

# DANIELA MÄCHLER: LIEBER MOTIVIERT UND STRUKTURIERT ANSTATT MIT DEM ZEIGEFINGER



Nicht die typische «QM-Tante»: Warum negative Rückmeldungen im QRM etwas Gutes sind und wie sie Patientinnen und Patienten stimuliert.

**Daniela Mächler**  
Leiterin Qualitäts- &  
Risikomanagement

## **Frau Mächler, wo wohnen Sie?**

In Mühlau, im schönen Freiamt, nahe an der Grenze zum Kanton Zug. Im Nachbardorf bin ich aufgewachsen und nach einem Abstecher nach Luzern wieder in den Aargau zurückgekommen.

## **Wer sind Sie?**

Ein lebensfroher und motivierter Mensch. Ich bin sehr strukturiert – und ich rede so schnell wie laut, obwohl ich im Grunde eine ruhige Person bin.

## **Welche dieser Eigenschaften können Sie in Ihrem Arbeitsalltag besonders gut gebrauchen?**

Der Spitalalltag ist oft überraschend. Da hilft es immer, wenn man strukturiert arbeitet und auch bei Unvorhergesehenem ruhig bleibt. Das kann ich beides gut.

## **Quality- und Risk-Managerin: Ihr Traumberuf?**

Mein Traumberuf als Kind: Ich wollte immer Pflegefachfrau werden. Das habe ich dann auch gemacht, in Aarau, damals noch als «Dipl. Krankenschwester DN II».

## **Nun sind Sie mittlerweile Leiterin im QRM: Wie kam das?**

Schon bald nach meinem Diplom habe ich mich zur Anästhesie-Pflegefachfrau weitergebildet, in Luzern im LUKS – das war mein zweiter Traumberuf, sozusagen. Dort habe ich dann rund zehn Jahre in der Anästhesie gearbeitet, bevor sich die Möglichkeit ergab, mit einem Teilzeitpensum ins QRM einzusteigen. Obwohl ich das ursprünglich nie wollte.

## **Warum nicht?**

Ich hatte eine gewisse Vorstellung von Personen, die im QRM arbeiten. Die Vorstellung gefiel mir damals gar nicht (lacht).

## **Welche Vorstellung?**

Das Klischee war halt, böse gesagt, die «QM-Tante», die mit dem erhobenen Zeigefinger Polizei spielt und sehr trockenen theoretische Regeln predigt, die wenig Praxisbezug haben.

## **Sie arbeiten noch immer in diesem Bereich: Wurde das Klischee also widerlegt?**

Jein! Klischees entsprechen ja schon zum Teil der Realität – Fakten, Zahlen und Regeln sind ein sehr wichtiger Teil in meinem Fachgebiet. Schnell habe ich aber gemerkt, dass QRM viel facettenreicher ist, als ich angenommen hatte.

## **Inwiefern?**

Da ist allenfalls die Arbeit in einem Spital zu einem gewissen Grad ein Sonderfall: Wir müssen sehr oft unkonventionell und anpassungsfähig auf den Spitalalltag reagieren. Das haben zum Beispiel die vergangenen rund zwei Jahre eindrücklich gezeigt.

## **Sie sind stärker gefordert?**

Ja, auf jeden Fall. Aber dadurch wird meine Arbeit ungleich spannender und dynamischer. Im Vergleich zu einem Industriebetrieb, wo alles sehr streng und rigide umgesetzt wird.

## **Was ist der interessanteste Aspekt an Ihrer Arbeit?**

Das klingt jetzt sehr abgedroschen, aber jedes Teilgebiet hat für mich spannende Ansätze. Und wir agieren im Spannungsfeld zwischen Patienten, Mitarbeitenden und dem Spital als Unternehmen. Der Praxisbezug ist so besonders ausgeprägt.

«Wir müssen sehr oft unkonventionell und anpassungsfähig auf den Spitalalltag reagieren.»

## **Sie sprachen soeben von den Teilgebieten: Was gehört alles zum QRM?**

Das ist von Betrieb zu Betrieb sehr verschieden. Hier im LIMMI ist sicher das Beschwerdemanagement ein wichtiger Bestandteil. Dann kümmern wir uns um verschiedene Messungen, die wir machen müssen ...

**Wieso machen müssen?**

Es gibt nationale und kantonale Vorgaben, die für alle Spitäler verpflichtend sind. Wir erheben die notwendigen Zahlen und unterstützen die Kliniken in der Kommunikation der Ergebnisse ...

**Gibt es in diesem Bereich einschneidende Veränderungen im Vergleich zu früher?**

Die Anforderungen werden immer höher. Sowohl bei den erwähnten Messungen und Berichten als auch zum Beispiel bei der Spitalplanung 2023. Dort sind wir im Vergleich zum letzten Mal viel mehr gefordert. Die Gesundheitsdirektion verlangt bedeutend mehr Konzepte, Konkretisierungen, Auswertungen von Qualitätsindikatoren und so weiter.

**Wo sind Sie sonst noch tätig?**

Darüber hinaus unterstützen wir bestimmte Kliniken in den Registerführungen und Zertifizierungen. Weitere wichtige Themen wie Haftpflichtmanagement, Datenschutz, Risikomanagement sowie Patientensicherheit sind ebenfalls beim QRM angesiedelt.

**Wie haben sich die eingangs erwähnten Patientenbeschwerden in den vergangenen Jahren verändert?**

Am auffälligsten ist sicher, dass die Anzahl der Beschwerden laufend zunimmt, um 10 bis 15 Prozent pro Jahr.

**Das klingt nach viel. Arbeiten wir denn immer schlechter im LIMMI?**

Nein, das ist eindeutig die falsche Schlussfolgerung – nur schon, weil unsere hohe Zufriedenheitsrate mehr als 96 Prozent beträgt.

Wir sind präsenter und breiter aufgestellt, stellen mehr Möglichkeiten für Rückmeldungen zur Verfügung: Wir haben heute Patientenumfragen bei Austritt, publizieren unsere Beschwerdestelle auf der Website, geben Visitenkarten mit, sind auf Social Media vertreten, bei Google-Bewertungen etc.

**Warum diese Vielfalt im Vergleich zu früher?**

Die Medien haben sich verändert und wir machen eine deutlich stärkere Beschwerdenstimulation, wie man im Fachjargon sagt: Haben die Patientinnen und Patienten mehr niederschwellige Gelegenheiten, sich zu äussern, haben wir mehr Beschwerden. Wenn wir die Kanäle wieder reduzierten, hätten wir auch wieder weniger Beschwerden.

**Das wäre im Grund doch besser.**

Nicht für das QRM. Wenn wir viele Reaktionen haben, auch negative, sehen wir viel eher mögliche Problemfelder und können unsere medizinischen Angebote und weiteren Dienstleistungen verbessern. Wichtig ist auch das Verhältnis der positiven zu den negativen Feedbacks. Wir erhalten ja in etwa im gleichen Mass mehr gute Rückmeldungen.

**Was macht das LIMMI generell besonders gut?**

Das LIMMI ist sehr wirtschaftlich unterwegs, schlank und effizient aufgestellt. Das macht es extrem dynamisch und Projekte können pragmatisch und schnell umgesetzt werden. Das schätze ich sehr.

**Was nicht so?**

Es fehlt ein zentrales Dokumentenlenkungssystem. Das deponiere ich einfach mal hier (lacht). Das ist aber vor allem ein Wunsch von mir, kein Fehler vom LIMMI.

**Was wünschen Sie dem LIMMI für die Zukunft?**

Auf gutem Kurs zu bleiben und dass die Spitalplanung so gelingt wie gewünscht – und dass wir bei Personal und Qualität stabil bleiben, unsere Kontinuität behalten.

«Die Gesundheitsdirektion verlangt bedeutend mehr Konzepte, Konkretisierungen, Auswertungen von Qualitätsindikatoren und so weiter.»

**Und was wünschen Sie sich für Ihre Zukunft?**

Gesundheit und dass mein Job weiterhin so spannend und herausfordernd bleibt.

Obwohl wir in vielen Bereichen nur die Oberfläche berühren konnten: Vielen Dank für Ihre Zeit und die Einblicke ins QRM, Frau Mächler. Wir wünschen viel Gesundheit und frohe Frei- und Feiertage!

Steckbrief  
Daniela Mächler, 23.5.1984

**Lieblingsort im LIMMI**

Eingangshalle mit der Holzterrasse

**Lieblingsgericht**

Rehschnitzel an Portweinsauce

**Lieblingsgetränk**

Wasser und Wein

**Wunschberuf als Kind**

Pflegefachfrau

**Nächstes Ferienziel**

Wallis