympathische Ausstrahlung geben den Mitarbeitenden Sicherheit im Patientenkontakt (vor allem in schwierigen Situationen).

d) Unklare und nicht optimale Prozesse bewirken eine Verschlechterung der Dienstleistungsqualität und der Kommunikation zwischen Mitarbeitenden/Patienten sowie der Mitarbeitenden untereinander. Mit allen Verantwortlichen abgestimmte, pragmatische Prozesse (je ambulant und stationär) bewirken speziell an Schnittstellen eine Grundlage zur Sicherstellung der Dienstleistungsqualität und Kommunikation, wobei Abweichungen der optimalen Abläufe begründet sein müssen. Hilfreich zur fortlaufenden Optimierung und Basis jedes KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess) ist ein gutes Beschwerdewesen. Patientinnen und Patienten sollen als «Fans» das Spital verlassen und möglichst niedrigschwellig und angstfrei allfällige Reklamationen bereits während des Spitalaufenthalts deponieren können.

### Massnahmen- und Weiterbildungs-konzept «Kommunikation und Dienstleistung»

Ein umfangreiches Massnahmen- und Weiterbildungskonzept stellt seitdem die «Kommunikation und Dienstleistung» sicher. Ein Ergebnis daraus sind unsere «Kommunikations- und Dienstleis-

tungsschulungen», mit denen wir im 2015 gestartet haben und die bis heute fortlaufen. Professionelle inhouse gedrehte Schulungsvideos zeigen alle Standardsituationen im Patientenpfad, und zwar «Bad Case» und «Best Case». Die (über 30 Kurz-)Videos wurden mit eigenen Mitarbeitenden aufgenommen. Sie werden in der Schulung gezeigt und in Workshops besprochen. Die Schulung selbst orientiert sich vom Inhalt her an den Funktionen der angemeldeten Mitarbeitenden.

Die Weiterbildung in der Kommunikation und Dienstleistung ist obligatorisch für alle Mitarbeitenden und wird interdisziplinär in Gruppen von max. 16 Personen durchgeführt. Der Kurs dauert einen Tag und ist Bestandteil vom Onboarding. Dank der Interdisziplinarität diskutiert ein neuer Chefarzt gemeinsam mit einer jungen FaGe sowie einem neuen Mitarbeitenden aus der Küche über die beste Dienstleistung am Patienten. Damit fördern wir im Idealfall ein gemeinsames Bewusstsein, eine gemeinsame Haltung und ein Verständnis für den Patienten als Gast und Finanzierer unseres Spitals.

### Herzlich, kompetent, vernetzt: unser Spirit vom Huis

Alle Mitarbeitende in einem Spital sind in der Regel mit Herz und Leidenschaft für Menschen da. Ihre Aufgabe ist anspruchsvoll und verdient Respekt. Eine gute und wertschätzende Unter-



Dr. Anja Harsch, Leiterin Qualitätsmanagement  
Spital Nidwalden

nehmenskultur ist im Spital Nidwalden daher sehr wichtig, denn sie ist eine Haltung, die sich sowohl im Patientenkontakt bemerkbar macht

als auch im Kontakt der Mitarbeitenden untereinander. Es wird Wert daraufgelegt, sich zu grüssen und einen guten Umgang miteinander zu pflegen. So wurde im 2023 auch die (seit langem bereits inoffiziell bestehende) Du-Kultur offiziell eingeführt.

Die für die gesamte LUKS Gruppe gültigen Leitwerte «herzlich, kompetent, vernetzt» spiegeln dabei unseren «Spirit vom Huis»: Sie werden mit Leben gefüllt, unterstützen uns im Alltag und zeigen allen Menschen, die mit dem Spital Nidwalden zu tun haben, was uns wichtig ist.

### Nachhaltiges Konzept mit gutem Ergebnis

Patienten sind vor allem Menschen, Kunden, Gäste und schlussendlich Finanzierende eines Spitals. Das Spital Nidwalden möchte allen Patientinnen eine abgestimmte, hochstehende medizinische Qualität in einer familiären, herzlichen und diskreten Atmosphäre anbieten. Wenn wir unser Versprechen nicht einhalten und sie nicht zufrieden sind, geht ihr negativer Bericht an die Zuweisenden; auch Familie und Nachbarn werden über schlechte Erfahrungen informiert oder es wird eine öffentlich sichtbare

Beschwerde auf Google Maps gepostet. Ausführliche Patientenerfahrungen sind deshalb von unschätzbarem Wert, denn selten wechseln Spitalmitarbeitende die Seiten und erleben ein Spital persönlich aus der Patientenperspektive.

Auch die Mitarbeitenden profitieren von optimalen Prozessen, einer guten Unternehmenskultur und Sicherheit im Umgang mit den Patientinnen und Patienten.

Mit dem Qualitäts- und Dienstleistungskonzept und der externen unbefangenen Profi-Betrachtung soll erreicht werden, den Patientenpfad aus der Sicht der Patienten zu verstehen und als Ganzes zu optimieren. Das Streben nach einer besseren Qualität führte im 2023 zu einer erfreulichen Patientenzufriedenheit von 92% und zu einem besseren Verhältnis von Aufwand und Ertrag. Nicht zuletzt haben optimierte und dokumentierte Prozesse auch einen guten Impact auf die Zusammenarbeit der Mitarbeitenden und die Arbeitgeberattraktivität.

### Weitere Informationen

[www.spital-nidwalden.ch](http://www.spital-nidwalden.ch)



Nachhaltige Berufsbekleidung –  
Made in Switzerland



Besuchen Sie uns auf  
[www.wimoag.ch](http://www.wimoag.ch)