

# Qualität in 4 Dimensionen

Berlin, 17. Juni 2010



Dr. med. Roland Dankwardt  
Medizinischer Direktor der Asklepios Kliniken  
Leiter Konzernbereiches DRG-, Medizin- und  
Qualitätsmanagement

**Fakten statt Vermutungen.**

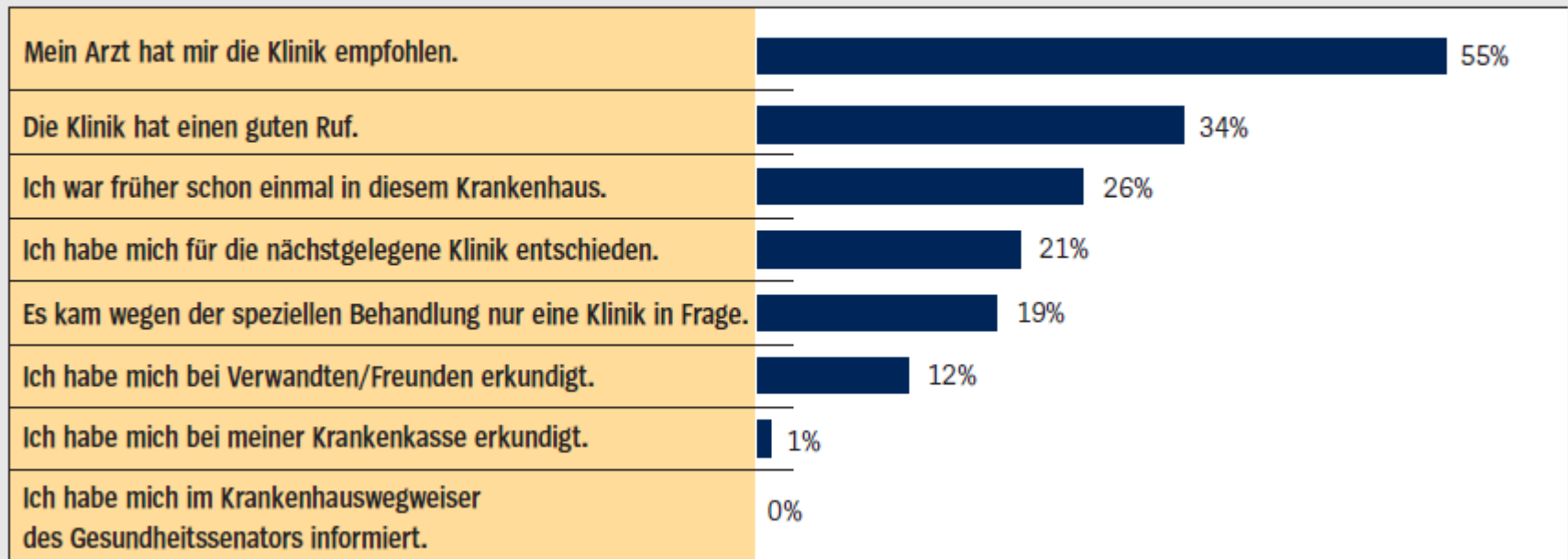
## Was möchten Patienten wissen, wenn



- sie sich über Krankenhäuser informieren möchten?
- Ihnen ein Krankenhausaufenthalt bevorsteht/ ein Krankenhaus auszusuchen ist?
- Was erwarten sie vom Krankenhaus?

## Sich selbst ein Bild machen können

### Kriterien für die Krankenhauswahl



Quelle: Stroth et al. 2007

Vgl.:

Stroth S, Post A, Pfuhl J, Marstedt G (2007): Ratlose Patienten? Gesundheitliche Information und Beratung aus Sicht der Bevölkerung. Bremen: Edition Temmen

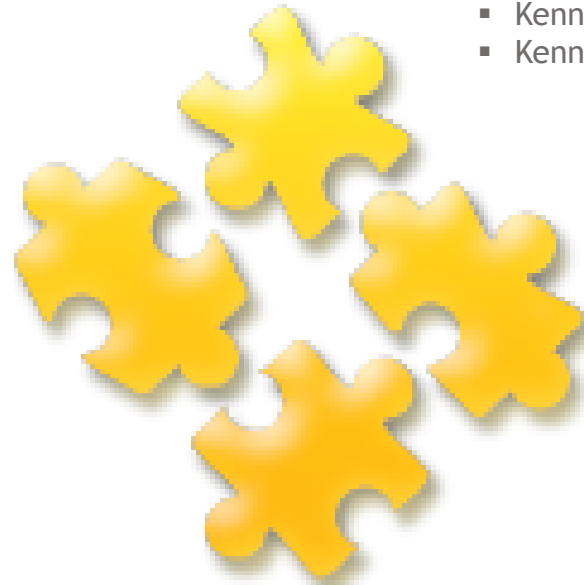
# Die Ausgangslage

- bestehende Qualitätsinitiativen vernachlässigen die Ansprüche der Patienten
- keine umfassende Darstellung der Qualität von Krankenhäusern verfügbar (eindimensional)

# Die Qualitätsdimensionen

## Patientensicherheit

- Mortalitäts- und Morbiditätskonferenzen
- Händedesinfektion
- Sturzprävention
- Umgang mit Beinahe-Fehlern (CIRS)
- „Sicherheits-Checkliste ...“
- ...



## Medizinische Ergebnisqualität

- Kennzahlen zur Behandlungsqualität
- Kennzahlen aus Routinedaten

## Einweiserzufriedenheit

- Fachliche Kompetenz der Ärzte in der Abteilung?
- Bereitet die Entlassungsmedikation der Abteilung Probleme?
- Sind Sie mit den Behandlungsergebnissen entlassener Patienten zufrieden?

## Patientenzufriedenheit

- Wurden Sie durch die Ärzte gut informiert?
- Wie beurteilen Sie die fachliche Betreuung durch das Pflegepersonal?
- Wie gut wurden Ihre Termine im Krankenhaus eingehalten?

## Kriterien für die Veröffentlichung von Qualitätsdaten <sup>1)</sup>



### Relevanz

- Veröffentlichte Daten repräsentieren zumindest teilweise die medizinische Ergebnisqualität



### Verständlichkeit

- Zahlen werden durch adäquate Interpretationshilfen ergänzt
- Fachbegriffe werden lesergerecht erläutert
- Einfache, kurze Formulierungen



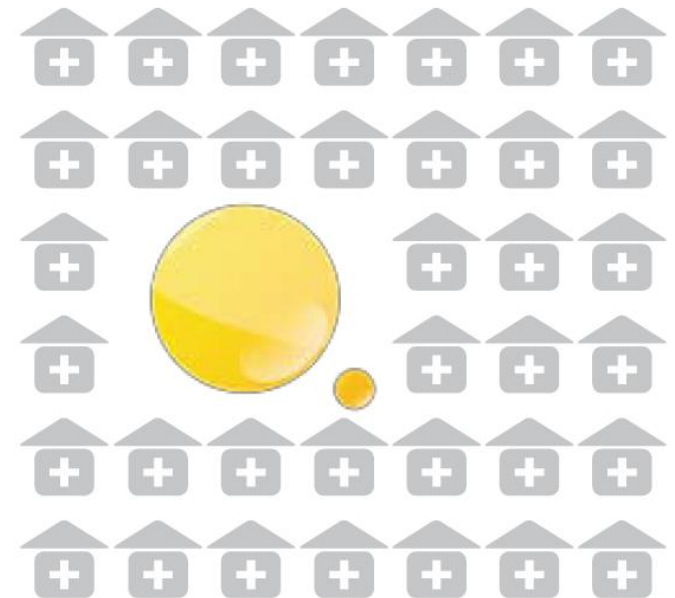
### Korrektheit

- Kontrolle der Datenqualität
- Präzise Definition der Indikatoren
- Valide und verlässliche Messinstrumente
- Messzeitraum benannt
- Datenquelle wird angegeben

In Anlehnung an die Empfehlungen der Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften (SAMW): «Erhebung, Analyse und Veröffentlichung von Daten zur medizinischen Behandlungsqualität ». Schweiz Ärztezeitung.2009;90(26/27):1044-54.

## Rund 400 Indikatoren

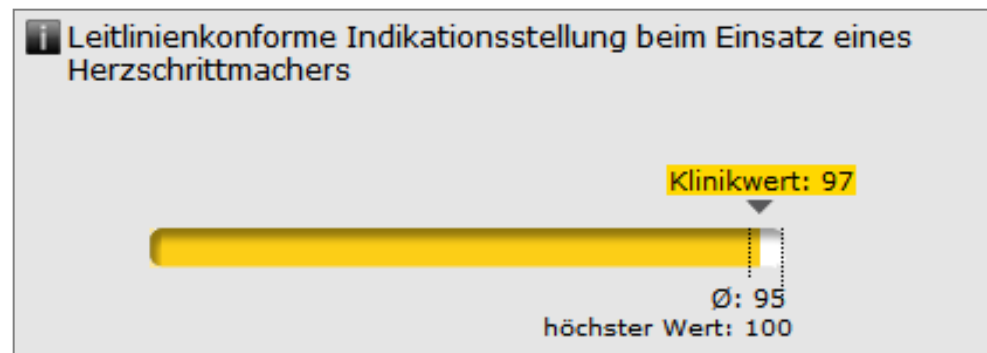
- in vier Qualitätsdimensionen
- bilden breite Basis zur Klinikbeurteilung
- sind laienverständlich dargestellt
- können individuell gewichtet werden
- ermöglichen einen Klinikvergleich
- bieten Orientierung durch den Qualitätsindex



## Qualitätsdimension „Medizinische Ergebnisqualität“



- Alle Leistungsbereiche der Externen Qualitätssicherung (incl. Transplantationen)
- Routinedaten (Auswahl)
- Alle Indikatoren je Leistungsbereich
- Ergebnisdarstellung: vom Überblick bis ins Detail
- Umgangssprachliche Erläuterung der Indikatoren



Experten: 50 % Einfluss der Medizinischen Ergebnisqualität auf das Gesamtergebnis

# Qualitätsdimension „Patientensicherheit“



- Anhand von 21 Standardfragen
- Selbstauskunft der Kliniken:
  - Zielerreichung
  - Durchdringung
- 2010: Ergebnisse der Klinik
- Überprüfung der Selbstauskunft
- Auditoren aus dem Kreis der Mitglieder

Experten: 20 % Einfluss der Patientensicherheit auf das Gesamtergebnis

Nr der Abteilung	Operative Abteilungen											
	1	2	3									
Name der Abteilung	1600: Allgemeine Neurochirurgie	1700: Neurochirurgie	1800: Gefäßchirurgie									
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Folgende Sicherheitsaspekte werden regelmäßig und standardisiert durchgeführt</b>				Vorgehensweise gemäß der Erläuterungen für den Indikator erreicht = 1 <b>nicht erreicht = Zellen leer lassen</b>								
1	Mortalitäts- und Morbiditätskonferenzen			1	1							
	zeitliche Intervalle für die Durchführung der Konferenzen sind festgelegt			1	1							
	die Konferenzen werden schriftlich dokumentiert			1	1							
2	Händedesinfektion			1	1							
	Schulung zur korrekten Händedesinfektion werden für alle Mitarbeiter durchgeführt				1							
	eine Vorgehensweise für Routinekontrollen der korrekten Durchführung der Händedesinfektion ist in der Praxis umgesetzt				1							
	über die durchgeführten Mitarbeiter-Schulungen und Kontrollen bestehen Nachweise				1							
3	Sturzprävention											
	eine kriteriengeleitete, checklistenunterstützte Einstufung des Sturzrisikos und der Präventionsmaßnahmen ist in der Praxis umgesetzt											
	die Einstufung wird dokumentiert											
	Stürze von Patienten im Krankenhaus werden erfasst und ausgewertet											
4	Dekubitusprävention											
	eine kriteriengeleitete, checklistenunterstützte Einstufung des Dekubitusrisiko/-zustandes ist in der Praxis umgesetzt											
	je nach Schweregrad erfolgt eine fotografische Dokumentation											
	Dekubiti werden erfasst und ausgewertet											
5	Arzneimitteltherapiesicherheit											
	eine Software zur Identifikation von Medikationsfeldern (z.B. RFDoo) wird im Alltag genutzt											
6	Aufklärung von Patienten											
	die Aufklärung der Patienten erfolgt anhand von standardisierten Aufklärungsbögen											

## 12 Kriterien für alle bettenführenden Abteilungen

- Mortalitäts- und Morbiditätskonferenzen
- Händedesinfektion
- Sturzprävention
- Dekubitusprävention
- Arzneimitteltherapiesicherheit
- Aufklärung von Patienten
- Der Umgang ist geregelt mit
  - Beschwerden
  - Beinahe-Fehlern
  - multiresistenten Keimen
  - Noro-Viren
  - freiheitsentziehenden Maßnahmen
  - medizinischen Notfallfällen im Krankenhaus

## 9 Kriterien für operative Abteilungen

- Vermeidung von Seitenverwechslungen
- Vermeidung von Patientenverwechslungen
- Präoperative, vollständige Präsentation notwendiger Befunde im OP
- Unmittelbar präoperative Zusammenfassung vorhersehbarer kritischer OP-Schritte, OP-Zeit und erwarteten Blutverlust durch den Operateur
- Postoperative Zählkontrollen (Bauchtücher, Tupfer, Instrumente)
- Postoperative Kontrolle der Beschriftung der Gefäße für die Pathologie
- Postoperative Überprüfung der Funktionstüchtigkeit wichtiger, lebenserhaltender Geräte
- Postoperative, interdisziplinäre Definition von Gesichtspunkten für die Aufwachphase und postoperative Versorgung
- Eine Sicherheits-Checkliste zur Erhöhung der Patientensicherheit im OP in Anlehnung zu den Verfahren der WHO, APS oder der Deutschen Gesellschaft für Chirurgie

## Manche Kriterien umfassen mehrere Aspekte

- **Beispiel: Händedesinfektion**
  - Schulung zur korrekten Händedesinfektion werden für alle Mitarbeiter durchgeführt.
  - Eine Vorgehensweise für Routinekontrollen der korrekten Durchführung der Händedesinfektion ist in der Praxis umgesetzt.
  - Über die durchgeführten Mitarbeiter-Schulungen und Kontrollen bestehen Nachweise.
- Das Kriterium wird nur positiv bewertet, wenn alle Aspekte in einer Abteilung positiv beantwortet sind.



## Qualitätsdimension „Patientenzufriedenheit“



- Einheitlicher Fragebogen
- Befragung/Auswertung durch einen Externen
- Schriftliche Befragung
- Befragung im Anschluss an Krankenhausaufenthalt
- Befragungsumfang:  $\geq 140$  Bögen/Abt.
- Rücklaufquote: bei Versand  $< 140$  Bögen min. 50 Bögen retour
- 2010: Ergebnisse der Klinik

**Das Krankenhaus im Urteil der Patientinnen und Patienten**  
**--- Entwurfsversion ---**

Anleitung: Sie erhalten zu den meisten Fragen zwei beschreibende Wörter und dazwischen fünf Felder zum Ankreuzen. Bitte kreuzen Sie jeweils nur in Feldern, nämlich jenes, welches Ihrer persönlichen Einschätzung am besten entspricht.  
 Wenn Sie eine Frage nicht beantworten können, dann machen Sie bitte in der Spalte „keine Antwort“ ein Kreuz.

Bitte Felder sauber und kräftig markieren!  
 richtig  falsch

Denken Sie bitte an die unterschiedlichen Situationen, in welchen Sie mit den Ärzten zu tun hatten.

Frage	sehr gut	sehr schlecht	keine Antwort
1. Wie beurteilen Sie die medizinische Betreuung durch die Ärzte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Würden Sie durch die Ärzte gut informiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Wie war der persönliche Umgang der Ärzte mit Ihnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Denken Sie bitte an die unterschiedlichen Situationen, in welchen Sie mit dem Pflegepersonal zu tun hatten.

Frage	sehr gut	sehr schlecht	keine Antwort
4. Wie beurteilen Sie die fachliche Betreuung durch das Pflegepersonal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Würden Sie durch das Pflegepersonal gut informiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Wie war der persönliche Umgang des Pflegepersonals mit Ihnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bewerten Sie bitte im Folgenden die Verpflegung und Unterbringung.

Frage	ausgezeichnet	schlecht	keine Antwort
7. Waren Sie mit dem Essen zufrieden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Wie empfanden Sie die Sauberkeit im Krankenhaus allgemein?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1

© FACHKONZIL MEDIZINER e.V. 2008. Alle Rechte vorbehalten. www.fachkonzil-med.de  
 Diese Umfrage des Qualitätskriteriums Patientenzufriedenheit ist ein Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems der Klinik. Die Ergebnisse werden zur Verbesserung der Patientenversorgung genutzt.

Frage: 1 Statistik: 999001

Experten: 20 % Einfluss auf das Gesamtergebnis

# Qualitätsindikatoren „Patientenzufriedenheit“


## Die Fragen

- Wie beurteilen Sie die medizinische Betreuung durch die Ärzte?
- Wurden Sie durch die Ärzte gut informiert?
- Wie war der persönliche Umgang der Ärzte mit Ihnen?
- War jemand erreichbar, wenn Sie Hilfe vom ärztlichen Personal brauchten?
- Wie beurteilen Sie die fachliche Betreuung durch das Pflegepersonal?
- Wurden Sie durch das Pflegepersonal gut informiert?
- Wie war der persönliche Umgang des Pflegepersonals mit Ihnen?
- War jemand erreichbar, wenn Sie Hilfe vom Pflegepersonal brauchten?
- Waren Sie mit dem Essen zufrieden?
- Wie empfanden Sie die Sauberkeit im Krankenhaus allgemein?
- Wie gut war das Aufnahmeverfahren des Krankenhauses organisiert?
- Mussten Sie bei Untersuchungen unangenehm lange warten?
- Wie beurteilen Sie rückblickend den Zeitpunkt Ihrer Entlassung aus dem Krankenhaus?
- Wie beurteilen Sie den Behandlungserfolg?
- Würden Sie das Krankenhaus Ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen?

# Qualitätsdimension „Einweiserzufriedenheit“



- Einheitlicher Fragebogen
- Befragung/Auswertung durch einen Externen
- Schriftliche Befragung
- Rücklaufquote:  $\geq 25$  Bögen/Abt.
- 2010: Ergebnisse der Klinik

**Einweiserbefragung für das KLINIKUM xxx, Kurzbogen Qualitätskliniken.de** 

**Anleitung:** Sie erhalten zu jeder Frage zwei beschreibende Urtiter und dazwischen fünf Felder zum Ankreuzen. Bitte kreuzen Sie jeweils das Feld an, welches Ihre persönliche Einschätzung am besten beschreibt!

Beispiel:  
Wie ist das Image der Abteilung?    sehr gut      sehr schlecht --> dies bedeutet „ziemlich gut“

Wenn Sie eine Frage nicht beantworten können oder wollen, dann machen Sie bitte in der Spalte „keine Antwort“ ein Kreuz.

**Anonymität:** Diese Befragung ist absolut anonym. Auf dem Fragebogen gibt es keine individuelle Kennung und die Fragebögen gehen zur Auswertung direkt an ein akkreditiertes neutrales Befragungsinstitut. Die Ergebnisse dienen der internen Verbesserungsarbeit des Krankenhauses und können auch zur transparenten Darstellung der Qualität im Internet veröffentlicht werden.

**Anmerkung:** Der Fragebogen bezieht sich auf den stationären Bereich. Dabei werden jeweils die einzelnen Abteilungen des Krankenhauses (Kliniken / Institute / Fachbereiche) bewertet. Beurteilen Sie nach Möglichkeit mit für Sie wichtige Abteilungen.

Vielen Dank für Ihre Mühe! +

---

**Angaben zu Ihrer Person**

Alter:     bis 40 J.     41-50 J.     51-60 J.     über 60 J.

Fachrichtung:     Allgemeinmedizin     Hausärztliche Versorgung     Urologie  
 Innere Medizin     Chirurgie     Pädiatrie  
 Orthopädie     Gynäkologie     Andere: .....

Wie viele Patienten weisen Sie pro Jahr in den stationären Bereich unseres Krankenhauses ein?     bis 10 Pat.     11-25 Pat.     26 - 50 Pat.     über 50 Pat.

---

Im Folgenden Nennen Sie drei identische Fragekette, die sich auf einzelne Abteilungen (Kliniken, Institute, Fachbereiche) beziehen. Bitte wählen Sie pro Fragebogen eine Abteilung aus. Beurteilen Sie nach Möglichkeit drei für Sie wichtige Abteilungen.

**Beurteilen Sie eine erste für Sie wichtige Abteilung (bitte nur eine ankreuzen)** **Erste Abteilung**

<input type="checkbox"/> Abt. 1	<input type="checkbox"/> Abt. 5	<input type="checkbox"/> Abt. 9	<input type="checkbox"/> Abt. 8	<input type="checkbox"/> Abt. 11	keine Antwort
<input type="checkbox"/> Abt. 2	<input type="checkbox"/> Abt. 4	<input type="checkbox"/> Abt. 10	<input type="checkbox"/> Abt. 16	<input type="checkbox"/> Abt. 7	
<input type="checkbox"/> Abt. 3	<input type="checkbox"/> Abt. 1	<input type="checkbox"/> Abt. 11	<input type="checkbox"/> Abt. 6	<input type="checkbox"/> Abt. 9	
<input type="checkbox"/> Abt. 4	<input type="checkbox"/> Abt. 6	<input type="checkbox"/> Abt. 2	<input type="checkbox"/> Abt. 5	<input type="checkbox"/> Abt. 24	

Wie beurteilen Sie die Überzeitarbeiten Aufnahmeteam in der gewählten Abteilung?    sehr kurz      sehr lang

Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit von kompetenten ärztlichen Ansprechpartnern der Abteilung?    sehr einfach      sehr schwierig

Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz der Ärzte in der Abteilung?    sehr gut      sehr schlecht

Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit den Ärzten der Abteilung insgesamt?    sehr gut      sehr schlecht

Sind Sie mit den Ärzten der Abteilung insgesamt zufrieden?    ja, absolut      nein, gar nicht

Sieht Sie die Entlassungsmeditation der Abteilung vor Probleme in der Praxis?    nein, nie      ja, immer

Sind Sie mit den Behandlungsergebnissen einflussreicher Patienten zufrieden?    ja, immer      nein, nie

Würden Sie die Abteilung Freunden oder Bekannten bei entsprechender Indikation empfehlen?    ja, auf jeden Fall      nein, sicher nicht

+

---

**Zweite Abteilung**

<input type="checkbox"/> Abt. 11	keine Antwort
<input type="checkbox"/> Abt. 7	
<input type="checkbox"/> Abt. 24	
<input type="checkbox"/> Abt. 11	

sehr lang

sehr schwierig

sehr schlecht

sehr schlecht

nein, gar nicht

ja, immer

nein, nie

nein, sicher nicht

---

**Dritte Abteilung**

<input type="checkbox"/> Abt. 11	keine Antwort
<input type="checkbox"/> Abt. 7	
<input type="checkbox"/> Abt. 24	
<input type="checkbox"/> Abt. 11	

sehr lang

sehr schwierig

sehr schlecht

sehr schlecht

nein, gar nicht

ja, immer

nein, nie

nein, sicher nicht

+


Experten: 10 % Einfluss auf d. Gesamtergebnis

## Qualitätsindikatoren „Einweiserzufriedenheit“

### Die Fragen

- Wie beurteilen Sie die Wartezeit auf einen Aufnahmetermin in der gewählten Abteilung?
- Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit von kompetenten ärztlichen Ansprechpartnern der Abteilung?
- Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz der Ärzte in der Abteilung?
- Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit den Ärzten der Abteilung insgesamt?
- Sind Sie mit den Arztbriefen der Abteilung insgesamt zufrieden?
- Stellt Sie die Entlassungsmedikation der Abteilung vor Probleme in der Praxis?
- Sind Sie mit den Behandlungsergebnissen entlassener Patienten zufrieden?
- Würden Sie die Abteilung Freunden oder Bekannten bei entsprechender Indikation empfehlen?

## Entscheidung des Patienten

- Qualitätsindex (  Cluster)
- Gewichtung der Qualitätsdimension
- Entfernung zur Klinik
- Fallzahl der Klinik
- Zusatzangebote
- Von Übersicht bis ins Detail



## Entscheidung des Patienten



- Expertenmeinung vertrauen  
(Expertenempfehlung: 50 - 20 - 20 - 10 Prozent)  
oder
- Dimensionen individuell gewichten

## Entscheidung des Patienten

Studie belegt:

Kliniken, welche Ergebnisse  
veröffentlichen, steigern ihre Fallzahl  
gegenüber Kliniken,  
welche nicht veröffentlichen

 Die „Oberen“ 25 %

 Die „Mittelklasse“

 Weitere Kliniken

.....

 Nichtmitglieder

- Ranking als Entscheidungsbasis und/oder
- Vertiefte Recherche:
  - Krankenhausinformation
  - Detailergebnisse
  - Fallzahlen
  - Entfernung

## Zusammenfassung Qualitätsindex und Aggregation:

Man kann es auch mit wenigen Worten sagen:

$$Index_h = \frac{1}{\sum_{d \in D} \alpha_d} \cdot \sum_{d \in D} \alpha_d \cdot Score_{d,h}$$



# Entscheidung des Patienten

**Klinikdetails**
Qualität
Angebote, Ausstattung, Service



**Qualitätszertifikate**

- Es liegen zur Zeit keine Informationen vor.

**Fachabteilungen:**

- Innere Medizin
- Geriatrie (Innere Medizin)
- Geriatrie
- Hämatologie und internistische Onkologie
- Pädiatrie
- Allgemeine Chirurgie
- Gefäßchirurgie (Allgemeine Chirurgie)

Patienten allgemein:	22.987
- als Notfallpatienten aufgenommen:	6.248
- aus einer anderen Klinik übernommen:	1.514
Patienten gemäß Ihren Suchkriterien:	732
- als Notfallpatienten aufgenommen:	368



zur Webseite der Klinik [extern]

E-Mail an Klinik versenden

zu "Meine Kliniken" hinzufügen

**Ihre Suchkriterien**

**PLZ:**

**Ort:**

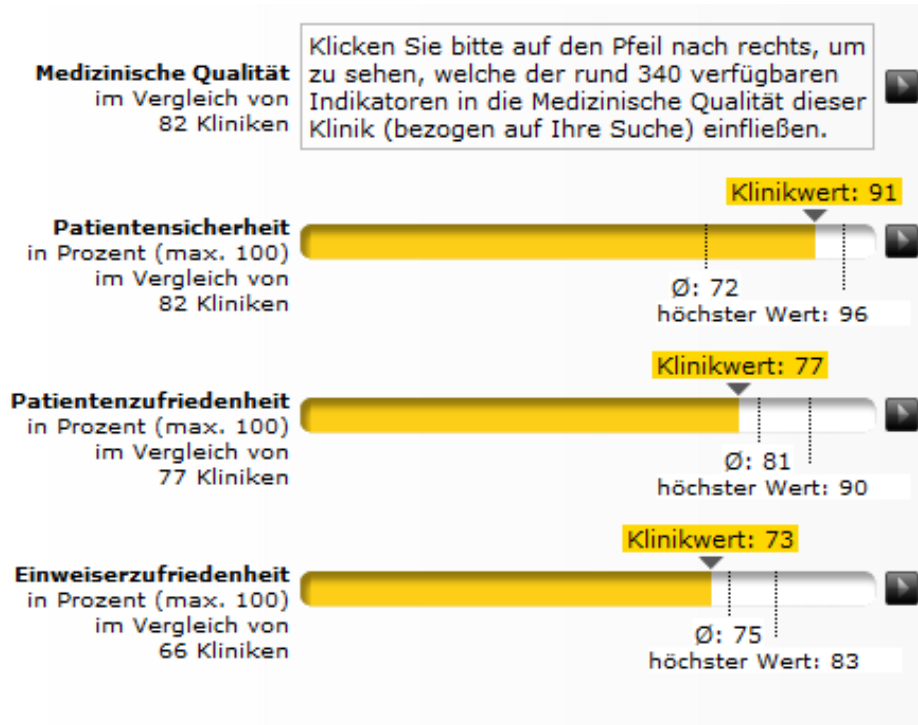
**gewählte Einstellungen:**

Medizin. Qualität	50%
Pat.-sicherheit	20%
Pat.-zufriedenheit	20%
Einw.-zufriedenheit	10%

**gefundene Kliniken:** 87

Informationen zur Klinik heranziehen

# Entscheidung des Patienten



## Indikatoren aus gesetzlich verankerten Qualitätsvergleichen ("BQS-Verfahren")

- Herzschrittmacher-Implantation
- Herzschrittmacher-Aggregatwechsel
- Herzschrittmacher-Revision/ -Systemwechsel/ -Explantation
- Cholezystektomie
- Gynäkologische Operationen
- Geburtshilfe

## Indikatoren aus weiteren Datenquellen (§ 21 Daten)

- (Teil-) Entfernung der Niere
- Bandscheibenoperationen
- kolorektale Operationen
- Operationen
- Operationen an der Harnblase
- Operationen an der Prostata

Von der Übersicht bis ins Detail

# Entscheidung des Patienten

## Indikatoren aus gesetzlich verankerten Qualitätsvergleichen ("BQS-Verfahren")

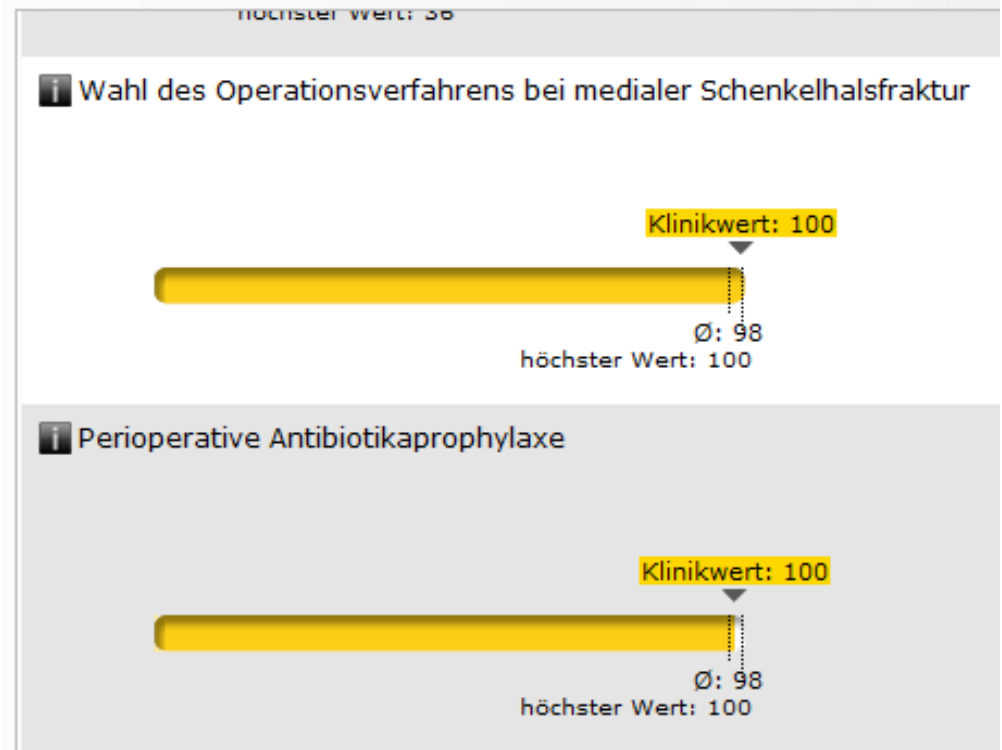
- Herzschrittmacher-Implantation
- Herzschrittmacher-Aggregatwechsel
- Herzschrittmacher-Revision/ - Systemwechsel/ -Explantation
- Cholezystektomie
- Gynäkologische Operationen
- Geburtshilfe

## Indikatoren aus weiteren Datenquellen (§ 21 Daten)

- (Teil-) Entfernung der Niere
- Bandscheibenoperationen
- kolorektale Operationen
- Operationen
- Operationen an der Harnblase
- Operationen an der Prostata

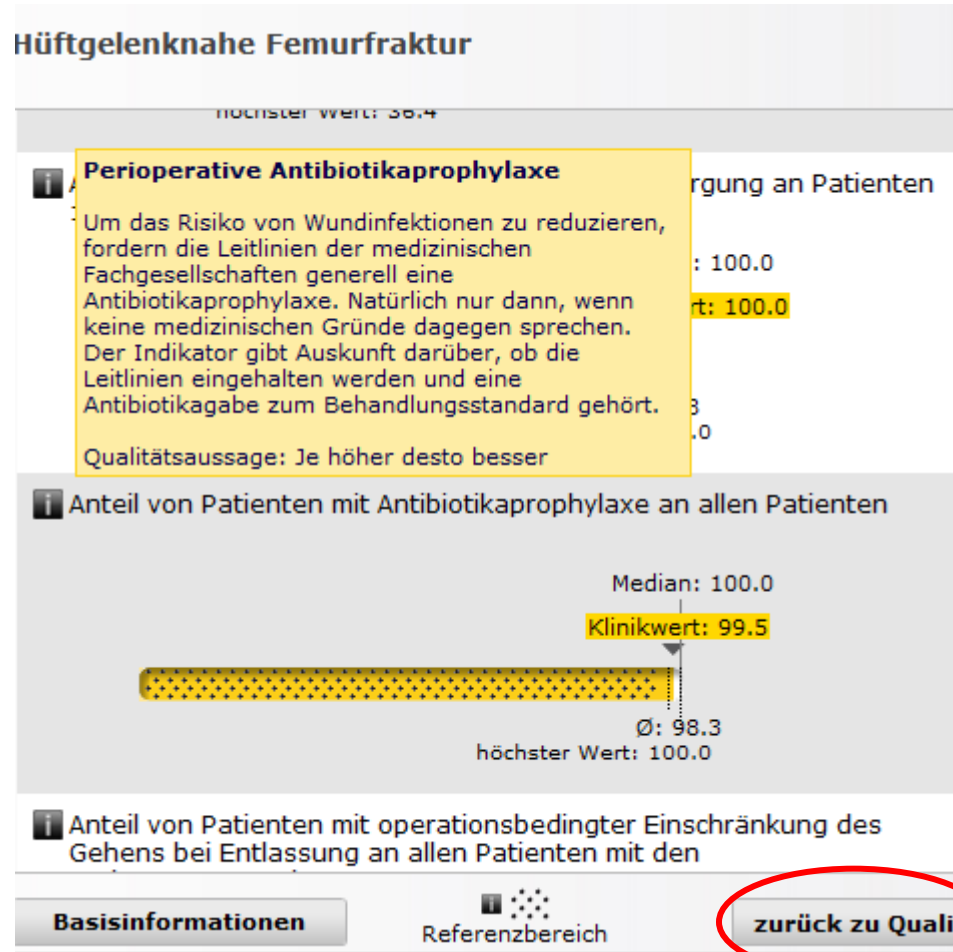
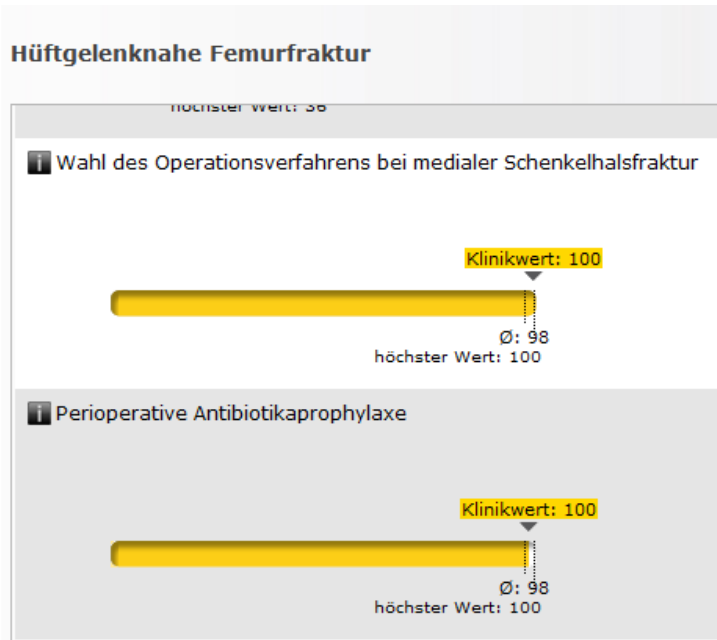


## Hüftgelenknahe Femurfraktur



Von der Übersicht bis ins Detail

# Entscheidung des Patienten



Von der Übersicht bis ins „letzte“ Detail

## Aktualisierung gewährleistet



Kliniken können die Daten regelmäßig aktualisieren:

- Ergebnisqualität 1x im Jahr
- Weitere Dimensionen monatlich
- Darstellung aktualisierter Ergebnisse im Folgemonat

Selbstauskünfte werden überprüft

Automatisches Verfallsdatum der Daten hinterlegt

- Daten nicht älter als 3 Jahre

1 Ansprechpartner/Klinik „garantiert“ Aktualität/  
Richtigkeit der Angaben

## Weiterentwicklung vorgesehen



Ergebnisdarstellung auf Abteilungsebene:

- Patientensicherheit
- Patientenzufriedenheit
- Einweiserzufriedenheit

Aufnahme weiterer Bereiche:


- Rehabilitation
- Psychiatrie

Weiterentwicklung des Indikatorenset


Unterstützung durch Experten :

- BQS Institut
- .....

Vielen Dank!



Hier liegen sie richtig.

 Qualitätskliniken.de

MIT Qualitätskliniken.de überlassen Sie die Entscheidung für eine Klinik nicht mehr dem Zufall. Sondern verlassen sich auf international anerkannte Qualitätszertifikate, aktuelle Daten und unbestechliche Statistiken. Patienten, Angehörige und erfahrende Ärzte finden hier schnell und einfach mit einer übersichtlichen Rangliste, die Klinik, die exakt für Ihre individuellen Anforderungen die höchste Qualität bietet. Alles Gute? Alles bestens!