



Swiss Association for Quality

Oktober 2022

Vorbereitungsauftrag SQD Frühjahrstagung

Sehr geehrte Damen und Herren
Liebe Mitglieder der SQD und Teilnehmende der Frühjahrstagung 2023

Im Anschluss an die Information von Thomas Müller im September in Lugano freuen wir uns, Ihnen hiermit den Vorbereitungsauftrag für die Frühjahrstagung 2023 in Zürich unter dem Motto SQD und EFQM zu übermitteln. Es freut uns, dass das EFQM Modell und der Excellence Ansatz Sie künftig bei Ihrer Qualitätsarbeit unterstützen werden.

Für die Vorbereitung der Tagung im Frühjahr stellen wir Ihnen den Branchenleitfaden Gesundheitswesen zu, der Sie mit dem Modell vertraut macht und gleichzeitig Umsetzungsbeispiele aufzeigt.

Damit wir im Frühjahr direkt gemeinsam in die konkrete Arbeit mit dem Modell einsteigen können, bitten wir Sie, in einem ersten Schritt die Broschüre aufmerksam zu lesen. In einem zweiten Schritt beantworten Sie bitte die untenstehenden Fragen und bringen entsprechende Beispiele aus Ihrer Praxis mit in den Workshop (wenn möglich 2 – 3 Beispiele bzw. Antworten pro Frage auf total maximal zwei A4 Seiten). Ebenso bitten wir Sie um die Mitnahme eines Notebooks pro Praxis, um die Informationen möglichst effizient bereitstellen und austauschen zu können.

Welche Aktivitäten setzen Sie um und welche Dokumente verwenden Sie, um zu klären, warum Ihre Praxis existiert und welche Strategie sie verfolgt?

Beispiele: Workshops zur Vision oder Strategiedokument

Welche Vorgehensweisen haben Sie definiert, damit Ihre Patienten Ihre Praxis zufrieden verlassen?

Beispiele: Strukturierte Abläufe, Arbeitsanweisungen zum Behandlungsprozess, Segmentierung der Patienten

Woran bzw. an welchen Kennzahlen messen Sie, dass Ihre Patienten zufrieden waren und voraussichtlich zurückkommen werden?

Beispiele: Auswertungen von Zufriedenheitsmessungen für den Behandlungsprozess und die Dienstleistungen der Praxis (u.a. Beratung durch die Mitarbeitenden, erhaltene Informationen zur Untersuchung)

Wir freuen uns auf Ihre Antworten, um die Tagung von Anfang an praxisnah zu gestalten und viele Gelegenheiten zu ermöglichen, voneinander zu lernen. Vielen Dank!

Herzliche Grüsse

SAQ Swiss Association for Quality
Siegfried Schmidt und Muriel Rutishauser