

„Qualität hat ihren Preis“

Preisverleihung der Krankenhausgesellschaft Nordrhein-Westfalen (KGNW) für strukturierte Qualitätsberichte nach § 137 Abs. 1 SGB V

- Laudatio für das Malteser Krankenhaus St. Josef in Hamm -

Der 1. Preis der KGNW für strukturierte Qualitätsberichte in Nordrhein-Westfalen wird an das Malteser Krankenhaus St. Josef in Hamm verliehen. Das Krankenhaus hat im Bewertungsverfahren der bei der KGNW eingesetzten Jury die höchste Punktzahl erreicht.

Durch die Jury wurden sämtliche Qualitätsberichte einer komplexen Bewertung mit einem differenzierten Punktesystem unterzogen. Mit Blick auf den sog. Basisteil des Qualitätsberichts war zu prüfen, inwieweit die geforderten statistischen und Strukturdaten auch tatsächlich vorliegen. Für den sog. Systemteil, der das Qualitätsmanagementsystem des Krankenhauses beschreibt, wurde der Erfüllungsgrad für unterschiedlichste inhaltliche Anforderungen bewertet, also beispielsweise, ob aus dem Qualitätsbericht hervorgeht, dass sich das Krankenhaus aktiv und professionell um eine Patienten- und Mitarbeiterorientierung bemüht.

Ein Krankenhaus konnte nur dann eine hohe Punktzahl erzielen, wenn es bei möglichst vielen der zahlreichen Bewertungskriterien positiv abschnitt. Ein in diesem Sinne umfassendes Qualitätsmanagement ist aus dem Qualitätsbericht des Malteser Krankenhauses Hamm in hohem Maße ablesbar:

Die Qualitätspolitik und die grundlegenden Prinzipien guter Qualität sind klar und zielführend formuliert. Eine entsprechende Zielorientierung aller Qualitätsaktivitäten ist eindeutig erkennbar. Auf die Verantwortung der Krankenhausführung bzw. von Leitungskräften verschiedener Hierarchieebenen für hohe Qualität wird mehrfach

verwiesen. Die Patienten- und Mitarbeiterorientierung stehen nachweislich im Mittelpunkt des Bemühens um eine hohe Qualität.

Eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung ist klar ersichtlich. Dies zeigen zahlreiche interne und externe Bewertungen von Strukturen, Prozessen und Ergebnissen der Versorgung ebenso wie die exemplarisch aufgeführten Qualitätsmanagementprojekte. Ausgewählte Ergebnisindikatoren belegen zudem die Erfolge des Qualitätsmanagements. Das Qualitätsmanagementsystem selbst wird in seinen Grundzügen prägnant beschrieben. Und auch die geforderten statistischen und Strukturdaten sind nahezu vollständig aufgeführt. Dieser Basisteil und der Systemteil sind im Übrigen etwa gleich lang. Dieses ausgewogene Verhältnis gab es in keinem anderen Qualitätsbericht (wo eher die statistischen Daten dominierten).

Qualitätsberichte sehen sich gelegentlich dem Vorwurf ausgesetzt, bloße Marketinginstrumente zu sein. Die Validität der aufgeführten Informationen ließe sich insofern anzweifeln. Diese Kritik gilt für den Bericht des Malteser Krankenhauses Hamm eindeutig nicht. Das Malteser Krankenhaus Hamm lässt seine Qualität regelmäßig extern bewerten:

So ist das Krankenhaus nach KTQ zertifiziert, d.h. die im Qualitätsbericht veröffentlichten Informationen sind unabhängig validiert. Des Weiteren hat das Haus vom Sozialverband VDK die VDK-Plakette für behindertengerechtes Bauen und das Ökoprot-Zertifikat für Umweltschutz im Krankenhaus erhalten. Im Verbund aller Malteser Krankenhäuser in Deutschland werden regelmäßig gemeinsame Patientenbefragungen mit einem Benchmarking der Patientenzufriedenheit durchgeführt. Ausgewählte Ergebnisse der externen Qualitätssicherung nach dem BQS-Verfahren werden veröffentlicht und mit den landesweiten Daten verglichen. Auch hier schneidet das Malteser Krankenhaus Hamm überdurchschnittlich gut

ab.

Über die gesetzliche Qualitätssicherung hinaus werden weitere Kennzahlen erfasst und analysiert (z.B. Mortalität, Wiederaufnahmeraten, Kodierqualität). Des Weiteren werden im Malteser Krankenhaus Hamm regelmäßig interne und externe Audits durchgeführt, also Qualitätsprüfungen für ausgewählte Strukturen und Abläufe im Krankenhaus. Für jedes Qualitätsprojekt werden Ziele, Ressourcen und Fristen verbindlich vorgeschrieben. Für Führungskräfte und Mitarbeiter gibt es verbindliche und überprüfbare Zielvereinbarungen. Angesichts aller dieser Bemühungen kann der Leser des Hammer Qualitätsberichts relativ sicher sein, dass - salopp formuliert - „Qualität nicht nur drauf steht, sondern auch drin ist“.

Auch nach formalen Kriterien ist dem Qualitätsbericht des Malteser Krankenhauses Hamm ein hohes Niveau zu attestieren. Der Bericht ist sehr klar und systematisch gegliedert. Zahlreiche Zwischenüberschriften bringen die Inhalte der einzelnen Abschnitte sehr gut auf den Punkt. Trotz der Informationsfülle verliert der Leser nie die Orientierung bzw. den Überblick. Das Layout ist übersichtlich und ansprechend. Die Grafiken, Bilder und Tabellen sind anschaulich und unterstützen bzw. ergänzen die Textinhalte.

Die Sprache ist klar und präzise. Komplexe Sachverhalte werden einfach und nachvollziehbar dargestellt. Die häufigsten DRGs, Diagnosen und Operationen werden umgangssprachlich umschrieben (also kein „medizinisches Fach-Chinesisch“). Auch die Fachterminologie des Qualitätsmanagements wird sehr behutsam eingesetzt. Unstrittig sind die Patienten bzw. die Versicherten und Bürger eine zentrale Zielgruppe von Qualitätsberichten; sie müssen deswegen auch für medizinische Laien verständlich sein. Beim Qualitätsbericht des Malteser Krankenhauses Hamm ist auf jeder Seite spürbar, dass man diese zentrale Zielgruppe stets im Auge hatte.

Gemäß den gesetzlichen Vorgaben waren die Krankenhäuser erstmalig für das Jahr 2005 verpflichtet, Qualitätsberichte zu erstellen bzw. zu veröffentlichen. Es versteht sich von selbst, dass es bei diesen „Qualitätsberichten der 1. Generation“ noch Entwicklungs- und Verbesserungspotenziale gibt: Vor allem würde man sich einerseits eine weitergehende und detailliertere Darstellung der Ergebnisqualität der stationären Versorgung wünschen, andererseits eine umfassendere und differenziertere Beschreibung der Organisation und des Managements von Schlüsselprozessen im Krankenhaus.

Da man mir im Vorfeld gesagt hat, ich sollte in meiner Laudatio nicht nur Positives berichten, will ich immerhin beiläufig erwähnen, dass diese Kritikpunkte in abgestufter Form wohl auch auf den Qualitätsbericht des Malteser Krankenhauses Hamm zutreffen. Dies ändert aber grundsätzlich nichts daran, dass dieser Qualitätsbericht weit über dem Durchschnitt der Qualitätsberichte in NRW liegt und den Preis der KGNW somit wirklich verdient hat.

Neben der Auszeichnung der Besten besteht der Sinn eines solchen Preises sicherlich darin, anderen Krankenhäusern Orientierung für ihre eigenen Qualitätsberichte zu vermitteln und dadurch das Niveau der Qualitätsberichterstattung im Krankenhaus insgesamt zu heben. In diesem Sinne bleibt zu hoffen, dass andere Krankenhäuser für ihre künftigen Qualitätsberichte zahlreiche Anregungen aus dem Qualitätsbericht des Malteser Krankenhauses Hamm aufgreifen.

Im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses wäre es ebenso wünschenswert, wenn das Malteser Krankenhaus Hamm seinen eigenen Qualitätsbericht weiter entwickelt, damit es auch noch in zwei Jahren eine Spitzenposition unter den nordrhein-westfälischen Krankenhäusern einnimmt. Die Zielgruppen von Qualitätsberichten, also vor allem die Patienten und Versicherten, werden es Ihnen

sicherlich danken. Auch im Namen der Jury möchte ich Ihnen abschließend nochmals meine herzlichsten Glückwünsche für Ihren Qualitätsbericht bzw. für die Preisverleihung aussprechen!

Dr. Karl Blum
Leiter Forschung
Deutsches Krankenhausinstitut e.V.
Hansaallee 201
40549 Düsseldorf