

Qualitätsmanagement und Effizienzsteigerung bei der Gesundheitsversorgung



Ihre Herausforderung

- Die Qualität ist einer der wichtigsten Aspekte bei der Gesundheitsversorgung und gewinnt durch die europäische und nationale Gesetzgebung noch an Bedeutung. Die neue Richtlinie 2011/24/EU zur Anwendung von Patientenrechten bei grenzüberschreitender Gesundheitsversorgung und ihre Umsetzung in nationales Recht zielen darauf ab, die Qualität der Gesundheitsversorgung aufrechtzuerhalten und weiter zu steigern. Anbieter im Gesundheitswesen müssen ihre Dienstleistungen optimieren und sich dem Kostendruck anpassen, jedoch parallel dazu die Erfahrung und die Qualität für den Patienten verbessern. Die Reform der Gesundheitspflege muss bis 2013 abgeschlossen sein.
- Diese Änderungen führen zu einem von immer stärkerer Konkurrenz geprägten Umfeld, in dem Anbieter im Gesundheitswesen eine solide festgelegte Strategie für zwei bis drei Jahre und einen zugrunde liegenden Plan benötigen, um sich als bevorzugter Anbieter und eine Referenz im Gesundheitssektor zu etablieren und sich an die von der Regulierungsbehörde vorgeschriebenen Änderungen anzupassen und diese zu verinnerlichen.
- Die Qualität wird zu einem zentralen Unterscheidungsmerkmal und die vollständige Einhaltung mit den Normen ISO 9000 und EFQM wird zu einer Notwendigkeit, ebenso wie die Erfordernis eines gut durchdachten und umfassenden Ansatzes hinsichtlich Performancemanagement und -überwachung unter Einbeziehung qualitativer und quantitativer Indikatoren.

Unsere Lösung

Wir unterstützen Anbieter im Gesundheitswesen mit einem breitgefächerten Serviceangebot, das sie bei der Verbesserung der Qualität ihrer Dienstleistungen unterstützen kann. Unser Serviceangebot reicht von (grenzüberschreitendem) Benchmarking, Optimierung funktionaler und operativer Abläufe und Verfahren, Governance, Automatisierung, Performance-management und Definition des Dashboards bis hin zu Mitarbeiter- und Kundenumfragen, ISO- und EFQM-Prüfungen, EFQM-Zertifizierungen:

- Benchmarking-Analyse zu unterschiedlichen Aspekten (inkl. Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit, Prozesseffizienz und -effektivität)
- Entwicklung von Strategien, Implementierung von Plänen und Unterstützung bei deren Umsetzung
- Entwurf von Mitarbeiter- und Patientenumfragen, Ergebnisauswertung und Entwicklung von Empfehlungen/Aktionsplänen
- Optimierung von Ressourcen, Prozessen und Kosten, einschließlich analytischer Buchführung, gemeinsamer Servicezentren, selektivem Outsourcing, Dashboards/Business Intelligence und aktivitätsbasierter Kostenermittlung
- Entwurf und Umsetzung von Qualitätsprogrammen zu den unterschiedlichen Qualitätsebenen: Effektivität, Effizienz, Angemessenheit der technischen Kompetenz, Annehmbarkeit, Patienten/Pflege und Sicherheit
- Unterstützung bei der Beurteilung der Einhaltung der neuen gesetzlichen Auflagen (z. B. Kostenanalyse) durch das Unternehmen in Bereichen wie IT-Systeme, Governance und Kompetenzen

Ihr Ansprechpartner



Luc Brucher

Partner | Healthcare Industry Leader

Tel: +352 451 454 704

lbrucher@deloitte.lu



Karine Pontet

Senior Manager | Operations & Human Capital

Tel: +352 451 452 535

kpontet@deloitte.lu

Sie wollen mehr wissen? Fragen Sie uns einfach. Das deutschsprachige Team steht Ihnen für Nachfragen und Projektanliegen gerne unter GBCstrategy@deloitte.lu zur Verfügung.

Deloitte Luxembourg
560, rue de Neudorf
L-2220 Luxembourg

Tel.: +352 451 451

Fax: +352 451 452 401

www.deloitte.lu

Deloitte is a multidisciplinary service organisation which is subject to certain regulatory and professional restrictions on the types of services we can provide to our clients, particularly where an audit relationship exists, as independence issues and other conflicts of interest may arise. Any services we commit to deliver to you will comply fully with applicable restrictions.

Due to the constant changes and amendments to Luxembourg legislation, Deloitte cannot assume any liability for the content of this leaflet. It shall only serve as general information and shall not replace the need to consult your Deloitte advisor.

About Deloitte Touche Tohmatsu Limited:

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see www.deloitte.com/lu/about for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu Limited and its member firms.

Deloitte provides audit, tax, consulting and financial advisory services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries, Deloitte brings world-class capabilities and deep local expertise to help clients succeed wherever they operate. Deloitte's approximately 182,000 professionals are committed to becoming the standard of excellence.

© 2012 Deloitte General Services

Designed and produced by MarCom at Deloitte Luxembourg