

**Workshop Psychiatrie 23./24.09.2011**

**Abbildung von Qualität  
in der stationären psychiatrischen Versorgung**

**Diskussionsforum:**

**Welche Qualitätsverbesserungen können durch  
Einführung des neuen Entgeltsystems Psychiatrie  
erreicht werden?**

**Dr. med. Annette Egloff**

**Ltg. Qualitätsmanagement**

**Asklepios Psychiatrie Niedersachsen GmbH**

## **Impuls Referat zur Vorstellung von:**

- **Asklepios Qualitätsmonitor**
- **4QD Qualitätskliniken**
- **Externe Qualitätssicherung: Entwicklung**

## **Diskussion zum Thema**

## **Diskussionsforum:**

## **Qualitätsverbesserung**

## **nach Einführung neues Entgeltsystem**

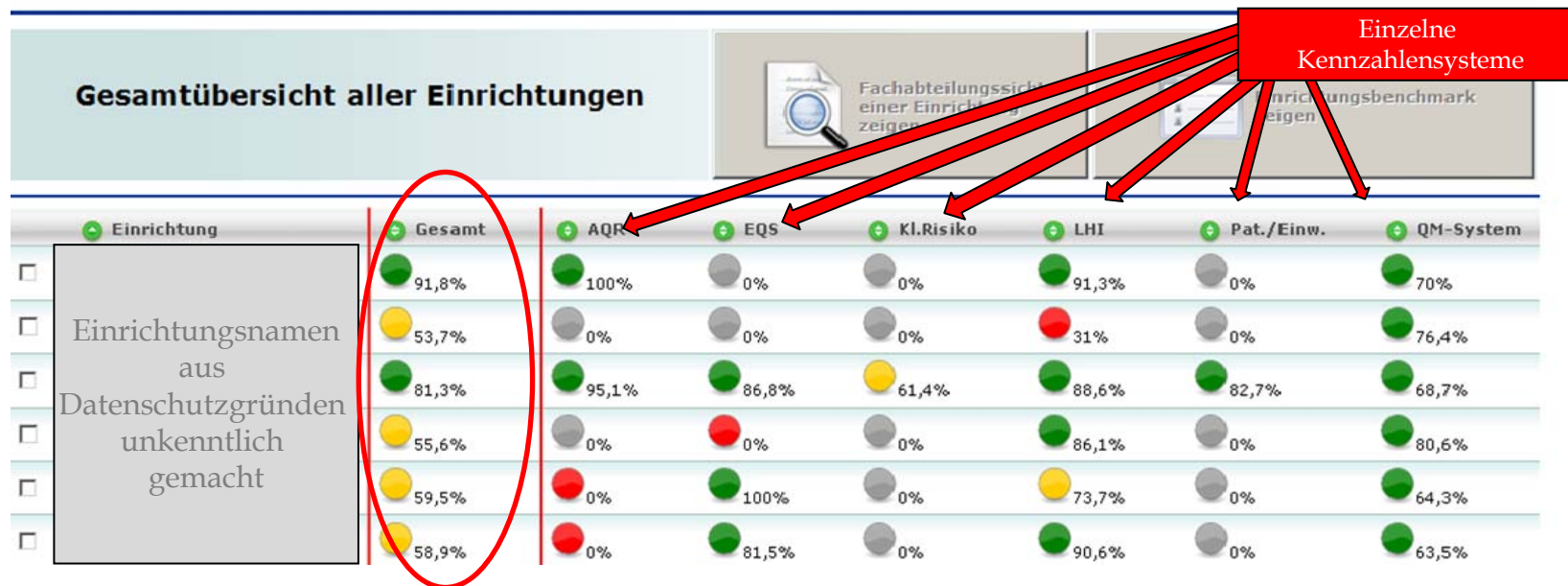
- **Auswirkungen auf das Personalmanagement -**

- **Ziel des Asklepios Qualitätsmonitors ist die konzernweite, transparente Darstellung von definierten Qualitätsmerkmalen.**
- **Durch den Vergleich der gemessenen Ist-Werte aller Einrichtungen untereinander sowie des Vergleiches mit vorgegebenen Referenzbereichen (Zielbereich) sollen besonders starke Einrichtungen hervorgehoben werden, aber auch Verbesserungspotenziale aufgezeigt werden.**
- **Qualitätsmerkmale werden anhand von Kennzahlen gemessen.**
- **Die Darstellung der Kennzahlen im Asklepios Qualitätsmonitor erfolgt durch Ampelfarben.**

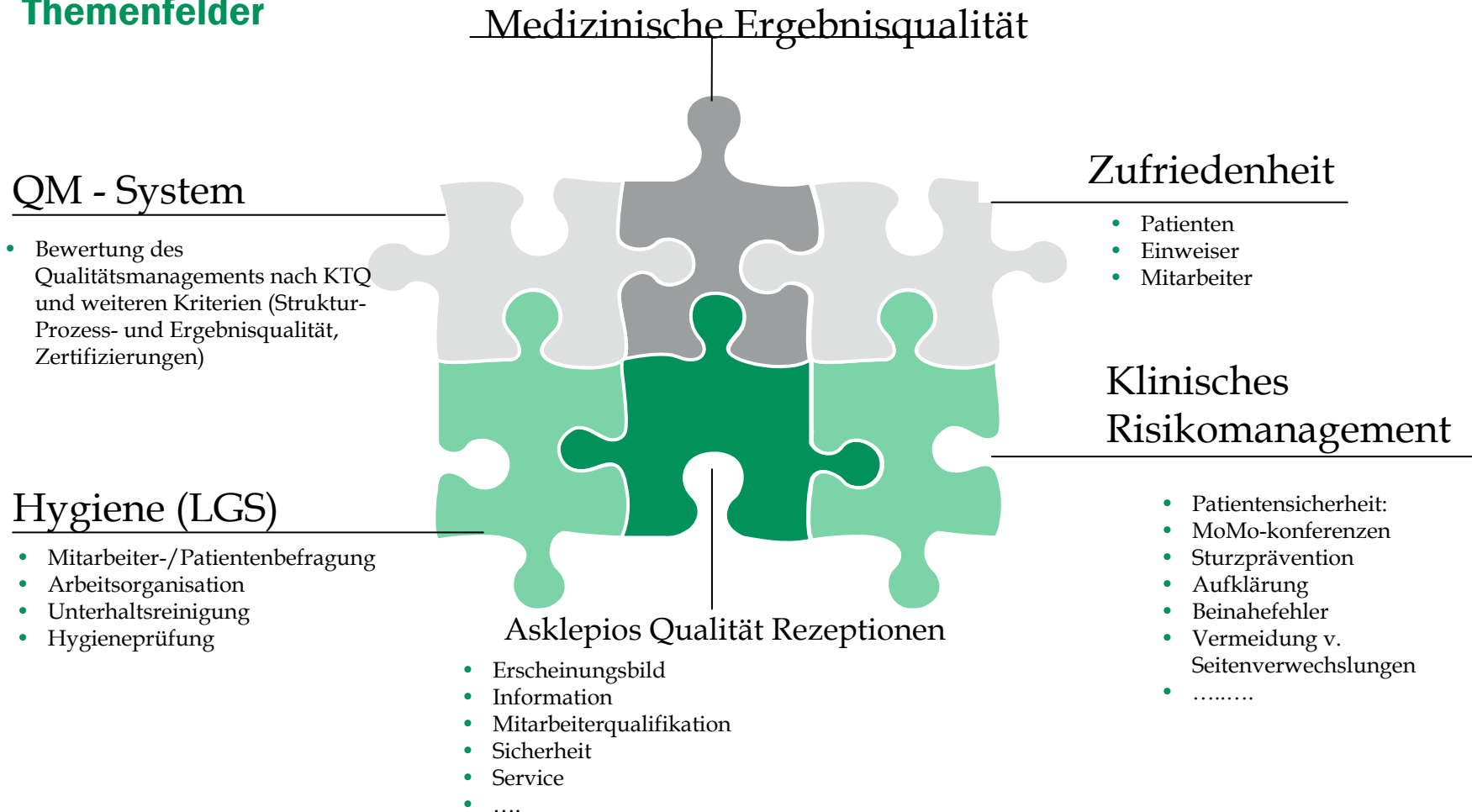
# Aufbau AQM

## Kennzahlenhierarchie

Gesamtübersicht alle Kennzahlensysteme



## Themenfelder



Asklepios verfügt über ein umfassendes Qualitätsmanagementsystem

## Asklepios Qualitätsmonitor – ein metrisches Qualitätskennzahlensystem...

- ...gibt Auskunft über die Qualität der Asklepios Kliniken
- ...umfasst alle kennzahlenrelevanten Bereiche (Ergebnisqualität – klinisches Risikomanagement , Zufriedenheitsbefragungen, Qualitätsmanagementsysteme , Company Standards, u.v.m...)
- ...ist erweiterungs- und anpassungsfähig gestaltet
- ...setzt auf vorhandenen Daten auf (geringer Erhebungsaufwand)
- ...stellt aktuelle Informationen auf unterschiedlichen Ebenen dar (vom Klinikergebnis bis zum Indikator)



## **Kennzahlensystem mit Ampelsystem, Darstellung der eigenen Einrichtung, Referenzwerte, Gründe für Abweichungen- Dialog mit Zentralen Diensten QM:**

- **KTQ-Zertifizierung**
- **Risikomanagement**
- **Ergebnisqualität (EQS)**
- **AQR Standard Rezeption: Audit an Rezeptionen**
- **Kennzahlensystem Lufthansa Hygiene Institut  
(LHI: Reinigung, Speiseversorgung, Rezeption)**
- **Befragungsergebnisse (Patienten, Mitarbeiter, Einweiser)**

- **KTQ-Zertifizierung**
  - Gesamtergebnis sowie Ergebnisse der Kriterien
  - Maßnahmenplanung
  - Planung Re-Zertifizierung
- **Zielplanung**
  - Zeitziele und Verantwortlichkeiten
- **PDCA: Interne Audits, weitere Checks (Dokumentation, Hygiene, Datenschutz...)**



- **Morbiditätskonferenzen: multiprofessionelle Fallkonferenzen, Besprechungskultur**
- **Hygiene: Multiresistente Keime, Noro-Virus- Management, Händedesinfektion: Standard, Schulungen, Routinekontrollen**
- **Prävention: Sturzprävention, Dekubitus-Prävention**
- **Arzneimitteltherapiesicherheit (Software für Identifikation von Medikationsfehlern, 4-Augen-Prinzip, Überprüfung der Nierenfunktion GFR, Verschlusssicherheit Arzneimittel)**
- **Aufklärung**
- **Beschwerdemanagement**
- **Umgang mit Beinahe-Fehlern (CIRS)**
- **Umgang mit medizinischen und psychiatrischen Notfällen**
- **Zwangsmaßnahmen**
- **Checklisten OP-Sicherheit**

### **Kriterien nur für operative Abteilungen**

- **Seiten- / Patientenverwechslungen**
- **Prae-operative Bereitstellung von Befunden und OP-Planung**
- **Zählkontrollen**
- **Post-operative Überprüfung**
- **Planung Aufwachphase und post-operative Versorgung**
- **OP-Sicherheitscheckliste**

- **Ergebnisse zur Medizinischen Ergebnisqualität (90%)**
- **Dokumentationsrate (10%)**
- **Generalindikatoren für Psychiatrie**
  - Dekubitus-Prophylaxe
  - Ambulant erworbene Pneumonie
- **Weiterentwicklung für Psychiatrie? vgl. DGPPN**

## Voraussetzungen für AQR Qualitätssiegel:

- **Pflichtkriterien / Punkte**
- **Erscheinungsbild**
- **Mitarbeiterqualifikation**
- **Service**
- **Information**
- **Sicherheit**
- **Jährliche Überwachungsaudits**
- **Telefoncheck: Kontroll-Anrufe von außen**
- **LHI-Check zur Reinigung**

- **Bewertung der Qualität der Dienstleistungen für**
  - Catering / Speiseversorgung
  - Reinigung
- **Mitarbeiterbefragung zu Verpflegung und Reinigung**
- **Patientenbefragung zu Verpflegung und Reinigung**
- **Audits:**
  - Hygieneprüfung vor Ort
  - Arbeitsorganisation
  - Unterhaltsreinigung

### **Durchführung von Befragungen im dreijährigen Zyklus:**

- **Patientenbefragung (Psychiatrie-Version)**
  - **Einweiserbefragung (extern begleitet)**
  - **Mitarbeiterbefragung (extern begleitet)**
- ⇒ **Rückmeldung zu Maßnahmenplanung an Konzernabteilung QM**

# Perspektivische Zuordnung

Kundenperspektive	Mitarbeiterperspektive	Prozessperspektive	Individualperspektive	Gesamtampel
<p><b>Daten sind relevant für:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ergebnisqualität</li> <li>- Kundenzufriedenheit</li> <li>- Außenwirkung</li> <li>- Qualitätssteigerung</li> <li>- Vorbildfunktion</li> <li>- kundenorientierter Service</li> </ul>	<p><b>Daten sind relevant für:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mitarbeiterzufriedenheit</li> <li>- interne Transparenz</li> <li>- mitarbeiterbezogene Zieldefinitionen</li> </ul>	<p><b>Daten sind relevant für:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "beste" optimierte Prozesse</li> <li>- innovative Produkte</li> <li>- Unternehmenssteuerung</li> <li>- Wertschöpfung im Unternehmen</li> <li>- Entwicklungspartnerschaften</li> <li>- Sicherheit</li> </ul>	<p><b>Die Daten sind zu adjustieren, weil z.B. Thema:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- noch nicht flächendeckend umgesetzt ist</li> <li>- zurzeit noch keine Umsetzungspflicht besteht</li> <li>- etc.</li> </ul>	<p><b>Setzt sich zusammen aus:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- EQS (Faktor 8)</li> <li>- LIII (Faktor 6)</li> <li>- AQR(Faktor 4)</li> <li>- QM (Faktor 8)</li> <li>- Klin. Risiko (Faktor 6)</li> </ul> <p><b>Der Mittelwert aller Produkte ergibt die Gesamtampel</b></p>

## *Dokumentationsrate*

Bei einer Dokumentationsrate unter 80 % muss lt. GBA wird für jeden nicht dokumentierten Datensatz ein Qualitätssicherungsabschlag erhoben Die Dokumentationsrate wird mittels Bewertungsmaßstab bewertet:

- Dokumentationsraten kleiner als 75 Prozent führen zu einer roten Ampel
- Dokumentationsraten größer als 80 Prozent zu einer grünen Ampel.






## *Medizinische Ergebnisqualität*

Betrachtet werden alle BQS – Leistungsbereiche und alle Qualitätsindikatoren eines Leistungsbereiches. Es erfolgt eine Gewichtung einzelner Qualitätsindikatoren. Für die einzelnen Leistungsbereiche wird ein Zielerreichungsgrad (in Prozent) ermittelt und mittels eines Bewertungsmaßstabes bewertet:

- Zielerreichungsgrad kleiner/ gleich 50%: rote Ampel
- Zielerreichungsgrad größer 51% und kleiner 70%: gelbe Ampel
- Zielerreichungsgrad größer 71%: grüne Ampel



## Ampelfarben im Qualitätsmonitor

-  Messwert liegt im definierten Referenzbereich der Qualitätskennzahl.
-  Messwert liegt nicht im definierten Referenzbereich der Qualitätskennzahl (Abweichung).
-  Messwert liegt nicht im definierten Referenzbereich der Qualitätskennzahl (kritische Abweichung).
-  Messwert wurde für eine Qualitätskennzahl noch nicht erfasst oder geliefert, obwohl die Einrichtung diesen Messwert hätte liefern müssen, diese Ampel wird wie eine rote Ampel gewertet.
-  Eine graue, „ausgeschaltete“ Ampel wird immer dann angezeigt, wenn der Messwert zu einer Qualitätskennzahl für die Einrichtung nicht erfasst wurde, da sie zurzeit für die Einrichtung keine Relevanz besitzt. (Neutrale Bewertung in der Gesamtampel).

↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓

Einrichtungen	Gesamt	EQS	LHD	AGB	QMSystem	KLBSGite
	Stand: 30.09.2009	Stand: 30.09.2009	Stand: 30.09.2009	Stand: 14.11.2009	Stand: 30.09.2009	Stand: 30.09.2009
Asklepios Klinik [redacted]	73 %	78 %	79,4	0 %	100 %	100 %
Asklepios Klinik [redacted]	75 %	70 %	79	0 %	100 %	100 %
Asklepios Klinik [redacted]	87,3 %	83 %	87	99 %	100 %	100 %
Asklepios Klinik [redacted]	58,4 %	79 %	83,6	0 %	100 %	0 %
Asklepios Klinik [redacted]	77,8 %	0 %	79,7	0 %	100 %	0 %
Asklepios Klinik [redacted]	31,1 %	81 %	78,1	0 %	0 %	0 %
Asklepios Klinik [redacted]	75 %	59 %	81	0 %	100 %	100 %





- **Übersichtliche Suchmaschine für Patienten und Einweiser sowie für Angehörige, Journalisten, Kostenträger**
- **Nutzerfreundlichkeit „Mit drei Klicks zum Erfolg“**
- **Qualität der Einrichtungen transparent machen**
- **4 Dimensionen**
  - Medizinische Qualität
  - Patientensicherheit
  - Patientenzufriedenheit
  - Einweiserzufriedenheit
- **Individuelle Sucheinstellung**
- **Lernverbund etablieren, Benchmark der beteiligten Kliniken**
- **Fachliche Qualitätsdebatte der Experten**
- **Qualitätsentwicklung durch Transparenz und fairen Wettbewerb fördern**

- **Gesellschafter**
  - Asklepios Kliniken GmbH
  - Rhön-Klinikum AG
  - Sana Kliniken AG
- **Geschäftsführer**
  - Thomas Bublitz
  - Christian Lautner
  - Dr. Dr. Klaus Piwernetz
- **Gremien**
  - Mitgliederversammlung
  - Mitgliederbeirat
  - Wissenschaftlicher Beirat
  - Arbeitsgruppen
- **Datenhaltung und Indikatorberechnung: BQS-Institut**
- **158 Mitgliedskliniken**
  - öffentlich, frei-gemeinnützig, universitär, privat

Qualitätskliniken.de - Klinkasuche - Windows Internet Explorer  
 http://www.qualitaetskliniken.de/content/suche\_start.php?back=1#

**Suchen im Portal**

Qualitätskliniken.de  
 Home Klinkasuche Meine Kliniken Fragen und Antworten Meine Meinung Über Qualitätskliniken Aktuelles

Home // Klinkasuche

**Bitte füllen Sie mindestens eines der beiden Suchfelder aus:**

Bitte geben Sie Ihren Suchbegriff ein. Unser Körperkompass hilft Ihnen beim Finden, wenn Sie sich nicht sicher sind.

Fachgebiet, Krankheitsbild, **Partielle (brusterhaltende) Exzision der Mamma mit ...**

Bitte geben Sie hier den Ort (oder die Postleitzahl) an, in dessen Umgebung sich die Klinik befinden sollte:

Ort oder PLZ: 65189 Wiesbaden    Umkreis: 100 km

**Sie haben nach Partielle (brusterhaltende) Exzision der Mamma mit ... gesucht. Dazu haben wir 64 Kliniken gefunden.**


[Suche zurücksetzen](#)    [Suche starten](#)

**Körperkompass**

Brust

- Brustkrebs
- Gutartiger Tumor der Brustdrüsen
- Oberflächliche Verletzung im Brustkorbbereich
- Örtlich begrenzter Tumor der Brustdrüse (Carinoma in situ)
- Unverhältnismäßige Zunahme der Größe der Brustdrüse
- Brustdrüsenentzündung
- Gutartige Zell / Gewebeveränderungen der Brustdrüse
- Brustdrüsenentzündung, ausgelöst durch eine Schwangerschaft
- Ungewöhnliches Ergebnis bei der bildgebenden Diagnostik (z.B. Röntgen) der Brustdrüse
- Krankheiten der Brustdrüse, sonstige
- Angeborene Fehlbildungen der

[abbrechen](#)



Qualitätskliniken.de - Bielefeld - Windows Internet Explorer

http://www.qualitaetskliniken.de/verordnungsstellen

Suchergebnisse: 64

**64 Kliniken im Bund ins Ranking aufgenommen**

**Suchergebnis: eine Klinik im oberen Quartil von 64 Kliniken im Umkreis gefunden**

**Beste Suchergebnisse**

**Behandlung:** (Intensiv-Station) Entlassung der Intensiv-Station  
**Info:** 5185 Patienten

**Top 10 Kliniken**

	<b>Deutscher Klinik für Biogenetik GmbH</b> 65129 Wiesbaden	23	1
	<b>Asklepios Fachklinik Köln</b> 51107 Wesseling	22	2
	<b>Asklepios Klinik Lungen</b> 51229 Langer	20	3
	<b>Kliniken Mittelberg-Grünbeck GmbH</b> 41904 Erdenbach am Flu	13	72
	<b>Asklepios Klinik Hertenstadt</b> 41904 Hertenstadt	7	81
	<b>Asklepios Südpfälzisches Land- und Gesundheitszentrum</b> 74876 Kandel	41	90
	<b>Asklepios Klinik Lich GmbH</b> 35823 Lich	27	60

**Expertenempfehlung:** 5  
 Es wurden insgesamt 20 Bewerbspunkte verteilt:

- Medizinische Qualität: 5
- Patientenorientiertheit: 4
- Patientenorientierte Kommunikation: 4
- Strukturqualität: 3

- **QD 1: Behandlungsqualität:**
  - QS-Indikatoren externe Qualitätssicherung (Psychiatrie: Dekubitusprophylaxe, Ambulant erworbene Pneumonien)
  - Kennzahlen aus §21 KHEntG
  - Weitere Indikatoren sind geplant (Psychiatrie, Neurologie, Rheumatologie)
- **QD 2: Patientensicherheit**
  - 21 Kennzahlen zur Patientensicherheit
- **QD 3: Patientenzufriedenheit**
  - Daten zur Patientenzufriedenheit aus Befragungen
- **QD 4: Einweiserzufriedenheit**
  - Daten zur Einweiser-Zufriedenheit aus Befragungen



## Gewichtung der Dimensionen

### Individuelle Einstellung

Der Nutzer kann das, was ihm wichtig ist, selbst in den Mittelpunkt rücken und die Ergebnisliste wird entsprechend seiner Interessen neu ermittelt.

**Individuelle Einstellung:** 

Mit 20 Gewichtungspunkten können Sie festlegen, wie stark die Qualitätsdimensionen Ihr Suchergebnis beeinflussen sollen. Bitte verteilen Sie die Punkte, indem Sie sie mit einem Mausklick aktivieren und in dem gewünschten Dimensionsfeld ablegen.

<input checked="" type="checkbox"/> <b>Medizinische Qualität</b>		= 30%
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Patientensicherheit</b>		= 25%
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Patientenzufriedenheit</b>		= 35%
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Einweiserzufriedenheit</b>		= 10%

---

= 100%

## Adaptierung für

- **Psychiatrie, Psychotherapie, Psychosomatik, Kinder- und Jugendpsychiatrie**
- **für das Portal Qualitätskliniken.de**
  - Medizinische Qualität
  - Patientensicherheit
  - Patientenzufriedenheit (Befragung)
  - Einweiserzufriedenheit (Befragung)

- **Inhomogenität von Behandlungsfaktoren (auch innerhalb gleicher Diagnosen, Komorbidität, soziale Faktoren, Therapiekonzepte)**
- **Keine verbindlich konsentierten Verfahren zur Ergebnismessung**
- **Breit gestreute Parameter in Bezug auf den Behandlungsprozess (u. a. Verweildauer, Wiederaufnahmen, Lebensqualität)**
  - Medizinische Qualität
  - Patientensicherheit
  - Patientenzufriedenheit
  - Einweiserzufriedenheit

## **Zeitziele 2011:**

- ⇒ **Instrumente prüfen und anpassen, Expertenrunden, Machbarkeits-Studien, Umsetzung**

- **Suchmaschine**
  - Empfehlungen zur Adaptierung des Portals für Psychiatrie
  - Überprüfung der Darstellung der F-Diagnosen
  - Körperschema ändern („Psyche“)
  - Anwartschaft für Mitgliederkliniken: link
- **Kontakte zu**
  - DGPPN
  - AQUA-Institut
  - Psychiatrie-Erfahrene, Selbsthilfegruppen, Angehörigen-Gruppen
- **Differenzierung**
  - Psychiatrie, Psychotherapie, Psychosomatik, Kinder- und Jugendpsychiatrie

# Wie sieht der Entwicklungsprozess aus?

---

- ⇒ **Orientierung an Leitlinien oder Behandlungspfaden**
- ⇒ **Orientierung an DGPPN**
- ⇒ **Orientierung am neuen Entgeltsystem**
- ⇒ **Orientierung an externer Qualitätssicherung (AQUA-Institut)**
  
- **Differenzierung**
  - Psychiatrie, Psychotherapie, Psychosomatik, Kinder- und Jugendpsychiatrie
  - Symptom- / Abteilungs- / Behandlungsbezogen
  - Stationär- versus Sektorübergreifend
  - Routinedaten / -erhebungen
  - Kriterien zur Auswahl von Qualitätsindikatoren

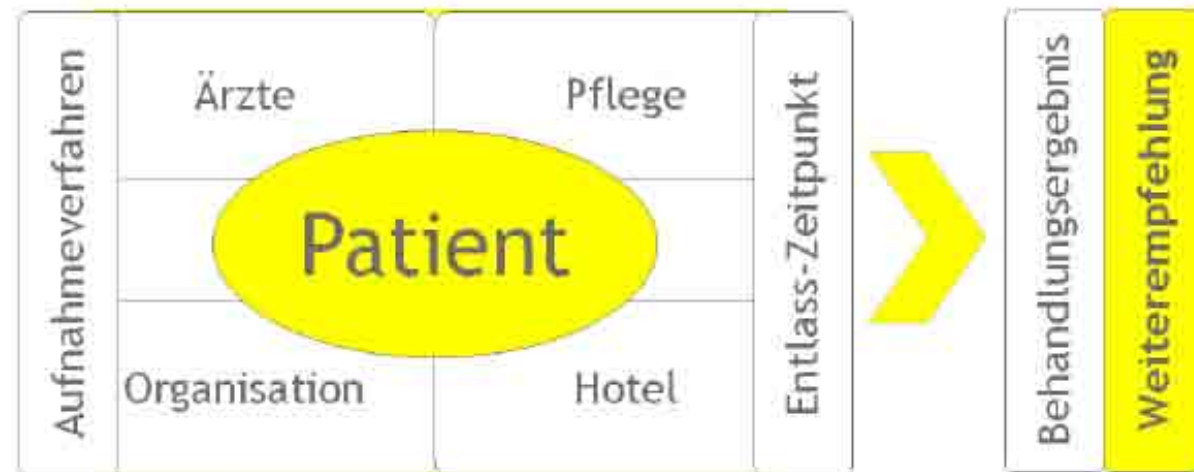
- **Mortalitäts- und Morbiditätskonferenz: Fallkonferenzen**
- **Händedesinfektion**
- **Sturzprävention**
- **Dekubitus-Prävention**
- **Arzneimitteltherapiesicherheit**
- **Aufklärung von Patienten**
- **Der Umgang ist geregelt mit Beschwerden**
- **Der Umgang ist geregelt mit Beinahe-Fehlern**
- **Der Umgang ist geregelt mit multiresistenten Keimen**
- **Der Umgang ist geregelt mit Noro-Viren**
- **Der Umgang ist geregelt mit freiheitsentziehenden Maßnahmen**
- **Der Umgang ist geregelt mit medizinischen Notfällen im Krankenhaus**

## **Ergänzung von Psychiatrie:**

- **Sicherstellung geeigneter diagnostischer Kontrollen**
- **Der Umgang mit Besonderen Vorkommnissen ist geregelt**
- **Der Umgang mit psychiatrischen Notfällen und Krisen ist geregelt**

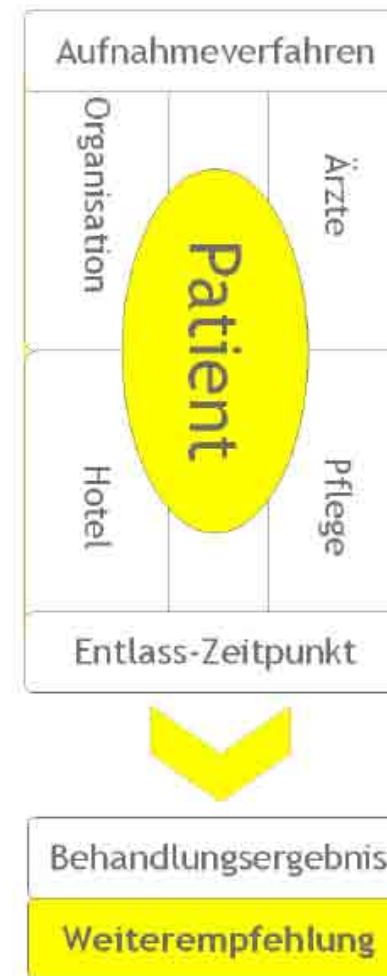
# QD3: Patientenbefragung

- **Benchmark, auch mit somatischen Kliniken**
- **Qualitätsindex**
- **Verbesserungspotenziale für Versorgung**
- **Aspekte im Fragebogen**
  - Zugriff
  - Technik
  - Interpersonelles
  - Kontinuität



# QD3: Struktur des Patientenfragebogens

- **Zugriff**
  - Aufnahmeverfahren
- **Interpersonelles**
  - Ärztlich-therapeutischer Dienst
  - Pflegedienst
- **Technik**
  - Organisation
  - Hotel
- **Kontinuität**
  - Entlassungsvorbereitungen
  - Behandlungsqualität
  - Weiterempfehlung





# QD4: Einweiserbefragung



Gemeinsam für Gesundheit

Wie beurteilen Sie die Wartezeit auf einen Aufnahmetermin in der gewählten Abteilung?	sehr kurz <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr lang	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit von kompetenten ärztlichen Ansprechpartnern der Abteilung?	sehr einfach <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schwierig	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die fachliche Kompetenz der Ärzte in der Abteilung?	sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit den Ärzten der Abteilung insgesamt?	sehr gut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> sehr schlecht	<input type="checkbox"/>
Sind Sie mit den Arztbriefen der Abteilung insgesamt zufrieden?	ja, absolut <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein, gar nicht	<input type="checkbox"/>
Stellt Sie die Entlassungsmedikation der Abteilung vor Probleme in der Praxis?	nein, nie <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ja, immer	<input type="checkbox"/>
Sind Sie mit den Behandlungsergebnissen entlassener Patienten zufrieden?	ja, immer <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein, nie	<input type="checkbox"/>
Würden Sie die Abteilung Freunden oder Bekannten bei entsprechender Indikation empfehlen?	ja, auf jeden Fall <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> nein, sicher nicht	<input type="checkbox"/>



# 1. Diskussion / Alternativen

---

**Inwieweit erscheinen die vorgestellten  
Instrumente geeignet, um die Qualität in der  
stationären Versorgung in der Psychiatrie  
abzubilden?**

**Inwieweit gibt es Alternativen?**

**Welche Adressaten werden erreicht?**



### Qualitätsverbesserung

### nach Einführung des neuen Entgeltsystems Psychiatrie

- 1. Welche Vorteile sind festzustellen?**
- 2. Welche Nachteile sind festzustellen?**
- 3. Inwieweit gibt es Auswirkungen auf die Personalbesetzung / Personalbereitstellung?  
(Ableitung des neuen Systems aus Psychiatrie-Personalverordnung;  
Wichtung bzw. Darstellung der verschiedenen Berufsgruppen)**

**Bitte nehmen Sie an den Diskussionen  
an allen Stellwänden nacheinander teil!**