

# Competence

4/2019



## Focus

**Assurer la qualité est une performance d'équipe  
Mit starker Teamleistung zu Spitzenergebnissen**

Interview du mois

**Le rôle des hôpitaux dans  
le Human Brain Project 4**

Focus

**Les compétences clés  
selon TeamSTEPPS 23**

Focus

**Komplexität: Qualität  
in Führung gefragt 12**

# Lier la stratégie qualité et la gestion d'équipe

Un système de management de la qualité peut être considéré comme l'ensemble des activités par lesquelles un organisme définit, met en œuvre et revoit sa politique et ses objectifs conformément à sa stratégie. Le management peut se définir comme la mise en œuvre des moyens humains et matériels d'une entreprise pour atteindre ses objectifs. Il correspond à l'idée de gestion et de pilotage.

Qu'en est-il pour un hôpital qui, in fine, ne trouvera sa raison d'être qu'au travers de la sécurité et de la qualité de la prestation?

Les organigrammes hospitaliers ou les diverses commissions d'un établissement rendent parfois distincts, voire cloisonnent, la voie «management» et la voie «qualité». D'autres ont réussi à les associer au travers d'un seul et unique leitmotiv: la qualité de la prestation, y compris dans sa dimension économique. La qualité ne peut se mesurer que dans une dimension systémique. En isoler des caractéristiques fractionnées n'est plus d'actualité.

Pourquoi vouloir donc parfois opposer management et qualité? Il est un point de convergence, un point d'ancrage commun: la gestion d'équipe. C'est probablement autour de cette entité interdisciplinaire que réside une des solutions.

L'organisation d'un établissement de santé doit constamment être améliorée, tout comme la coordination des nombreux intervenants; c'est le sens du management d'une équipe mais aussi le sens d'une démarche de management de la qualité. ■



**Rodolphe Rouillon,**  
Membre de la commission de rédaction

## Teamführung als Teil der Qualitätsstrategie

Ein Qualitätsmanagementsystem kann als eine Reihe von Aktivitäten betrachtet werden, durch die ein Unternehmen seine Geschäftspolitik und -ziele in Übereinstimmung mit seiner Strategie definiert, implementiert und überprüft. Management kann definiert werden als der Einsatz von personellen und materiellen Ressourcen eines Unternehmens zur Erreichung seiner Ziele. Dies entspricht der Idee von Führung und Steuerung.

Was bedeutet das für ein Spital, das seine Daseinsberechtigung letztlich nur auf der Grundlage von Sicherheit und Servicequalität findet?

Spital-Organigramme bzw. deren verschiedene Kommissionen unterscheiden die Schienen «Management» und «Qualität» und trennen sie manchmal sogar. Anderen ist es gelungen, sie durch ein einziges Leitmotiv zu verbinden: die Qualität der Leistungserbringung, einschliesslich ihrer wirtschaftlichen Dimension. Qualität kann nur in einer systemischen Dimension gemessen werden. Teilmerkmale daraus zu isolieren, ist nicht mehr zeitgemäss.

Warum also manchmal Management und Qualität gegeneinander ausspielen? Ein Konvergenzpunkt und gemeinsamer Anker stellt das Teammanagement dar. In dieser interdisziplinären Dimension liegt wahrscheinlich eine der Lösungen.

Die Organisation einer Gesundheitseinrichtung muss ständig verbessert werden, ebenso wie die Koordination der vielen Beteiligten; das ist der Sinn von Teammanagement, aber auch der Sinn eines Qualitätsmanagement-Ansatzes. ■

10



**Focus:** Un projet qualité améliore la cohésion des équipes si les collaborateurs sont bien formés, informés et accompagnés.

14



**Focus:** La méthode TeamSTEPPS vise à adapter à la santé le concept de «Crew Resource Management» de l'aéronautique.

## Interview du mois

**Prof. Philippe Ryvlin**

- 4 Un pont digital en construction, pour créer de nouveaux outils diagnostics



Photo: Héléne Tobler

## Focus

**Gestion d'équipe et qualité des soins**

- 7 Spitalleitung, Ärzte und Pflege lernen gemeinsam
- 8 Hohe Qualität dank Teamleistung
- 9 Multiprofessionell zu mehr Patientensicherheit
- 10 Informer, former et accompagner tous les professionnels sur le terrain
- 12 Komplexität erfordert Qualität in Spitalführung und -organisation
- 14 TeamSTEPPS: un travail d'équipe pour garantir la sécurité des patients
- 16 Die «So tun als ob»-Therapie: So funktioniert Simulation
- 18 La dynamique du jazz appliquée à la psychiatrie



16



**Focus:** Mit Simulation wird in Spitälern die Qualität der Zusammenarbeit von Teams verbessert. Fehler werden abgebaut.

24



**Trend:** Forscherteam und Praxispartner des SNF-Projekts «Green Hospital» wollen Wissenslücken schliessen.

## Panorama

19 Politradar

20 Science

21 Gastkolumne / Tribune libre

22 Inside

### Trend

24 Gemeinsam auf dem Weg in Richtung «Grünes Spital»

26 Who is new

29 IHS

30 H+ Bildung

31 Agenda

32 Schluss-Strich / Coup de crayon

33 Outlook / Impressum