



13. Krankenhaus-Qualitätstag NRW

Neue Aufgaben und neue Methoden des QM im Krankenhaus

Dr. Dirk Albrecht
Juni 2019

Grundregeln des Qualitätsmanagement

Contilia
GmbH



Management ist Führung und
Qualitätsmanagement ist die Führung des Unternehmens zum
Qualitätsziel

- Strategisches Management ‚die richtigen Dinge tun‘
- Operatives Management ‚die Dinge richtig tun‘

Strategisches Qualitätsmanagement

- Erwartungen aller Stakeholder im Markt erkennen
- Ziele formulieren
- Strukturen schaffen
- Personen befähigen/bevollmächtigen
- Grundsatzregeln festlegen
- Chancen und Risiken erkennen und proaktiv gestalten

Grundregeln des Qualitätsmanagement

Contilia
GmbH



Operatives Qualitätsmanagement

Für hohe Qualität und Sicherheit sorgen

- der medizinisch-/ pflegerisch-/ technischen Dienstleistungen
- der Sekundär- und Tertiärprozesse
- der administrativen Dienstleistungen
- der Unternehmensmanagementleistung

Wer macht was?

Qualitätsmanagement ist eine Führungsaufgabe für jede Führungskraft.

Qualitätsmanagementbeauftragte sind von der Führung bevollmächtigte Personen, die in ihrem Sinne im Auftrag und Namen der Führungskraft handeln.

Exkurs: Qualität – ein wichtiger Erfolgsfaktor

Contilia
GmbH



- Ambiente
- Service
- Zuwendung
- Organisation aller Kundenprozesse
- Fachliche Exzellenz der Ärzte, Pflege u.a.

Unmittelbare
Kundenwahrnehmung

- Technisches Equipment
- Verwendete Produkte
- Lieferantenprozesse
- Sekundär- und Tertiärdienstleistungen
- Organisation aller administrativen Prozesse
- Managementprozesse

Mittelbare
Kundenwahrnehmung,
aber
unmittelbare
Mitarbeiter-
wahrnehmung

Neue Aufgaben für das Qualitätsmanagement?

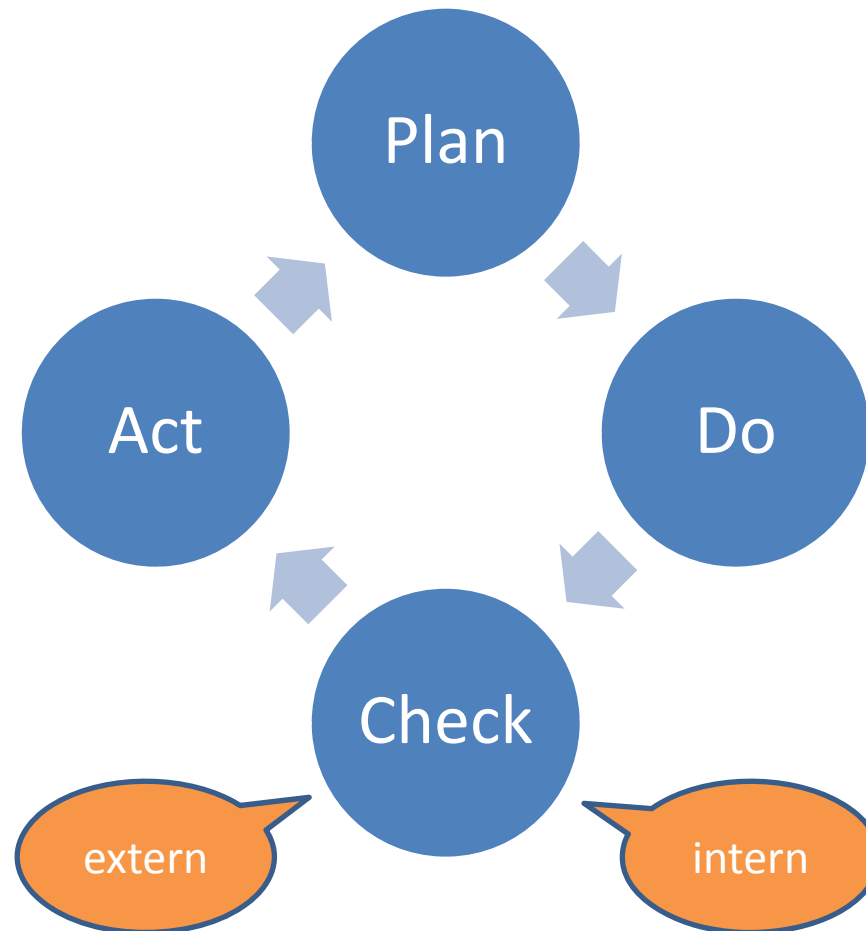
Hypothese: Vielfältigere Aufgaben führen zu einem umfassenderen QM-Begriff

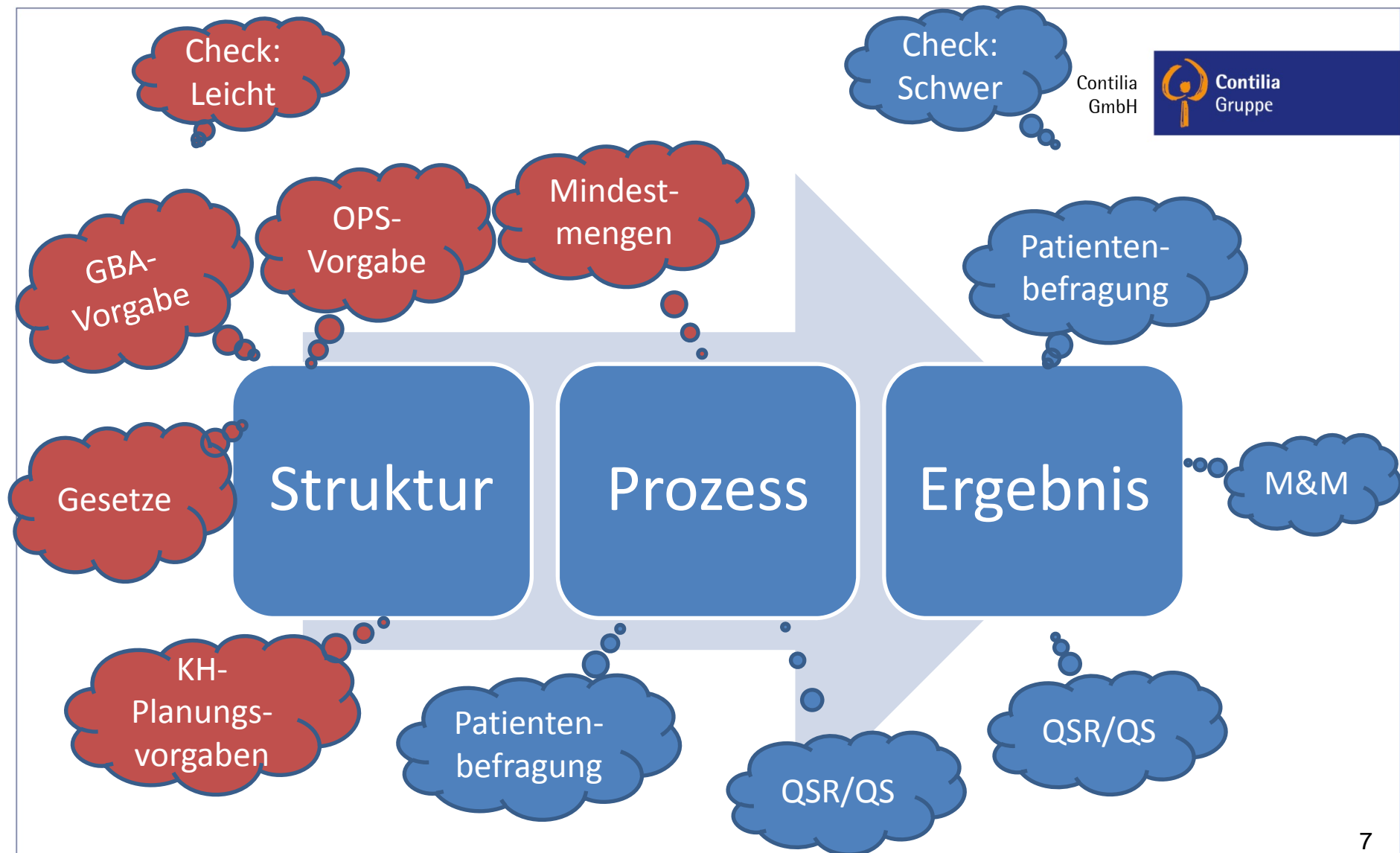
Die Anforderungen aller Marktteilnehmer steigen

- Immer, Alles, sofort und exzellent
- vielfältiger werdende subjektive und individuelle Qualitätserwartungen berücksichtigen
- mehr Qualitätsparameter messen und nachweisen
- zunehmend objektive Qualitätsvorgaben erfüllen
- externe Begutachtungen ermöglichen
- transparent sein
- aktiv kommunizieren
- Mitarbeiter sinngebend frühzeitig einbinden

Ein wichtiges Beispiel für zunehmende Vielfalt

Contilia
GmbH





Für die Hüft-Endoprothesen-Erstimplantation bei Arthrose oder Arthritis wurde ein Schwellenwert von 252 jährlichen Fällen pro Krankenhaus geschätzt, bei dem ein Sterberisiko unter dem Durchschnitt zu erwarten gewesen wäre. Daraus resultierte eine Anzahl von 53 (95% KI 40-67) Todesfällen pro Jahr, die potenziell vermeidbar gewesen wären, wenn alle Patienten in Krankenhäusern mit mindestens 252 Fällen pro Jahr behandelt worden wären (21,6% der Todesfälle bei Hüft-Endoprothesen-Erstimplantation).

Bei Knie-Endoprothesen-Erstimplantationen bei Arthrose oder Arthritis lag der geschätzte Schwellenwert zur Senkung des Sterberisikos unter den Durchschnitt bei 228 Fällen pro Krankenhaus und Jahr. Bei entsprechender Zentralisierung hätten sich rechnerisch 30 (95% KI 19-40) Todesfälle pro Jahr vermeiden lassen. Dies entspricht 22,1% der Todesfälle bei Knie-Endoprothesen-Erstimplantation.

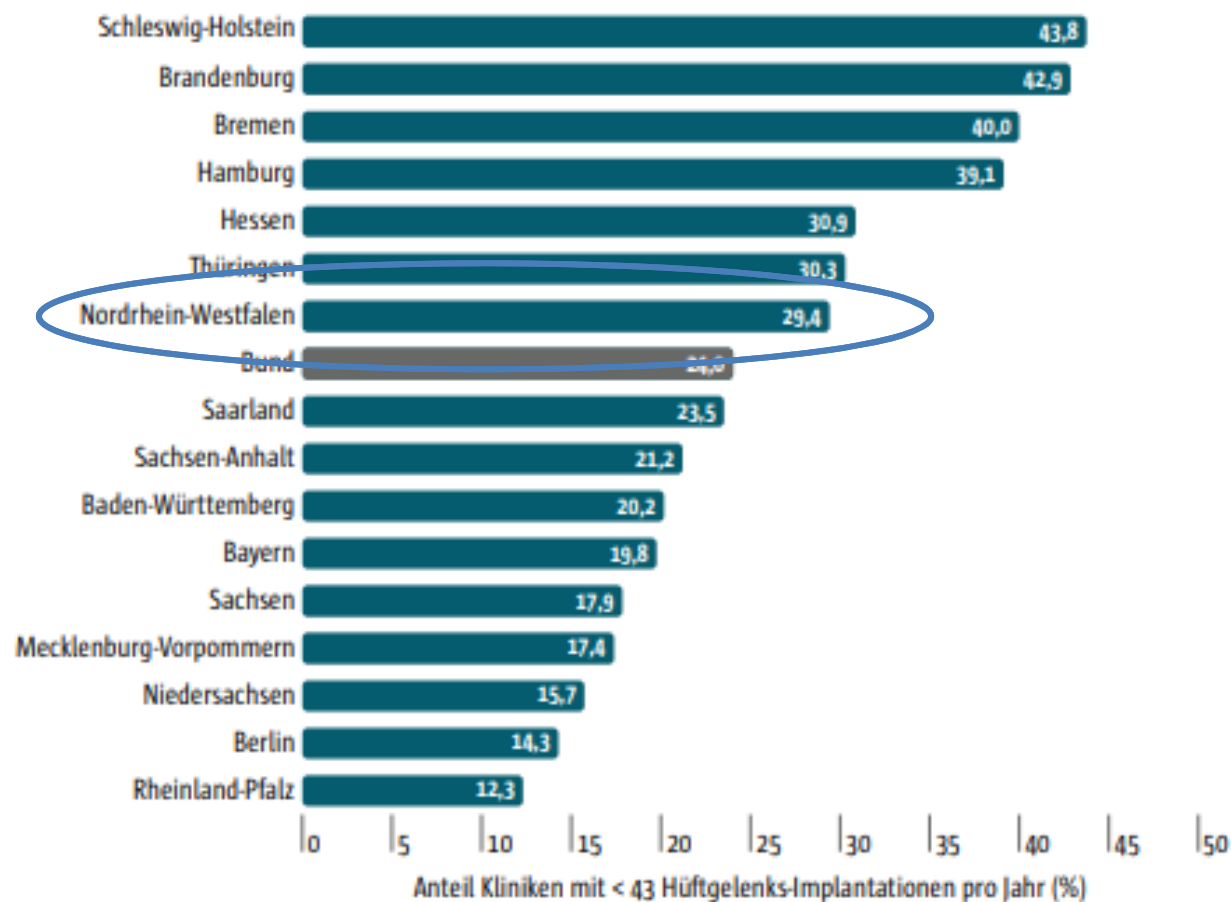
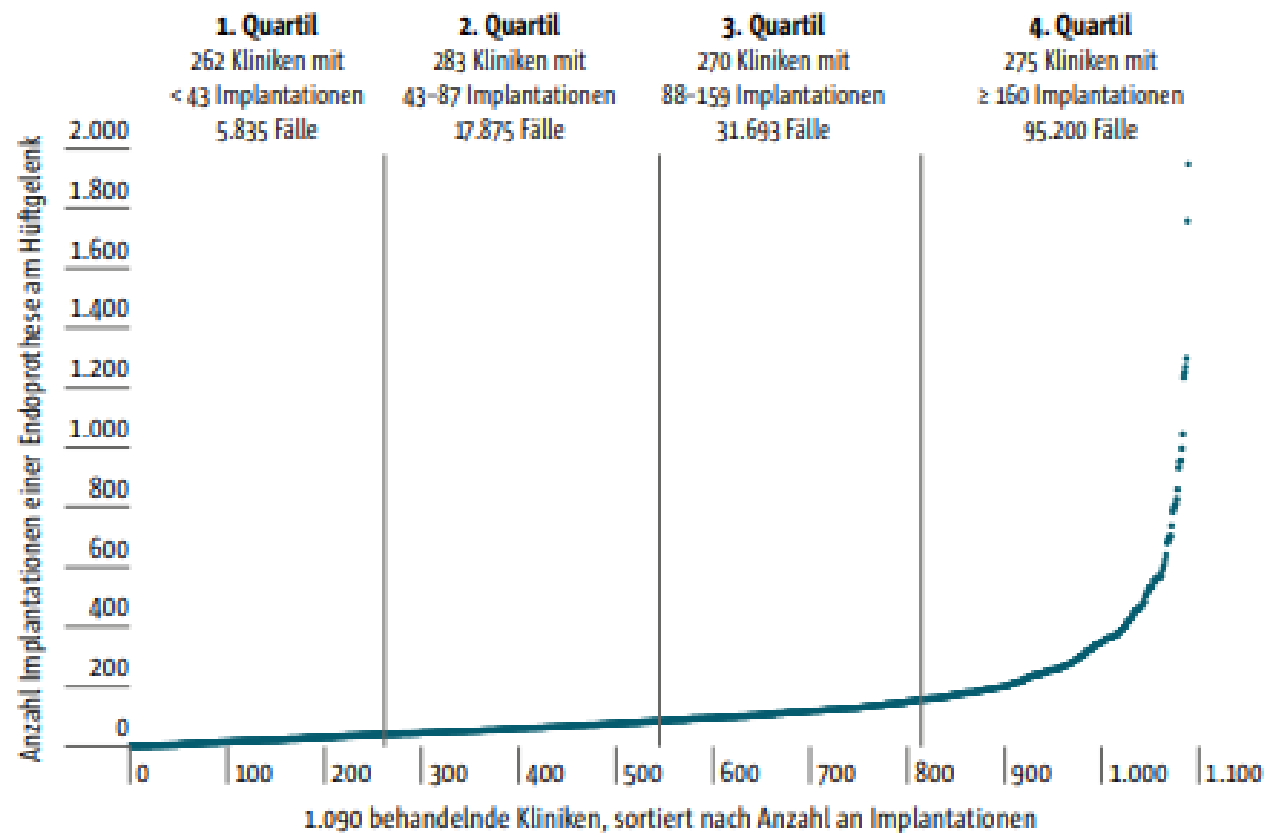


Abb. 15 Regionale Verteilung von Kliniken mit < 43 Implantationen von Hüftgelenks-Endoprothesen (unterstes Quartil), 2014



Für 40 Kliniken lagen aufgrund von Datenschutz-Bestimmungen keine Informationen zur Fallzahl vor.

Abb. 14 Verteilung der Implantation von Hüftgelenks-Endoprothesen über Kliniken, 2014

Take Aways

- Qualitätsmanagement bedeutet Führung und Kultur zugleich und ist erfolgsentscheidend
- QM-Zertifikate sind Verpflichtung und kein Alibi
- Wenig Bürokratismus... viel aktive Gestaltung
- Gelungene Dienstleistungen sind wichtiger als umfängliche Dokumentationen
- Menschen und Interaktionen sind wichtig, Kommunikation ist Alles
- Nach vorne sehen, agieren und ggf. reagieren ist die Aufgabe
- Kooperation prägt die Kultur – insbes. mit dem Patienten
- begeistert neue Methoden, wie z.B. agile Lean-Methoden fördern