

Competence

7-8/2011



Focus

Knowledge Management: Il faut stimuler la citoyenneté organisationnelle Die organisatorische Identität stimulieren

Monatsinterview

Qualitätsmessungen
vertraglich geregelt 6

Background

Wie DRG die deutsche
Reha beeinflusst 22

Interna

Journée des hôpitaux:
annoncez vos idées! 27

Que retenir du Knowledge Management?

Nous sommes tous conscients que «le capital le plus précieux de l'entreprise sort tous les soirs par la porte principale». Que reste-t-il à nos organisations une fois que les individus qui les animent les ont quittées? Les attentes à l'égard du management de la connaissance collective visent généralement quatre objectifs: optimiser les processus en identifiant et réutilisant le savoir, repérer et développer les compétences internes, améliorer la prise de décisions et favoriser l'innovation.

Assurément, aucun système ne remplacera jamais un recrutement réussi. Cependant, chaque individu, aussi qualifié soit-il, s'insère dans un réseau: nos organismes complexes nécessitent un pilotage de plus en plus solide de la dynamique qui se développe entre ses membres, tous porteurs de savoirs toujours plus pointus. Intégrons-nous ainsi de manière cohérente le cycle de la connaissance, de sa création à son utilisation, en passant par sa diffusion? Comment ces notions s'intègrent-elles dans nos organisations toujours apprenantes?

Le Knowledge Management (KM) est assurément un thème universel, car la gestion des savoirs, qu'il s'agisse de leur construction, de leur usage ou de leur diffusion est aussi vieille que l'humanité. N'est-ce alors finalement qu'une mode de consultant, déjà dépassée, ou la (ré)invention de la roue? Qu'est-ce que le «terrain» peut pragmatiquement en retenir?

Ce numéro vous aidera à faire la part des choses. Il vous incitera à vous interroger sur la maturité de votre organisation quant à cet enjeu qu'est la gestion des compétences et des connaissances: cette dernière se trouve au premier plan dans la réussite finalement de tout projet! ■



Yves Mottet,

Membre de la commission de rédaction

Was ist von KM zu halten?

Wir wissen sehr wohl, dass uns das wertvollste Kapital des Unternehmens jeden Abend durch den Haupteingang verlässt. Was bleibt also unseren Organisationen, wenn die Personen, die sie beleben, verschwunden sind? Die Erwartungen an das Management des kollektiven Wissens betreffen in der Regel vier Dinge: das Optimieren der Prozesse durch Erkennen und Wiederverwenden von Wissen, das Orten und Entwickeln der internen Kompetenzen, das Verbessern der Entscheidungsfindung und das Fördern von Innovation.

Gewiss, kein System wird je eine erfolgreiche Rekrutierung ersetzen. Eine einzelne Person mag aber noch so qualifiziert sein, sie ist immer Teil eines Netzwerks: Unsere komplexen Organismen benötigen eine immer solidere Steuerung der Dynamik, die sich unter ihren Mitgliedern entwickelt, denn ihr Wissen spezialisiert sich laufend. Integrieren wir aber den Kreislauf des Knowhows von seinem Entstehen über seine Verbreitung bis zu seiner Verwendung auf kohärente Weise? Und wie wird dieses Wissen in unsere stets lernenden Organisationen integriert?

Knowledge Management (KM) ist zweifellos ein universelles Thema, denn es ist ebenso alt wie die Menschheit. Aber ist es letztlich nicht eine Art von Beratung, wenn auch bereits wieder überholt, oder die (Neu-) Erfindung des Rades? Und was kann die Praxis davon übernehmen?

Dieses Heft wird Sie dazu anregen, die Reife Ihrer Organisation in Bezug auf Kompetenzen- und Wissensmanagement zu hinterfragen: Denn dieses steht letztlich beim Erfolg jedes Projekts im Vordergrund! ■



Peter Mosimann

Monatsinterview

- 6** ANQ-Geschäftsführerin Petra Busch hofft, dass möglichst viele Spitäler den neuen Qualitätsvertrag unterzeichnen werden: «Die Spitäler können vom Vergleich profitieren, den die Messungen ermöglichen. Sie können dazulernen und dieser Lerneffekt sollte motivierend sein.»

Competence

Offizielles Organ von H+ Die Spitäler der Schweiz und der Schweizerischen Vereinigung der Spitaldirektorinnen und Spitaldirektoren SVS

Organe officiel de H+ Les Hôpitaux de Suisse et de la Fédération suisse des directrices et directeurs d'hôpitaux FSDH



Medienpartner / Partenaires Média



Ingenieur Hospital Schweiz (IHS)
Ingénieur Hôpital Suisse (IHS)



Schweizerische Vereinigung der Pflegedienstleiterinnen und Pflegedienstleiter (SVPL)
Association Suisse des Directrices et Directeurs des Services Infirmiers (ASDSI)

1 Editorial

5 News

Monatsinterview

6 «Für Qualität braucht es Transparenz»

Focus

- 9** KM: le savoir au service de l'entreprise / *Das Wissen im Dienst des Betriebes*
- 10** Steffen Raub: «Ne laissez pas le leadership du KM en mains des informaticiens!»
- 12** Mythes et réalités du Knowledge Management
- 14** *Wie man den Wissensaustausch positiv beeinflussen kann*
- 17** *H+: Arbeitssicherheit als konkretes Beispiel*
- 18** Erfolgsrezepte aus der Knowledge Management-Praxis
- 20** *Das Wissen soll in der Abteilung bleiben*
- 21** *Aktuelle Stammdaten für Logistik und Medikation*

Background

- 22** *Fallpauschalen haben die Reha in Deutschland medizinischer gemacht*
- 24** *Schweizer Premiere: ISO 9001 zertifizierter Rehabilitationspfad*

Interna

- 26** Pas de guerre des chiffres de la part des hôpitaux
- 27** *Nationaler Spitaltag: Wer hat die besten Ideen? / Journée des hôpitaux: annoncez vos actions!*
- 28** Leadership: les clés du changement

29 Librum

30 Who is who

31 Inside

- 32** Service
- 33** Service
- 34** IHS
- 36** SVPL
- 37** Agenda
- 38** Journal
- 39** Outlook
- 39** Impressum

Satire

40 *Kassandra / Cassandra*



Focus

- 10** Knowledge Management: des solutions structurelles et culturelles

Background

- 24** Zertifizierter Rehabilitationspfad im Tessin: Eine Premiere in der Schweiz



Institut für Rechtswissenschaft
und Rechtspraxis



Universität St.Gallen

Das Krankenversicherungsgesetz (KVG): 2012 – Was bringt die neue Spital- finanzierung?

Donnerstag, 25. August 2011, Grand Casino Luzern

Themen/Referierende

Spitalplanung und Spitalliste ab 2012

- **Neue Spitalfinanzierung: Wozu auch eine neue Spitalplanung?**
Nationalrätin lic. iur. Ruth Humbel, Mitglied SGK-N, Beraterin im Gesundheitswesen, Birmensdorf
- **Leistungsorientierte Abgeltung verlangt auch leistungsorientierte Planung**
Regierungsrat Dr. iur. Thomas Heiniger, Gesundheitsdirektor Kanton Zürich, Zürich
- **Rolle und Sichtweise des Bundes**
lic. iur. Andreas Faller, Vizedirektor, Leiter Direktionsbereich Kranken- und Unfallversicherung, BAG, Eidgenössisches Departement des Innern (EDI), Bern
- **Der Versicherer: Partner des Kantons oder der Institutionen?**
Dr. med. Peter Indra MPH, Generaldirektor, SWICA Gesundheitsorganisation, Winterthur
- **Bedingt die Neuregelung der Spitalfinanzierung mehr Markt oder mehr Planung?**
Dr. rer. pol. Heinz Locher, Berater im Gesundheitswesen, Bern
- Diskussion mit den Referierenden des Vormittags

Umsetzung der neuen Finanzierung

- **Bedingungen für ein Leben mit SwissDRG**
PD Dr. med. Simon Hölzer, Geschäftsführer SwissDRG AG, Bern | Verena Nold, mag. oec. HSG, Direktorin tarifsuisse ag, Solothurn | Dr. med. Markus Trutmann, Generalsekretär fmCh, Biel | anschliessend Diskussion mit den Referierenden
- **Fit4SwissDRG!**
Dr. med. Andreas Gattiker, MBA INSEAD, Vorsitzender der Geschäftsleitung, GZO AG, Wetzikon | Markus Hehli, Direktor Spital Davos, Davos | Bruno Letsch, Vorsitzender der Geschäftsleitung, Spitalzentrum Biel AG, Biel | Prof. Dr. med. Christoph A. Maurer, Chefarzt Chirurgie, Kantonsspital Liestal, Liestal | anschliessend Diskussion mit den Referierenden

Tagungs- und Diskussionsleitung

Prof. Dr. Dr. h.c. René Schaffhauser, Institut für Rechtswissenschaft und Rechtspraxis, Universität St. Gallen, St. Gallen
Monika Merki Frey, Beraterin im Gesundheitswesen, TROVACON AG, Zürich

Programme/Anmeldung

Institut für Rechtswissenschaft und Rechtspraxis (IRP-HSG)
Bodanstrasse 4, 9000 St. Gallen, Tel. 071 224 24 24
Fax 071 224 28 83, e-mail: irp@unisg.ch / www.irp.unisg.ch