



ZUKUNFT BRAUCHT HERKUNFT



JAHRE

WALDBURG-ZEIL KLINIKEN 1958-2008

Zentrale

[www.wzk-portal.de](http://www.wzk-portal.de)

# Alle reden von Qualität...

## Qualitätsberichte in der Rehabilitation

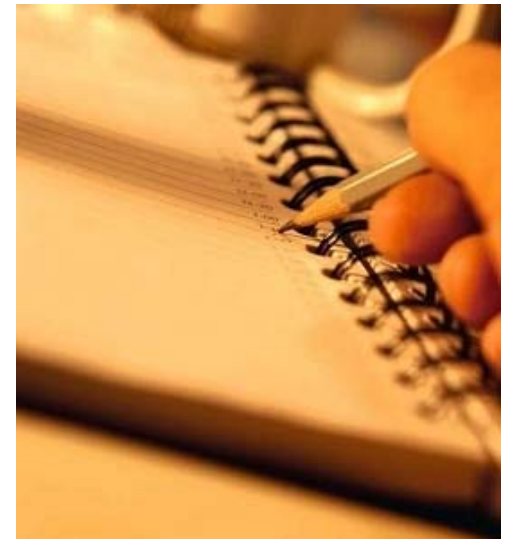
Dr. rer. pol. Constanze Schaal

Leitung Produkt und Qualität  
Direktorin Kliniken Neutrauchburg

**“Alle reden von Qualität, aber jeder versteht etwas anderes darunter”**

## **Inhalte des Impulsvortrags:**

1. Ausgangssituation
2. Unser Qualitätsanspruch:  
Konsequenzen für unsere Kliniken
3. Inhalte unserer Qualitäts-Berichterstattung
4. Unsere Erfahrungen: Empfehlungen



# 1 Ausgangssituation: zur Erinnerung (1)

## Seit 2005:

Nach §108 SGB V zugelassene Krankenhäuser müssen gemäß §137 Abs. 1 Satz 3 Nr. 6 SGB V einen strukturierten Qualitätsbericht alle 2 Jahre verfassen (2005 – 2007 – 2009)



§140f SGB V: in elektronischer Fassung zu übermitteln



Datengrundlage: vorangegangenes Kalenderjahr



auf freiwilliger Basis: jährliche Abgabe des Qualitätsberichts

# 1 Ausgangssituation: zur Erinnerung (2)

... ein strukturierter Qualitätsbericht: wozu?

u.a. als „Information und Entscheidungshilfe für Versicherte und Patienten im Vorfeld einer Krankenhausbehandlung“

Frage: 

Eine lästige Pflichtmaßnahme der gesetzlichen Qualitätssicherung  
- ohne Nutzen für die Klinik?

oder:

Ein Kommunikationsinstrument mit Gestaltungspotenzialen für die Klinik?

# 1 Ausgangssituation: zur Erinnerung (3)

## Entwicklung der Akut-Qualitätsberichte: Meinungen & Co.

„Schlecht aufbereitet, sprachlich schwer verständlich und untereinander kaum vergleichbar: für den Laien kaum nutzbar“

**(Verbraucherzentralen)**

„Steht in den Berichten eigentlich das drin, was die Patientinnen und Patienten interessiert?“

**(Bundesgesundheitsministerin Ulla Schmidt)**

„Von diesen Qualitätsberichten hatte man sich einen tieferen Einblick in Behandlungsergebnisse der deutschen Krankenhäuser erhofft. Sie haben jedoch nicht den erwünschten Zuwachs an Transparenz erbracht.“

**(f&w 2008)**

# 1 Ausgangssituation: zur Erinnerung (4)

## Entwicklung der Akut-Qualitätsberichte: Meinungen & Co.

„...Potenziale des Qualitätsberichts im Sinne eines Kommunikations-instruments bisher kaum erkannt.“

**(Studie von Kuhn, Kammann & Kuhn AG 2007)**

### Aber: ein Lichtstreifen am Horizont

- immer mehr Krankenhäuser stellen einen jährlichen Qualitätsbericht zur Verfügung
- Sprache und Gestaltung gewinnen in den Qualitätsberichten an Bedeutung
- auch Rehabilitationskliniken beginnen, Qualitätsberichte zu erstellen oder zumindest über „Sinn und Zweck“ nachzudenken (Bsp. DEGEMED-Initiative)



## 2

### Unser Qualitätsanspruch: Konsequenzen für unsere Kliniken (1)

#### Auszug aus unseren Qualitäts(selbst-)verständnis:

- Transparenz zur stetigen Verbesserung der Patientenversorgung
- Qualität im Gesundheitswesen ist messbar
- Die Bürger haben ein Recht auf Qualität und die Veröffentlichung von Messergebnissen

#### Seit 2005:

- jährliche Abgabe des strukturierten Qualitätsberichts unserer Akutkliniken
- jährliche (freiwillige) Herausgabe der Qualitätsprofile unserer Rehabilitationskliniken



Bestandteil des internen Qualitätsmanagements



Fokus: Zahlen, Daten und Fakten in allgemeinverständlicher Sprache aufbereiten



## 2

### **Unser Qualitätsanspruch: Konsequenzen für unsere Kliniken (2)**

#### **Ziele unserer Qualitätsprofile:**

- Information und Orientierungshilfe für Patienten
- Orientierungshilfe für Zuweiser und Kostenträger
- Kommunikationsinstrument unserer Rehabilitationskliniken: Leistungen nach Art, Anzahl und Qualität nach außen transparent und sichtbar darstellen

#### **Grundsatz:**

Wir zeigen alle Ergebnisse (inkl. Jahresvergleich)  
– auch die verbesserungswürdigen!



# 3

## Inhalte unserer Qualitätsprofile (1)

### Teil I: Leitbild und Behandlungsschwerpunkte

- Leitbild
- Indikationsspektrum - der medizinische Schwerpunkt
- Abteilungsübergreifende Konzepte
- Besondere Betreuungsschwerpunkte

**Potenziale zur Positionierung des medizinischen Profils  
und der Besonderheiten (USP) der Klinik**

# 3

## Inhalte unserer Qualitätsprofile (2)

### Teil II: ZDF – Zahlen, Daten, Fakten

- Anschrift
- Allgemeine Informationen
- Personelle Ausstattung und Leistungsspektrum

**“Formales” als praktische Übersicht**  
**Beispiel. Top-10-Hauptdiagnosen der Kliniken**





Qualitätsprofil  
Berichtszeitraum 2006/2007

„Wer aufhört, besser zu werden,  
hat aufgehört, gut zu sein.“  
Philip Rosenthal

## Auszug aus dem Qualitätsprofil der Rehabilitationsklinik Bad Salzellen: Top-10-Hauptdiagnosen der Fachabteilungen

### Abteilung Orthopädie

Rang	IDC-10 Nummer	Text	Fallzahl
1	M17	Gonarthrose [Arthrose des Kniegelenkes]	724
2	M16	Koxarthrose [Arthrose des Hüftgelenkes]	520
3	M54	Rückenschmerzen	125
4	M53	Sonstige Krankheiten der Wirbelsäule und des Rückens, anderenorts nicht klassifiziert	123
5	M51	Sonstige Bandscheibenschäden	104
6	T84	Komplikationen durch orthopädische Endoprothesen, Implantate oder Transplantate	83
7	S72	Fraktur des Femurs	82
8	M48	Sonstige Spondylopathien	58
9	S32	Fraktur der Lendenwirbelsäule und des Beckens	26
10	S83	Luxation, Verstauchung und Zerrung des Kniegelenkes und von Bändern des Kniegelenkes	25

### Abteilung Onkologie

Rang	IDC-10 Nummer	Text	Fallzahl
1	C61	Bösartige Neubildung der Prostata	305
2	C50	Bösartige Neubildung der Brustdrüse [Mamma]	297
3	C18	Bösartige Neubildung des Kolons (Darms)	196



# 3

## Inhalte unserer Qualitätsprofile (3)

### Teil III: Qualitätsziele und Qualitätsmanagement

- Qualitätsziele
- Qualitätsmanagement
- Umsetzung von Leitlinien
- Das zertifizierte Qualitätsmanagementsystem
- Ergebnisse der internen Qualitätsmessung
- Ergebnisse des externen Qualitätssicherungsprogramms



#### Transparenz:

#### **Ergebnisse unserer internen und externen Qualitätssicherung**

- im Vergleich
- auch die verbesserungswürdigen Themen

#### **Ergebnisse unserer (Re-)Zertifizierungsverfahren**

- Bewertung der Gutachter (je Kriterium/Kategorie)
- Darlegung unserer QM-Maßnahmen

Qualitätsprofil  
Berichtszeitraum 2006/2007

„Wer aufhört, besser zu werden,  
hat aufgehört, gut zu sein.“  
Philip Rosenthal

## Auszug aus dem Qualitätsprofil der Rehabilitationsklinik Bad Salzellen: Interne QS: Laufzeiten E-Berichte

Laufzeit der Entlassungsberichte	2006	2007
Durchschnittliche Dauer (Tage)	6,7	6,7 Orthopädie 7,1 Onkologie

Qualitätsprofil  
Berichtszeitraum 2006/2007

„Wer aufhört, besser zu werden,  
hat aufgehört, gut zu sein.“  
Philip Rosenthal

## Auszug aus dem Qualitätsprofil der Rehabilitationsklinik Bad Salzellen: Externe QS: Peer Review Verfahren

Abteilung Onkologie	Keine Mängel		Leichte Mängel		Deutliche Mängel		Gravierende Mängel		Abweichung	
	Klinik SE 2	DRV Bund	Klinik SE 2	DRV Bund	Klinik SE 2	DRV Bund	Klinik SE 2	DRV Bund	Bedeut- samkeit	Rich- tung
Anamnese	38 %	31%	63%	49%	0%	17%	0%	4%		
Diagnostik	24 %	27%	59%	50%	18%	18%	0%	5%		
Therapieziele und Therapie	47 %	27%	53%	51%	0%	17%	0%	4%	★	↗
Klinische Ergebnisse	82%	39%	18%	45%	0%	12%	0%	5%	★★	↗





# 3

## Inhalte unserer Qualitätsprofile (4)

### Teil IV: Ergänzende wichtige Informationen


- Qualifizierung des Personals durch Fort- und Weiterbildung
- Vermittlung von Wissen in der Öffentlichkeit
- Teilnahme an besonderen Versorgungs- und Vernetzungsformen

**Weitere (Gestaltungs-)Potenziale: Positionierung von Besonderheiten!**

# 4

## Unsere Erfahrungen (1): Empfehlungen

**„Kurz, knapp, schlüssig und für den Laien verständlich!“**

- eine alltägliche Herausforderung: die Qualitätsberichts-Erstellung als ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess
- erfordert die Bereitschaft, sich mit „Feedback“ auseinander zu setzen: externe Meinungen von Patienten, Zuweisern und Kostenträgern einholen
  - Interessenskonflikte (!): unterschiedliche Einschätzung zum Nutzen
  - Beispiel: Auszug aus unserer Zuweiserbefragung 2007/2008 
- Entscheidung: Fokus auf Patienten / potentielle Patienten mit ihrem Informationsbedürfnis

# 4

## Unsere Erfahrungen (2): Empfehlungen

**„Qualitätsberichte/-profile haben große Potenziale als Kommunikationsinstrument“**

- eingebunden in die Markenkommunikation:
  - Positionierung der Stärken in Medizin, Pflege und Service
  - das Internet als primäre „Plattform“ für die Qualitätsberichte
- „Transparenz über verbesserungswürdige Themen“
  - stärkt die Glaubwürdigkeit, das Vertrauen und fördert intern eine Kultur, aus Fehlern und Schwächen zu lernen



# 4

## Unsere Erfahrungen (3): Empfehlungen

„ nicht zu verschweigen...“

- Die Erstellung von Qualitätsberichten ist arbeitsintensiv

aber:

**Es lohnt sich, denn Sie wissen, was Sie tun!**

- Unsere Qualitätsberichte /-profile unter: **[www.wzk-portal.de](http://www.wzk-portal.de)**



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !**

