



## 1.1.081.3.01 Qualitätspolitik

### 1. Kontext der Organisation

Die Krankenkasse Luzerner Hinterland (KKLH) ist eine Sozialversicherung, welche dem BAG unterstellt und dem Branchenverband Santésuisse angeschlossen ist und als Krankenversicherung ihre Kunden nach KVG und VVG gegen Krankheit und Unfall versichert.

Die Krankenkasse Luzerner Hinterland darf auf eine lange Unternehmensgeschichte zurückblicken. Im Jahre 1905 wurde sie als Zweigstelle des Gewerbe- und Handwerkervereins Zell und Umgebung gegründet. Ursprünglich mit 32 Mitgliedern gestartet, zählt die Kasse heute rund 25'000 Mitglieder und ist in zehn Kantonen tätig. Hauptaugenmerk wird auf die Region Luzerner Landschaft gelegt.

### 2. Qualitätsverständnis

Ganz nach unserem Motto „Qualität vor Wachstum“ beinhaltet Qualität für die KKLH einen guten, kompetenten Kundenservice, gesunder Menschenverstand bei der Leistungsverarbeitung, zufriedene Mitarbeiter und die stetige Weiterentwicklung unseres Qualitätsmanagementsystems.

#### 2.1 Kundenservice

Gute Qualität sollen auch die Kunden zu spüren bekommen. Kunden werden telefonisch oder am Schalter kompetent und freundlich beraten. Auch für Sonderanliegen oder Spezielles nimmt man sich Zeit und ist unter Umständen zu Kompromissen oder einem Entgegenkommen bereit. Auch Geschwindigkeit gehört zum Kundenservice: die Leistungsverarbeitung, Abrechnung und Auszahlung erfolgt innerhalb von 2-3 Wochen.

*Kennzahlen:*

Zeit bis zur Zustellung der Leistungsabrechnung  
Kundenumfragen  
Bewertungen auf [comparis.ch](http://comparis.ch)

#### 2.2 Leistungsverarbeitung

Neben schnellen Rückerstattungen legt die KKLH auch grossen Wert auf gesunden Menschenverstand und gleichzeitig aber rigide Rechnungskontrolle. Rechnungspositionen, welche nicht gerechtfertigt sind, werden abgezogen oder die Rechnungen beanstandet. Die KKLH kontrolliert so die Leistungserbringer bis zu einem gewissen Grad und akzeptiert keine Fehler.

*Kennzahlen:*

Diverse interne Weisungen  
Liste Leistungskontrolle

#### 2.3 Mitarbeitende

Die Quelle von guter Qualität und guten Dienstleistungen sind die Mitarbeitenden der KKLH. Regelmässige Mitarbeiterumfragen geben den Mitarbeitenden die Gelegenheit zur Rückmeldung und eine enge Zusammenarbeit im Team und mit den Vorgesetzten, Dies sorgt für ein gutes Arbeitsklima und offene Kommunikation. Mitarbeitende werden intern an der Freitagssitzung über relevante Themen von der Geschäftsleitung informiert. Alle Mitarbeitenden arbeiten mit den Dokumenten im Qualitätsmanagement-Handbuch oder tragen teilweise die Verantwortung für einzelne Prozesse. Der KKLH ist es ausserdem ein Anliegen, dass Mitarbeitende sich weiterbilden, entweder im Auftrag der KKLH oder aber aus Eigeninitiative.

<b>Gültig ab</b>	01.01.2016	<b>Dateinummer /</b>	1.1.081.3.01 Qualitätspolitik	<b>Verantwortlich</b>	QMV
<b>Datum</b>	12.09.2017	<b>Dateiname</b>		<b>Seite</b>	1 von 3

*Kennzahlen:*

Fortlaufende Weiterbildungsdokumentation  
Anzahl Krankheitstage pro Jahr  
Mitarbeitertreue  
Mitarbeiterumfrage

**2.4 Qualitätsmanagement**

Das Qualitätsmanagement bildet die KKLH-internen Prozesse sowie Schnittstellen nach aussen so genau wie nach unserem Ermessen sinnvoll ab und soll so intern als Orientierung und Arbeitsinstrument dienen. Seit März 2013 ist die KKLH nach ISO9001 zertifiziert und verpflichtet sich somit zur stetigen Prozessoptimierung, Verbesserung und Weiterentwicklung des Unternehmens. Das Qualitätsmanagement ist in allen Bereichen der KKLH anwendbar und soll als Informationsquelle auch im Tagesgeschäft konsultiert werden können. Es ist allen Mitarbeitenden zugänglich.

*Kennzahlen:*

Ergebnisse interne Audits  
Ergebnisse KVP  
Auditberichte

**2.4.1 Risikomanagement**

Ein unternehmensweites Risikomanagement hat das Ziel, dass potentielle Ereignisse, welche die Organisation betreffen könnten, wahrgenommen und bewertet werden. Im Zentrum steht die Erkennung, Bearbeitung und Bewertung der Risiken sowie die Festlegung einer Risikobereitschaft, damit die gesteckten Ziele mit einer angemessenen Sicherheit nachhaltig erreicht werden können. Eine Vermeidung aller Risiken ist nicht möglich und auch nicht erstrebenswert, sondern es sollen Handlungsspielräume geschaffen werden, die eine bewusste Risikoakzeptanz ermöglichen. Somit ist das Risikomanagement ein systematischer Prozess, welcher vom Vorstand, der Geschäftsleitung und anderen Personen geführt wird und in die Strategie einfließt.

**2.4.2 BCM (Business Continuity Management)**

Nach der Anwendung des Risikomanagements bleiben für ein Unternehmen Restrisiken bestehen. Diese werden durch das Business Continuity Management gedeckt. Das BCM (Geschäftsfortführung) und das Krisenmanagement (Ereignisbewältigung) haben zum Ziel, die Geschäftsaktivitäten auch während und nach aussergewöhnlichen Umständen weiterführen zu können und die Folgen schwerwiegender Beeinträchtigungen für das Unternehmen zu begrenzen – als Teil der ganzheitlichen Sicherung der Geschäftstätigkeit.

Ausserordentliche Ereignisse und Situationen können die Geschäftstätigkeit einer Krankenversicherung wesentlich beeinträchtigen. Damit die Überlebensfähigkeit und die Geschäftstätigkeit aufrechterhalten und weitergeführt werden kann, sind geeignete Massnahmen zur Ereignisbewältigung und Sicherstellung der Geschäftsfortführung kritischer Prozesse zu treffen.

**2.5 Qualitätsverantwortung**

Die Qualitätsverantwortung liegt bei der Geschäftsleitung mit dem Hauptverantwortlichen Geschäftsführer, unterstützt von den beiden QM-Verantwortlichen. Bei Anwesenheit können sich alle Mitglieder der Geschäftsleitung gegenseitig vertreten. Alle Aspekte des Qualitätsverständnisses sowie die Qualitätsziele werden jährlich im Managementreview bewertet. Sollte ein Handlungsbedarf bestehen, werden entsprechende Massnahmen eingeleitet und KVP abgebildet und dokumentiert. Die Kommunikation untereinander findet in den GL-Sitzungen statt, wo bei Bedarf auch die QM-Verantwortlichen hinzugezogen werden können. Die Kommunikation der Informationen an die Mitarbeiter erfolgt an der wöchentlichen Freitagssitzung sowie aus dem daraus angefertigten Protokoll.

<b>Gültig ab</b>	01.01.2016	<b>Dateinummer / Dateiname</b>	1.1.081.3.01 Qualitätspolitik	<b>Verantwortlich</b>	QMV
<b>Datum</b>	12.09.2017			<b>Seite</b>	2 von 3



### 3. Qualitätsziele

Die Qualitäts- bzw. Unternehmensziele werden im Dokument 1.1.020.4.01 jährlich neu festgelegt und gegen Ende des Jahres in Bezug auf Zielerreichung und mögliche Massnahmen bewertet. Ungefähr zur gleichen Zeit bespricht die Geschäftsleitung die neuen Ziele für das kommende Jahr mit dem Vorstand und legt diese fest.

Die Hauptziele sind in den Stellenbeschreibungen zudem auf die einzelnen Funktionen innerhalb der KKLH heruntergebrochen und machen so die gemeinsame Leistung der Mitarbeitenden sicht- und messbar.

<b>Gültig ab</b>	01.01.2016	<b>Dateinummer / Dateiname</b>	1.1.081.3.01 Qualitätspolitik	<b>Verantwortlich</b>	QMV
<b>Datum</b>	12.09.2017			<b>Seite</b>	3 von 3