

AG Kennzahlen und externe Qualitätsvergleiche

Aus der Praxis für die Praxis

S. Rode, S. Eberl, U. Westphal, D. Wolff

Jahrestagung 2021, Online, 24. April 2021

- Auseinandersetzung mit der stetigen Veränderung von gesetzlichen und regulatorischen Rahmenbedingungen im Einsatz von Qualitätsindikatoren
- Sensibilisierung der Anwender im Umgang mit Qualitätsindikatoren und Kennzahlen
- Unterstützung der QM-Beauftragten/QS-Beauftragten vor Ort in ihrer täglichen Qualitätsentwicklung

Ansprechpartner der AG

Sprecherin:

Susanne Rode

E-Mail: su_rode@web.de

Stellv. Sprecherin:

Dr. Susanne Eberl

E-Mail:

Susanne.Eberl@Sana.de

AG Pate

Burkhard Fischer

E-Mail: bfischer@kgnw.de

Wer kann mitmachen?

- Jeder Interessierte
- Jeder, der in Zusammenarbeit mit anderen seine Fragen bearbeiten möchte
- Jeder mit kritischem Blick für das Wesentliche, Visionäre und Praktiker
- Jeder mit Lust am Mitgestalten

Realisierte und geplante Projekte

- Positionspapier Patientinnenperspektive in stationären Einrichtungen - Mit Erfahrungen und individuellem Ergebnisempfinden der Patienten die Versorgung steuern
- Planungsrelevante Qualitätsindikatoren
 - Arbeitshilfe für Krankenhausleitung und beteiligtes QM
- Anforderungen und Anwendung von Qualitätsindikatoren in der medizinischen Versorgung:
 - Positionspapier
 - Systematisches Review
- Nutzung der Ergebnisse der (externen) Qualitätssicherung zur kontinuierlichen Verbesserung des internen Qualitäts- und Klinischen Risikomanagements
- Patientinnenperspektive im ambulanten Bereich
- Beteiligung bei Stellungnahmen bundesweit relevanter Institutionen des Gesundheitswesens zum Thema Qualitätssicherung

Die nächsten Termine

- Geplante und anlassbezogene Telefonkonferenzen
- Regelmäßige Treffen im Rahmen der GQMG-Jahrestagungen und den GQMG-Summercamps
- Planung weitere Treffen: anlassbezogen



GQMG Positionspapier

Patientinnenperspektive in stationären Einrichtungen

Mit Erfahrungen und individuellem Ergebnisempfinden
der Patienten die Versorgung steuern

Dr. Susanne Eberl, Ute Westphal, Dirk Wolff

Virtuelle GQMG-Jahrestagung 23.-24.04.2021

Offenlegung Interessenkonflikte

im Zusammenhang mit dem vorgetragenen Thema

GQMG Positionspapier

Patientinnenperspektive in stationären Einrichtungen

Dr. med. Susanne Eberl

1. Beschäftigungsverhältnisse
Sana Kliniken AG, Leiterin Qualitätsvergleiche
2. Beratungsverhältnisse
keine
3. Honorare
keine
4. Drittmittel und sonstige Unterstützung
keine
5. Aktien, Patente, Geschäftsanteile
keine
6. Autor-/Koauthorschaft
B. Gallwitz, R. Landgraf, S. Eberl, M. Jecht, B. Bitzer, R. Epsch, S. Vité, M. Kellerer, D. Müller-Wieland:
Qualitätsmanagement und Versorgungsstrukturen im Gesundheitswesen, in HÄRING et al.,
Diabetologie, 7. Auflage, in press.
7. Gutachtertätigkeit
keine
8. Weitere Aktivitäten
keine

Offenlegung Interessenkonflikte

im Zusammenhang mit dem vorgetragenen Thema

GQMG Positionspapier

Patientinnenperspektive in stationären Einrichtungen

Ute Westphal

1. Beschäftigungsverhältnisse
Kliniken der Stadt Köln gGmbH
2. Beratungsverhältnisse
keine
3. Honorare
keine
4. Drittmittel und sonstige Unterstützung
keine
5. Aktien, Patente, Geschäftsanteile
keine
6. Autor-/Koauthorschaft
keine
7. Gutachtertätigkeit
keine
8. Weitere Aktivitäten
keine

Patientenperspektive

Patienten*innen geben wertvolles Feedback zu

- Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft,...
- Speiseversorgung, Sauberkeit, ...
- Weiterempfehlung
- Behandlungsqualität/-erfolg
-



Beurteilung der Patientenzufriedenheit und der
Qualität der Versorgung

Patientenperspektive (2)

Breiter Zugang zu medizinischem Wissen im Internet

- Patienten übernehmen mehr Eigenverantwortung
- Selbstbestimmung steigt

Regelungen fördern informierte, aufgeklärte, kritische Patienten



Bundesministerium
für Gesundheit

Patientenrechte



Gemeinsamer
Bundesausschuss

Richtlinie zum Zweitmeinungsverfahren

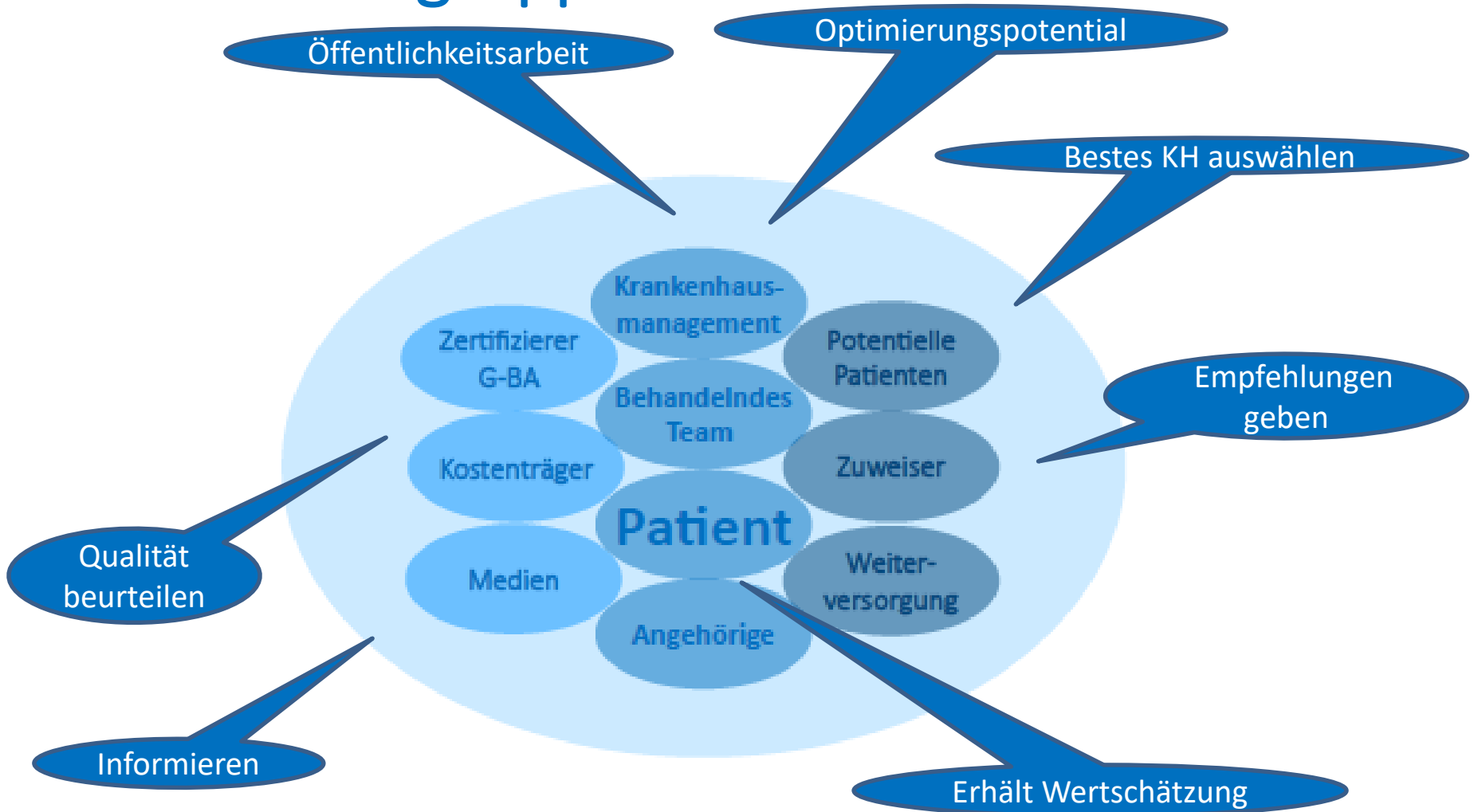
Perspektive des Patienten entscheidet über Behandlung und gestaltet die (zukünftige) Gesundheitsversorgung

Patientenbefragungen

- Qualitätsmanagement-Richtlinie* 2016, § 4 die regelmäßige Durchführung und Auswertung einer Patientenbefragung vor
- KTQ DIN
- DIN EN ISO 9001
- Krankenkasse (AOK, Barmer und KKH)
- IQTIG führt zukünftig Patientenbefragungen durch

* <https://www.g-ba.de/richtlinien/87/>

Interessensgruppen



Formen

Patientenzufriedenheitsbefragung

Sie gibt die Zufriedenheit von Patienten mit den in Anspruch genommenen Leistungen im Krankenhaus wieder.

Befragung	Art der Fragen	Ergebnis
Patientenzufriedenheitsbefragung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fragen zur Zufriedenheit ▪ Dimension: Strukturqualität, Prozess- und Ergebnisqualität 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Subjektives Werturteil ▪ Hoher Interpretationsspielraum ▪ Wenig konkrete Handlungsansätze

„Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit in unserem Krankenhaus?
„Der Umgang der Ärzte mit meinen Fragen während der Visite ist ...“

Formen

Patient-Reported Experience Measure PREM

Sie fokussiert auf relevante Beobachtungen, Erfahrungen, Erlebnisse und objektive Problemlagen des Patienten während des Behandlungsverlaufes.

Befragung	Art der Fragen	Ergebnis
Patient-Reported Experience Measure (PREM)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erfahrungs- und ereignisorientierte Befragung zu qualitätsrelevanten Aspekten ▪ Dimension: vornehmlich Prozessqualität, teilweise auch Strukturqualität 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Weitgehend objektive Beantwortung ▪ Faktenorientierter Ansatz ▪ Konkrete Hinweise für mögliche Handlungsansätze

„Wurde Ihnen erklärt, weshalb Sie die Ihnen verschriebenen Medikamente einnehmen sollen?“

Formen

Patient-Reported Outcome Measure PROM

Sie geben Behandlungsergebnisse und Ergebnisqualität aus Sicht des Patienten wieder.

Sie bilden die Patientensicht bezüglich ihres Gesundheitszustandes und ihrer gesundheitsbezogenen Lebensqualität ab.

Befragung	Art der Fragen	Ergebnis
Patient-Reported Outcome Measure (PROM)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Befragung zu Behandlungsergebnissen ▪ Dimension: Ergebnisqualität 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Weitgehend objektive Beantwortung ▪ Faktenorientierter Ansatz ▪ Konkrete Hinweise für mögliche Handlungsansätze

„Wie beeinträchtigt waren Sie in Ihrem Alltag vor dem Eingriff durch Angina pectoris (Brustenge) bzw. herzbedingte Luftnot?“ und „Wie beeinträchtigt sind Sie seit dem Eingriff durch Angina pectoris (Brustenge) bzw. herzbedingte Luftnot?“ (IQTIG, 2018, S. 456)

Warum ist Patientenperspektive so schwierig im Krankenhaus?

- Fehlende Erkenntnis über die Wertigkeit der Patientenperspektive für Behandlungsprozesse und – ergebnisse
- Anforderungsprofil als Experten mit hoher Verantwortung
- Geringe Akzeptanz von Managementinstrumenten
- Wenig ausgeprägte Bereitschaft zur Selbstreflexion
- Technische Voraussetzungen zur Durchführung von Patientenbefragungen müssen geschaffen werden

Fazit und Ausblick

- Patientenperspektive für die Krankenhaussteuerung
- Patientenperspektive im transsektoralen Behandlungsprozess
- Verschiedene Perspektiven der Ergebnismessung für ein besseres Gesamtbild
- Kombination der Daten der Patientenperspektive mit weiteren Behandlungsdaten



**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit**