

Der Krankenhausbezirk Satakunta (SATSHP) hat es als einziger Teilnehmer aus dem Gesundheitswesen Finnland bis ins Finale der International Hospital Federation Awards (IHF) geschafft. Das Betriebsmodell des Satakunta Krankenhausbezirks zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit auf der Grundlage wissensbasierter Führung wurde in der Kategorie IHF Excellence Award for Leadership and Management in Healthcare als Finalist ausgezeichnet. Die Auszeichnungen für die besten Projekte in jeder Kategorie werden im November 2019 vergeben. Insgesamt gab es 121 nominierte Projekte von 92 Organisationen aus 34 verschiedenen Ländern.



Satakunta Krankenhausbezirk erreicht Finale bei den internationalen IHF Awards

Das strategische Ziel des Krankenhausbezirk Satakunta (SATSHP) ist es, seinen Kunden kundenorientierte Dienstleistungen anzubieten. Zu diesem Zweck wurde der neue Markenname Satasairaala geschaffen und es wurden bewusst Anstrengungen unternommen, die kundenorientierten Betriebsmodelle zu stärken und eine kundenorientierte Betriebskultur aufzubauen. Als Teil der Entwicklung der Dienstleistungskultur hat SATSHP ein groß angelegtes Aktionsprogramm für 2017-2019 und ein Folgeprogramm für 2019-2020 erstellt.

Verbesserung der Kundenerfahrung durch wissensbasierte Führung

Um eine exzellente Kundenerfahrung zu gewährleisten, erhebt SATSHP jedes Jahr über 30.000 Kundenfeedbackberichte, deren Ergebnisse in Echtzeit an die zuständige Stelle innerhalb der Organisation weitergereicht werden. Das System verwendet nationale Kundenzufriedenheitsindikatoren, die beispielsweise auch vom Finnischen Institut für Gesundheit und Soziales verwendet werden, um den Grad der Kundenzufriedenheit zwischen verschiedenen Dienstleistern zu vergleichen. Dadurch sind die Ergebnisse vergleichbar und stellen einen wichtigen Imagefaktor und Wettbewerbsvorteil dar.

“Da die Forschung deutlich gezeigt hat, dass ein direkter Zusammenhang zwischen den Kundenerfahrungen und

“Dies ist in der Tat eine Ehre; die Ernennung zum Finalisten in unserer Kategorie ist bereits eine bemerkenswerte internationale Anerkennung“, says **Ermo Haavisto**, Ärztlicher Direktor des Krankenhausbezirks Satakunta.



Der Krankenhausbezirk Satakunta ist eine öffentliche Gesundheitseinrichtung, die in ihren 17 Mitgliedsgemeinden rund 223.000 Einwohnern zusammen mit medizinischer Grundversorgung und Sozialdiensten medizinische Spezialversorgung anbietet. SATSHP beschäftigt rund 3.600 Mitarbeiter.

Satasairaala

Kundenerfahrung im Mai 2019

4,6

*Die Mitarbeiter
waren kompetent
und professionell.*

4,5

*Die Mitarbeiter waren
freundlich und an meiner
Situation interessiert.*

4,4

*Ich hatte das Gefühl,
umfassend betreut zu
werden.*

der Motivation und dem Wohlbefinden der Mitarbeiter besteht, haben wir bereits im September 2017 mit der Messung der Arbeitsmotivation unserer Mitarbeiter begonnen. Wir überwachen regelmäßig den Zusammenhang zwischen Arbeitsplatzatmosphäre und Kundenerfahrung. Die Ergebnisse zeigen deutlich, dass Abteilungen mit zufriedenen Mitarbeitern auch positive Rückmeldungen von Kunden erhalten,” erklärt Kundendienstleiterin **Mari Viljanen-Peuraniemi**.

Darüber hinaus hat SATSHP in den Jahren 2016 und 2018 umfangreiche strategische Kundenbefragungen sowie Wahlfreiheits- und Attraktivitätsbefragungen durchgeführt. Es wurde ein direkter Zusammenhang zwischen den Umfrageergebnissen und den Ergebnissen der kontinuierlichen Kundenerfahrungsüberwachung gefunden.

Die Anwendung wissensbasierter Führung bei der Entwicklung von Kundenerfahrungen ist Teil des Managementsystems der gesamten Organisation. Daher wurden für die Kundenerfahrung unterschiedliche Zielwerte festgelegt. So werden beispielsweise Kundenfeedback und Veränderungen in der Arbeitsatmosphäre regelmäßig auf allen Organisationsebenen von SATSHP diskutiert. Für jede Änderung werden Korrekturmaßnahmen geplant, Verantwortlichkeiten definiert und Umsetzungspläne erstellt. Die Ergebnisse werden auch regelmäßig an die Eigentümergemeinden, den Vorstand des Gemeindeverbands, den Gemeinderat und die behandelten Kunden berichtet.

Zielorientiertes Modell basierend auf wissensbasierter Führung

Für SATSHP wurde eine umfassende Kundenerfahrungsarchitektur entwickelt, die eine sorgfältige Überwachung der Ergebnisse und bei Bedarf schnelle Reaktionen ermöglicht. Die Priorität besteht darin herauszufinden, was wir wissen wollen, warum wir es wissen wollen und wenn wir es wissen wollen. Im Fall von SATSHP sind alle Umfragen und die dazugehörigen Berichte in der Jahresuhr der Geschäftsleitung enthalten. Auf die Vorgaben zugeschnittene Indikatoren liefern aussagekräftige Daten in Echtzeit, um die

Entscheidungsfindung und die langfristige Entwicklung zu unterstützen.

“SATSHP hat es sich zum Ziel gesetzt, die Kundenzufriedenheit zu verbessern und die Abläufe in Echtzeit zu überwachen. Mit diesem Ziel vor Augen haben wir ein systematisches Modell entwickelt, das auf wissensbasierter Führung basiert und die Entwicklung von Arbeitsmethoden und Fachwissen beinhaltet. SATSHP hat hart daran gearbeitet, diese Ziele zu erreichen,” sagt Innolink Business Director **Jani Listenmaa**.

1. Es werden Konkrete und messbare Ziele festgelegt.
2. Die Verfahren werden detailliert definiert.
3. Die Entwicklung wird überwacht und begleitet – mit dem Ziel der Integration in die Betriebskultur..

Wichtige Ergebnisse durch systematische, wissensbasierte Führung

Die Kundenerfahrung bei SATSHP hat sich in der ersten Aktionsprogrammperiode deutlich verbessert – die Zielwerte wurden in allen operativen Abteilungen übertroffen. Für den neuen Zeitraum (2019/2020) wurde das Zielniveau auf 4,5 (auf einer Skala von 1 bis 5) festgelegt. Im Moment liegt die Durchschnittsnote für die Kundenerfahrung bei 4,45. Und die Entwicklung der Kundenerfahrung hat sich tatsächlich kontinuierlich in Richtung der gesetzten Vorgaben weiterentwickelt.

“Unser sorgfältig entwickeltes langfristiges Modell der wissensbasierten Führung, das darauf abzielt, die Kundenzufriedenheit zu verbessern, erzielt sichtbare Ergebnisse in Finnland und hat auch auf internationaler Bühne eine bewegende Anerkennung erhalten. In ausgezeichnete Zusammenarbeit mit Innolink haben wir zunächst sorgfältig eine Datenerfassungsarchitektur aufgebaut, um dann die Datennutzungsprozesse zu modellieren, in die Praxis umzusetzen und tief in unsere Betriebskultur einzubetten“, betont **Ermo Haavisto**, Ärztlicher Direktor des Krankenhausbezirks Satakunta.

Zusätzliche Informationen: Kundendienstleiterin Mari Viljanen-Peuraniemi, mari.viljanen-peuraniemi@satasairaala.fi and Knowledge-driven Leadership und Forschungsberater Petteri Halmela, petteri.halmela@innolink.fi
www.satasairaala.fi
Informationen über IHF: worldhospitalcongress.org/awards/

Satasairaala