

# Qualitätsbericht im Krankenhaus



**Prof. Dr.-Ing. Rolf Hildebrand**

**Dr. Hildebrand & Partner GmbH**

[www.hmanage.de](http://www.hmanage.de) ☛ [hildebrand@hmanage.de](mailto:hildebrand@hmanage.de)

TEL 030-890 480 60 ☛ FAX 030-890 480 70



# 1. Was ist - im Krankenhaus - Qualität?



- ▶ **Das Ergebnis: Die Spezifikation des Produkts**
  - ❖ entgegen aller hiesigen Gepflogenheit **messen!**
  - ❖ dazu *Plan-Ist, Perioden-, Betriebsvergleiche, Benchmarking*
- ▶ **Das Behandlungsergebnis, aggregiert**
  - ❖ je Krankheits- bzw. Behandlungsart (ggf. je DRG)
- ▶ **Das Gesamtergebnis stationärer Versorgung**
  - ❖ einschließlich Unterkunft und Verpflegung
  - ❖ aus fachlicher und aus Kundensicht
- ▶ **Alle Ergebniskriterien, z.B. gemäß EFQM**
  - ❖ **Indikatoren** zu (auch ökonomischen) Schlüssel- sowie kunden-, mitarbeiter-, gesellschaftsbezogene Ergebnissen
- ▶ **Die Ergebnisvoraussetzungen, z.B. gemäß EFQM**
  - ❖ **Indikatoren** zu Befähigerkriterien **Führung, Politik + Strategie, Mitarbeiter Partnerschaften und Ressourcen, Prozesse**

# 1. Was ist - im Krankenhaus - Qualität?



- ▶ **Qualitätsinformationen müssen aussagefähig und ordnungsgemäß**
  - ❖ **Korrekt**
  - ❖ **Verständlich\***
  - ❖ **Vergleichbar**
  - ❖ **Aktuell**
- ▶ **sein. Sachkundige unbeteiligte Dritte müssen sie unter Beachtung des Datenschutzes auf die Ur-Information zurückverfolgen können.**
- ▶ **Die Aufbereitung der Daten sollte zielgruppengerecht benutzerfreundlich sein.**

\*Nicht missverständlich: Keine falschen Reaktionen hervorrufen!

# 1. Was ist - im Krankenhaus - Qualität?



Das größte Problem hierbei ist natürlich, etwas zu managen, was gar nicht vorhanden ist!

## 2. Wem sollte das Haus darüber – wie – berichten?



- ▶ ***(Potentiellen) Patienten***
  - ❖ ***Gezielt für deren spezifische Fragestellung***
    - Internet-(Vergleichs-)Datenbank, persönliche Auskunft
- ▶ ***(Potentiellen) Zuweisern, Fachöffentlichkeit***
  - ❖ ***Aggregierte (Behandlungsergebnisse)***
    - Präsentation z.B. ähnlich wie BQS 2003 dreistufig! Internet- (Vergleichs-) Datenbank; Zusammenfassung im Qualitätsbericht
  - ❖ ***Behandlungsmöglichkeiten, fachliche Kompetenz***
    - Internet- (Vergleichs-) Datenbank; Zusammenfassung im Qualitätsbericht
- ▶ ***Krankenkassen, PKV***
  - ❖ ***Wie Niedergelassene, zusätzlich spezifische Aufbereitungen***
- ▶ ***Öffentlichkeit, Politik***
  - ❖ ***Website, Qualitätsbericht***
- ▶ ***Mitarbeiter***
  - ❖ ***Website, Qualitätsbericht, zugleich Qualitätshandbuch***
- ▶ ***Träger, Investoren***

## 2. Wem sollte das Haus darüber – wie – berichten?



- ▶ **Qualitätsinformationen müssen als Entscheidungshilfe zielgruppengerecht sein**
  - ❖ **Bedarfsgerecht**
  - ❖ **Aussagefähig**
  - ❖ **Gut aufbereitbar**
  - ❖ **Mit spezifischen Erläuterungen**
  - ❖ **Mit ergänzendem „Help Desk“**
- ▶ **Dafür ist von den verschiedenen Zielgruppen getrennt eine Bestätigung zu erheben mittels..**
  - ❖ **Fragebogen**
  - ❖ **Interview**
  - ❖ **Fokusgruppen**
  - ❖ **etc.**
- ▶ **Am besten fängt man zunächst mit einer Bedarfsbestimmung an**



## 2. Wem sollte das Haus darüber – wie – berichten?



„Und hier unsere wichtigste Abteilung ...“



### 3. Was ist - stattdessen - deutsche Realität?



#### → **Qualitätsberichterstattung eine Farce**

##### ❖ „Qualitätsberichte ohne Qualität“

- Zur Bedeutung des Qualitätsberichtes aus Sicht der Krankenkassen. Artikel von Dr. Wulf-Dietrich Leber, Krankenhaus Umschau 5/2004  
[http://www.krankenhaus-aok.de/m04/m04\\_05/index.html](http://www.krankenhaus-aok.de/m04/m04_05/index.html)

#### → **Schon die Gesetzesvorgaben schwammig**

##### ❖ § 135a SGB V

##### ❖ § 137 SGB V

#### → **Selbstverwaltung „selbstblockierend“ (s.o.)**

##### ❖ **Aussagefähigkeit gering** (verdichtet, Inhalt, Volumen begrenzt)

- Vereinbarung zu Inhalt und Umfang eines strukturierten Qualitätsberichts nach § 137 Abs. 1 S. 3 Nr. 6 SGB V für nach § 108 SGB V zugelassene Krankenhäuser (Basisteil, Systemteil)
- Ausfüllhinweise zur Anlage zur Vereinbarung gemäß § 137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V zum Qualitätsbericht für nach § 108 SGB V zugelassene Krankenhäuser

#### → **Krankenhäuser ganz offensichtlich desinteressiert**

##### ❖ **Selbsttäuschung???**

- Stattdessen Kampf um Einstiegswinkel etc.

### 3. Was ist - stattdessen - deutsche Realität?



The central illustration shows a man in a suit looking upwards with a confused expression, holding a telephone receiver. He is surrounded by a dense collage of German healthcare and quality management terms and logos. The terms include:

- ISO 9000
- Gochrane
- JCAHO
- TÜV
- Kostensenkung
- DEKRA
- Qualität
- HACCP
- Wertzuwachs
- JCI
- BÄK
- MDK
- Qualitätsbericht
- §§ 135a SGB V
- ISO
- AWMF
- DEGEMED
- ÄZO
- Total Quality Management
- EFQM
- GQM
- § 80 SGB XI
- §§ 135a SGB V
- § 80 SGB XI
- AWMF
- DEGEMED
- ÄZO
- Total Quality Management
- EFQM
- GQM
- § 80 SGB XI
- §§ 135a SGB V
- AWMF
- DEGEMED
- ÄZO
- Total Quality Management
- EFQM
- GQM
- § 80 SGB XI
- §§ 135a SGB V

„Alles klar?“

(n. G. Wukasch)



## 4. Welche Konsequenzen sollte man daraus ziehen?



### ▶ **Offizielle Vorgaben erfüllen**

- ❖ **„Basisteil“ aus den laufenden Aufzeichnungen zusammenstellbar**
- ❖ **„Systemteil“ ganz tief hängen: Nur Formalismus (z.B. vorgegebene Begrenzung) einhalten!**

### ▶ **Einen eigenen Qualitätsbericht erstellen**

#### **Integrierter Ansatz**

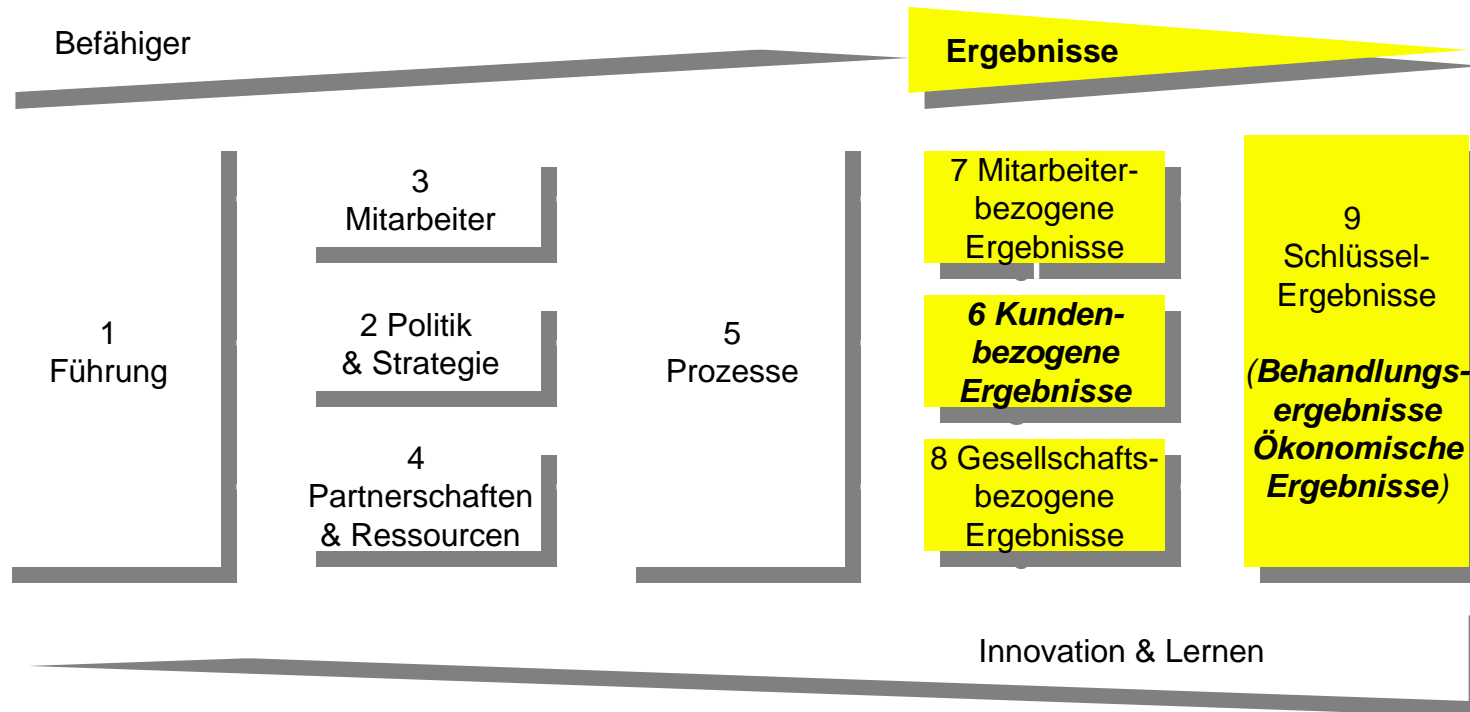
- **Vorwort: Herausforderungen an die Organisation**
- **Steckbrief der Organisation (Kurzbeschreibung)**
- **Organisationsprofil: Leistungsprogramm ..**
- **Leitbild: Mission, Vision, Werte und Ziele**
- **Strategie und Planung**
- **Routine: Prozessdarstellungen, Grundregeln**
- **QM: Veränderungsprojekte**
- **Ergebnisse: Feedback zu den Zielen**

- ❖ **Den „offiziellen“ Qualitätsbericht in den Anhang!**

# 4. Welche Konsequenzen sollte man daraus ziehen?



## ► Integrierter Ansatz EFQM + BALANCED SCORECARD COLLABORATIVE



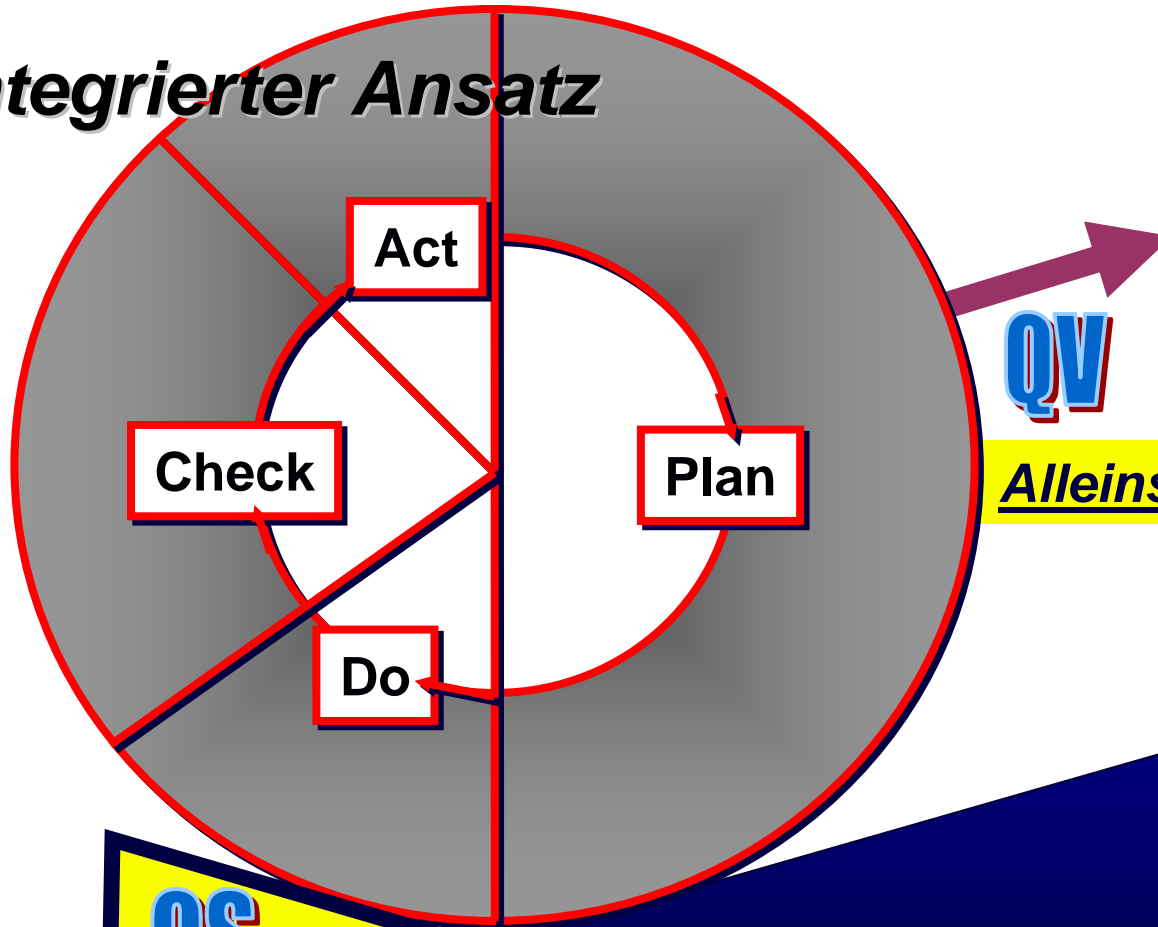
International  
Organizational  
Standardization



## 4. Welche Konsequenzen sollte man daraus ziehen?



### ► Integrierter Ansatz



**Alleinstellungsmerkmale!**

**Beides belegen!**

## 4. Welche Konsequenzen sollte man daraus ziehen?







# Danke

**Dr. Hildebrand & Partner GmbH**  
[www.hmanage.de](http://www.hmanage.de) ☎ [hildebrand@hmanage.de](mailto:hildebrand@hmanage.de)  
TEL 030-890 480 60 ☎ FAX 030-890 480 70