


Klinikum Fulda
 Universitätsmedizin Marburg – Campus Fulda

Vorlesungsreihe Gesundheitsökonomie, Gesundheitssysteme, Öffentliche Gesundheitspflege

Dozenten:
Hagemeister - Henrich - Kranke - Mehlhase - Vogel - Menzel





Klinikum Fulda
 Universitätsmedizin Marburg – Campus Fulda


Organisation/Zeitplan

Ort	Hörsaal Kinderklinik (Gebäude D-31, 170-Sitzplätze)
Wochentag, Uhrzeit	Dienstag, 15.30 Uhr - 17.00 Uhr
Erste-Veranstaltung	10.04.2018
Einführungsveranstaltung	10.04.2018
Verantw. Dozent, Ansprechpartner	Priv.-Doz. Dr. med. Thomas P. Menzel, menzel@klinikum-fulda.de
Anwesenheitspflicht	ja
Zulässige Fehltermine	1
Prüfungstermin	10.07.2018
Prüfungsform	Schriftlich, Multiple-Choice
Scheinausgabe	Dekanat; Termin wird noch bekannt gegeben

Vorlesungsreihe Gesundheitsökonomie TM 02.07.2018 2

Organisation/Zeitplan		
 Klinikum Fulda <small>Universitätsmedizin Marburg - Campus Fulda</small>		
Veranstaltungsinhalte		
Termin	Thema	Dozenten
10.04.2018	Einführung	PD-Dr. Menzel
17.04.2018	DRG	PD-Dr. Menzel
24.04.2018	Das öffentliche Gesundheitssystem	Dr. Hagemester, Marc
08.05.2018	Die Organisation des Rehabilitationssystems	Dr. Vogel
15.05.2018	OP-Management	Hr. Henrich
05.06.2018	Qualitätsmanagement im Krankenhaus	PD-Dr. Menzel
12.06.2018	Evidenzbasierte Medizin	Prof. Dr. Kranke
19.06.2018	Die Sozialversicherungssysteme	PD-Dr. Menzel
26.06.2018	Informationstechnologie im Krankenhaus	Hr. Mehlfase
03.07.2018	Klinische Pfade /Medizin-Controlling	PD-Dr. Menzel
10.07.2018	Klausur	PD-Dr. Menzel

Vorlesungsreihe Gesundheitsökonomie TM 02.07.2018 3



Klinikum Fulda
Universitätsmedizin Marburg - Campus Fulda

Telefon der Zentrale: (0661) 84 - 0
Telefon der Hausnummer: (0661) 84 - 6145
Pacelliaföe 4, 36043 Fulda
erweit. num.

Startseite Das Klinikum Fulda - Ihr Aufenthalt - Medizin & Pflege - Medizinische Zentren - Qualität & Hyg. **Kernere & Jobs** - Ärzte & Partner - Suchbegriff eingeben

Angebote für Medizinstudenten

Sehr geehrte Studentinnen und Studenten,

das Klinikum Fulda ist das moderne und leistungsstarke Krankenhaus der Maximalversorgung in Ostthessen. Mit mehr Lungsreihe. An dieser herzu Willkommen auf der Internetseite der Angewandten Gesundheitsökonomie. Wir wünschen Ihnen viel Spaß und Erfolg mit unserer Vorlesungsreihe. An dieser Stelle werden Ihnen die aktuellen Foliensets jeweils nach der Vorlesung eingestellt. Für Rückfragen steht Ihnen der verantwortliche Dozent, Privatdozent Dr. Thomas Menzel, gerne per Mail zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Dozenten:
der Vorlesungsreihe Gesundheitsökonomie

Vorlesungsreihe Gesundheitsökonomie, Gesundheitssysteme, Öffentliche Gesundheitspflege

Erführung in die Vorlesungsreihe

Sozialversicherungssysteme in Deutschland

DRG Diagnose Related Groups - Diagnostisch basierte Fallpauschalen

Qualitätsmanagement im Krankenhaus

Weitere Informationen

- Medizinische Fakultät
- Campus Marburg**
- Medizin - Campus Fulda
- Famulatur
- Pflegepraktikum
- Praktisches Jahr (PJ)
- Studien
- Vorlesungen**
- Sonstiges

 **Klinikum Fulda**
Universitätsmedizin Marburg - Campus Fulda

Qualitätsmanagement im Krankenhaus?

*“Das Problem des Qualitätsmanagements ist nicht, was die Leute darüber nicht wissen.
Das Problem ist was sie glauben darüber zu wissen”*



Qualitätsmanagement™ 02.07.2018 /5

Qualität im Krankenhaus? Fallbeispiel

 **Klinikum Fulda**
Universitätsmedizin Marburg - Campus Fulda





Qualitätsmanagement™ 02.07.2018 /6

 **Universitätsklinikum Würzburg**

QUALITÄT: Was ist das?

- **qualitas** = Beschaffenheit, Merkmal, Eigenschaft
- Eigenschaften eines Objektes, eines Systems oder eines Prozesses:
 - **neutrale** Bedeutung von Qualität: die Summe aller Eigenschaften
 - **bewertete** Bedeutung von Qualität: die Güte aller Eigenschaften
 - Güte: Grad der guten Beschaffenheit
- „Qualität“ im Sinne des QM beinhaltet a priori keine Bewertung
aber:
 - Umgangssprachlich wird „Qualität“ zumeist wertend gebraucht
 - „Qualität“ als Gegenstück zu „Quantität“
 - „Quantität ist nicht gleich Qualität.“
 - Qualität wird oft als ein Synonym für Güte verwendet
 - „gute“ oder „schlechte“ Qualität
 - Qualitätsverständnis in diesem Sinne ist stets subjektiv

QUALITÄT: Was ist das?

- Im wirtschaftlichen Alltag wird „Qualität“ als allgemeiner Wertmaßstab interpretiert
- „Qualität“ ist Ausdruck der **Zweckangemessenheit**
 - eines Produkts
 - einer Dienstleistung
 - eines Prozesses
- Die Bestimmung der **Zweckangemessenheit** erfordert **Kennzahlen**
 - „Harte“ Kennzahlen:
 - Bruchfestigkeit, Belastbarkeit, Langlebigkeit, Farbechtheit
 - „Weiche“ Kennzahlen
 - Zufriedenheit

QUALITÄT: Definitionen

- DIN EN ISO 9000:2015 (*Grundlagen und Begriffe* von Qualitätsmanagementsystemen)
- **Qualität** ist der Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale die gegebenen Anforderungen erfüllt
- „Inhärent“ bedeutet dabei: einer Einheit innewohnend
 - objektiv messbare Merkmale wie z. B. Länge, Breite, Gewicht, Materialspezifikationen
- Qualität ist das Maß der Erfüllung der gestellten Anforderungen an das Produkt (Ware oder Dienstleistung)
- Die Planung, Steuerung und Kontrolle aller nötigen Tätigkeiten zur Erreichung wird als **Qualitätsmanagement** bezeichnet

Dienstleistungsqualität (Servicequalität)

- **Dienstleistungsqualität** und bezeichnet den **Grad der Zielerreichung einer Dienstleistung**
- Differenzierung zwischen **Objektiver** und **Subjektiver** Dienstleistungsqualität
 - *Objektive Dienstleistungsqualität*
 - Konkret **messbare** Übereinstimmung des Arbeitsergebnisses mit dem vorab definierten Nutzen
 - Dabei hängt die Messbarkeit wesentlich von der Genauigkeit der Definition von Zielanforderungen ab (*cave: ein vermeintlich objektiv messbares Qualitätskriterium kann tatsächlich subjektiv sein*)
 - *Subjektive Dienstleistungsqualität*
 - Vom Auftraggeber empfundene Übereinstimmung des Arbeitsergebnisses mit dem angestrebten Nutzen (*cave: diese Übereinstimmung ist häufig überlagert von der Ausgangsvorstellung des Auftraggebers oder vom Geschick Dienstleisters, das Arbeitsergebnis positiv zu darzustellen*)
- Kriterien der Dienstleistungsqualität (Auswahl)
- Kompetenz, Höflichkeit, Glaubwürdigkeit, Sicherheit, Kommunikation, Verständnis, Zuverlässigkeit, Entgegenkommen, Ansprechbarkeit

Beurteilung der Qualität medizinischer Dienstleistung Klinikum Fulda

Universitätsmedizin Marburg – Campus Fulda

- Herausforderungen :
 - Keine sichere positive Korrelation zwischen Produktqualität und Servicequalität
 - subjektive Determinierung des Begriffes 'Gesundheit'
 - subjektive Motivation der Bedürfnisbefriedigung

- Die Vorgaben des Patienten sind weniger präzise als die eines Kunden
- Das erwartete Ausmaß an Heilung ist in Prozent kaum anzugeben
- Die subjektive Patientenzufriedenheit ist schwierig zu beurteilen
- Der Verlauf und das Ergebnis einer Behandlung sind nicht nach rein mechanistischen Kriterien vorhersehbar.

- Unschärfe Definitionsversuche zur Qualität der medizinischen Versorgung
 - „das Erreichte im Verhältnis zum Machbaren bezogen auf das Erwünschte.“
 - „Qualität ist das Ergebnis der Wirkung medizinischer Aktivitäten“
 - „Anzahl erfolgreich abgeschlossener Betreuungen an der Gesamtzahl der Betreuungen“
 - „kleinster gemeinsamer Nenner: Qualität der medizinischen Versorgung ist im Hinblick auf Ziele, die im Einzelfall erreicht werden sollen zu definieren“

Definition Qualität (Zusammenfassung)

 Klinikum Fulda

Universitätsmedizin Marburg – Campus Fulda

- Qualität ist nicht absolut definiert, sondern abhängig von der formulierten Zielvorgabe
- Qualität ist der Grad der Erreichung

- Bestimmung der Qualität (Grades der Erreichung) setzt spezifische Kennzahlen voraus
- ✓ „Zahlen, Daten Fakten“ (ZDF)
- Herausforderung: Auswahl geeigneter Parameter

- Qualität im Gesundheitswesen ist Dienstleistungsqualität

**„Nicht alles was zählt, kann gezählt werden,
und nicht alles was gezählt werden kann, zählt!“**
- Albert Einstein-

Neues aus Berlin

- **Aus dem Koalitionsvertrag (CDU/CSU/SPD) für die 18. Legislatur:**
 - Die Menschen müssen sich darauf verlassen können, nach dem neuesten medizinischen Stand und in **besten Qualität** behandelt zu werden.
 - In einer **Qualitätsinitiative** werden wir die **Qualität** der stationären Versorgung verbessern. **Qualität** wird als weiteres Kriterium für Entscheidungen der Krankenhausplanung gesetzlich eingeführt (§1 KHG)
 - In dem neu zu gründenden **Qualitätsinstitut** werden sektorenübergreifend Routedaten gesammelt, ausgewertet und einrichtungsbezogen veröffentlicht.
 - Die Anforderungen der **Qualitätsrichtlinien** des Gemeinsamen Bundesausschusses (GBA) sind zwingend einzuhalten.

Aspekte von Qualität im Gesundheitswesen

- Avedis Donabedian, 1980
- Qualität im Gesundheitswesen
 - **Strukturqualität**
 - **Prozessqualität**
 - **Ergebnisqualität**
- *Grundlage für die Qualitätssicherung der ärztlichen Berufsausübung (beschlossen auf dem 96. Deutschen Ärztetag, 1993)*

Strukturqualität

- Die **Strukturqualität** (Appraisal of structure) entspricht der Qualität der Leistungserstellung
 - Infrastruktur, Materialien, Mitarbeiter, Aufbau- und Ablaufstruktur
 - **Arbeitshypothese: Qualifiziertes Personal und hochwertige technische Ausstattung und gute Organisation bewirken gute medizinische Ergebnisse.**

Prozessqualität

- Die **Prozessqualität** (Assessment of process) ist abzuleiten aus der Qualität des Behandlungsprozesses.
 - Strukturierte Behandlungsprozesse, die in Umfang und Ablauf der diagnostischen und therapeutischen Maßnahmen den anerkannten Regeln der medizinischen Wissenschaft und den Erfahrungen der ärztlichen Berufspraxis entsprechen
 - **Arbeitshypothese: Ein qualitativ hochwertiger Behandlungsprozess bewirkt ein gutes Behandlungsergebnis.**

Ergebnisqualität

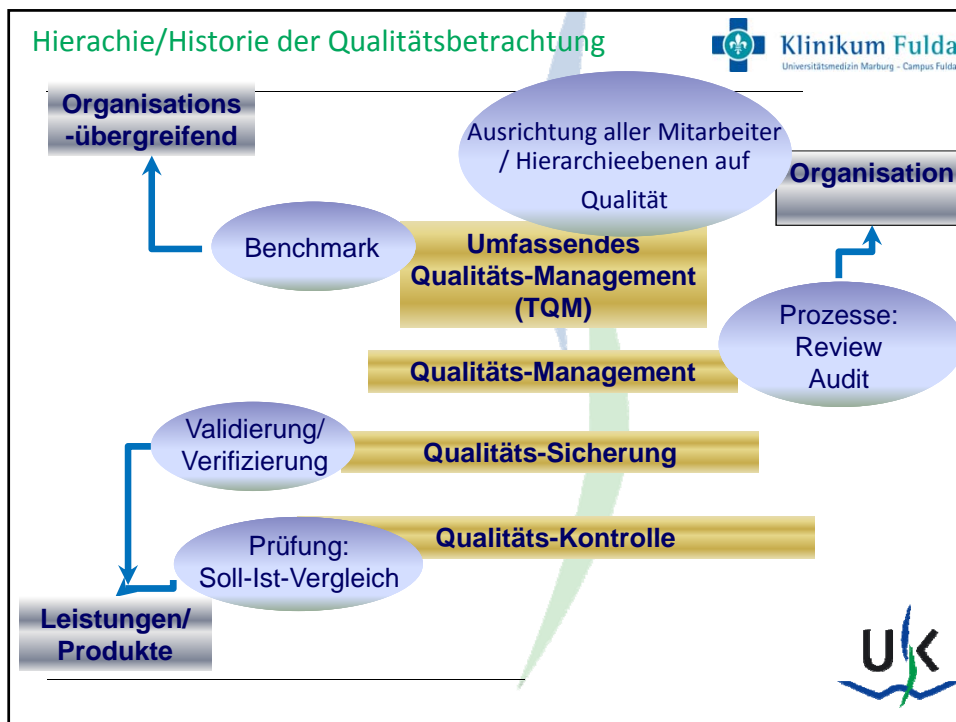


- Die **Ergebnisqualität** (Assessment of outcomes) bezieht sich auf die Qualität der Zielerreichung, d.h. des Behandlungsergebnisses.
 - Die Beurteilung des Behandlungsergebnisses durch Ermittlung des Gesundheits- und Zufriedenheitszustand des Patienten
 - **Die Ergebnisqualität ist der primäre Beurteilungsmaßstab für eine medizinische Leistung**

Ärztliches Handeln und Qualität



- Verpflichtung zur Qualität ist für die Ärzteschaft ein altes Thema:
 - erste schriftliche Überlieferungen: Gesetzgebung des Hammurabi von Babylon (ca. 2000 v. Chr.)
 - Qualitätssicherung wird als immanente Pflichtaufgabe der medizinischen Versorgung wahrgenommen
 - Nach ärztlichem Verständnis zielt Qualitätssicherung auf eine gute Patientenversorgung unter Berücksichtigung des medizinisch-wissenschaftlichen Fortschritts
 - Effizienzdenken, forensische Absicherung und sozialpolitische Überlegungen spielen eine untergeordnete Rolle



Qualitätssicherung versus TQM

Klassische Qualitätssicherung	Total-Quality-Management
<ul style="list-style-type: none"> • Menschen machen Fehler • Einzelne Mitarbeiter sind für Fehler verantwortlich • Null Fehler ist nicht realisierbar • Einkauf von vielen Lieferanten • Kunden müssen nehmen, was das Unternehmen an Qualität liefert 	<ul style="list-style-type: none"> • Prozesse provozieren Fehler • Alle Mitarbeiter sind für Fehler verantwortlich • Null Fehler ist das Ziel • Partnerschaft mit wenigen Lieferanten • Alles ist auf vollkommene Kundenzufriedenheit ausgerichtet


The table compares 'Klassische Qualitätssicherung' (Classical Quality Assurance) and 'Total-Quality-Management' (Total Quality Management). The classical approach focuses on human error, individual responsibility, and the unattainability of zero defects, often involving many suppliers. In contrast, TQM focuses on process-induced errors, shared responsibility for all employees, zero defects as a goal, partnerships with few suppliers, and a focus on perfect customer satisfaction.

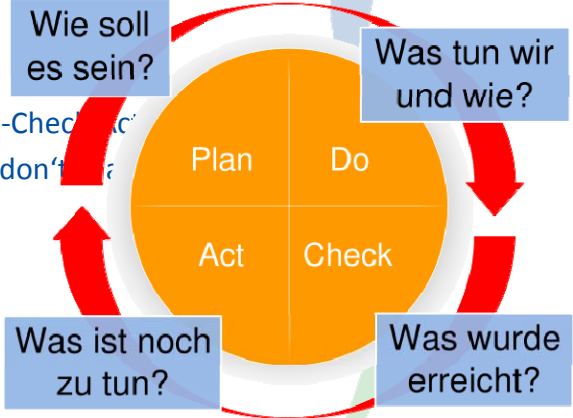
Kernaussagen zur Methode Qualitätsmanagement  **Klinikum Fulda**
Universitätsmedizin Marburg - Campus Fulda

- Es gibt viele Methoden, ein Unternehmen im Gesundheitswesen zu führen. Qualitätsmanagement ist die kostengünstigste und effektivste Methode
- Die Methode Qualitätsmanagement beruht auf der strukturierten Identifikation von Verbesserungsthemen und der zügigen Abarbeitung, basierend auf der „Verschriftlichung“, um Komplexität zu handhabbar zu machen
- Die erfolgreiche Umsetzung der Methode Qualitätsmanagement bedarf der Kenntnis der Techniken und eine Berücksichtigung der Prinzipien.
- Es gilt der Grundsatz:


per aspera ad astra
Durch Mühsal gelangt man zu den Sternen

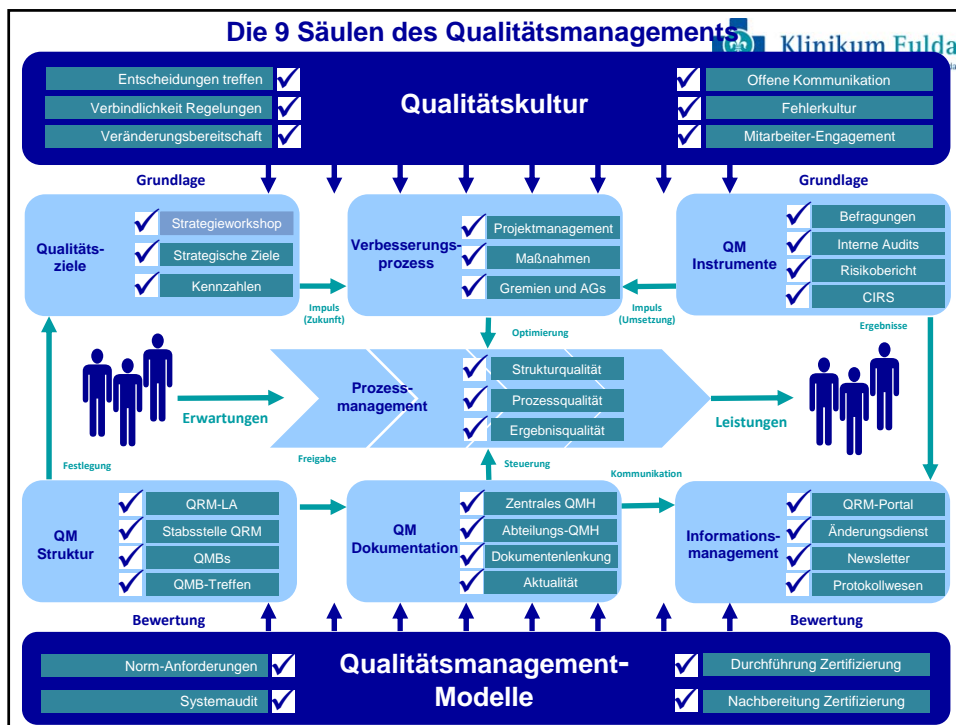


PDCA  **Klinikum Fulda**
Universitätsmedizin Marburg - Campus Fulda



- Plan-Do-Check-Act
- (Please don't forget)





§ 137 SGB V: QS/QM im Krankenhaus

- Der **Gemeinsame Bundesausschuss** beschließt unter Beteiligung des Verbandes der privaten Krankenversicherung, der Bundesärztekammer sowie der Berufsorganisationen der Krankenpflegeberufe Maßnahmen der Qualitätssicherung für nach § 108 zugelassene Krankenhäuser einheitlich für alle Patienten
 - *verpflichtende Maßnahmen der **Qualitätssicherung** nach § 135a Abs. 2 sowie die grundsätzlichen Anforderungen an ein **einrichtungsinternes Qualitätsmanagement**,*
 - *Kriterien für die **indikationsbezogene Notwendigkeit und Qualität** der im Rahmen der Krankenhausbehandlung durchgeführten diagnostischen und therapeutischen Leistungen, insbesondere aufwändiger medizintechnischer Leistungen;*
 - *dabei sind auch **Mindestanforderungen an die Strukturqualität** einschließlich im Abstand von fünf Jahren zu erfüllender **Fortbildungspflichten der Fachärzte** und an die Ergebnisqualität festzulegen*

Mindestmengen / Abschläge

- Katalog planbarer Leistungen nach §17 und §17b KHG bei denen die **Qualität** des Behandlungsergebnisses in besonderem Maße von der **Menge** der erbrachten Leistungen abhängig ist
- **Mindestmengen** für die jeweiligen Leistungen je Arzt oder Krankenhaus und Ausnahmetatbestände
- Wenn erforderliche Mindestmenge bei planbaren Leistungen voraussichtlich nicht erreicht wird, dürfen ab dem Jahr 2004 entsprechende Leistungen nicht erbracht werden
- **Vergütungsabschläge** für zugelassene Krankenhäuser, die ihre Verpflichtungen zur Qualitätssicherung nicht einhalten (Q-Bericht Veröffentlichung ist verpflichtend!)
- Kassenärztlichen Vereinigungen/ Krankenkassen dürfen Ihre Versicherten auf der Basis der Qualitätsberichte auch vergleichend über die Qualitätsmerkmale der Krankenhäuser informieren und **Empfehlungen** aussprechen.

Praktische Q-Arbeit

- „Wo drückt der Schuh?“
- „Was können wir besser machen?“
- „Wie können wir zeigen, dass wir es besser machen?“

QM-WERKZEUGE / -TECHNIKEN

1. Brain-Storming
2. Mind-Map
3. Kraftfeldanalyse
4. Ursachen-Wirkungs-Diagramm
5. Histogramm
6. Parieto-Analyse
7. Fehlersammelliste
8. FMEA
 - Art / Folgen / Ursachen
 - Auftreten / Bedeutung / Entdeckung
9. Arbeits- / Projektgruppen (iii)
10. Meta-Plan-Technik
11. Moderation

Projekte

Klinikum Fulda
Universitätsmedizin Marburg - Campus Fulda

Projektplan -> nur 1?

HIER GESCHIEHT EIN WUNDER → START

An diesem Punkt sollten wir dann besser über eine Prozessoptimierung nachdenken!

Qualitätsmanagement™ 02.07.2018 /29

Universitätsklinikum Würzburg UK

Qualitätspolitik-konkret

Klinikum Fulda
Universitätsmedizin Marburg - Campus Fulda

- **Qualitätspolitik** definiert die umfassende Absichten und Zielsetzungen einer Organisation zur Qualität, wie sie durch die oberste Leitung formell ausgedrückt werden.
- Beispiele:
 - *Aufzeigen der Qualitätsphilosophie*
 - Verpflichtung auf Wertvorstellungen erfordert die Umsetzung im Umgang mit den Patienten
 - Leitbild und Grundsätze des Unternehmens
 - Umgang mit Fehlern und Maßnahmen zur Fehlervermeidung
 - Vermittlung der Qualitätspolitik des Hauses an die Mitarbeiter
 - Formulierung von Ansprüchen von messbaren Ansprüchen, z. B. im Beschwerdemanagement
 - Beispiel: „Unsere Patientenbefragung im Jahr 2006 hat ergeben, dass nur ca. 60 Prozent der Patienten zufrieden sind mit den Informationen, Verhaltensregeln und Hinweisen, die sie bei der Entlassung aus unserem Krankenhaus erhalten. Unser Qualitätsziel für diesen Bereich soll daher sein: »Die Patientenzufriedenheit im Zusammenhang mit der Entlassung soll im Jahr 2007 auf mindestens 80 Prozent ansteigen«. Im Rahmen eines Projektes sollen folglich Problemursachen analysiert und Lösungsvorschläge erarbeitet werden.“

Qualitätsmanagement™ 02.07.2018 /30

Universitätsklinikum Würzburg UK

QM-Systeme

- EFQM
- DIN ISO
- (KTQ)
- JACHO

Qualitätsmanagement™ 02.07.2018 /31

Klinikum Fulda
Universitätsmedizin Marburg – Campus Fulda

Universitätsklinikum Würzburg UK


EFQM European Foundation for Quality Management

- Gegründet 1988 (Unterstützung durch Europäischen Kommission)
Ziel: europäisches Rahmenwerk für das Qualitätsmanagement zu entwickeln. *Vorbilder: Malcolm Baldrige Modell (USA) Deming-Preis (Japan)*
- EFQM-Modell für Business Excellence
 - Unternehmensmodell mit ganzheitlicher Sicht auf die Organisation
- 1991: Rahmenrichtlinie für organisatorische Selbsteinschätzung und Basis für den EFQM Excellence Award
- EFQM-Modell in Europa weit verbreitet und dient als Bewertungsmaßstab für viele nationale und regionale Qualitätspreise (z.B. Ludwig-Erhard-Preis)

Qualitätsmanagement™ 02.07.2018 /32

Klinikum Fulda
Universitätsmedizin Marburg – Campus Fulda

Universitätsklinikum Würzburg UK


EFQM



- **Einfaches Modell (drei Säulen)**
 - Menschen
 - Prozesse
 - Ergebnisse

- **Erweitertes Modell**
 - 9 Kriterien
 - 5 Befähiger-Kriterien (*enablers*)
 - 4 Ergebnis-Kriterien (*results*)


- **Befähiger-Kriterien:**
- 1. Führung
- 2. Politik und Strategie
- 3. Mitarbeiterorientierung
- 4. Partnerschaften & Ressourcen
- 5. Prozesse

- **Ergebnis-Kriterien:**
- 6. Mitarbeiterbezogene Ergebnisse
- 7. Kundenbezogene Ergebnisse
- 8. Gesellschaftsbezogene Ergebnisse
- 9. Wichtige Ergebnisse der Organisation

Qualitätsmanagement™
02.07.2018 /33



KTQ


- 1997: Gründung der KTQ (als Kooperation für Transparenz und Qualität im Krankenhaus, jetzt „im Gesundheitswesen“)
- Motivation: absehbare gesetzliche Verpflichtung für alle Einrichtungen im Gesundheitswesen, Qualitätsmanagement nachzuweisen (§135a, 137 SGB V). Eine bestimmte Norm ist nicht vorgegeben
- **KTQ ist selbst kein QM-System** sondern ein Kriterienkatalog,
 - *KTQ setzt ein vorhandenes QM-System voraus*
 - *bestätigt durch Zertifizierungsurkunde, dass das vorhandene QM-System und die Strukturen und Abläufe dem KTQ-Kriterienkatalog entsprechen*
- Stichprobenhafte Überprüfung aller Bereiche und Abläufe der Einrichtung
- Ein KTQ-Zertifikat gilt stets für die gesamte Einrichtung

Qualitätsmanagement™
02.07.2018 /34



KTQ

- **KTQ-Katalog Krankenhaus, Version 2015**
- Wesentliche **Neuerungen** in der Version 2015:
- Die sechs Kategorien bleiben erhalten, die Benennungen ändern sich bei 2 Kategorien
 - *Kategorie 3 heißt Sicherheit – Risikomanagement (vorher: Sicherheit)*
 - *Kategorie 5 heißt Unternehmensführung (vorher: Führung)*
- Es gibt nur noch 55 statt bisher 63 zu bearbeitende Kriterien
- Die umfangreichsten Kategorien sind „Patientenorientierung“ und „Sicherheit - Risikomanagement“.



Klinikum Fulda
Universitätsmedizin Marburg – Campus Fulda

Qualitätsmanagement™ 02.07.2018 /35




Klinikum Fulda
Universitätsmedizin Marburg – Campus Fulda

1.1	Ermessbarkeit und Aufnahmeplanung
1.2	Leitlinien
1.3	Information und Beteiligung des Patienten
1.4	Smoking, Essen und Trinken
1.5	Kooperationen
2.1	Erstdiagnostik und Erstversorgung
3.1	Ambulante Diagnostik und Behandlung
3.2	Ambulante Operationen
4.1	Stationäre Diagnostik und Behandlungsplanung
4.2	Therapeutische Prozesse
4.3	Operative Verfahren
4.4	Wale
4.5	Prestationär, Poststationär
5.1	Erklärung
5.2	Kontinuierliche Weiterbetreuung
6.1	Umgang mit sterbenden Patienten
6.2	Umgang mit Verstorbene
2.1.1	Planung des Personalbedarfs
2.2.1	Personalbeurteilung/ Qualifizierung
2.2.2	Erarbeitung von Mitarbeiter
2.2.3	Ausbildung
2.2.4	Fort- und Weiterbildung
2.3.1	Mitarbeiterorientierter Führungsstil
2.3.2	Umgang mit gesetzlichen Regelungen zur Arbeitszeit
2.3.3	MitarbeiterInnen -wünsche und -sicherheiten
1.1.1	Arbeitsschutz
1.1.2	Brandschutz
1.1.3	Umweltschutz
1.1.4	Katastrophenschutz
1.1.5	Nichtmedizinische Notfallsituationen
1.2.1	Schutz des Patienten vor Eigen- und Fremdgefährdung
1.2.2	Medizinisches Notfallmanagement
1.3.1	Hygienemanagement
1.3.2	Hygienerelevante Daten
1.3.3	Infektionsmanagement
1.4.1	Arzneimittel
1.4.2	Blutkomponenten und Plasmaprodukten
1.4.3	Medikamente
4.1.1	Aufbau und Nutzung der Informations- und Kommunikat
4.2.1	Regelung zur Führung, Dokumentation und Archivierung
4.2.2	Verfügbarkeit von Patientendaten
4.3.1	Information der Krankenhausleitung
4.3.2	Informationsweitergabe (intern/ extern)
4.4.1	Organisation und Service
4.5.1	Regelungen zum Datenschutz
1.1.1	Vision, Philosophie und Leitbild
1.1.2	Umgebung vertrauensbildender und fördernder Maßn
1.1.3	Ethische und kulturelle Aufgaben sowie weltanschaulich
1.2.1	Entwicklung, Vermittlung und Umsetzung
1.2.2	Gesellschaftliche Verantwortung, Partnerschaften und N
1.3.1	Regelung einer Organisationsstruktur
1.3.2	Flexibilität und Effizienz der Arbeitweise der Führungs
1.3.3	Innovation und Wissensmanagement
1.4.1	Externe Kommunikation
1.5.1	Aufbau und Entwicklung eines Risikomanagementsyste
1.1.1	Organisation
1.1.2	Vermittlung, Prozessgestaltung und Prozessoptimierun
1.2.1	Patientenbeteiligung
1.2.2	Debatte über ethische Entscheidungen
1.3.1	Mitarbeiterbeteiligung
1.3.2	Umgang mit Wünschen und Beschwerden
1.4.1	Erhebung und Nutzung von qualitativen Daten
1.4.2	Methodik und Verfahren der vergleichenden bzw. extern


KTQ-Bewertungssystematik

- Grundlage:
 - Plan-Do-Check-Act-Zyklus
 - Erreichungs- und Durchdringungsgrad
- **Plan:** Beschreiben Sie die Planung der Prozesse, auf die sich das Kriterium bezieht, sowie die geregelten Verantwortlichkeiten.
- **Do:** Beschreiben Sie den „Ist-Zustand“ bzw. die Umsetzung der Prozesse, auf die sich das Kriterium bezieht.
- **Check:** Beschreiben Sie, wie die regelmäßige, nachvollziehbare Überprüfung und Bewertung der Zielerreichung der im Do dargestellten Prozesse erfolgt, ggf. gemessen an den Zielen des Plan (Kennzahlen, Messgrößen).
- **Act:** Beschreiben Sie die Verbesserungsmaßnahmen, die Sie aus den Ergebnissen des Check abgeleitet haben.
- **Erreichungsgrad:** Qualität der Kriterienerfüllung
- **Durchdringungsgrad:** Breite der Umsetzung, d. h., ob das Vorgehen in allen für die entsprechende Einrichtung zutreffenden Bereichen angewandt wird.



Klinikum Fulda
Universitätsmedizin Marburg – Campus Fulda

Qualitätsmanagement™ 02.07.2018 /36



Klinikum Fulda
Universitätsmedizin Marburg – Campus Fulda

Selbstbewertung/ Fremdbewertung

- Selbstbewertung
 - *wird von dem Krankenhaus, das sich zertifizieren lassen möchte, selbst vorgenommen.*
 - *Basis: KTQ-Manual, erläutert alle notwendigen Schritte und definiert den KTQ-Katalog mit allen zu bearbeitenden Fragen zu Leistungen, Prozessabläufen und Qualitätsmanagement*


- Fremdbewertung
 - *Durch ein interdisziplinär besetztes KTQ-Visitorteam aus einem ärztlichen, einem ökonomischen und einem pflegerischen Visitor vor Ort*
 - *Der Selbstbewertungsbericht wird hinterfragt*
 - *Die Kriterien des KTQ-Katalogs werden bewertet*
 - *"Kollegiale Dialoge" mit den Mitarbeitern und Begehungen der Bereiche*

DIN EN ISO 9000/9001/9004


- Normenreihe mit Grundsätzen für Maßnahmen zum Qualitätsmanagement
- 9000: Grundlagen und Begriffe zu Qualitätsmanagementsystemen
- 9001: Mindestanforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem
- 9004: Wirksamkeit und Effizienz des Qualitätsmanagementsystems, Anleitungen zur Ausrichtung eines Unternehmens auf Total-Quality-Management (TQM)

- Grundlegende Annahmen:
 - Qualitätsmanagementsysteme sind **nicht produktorientiert** und können daher unabhängig von der Branche, den spezifischen Produkten und nationalen Eigenheiten einen ähnlichen Aufbau festlegen
 - Das erfolgreiche Führen und Betreiben einer Organisation erfordert eine systematische und transparente Steuerung


JCAHO

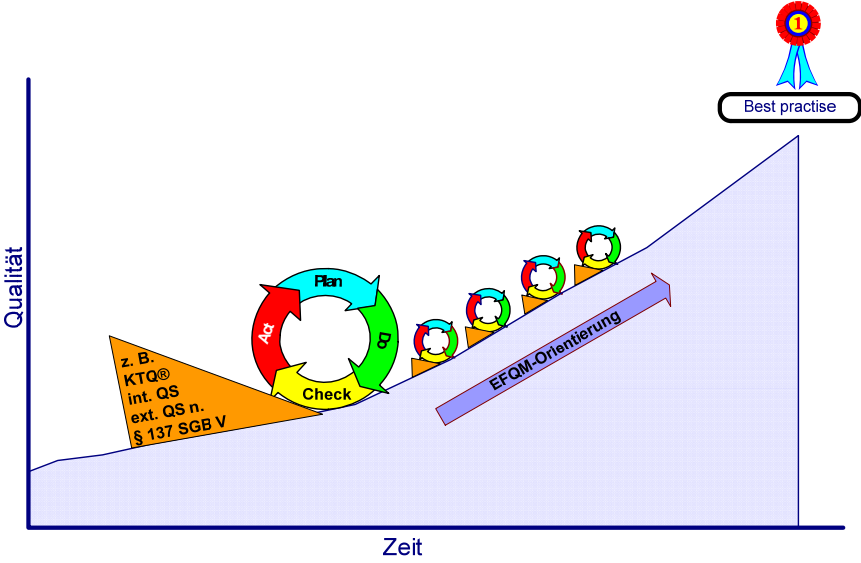
 **Klinikum Fulda**
Universitätsmedizin Marburg – Campus Fulda

- JCAHO (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations) ist eine US-amerikanische Non-Profit Organisation, die 1951 gegründet wurde.
- Ziel: Die Sicherheit und Qualität medizinischer Leistungen kontinuierlich erhöhen. Dazu werden Gesundheitsdienstleistungen
- Die JCAHO beschäftigt Untersucher, die zu den Gesundheitsdienstleistern gesandt werden um deren Verfahren und Ausstattung zu evaluieren
- Die untersuchten Organisationen werden mit einem Wert von 1 bis 100 bewertet, wobei 100 „perfekt“ bedeutet.
- Die untersuchten Organisationen sind hoch motiviert, bei diesen Evaluierungen gut abzuschneiden, da eine Akkreditierung ein wesentlicher Faktor ist, um Vergütungen von Medicare oder Managed-Care-Organisationen zu erhalten

Qualitätsmanagement™ 02.07.2018 /39 

QUALITÄTSMANAGEMENT

 **Klinikum Fulda**
Universitätsmedizin Marburg – Campus Fulda



z. B. KTQ®
int. QS
ext. QS n.
§ 137 SGB V


Plan
Do
Check
Act

EFQM-Orientierung

Best practise

Qualität

Zeit

Qualitätsmanagement™ 02.07.2018 /40 

"Wenn wir uns aufrichtigen Herzens der Qualität verpflichten, funktioniert fast jede Methode. Tun wir es nicht, wird auch die eleganteste Methode versagen."

Avedis Donabedian