

# QM-Aspekte der ambulanten Behandlung im Krankenhaus

19. Krankenhaus-Qualitätstag NRW

24.06.2025

Vortrag: Hannelore Josuks

# Hannelore Josuks

## Keine Interessenskonflikte bekannt

- Geschäftsführung Josuks Training und Beratung
- Qualitäts- und Risikomanagerin im Agaplesion Bethesda Krankenhaus Bergedorf (0,5% Stelle)
- Vorstandsmitglied GQMG
- Mitglied DBfK
- Mitglied Deutsche Gesellschaft für systemische Organisationsberatung
- Mitglied Trainernetzwerk Deutschland
- Projekt: Gute Arbeitsbedingungen in der Pflege vom BMG

# Das neue Team



# Inhalte:

- Aspekte der Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität
- Kennzahlen
- Risiken
- Fazit

Ich verwende die grammatikalische Form des generischen Maskulinums das alle Geschlechter umfasst.

# Ambulante Operationen



*Ziel: Mit der Krankenhausreform sollen bis zu 2 Millionen Fälle ambulant durchgeführt werden.*



*Die Stafflung sieht vor, dass bis 2026 etwa 6 %, bis 2029 etwa 9 % und ab 2030 etwa 12 % der bisher stationären Fälle ambulantisiert werden.*

Quelle:

[https://bbraun.showpad.com/share/0QI3bqBBvbKrQjSO3VDY0?j=1453278&sfmc\\_sub=342194312&l=38\\_HTML&u=37829069&mid=7237847&jb=105](https://bbraun.showpad.com/share/0QI3bqBBvbKrQjSO3VDY0?j=1453278&sfmc_sub=342194312&l=38_HTML&u=37829069&mid=7237847&jb=105) 08.06.2025

# Prozesse ambulante OP



Quelle: Dr. Heidemarie Haeske-Seeberg, Dr. Dr. Klaus Piwernetz, Studie Qualitätsstandards Ambulantes Operieren Rhön Studie Nov. 2023:  
Beispiel für einen generischen Versorgungspfad

# AOP Katalog

## QM und Prozesse:

§ 2 (1) Bedingungen zur Leistungserbringung des Vertragsarztes mit Überweisungsschein oder Patient bringt die elektronische Gesundheitskarte in Verbindung mit einem amtlichen Lichtbildausweis als Nachweis für die Mitgliedschaft mit. Der für die Leistung gemäß § 115b SGB V verantwortliche Arzt entscheidet über Art und Umfang der ambulanten Leistung.

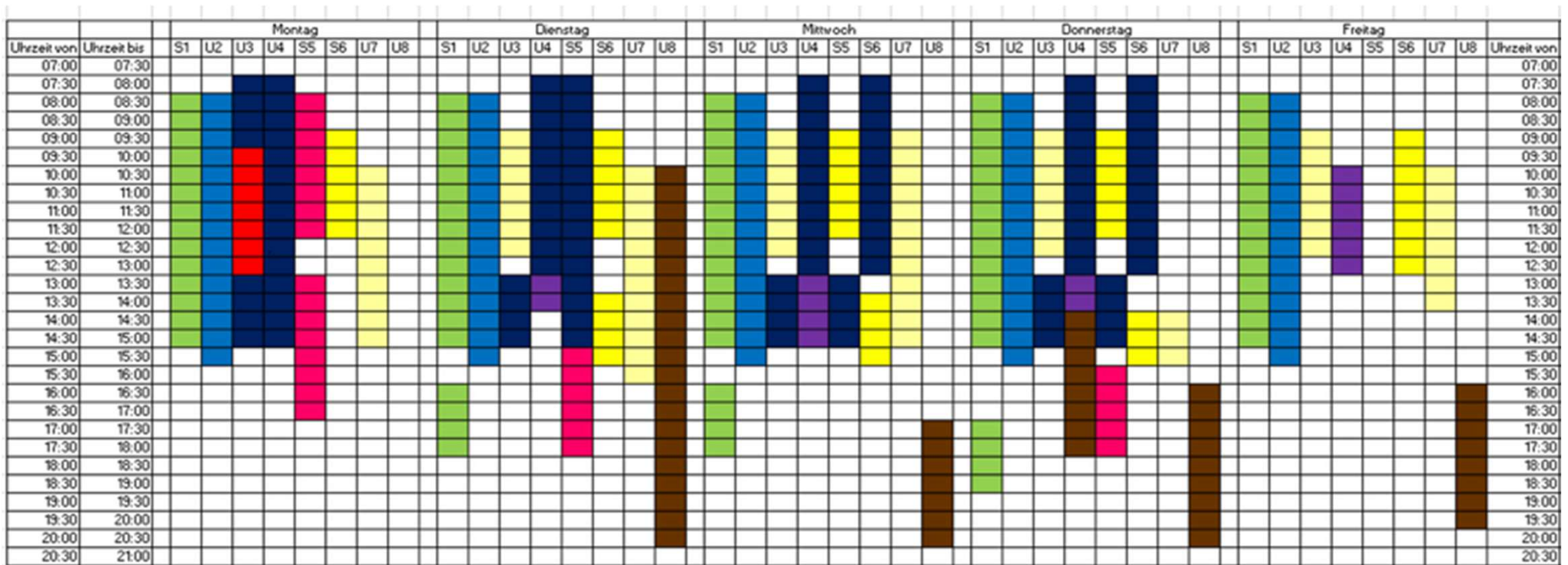
- Festlegen der Kriterien zum Aufnahmeprozess (VA, Standard, Aufnahmeverträge AOP, AVB, Bescheinigungen usw.)
- Absprachen mit den zuweisenden Ärzten (Verträge)
- Patienteninformationen (Flyer, Infos zu Krankheitsbildern)





# Strukturqualität

## Definition der Ressourcen in den Sprechstunden (Räume/Personal/Zeit)





QM – Vorgaben erarbeiten in Form von z.B. Standards, Handlungsanleitungen zu z.B.

- Online Terminbuchung
- Zentrales Terminmanagement
- Angebote wie Online - Sprechstunde
- Telemedizinische Konsile
- Prämedikation online, z.B. Anästhesie
- Informations - App vorab
- Nachsorge - App



QM - Projekte zu Themen

- IT – Systeme (keine Insellösungen)
  - Vernetzungen zu den externen Bereichen z.B. Hausärzte, Kassen,.....
- 
- Ressource: Ausstattung IT Hard-, Software und IT - Personal

# Prozessqualität: Indikationsprüfung

QM- Aufgabe:

Vorgaben mit erstellen zu z.B.

- Indikationslisten
- Anamnese
- Funktionseinschränkung (z.B. kognitive, motorische Einschränkungen, Pflegegrad/ASA)
- Krankheitsschwere
- Begleiterkrankungen
- usw.



# Kontextfaktoren



Abb. 9: Für die Indikationsstellung ambulant/stationär bedeutsame Kontextfaktoren

\*Graduelle Differenzierung für die Schweregradbeurteilung

\*\*Haupt- und Nebendiagnosen bzgl. Versorgungsbedarf

Quelle: Dr. Heidemarie Haeske-Seeberg, Dr. Dr. Klaus Piwernetz, Studie Qualitätsstandards Ambulantes Operieren Rhön Studie Nov. 2023: Beispiel für einen generischen Versorgungspfad

# Kriterien zur Prozessqualität

- Vorgaben zu aktuellen, notwendigen Befunden sind vorhanden
- Rechtssichere Aufklärung über Behandlungsmöglichkeiten und geplante Behandlung ist erfolgt (OP, Anästhesie)
- Erfassung von Sonderwünschen, Wahlleistungen
- Schriftliche Einverständniserklärung zur Intervention liegt vor
- Bestätigung, dass die postinterventionelle Versorgung sichergestellt ist
- Abklärung weiterer notwendiger Untersuchungen / Diagnostik
- Abklärung von Hilfsmitteln für den Transport oder während Intervention, z. B.: Gehhilfen, Apnoe-/ Sauerstoffgerät, Übersetzer, Lagerungshilfen

Quelle: AOP Checkliste GQMG Arbeitsgruppe 2024

# Kriterien zur Prozessqualität

- Terminvereinbarung zur Intervention
- Festlegung der ärztlichen/pflegerischen/therapeutischen Weiterbehandlung
- Entlassungsprocedere inkl. „Heimweg“
- Sicherstellung der Versorgung zu Hause (Angehörige / Nachbarn erreichbar)

Quelle: AOP Checkliste GQMG Arbeitsgruppe 2024

# AOP Katalog

## QM und Prozesse:

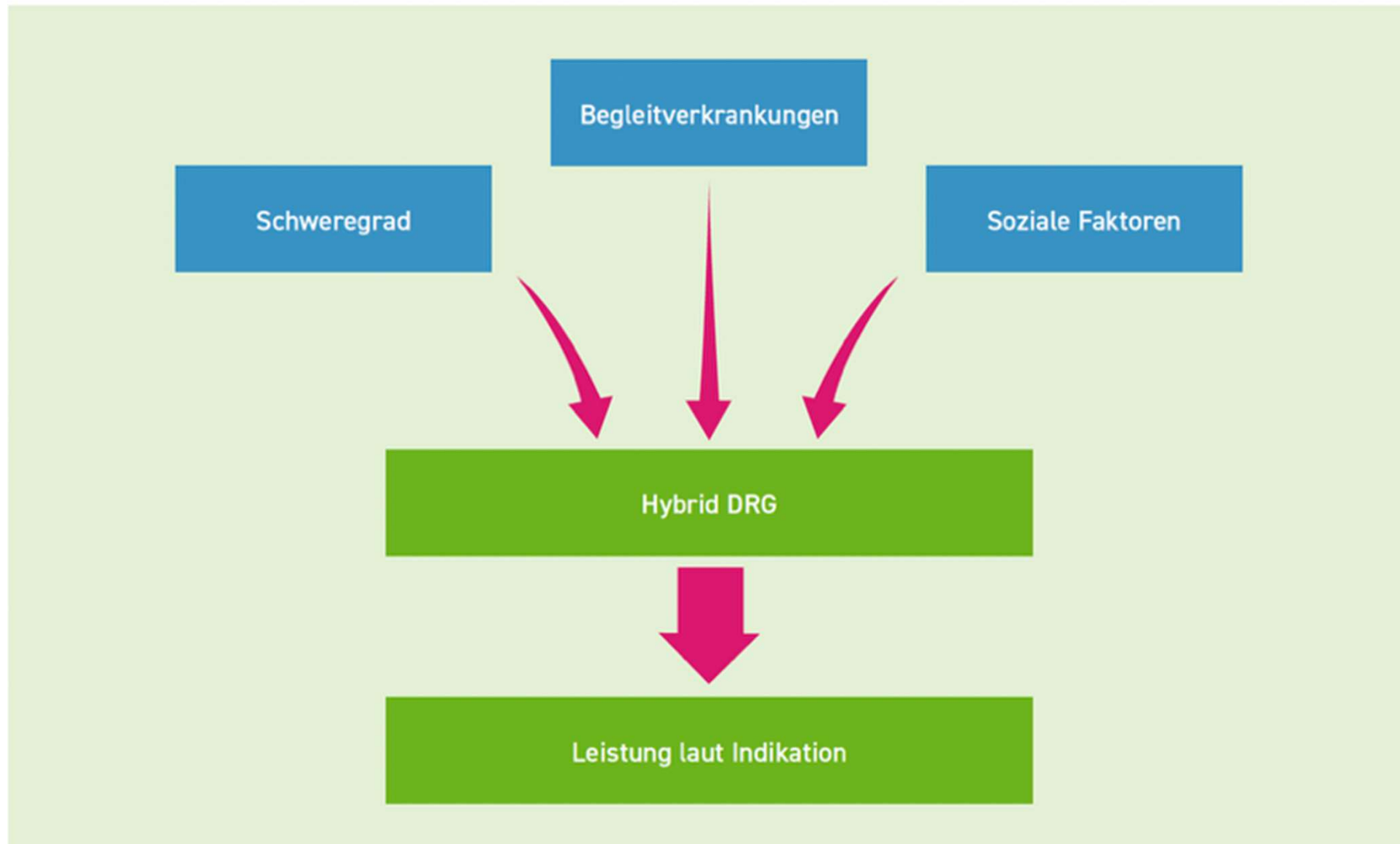


§ 4 Überweisung an einen niedergelassenen Facharzt, wenn Leistungen nicht in der Klinik erbracht werden können.

Nach der Op sollte eine Überweisung an den niedergelassenen Arzt erfolgen

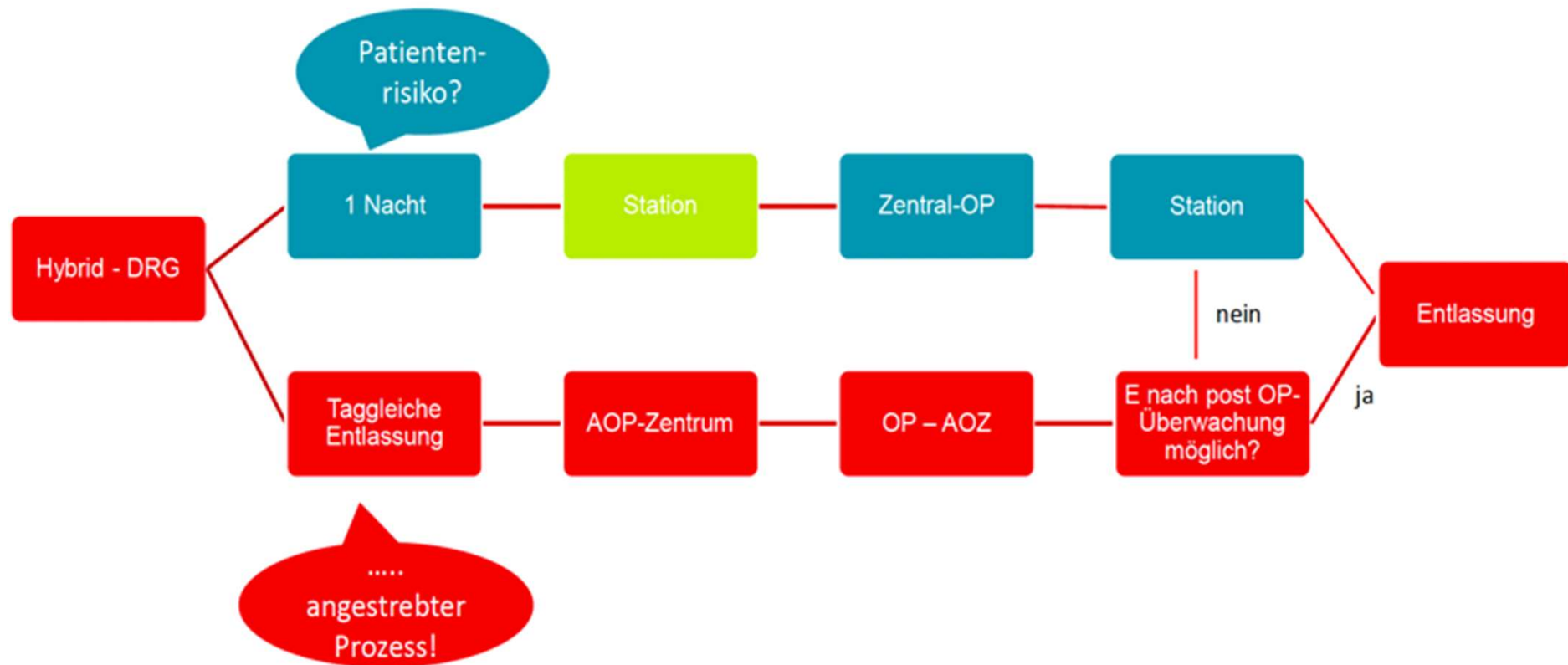


# Ambulant oder Hybrid - DRG



Quelle: Dr. Heidemarie Haeske-Seeberg, Dr. Dr. Klaus Piwernetz, Studie Qualitätsstandards Ambulantes Operieren Rhön Studie Nov. 2023: Beispiel für einen generischen Versorgungspfad

# Fallsteuerung Hybrid DRG



Quelle: Personal und Praxismanagementgruppe Caroline Beil

# Ausrichtung von Prozessen und Ausstattung anhand der festgelegten Versorgungsqualität

## Cave: An die hohen Zahlen denken

- Strukturierte Behandlungspfade und räumliche Ausstattung ermöglichen schlanke Prozesse für Terminierung, Behandlung und Entlassung
- Warteräume für ambulante Patienten
- Umkleiden für ambulante Patienten
- Pre-Holding Bereiche für ambulante Operationen
- Etablierte Konzepte zur präoperativen Patientenedukation
- Etablierte Konzepte zur postoperativen Patientenbetreuung und Unterstützungsleistungen, z. B. Fahrdienste
- Telefonische Erreichbarkeit nach der ambulanten Leistung und/oder Recall-Systeme

# Risiken im Prozess



IT – Ausfall



Keine Ausfallkonzepte für  
z.B. fehlendes Personal,  
Ausfall von Patienten,  
Material nicht vorhanden,  
Krankheiten, Infektionen



Nicht abgestimmte  
Abläufe



Fehlende Regelungen  
mit Vertragsärzten



Zu hohe Kosten



Fehlende  
Betten/Plätze



Usw.

# QM und Prozesse

## Nachbeobachtung und Entlassung

- Vorgaben Überwachungssettings
- Festlegung individueller Entlasskriterien
- Regelungen zu den Entlassgesprächen mit Überprüfung der Entlassfähigkeit des Patienten (Operator und Anästhesist in Abhängigkeit von der Intervention)
- Arztbrief / Entlassbrief / mit Hinweisen zum Nachsorgemanagement und gegebenenfalls einer Empfehlung für zu verordnende Medikamente
- Festlegung Schmerzmanagement (unmittelbar nach OP, zu Hause)

Quelle: AOP Checkliste GQMG Arbeitsgruppe 2024

# QM und Prozesse

## Nachbeobachtung und Entlassung

- Eingriffsspezifische Informationsschreiben mit Checkliste für Patienten (Verhalten nach der OP/ Komplikationsmanagement)
- ggfs. Selektivvertragsunterlagen
- ggfs. AU-Bescheinigung
- Anmerkung: kein Kassenrezept, keine Hilfsmittel §115 b amb. Operieren SGB V
- § 11 AOP Vertrag Sachkosten



# QM und Prozesse

## Nachbeobachtung und Entlassung

- Abklärung Patiententransport ins häusliche Umfeld / ins nachgelagerte Setting - falls erforderlich (Verordnung ist möglich nach §16 AOP-Vertrag)
- Abklärung, ob Rücküberweisungsformular notwendig
- Ggfs. Terminvereinbarung für Folgetermin / Kontrolltermin beim Operateur/ ggfs. Krankenhaus
- Aushändigung Patienteneigentum (Dokumentation)
- Folgende Verordnungen dürfen ausgestellt werden: häusliche Krankenpflege (§15 AOP-Vertrag), AU (§15 AOP-Vertrag) für 7 Tage (gültig seit 01.01.2023)

# Klinikstrukturen ggfs. Änderungen



Reglungen für Notfälle und Komplikationen (klinikintern)



Konversion der Fälle, was passiert, wenn der Patient doch stationär wird?



Konzepte für Fahrdienst/Unterstützungsleistungen



Hotelleistungen, kann man in der Klinik bleiben oder gibt es z.B. Kooperationen mit Hotels?



Recalls von der Klinik?



Telefonische Erreichbarkeit der Klinik für den Patienten?

Quelle: AOP Checkliste GQMG Arbeitsgruppe 2024

# Zusammengefasste Handlungsfelder QM

- Vorgaben erarbeiten für Ambulanzcontrolling und -reporting
- Mitwirkung bei Raum- und Funktionskonzepten – Investitionen in eine passende Infrastruktur
- Stellen-/Aufgabenbeschreibungen für angepasste Personaleinsatzkonzepte, spezialisiertes Personal, ambulantes „Mindset“
- Vorgaben für die Prozessstandardisierung und das Schnittstellenmanagement
- Digitale Prozessunterstützung (QM – Audit zur Überprüfung der Funktionsfähigkeit)

# Kennzahlen amb. OP

## Beispiele

Wartezeiten

Zuverlässigkeit der  
Einbestellung

Vergleich  
Aufenthaltsdauer  
Patient zu geplanter  
Aufenthaltsdauer

Konversionsrate

Anzahl der  
Nachbehandlungen  
Aufgrund von  
Infektionen

Anzahl der  
Nachbehandlungen  
aufgrund von  
spezifischen  
Komplikationen

CIRS - Meldungen

Ergebnisse der MD-  
Prüfungen

Patientenbefragungen  
(Beispiel: PREMS und  
PROMS)

# Patientendaten

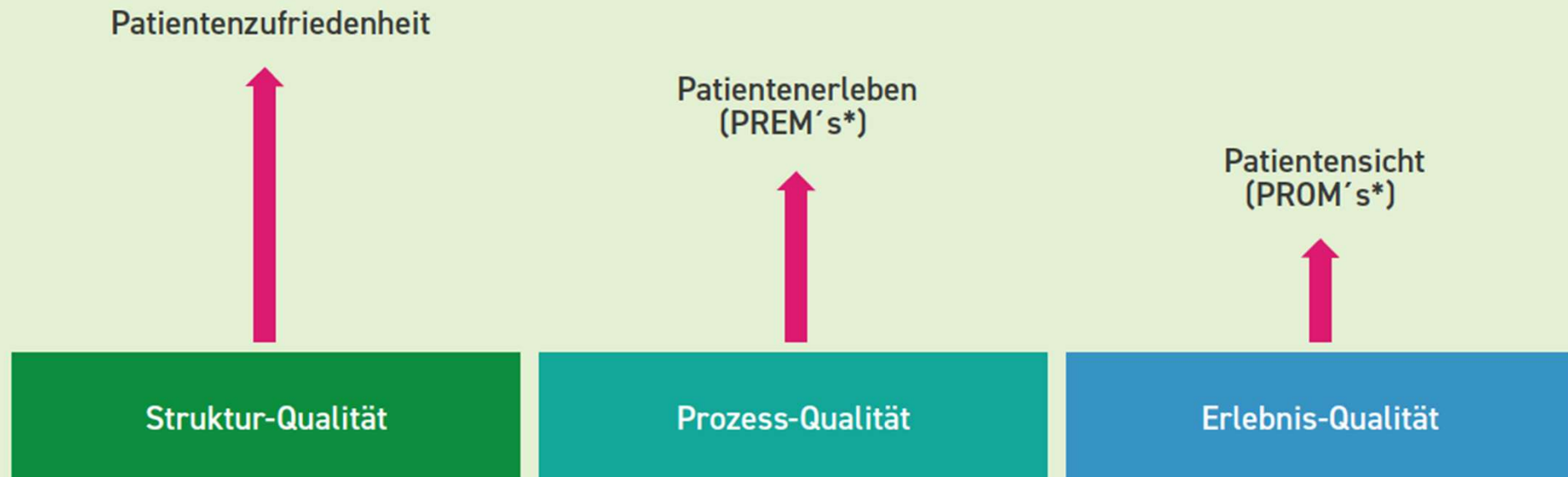


Abb. 12: Qualitätsaspekte, die durch Befragung von Patienten beurteilbar werden

\*Patient Reported Experience Measures

\*\*Patient Reported Outcome Measures

Quelle: Dr. Heidemarie Haeske-Seeberg, Dr. Dr. Klaus Piwernetz, Studie Qualitätsstandards  
Ambulantes Operieren Rhön Studie Nov. 2023: Beispiel für einen generischen Versorgungspfad







# Generelle QM - Anforderungen



Regelungen zum Umgang mit Notfällen §7

Beschwerdemanagement

CIRS, Fehlermanagement

Gefährdungsanalysen

Hygienekonzepte

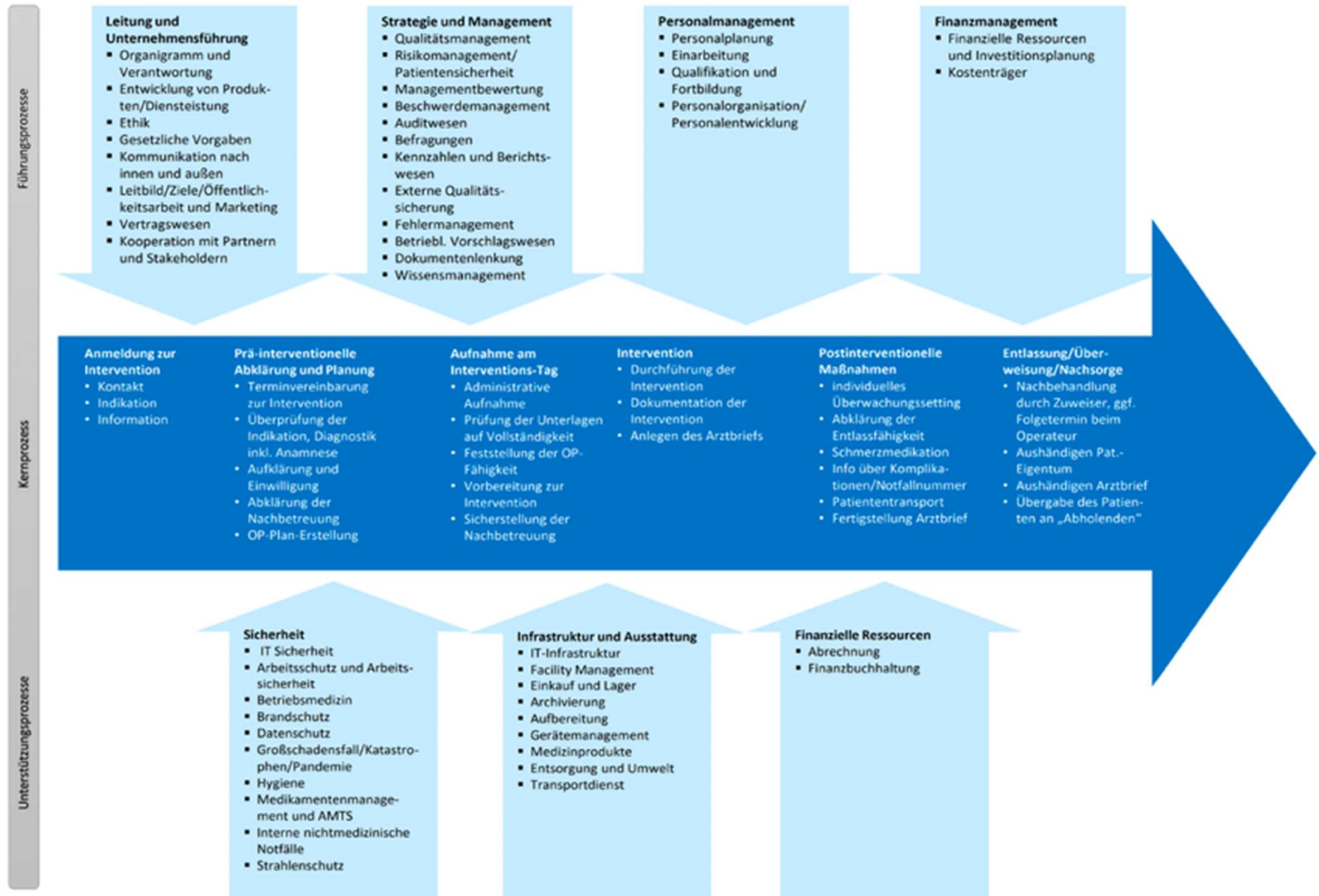
Datenschutz

Arbeitssicherheit

MP (Geräteeinweisungen)

# Prozesslandkarte

Prozesslandschaft ambulante Interventionen (Stand: 26.8.2024)



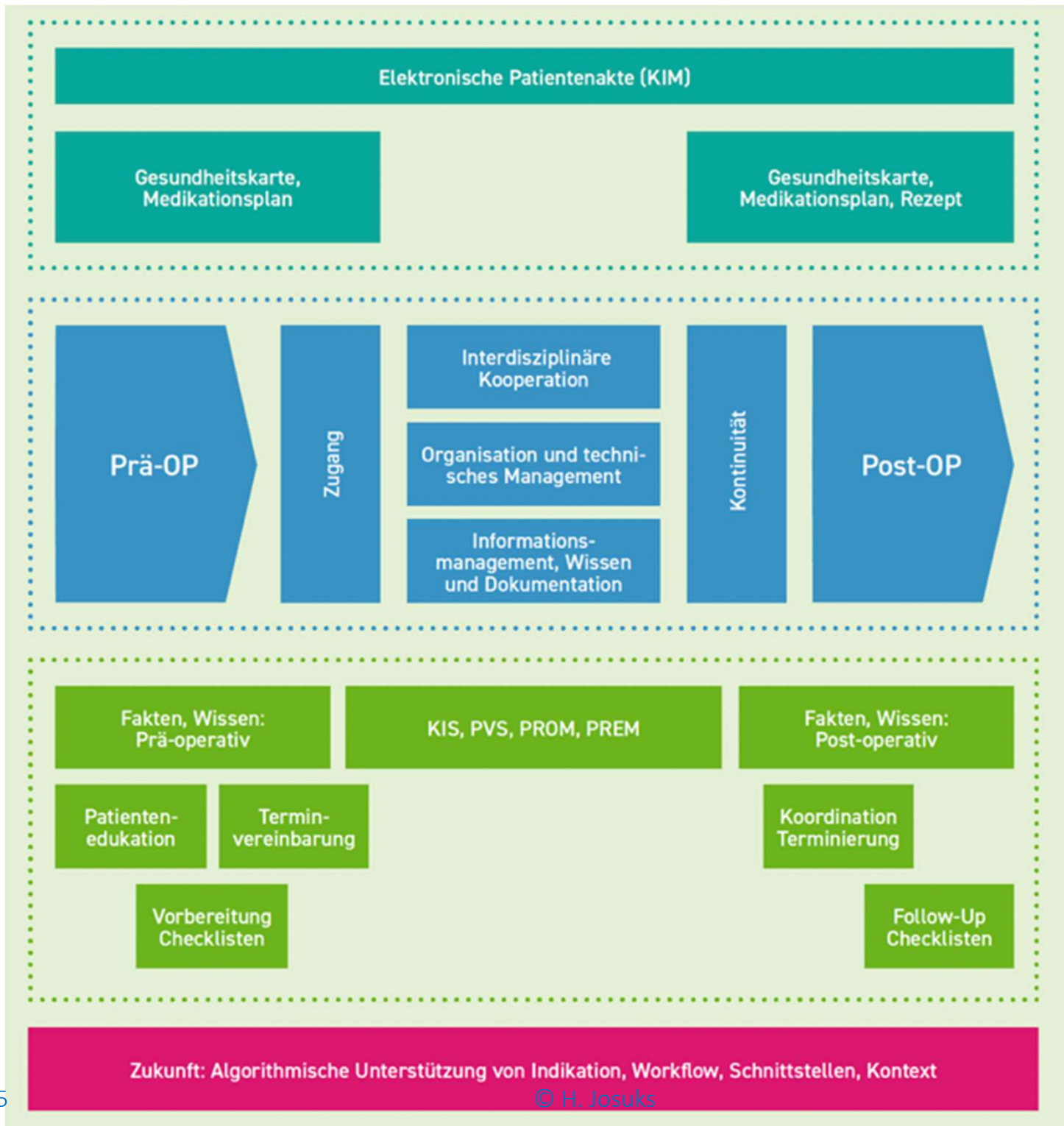


Abb.  
Unterstützung  
des Workflows  
durch IT-  
Lösungen

Quelle: Dr.  
Heidmarie  
Haeske-Seeberg,  
Dr. Dr. Klaus  
Piwernetz, Studie  
Qualitätsstandards  
Ambulantes  
Operieren Rhön  
Studie Nov. 2023:  
Beispiel für  
einen  
generischen  
Versorgungspfad



„Jetzt kann es losgehen!“



# Fazit

- ❖ QM und RM sind unabdingbar
- ❖ Erfahrung des Teams sind zu berücksichtigen
- ❖ Die Ziele aller sind die Patientenzufriedenheit und der wirtschaftliche Erfolg

„Der Erfolg liegt in einer guten Planung im Team“



© H. Josuks

# Vielen Dank für Ihr Interesse





- AOP Vertrag nach § 115 b Absatz 1 SGB V , Vertrag nach § 115b Absatz 1 SGB V– Ambulantes Operieren, sonstige stationersetzende Eingriffe und stationersetzende Behandlungen im Krankenhaus – (AOP-Vertrag)
- AOP Katalog 2024
- Georg Spinner, Joanina Kaiss, Christina Hagemeyer, Carsten Schäfer, ETL WRG GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Steuerberatungsgesellschaft Dr. Monika Katholing, PHC Partner in Healthcare  
Operative Umsetzung der ambulanten stationersetzenden Versorgung in Krankenhäusern , Rhön Stiftung Nov. 2023
- Dr. Heidemarie Haeske-Seeberg, Dr. Dr. Klaus Piwernetz, Studie Qualitätsstandards Ambulantes Operieren Rhön  
Stiftung Nov. 2023
- GQMG Arbeitsgruppe AOP Checkliste, Prozesslandkarte Entwurf
- Hannelore Josuks Fotos eigene Aufnahmen 2024
- Folieninhalte Hybrid DRG Frau Dr. Heike Hasbach
- Bundesgesetzblatt Jahrgang 2023 Nr. 380, Teil 1, 21.12.2023 Bonn
- Vereinbarungen über Leistungen gemäß § 115f Absatz 1 Satz 1 Nummer 2 SGB V in Verbindung mit § 115 f  
Absatz 2 Satz 2 SGB V (Hybridvereinbarungen) vom 27.03.2024
- Vereinbarungen von Qualitätssicherungsmaßnahmen bei ambulanten Operationen und stationersetzenden  
Eingriffen einschließlich der notwendigen Anästhesien gemäß § 115b Abs. 1 Satz 1 Nr. 3 SGB V von 2006
- Personal und Praxismanagementgruppe Caroline Beil, EBM 2024 Strategische Leistungsabrechnung
- Weiterentwicklung der Hybrid-DRG's mit der Krankenhausreform in 2025 ,  
[https://bbraun.showpad.com/share/0QI3bqBBvbKrQjSO3VDY0?j=1453278&sfmc\\_sub=342194312&l=38\\_HTM\\_L&u=37829069&mid=7237847&jb=105](https://bbraun.showpad.com/share/0QI3bqBBvbKrQjSO3VDY0?j=1453278&sfmc_sub=342194312&l=38_HTM_L&u=37829069&mid=7237847&jb=105)
- Management ambulanter Interventionen im Krankenhaus , GQMG, Arbeitshilfe, 1. Auflage, 26.8.2024  
GQMG/AG Ambulante Prozesse, Hasbach H, Händel A, Josuks H, Leidenberger J, Mews G, Raidl M

# Relevante Vorgaben/Gesetze

(Auflistung ohne Anspruch auf Vollständigkeit)

## SGB V

- § 60: Fahrkosten
- § 112: Rahmenempfehlungen für Verträge zwischen Kostenträgern und Krankenhausträgern
- § 115b: Ambulantes Operieren im Krankenhaus
- § 115f: Spezielle sektorengleiche Vergütung
- § 116: Ambulante Behandlung durch Krankenhausärzte
- § 120: Vergütung ambulanter Krankenhausleistungen
- § 135, Absatz 2: Qualitätssicherungsvereinbarung ambulant Operieren (Leistungen, an die besondere Anforderungen gestellt werden)
- §§ 135a, 137a: Maßnahmen zur Qualitätssicherung
- §§ 136, 136a & b: Aufgaben des G-BA im Hinblick auf Qualitätssicherung (Hygiene) und Qualitäts- und Risikomanagement