

# Qualitätsindikatoren in der stationären Versorgung

Angelika Pohl  
Referentin QM und Pflege



Sana Kliniken  
GmbH & Co. KGaA

Gustav-Heinemann-Ring 133 | 81739 München  
Tel. 089 678204-334 | Fax 089 678204-153  
info@sana.de | www.sana.de

# Das Unternehmen

## Basisdaten



### Gründung

1976 als Sana Kliniken-GmbH durch die PKV

### Rechtsform

Seit 1.1.2004 Sana Kliniken GmbH & Co. KGaA

Zum 1.1.2008 Umwandlung in eine Aktiengesellschaft

### Unternehmenssitz

Gustav-Heinemann-Ring 133, 81739 München

### Geschäftsführer im Bild von links:

Dr. Reinhard Schwarz (Vorsitzender)

Thomas Lemke

Jan Stanslawski

Dr. Michael Philippi

*Hinter Sana stehen Deutschlands  
führende private Krankenversicherer*



# Regionale Ausrichtung

Bundesweit über 60 Standorte

## Nordost Otto Melchert

Berlin, Brandenburg, Hamburg, Mecklenburg-Vorp., Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein



## Nordwest Hans-Joachim Ehrhardt

Bremen, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Saarland



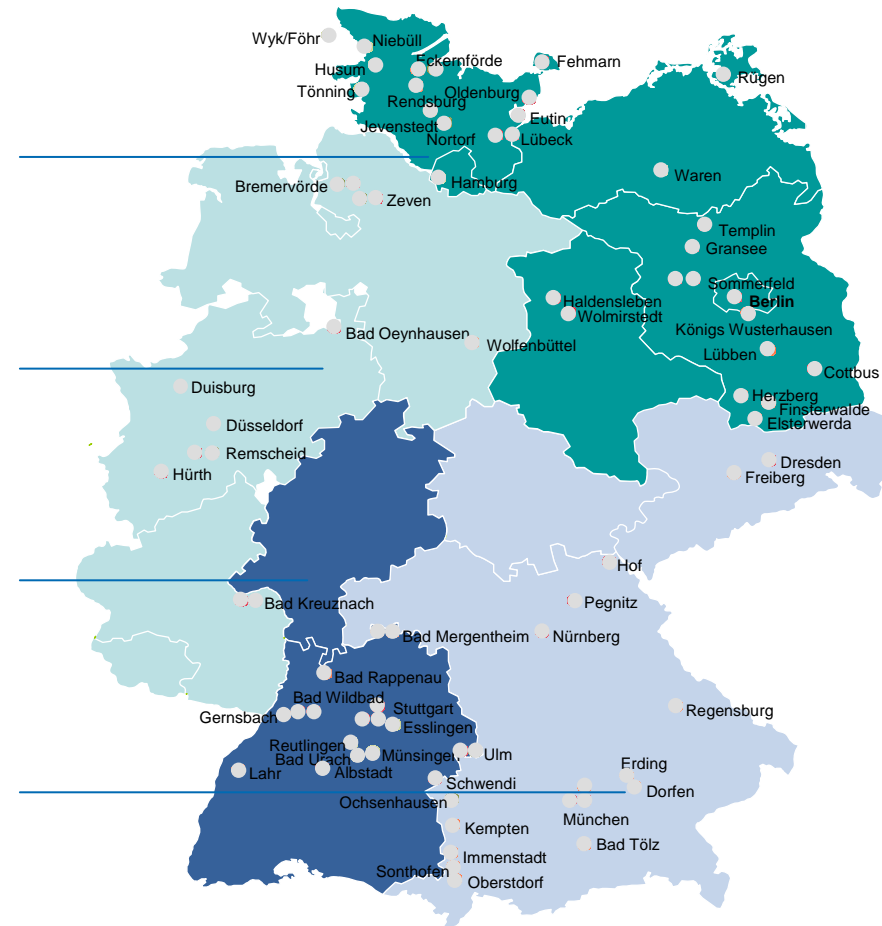
## Südwest Gerhard Straub

Baden-Württemberg, Hessen, Einrichtungen Kempten-Oberallgäu



## Südost Dr. Andreas Hartung

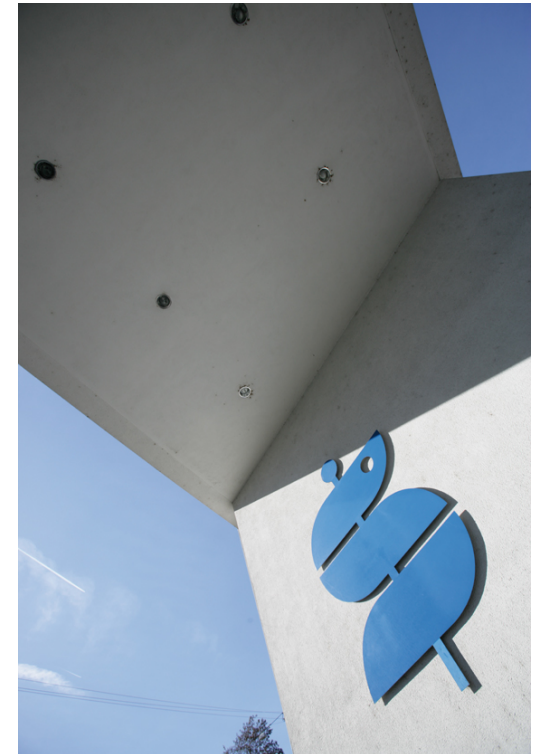
Bayern, Sachsen, Thüringen  
Sana Herzzentrum Cottbus



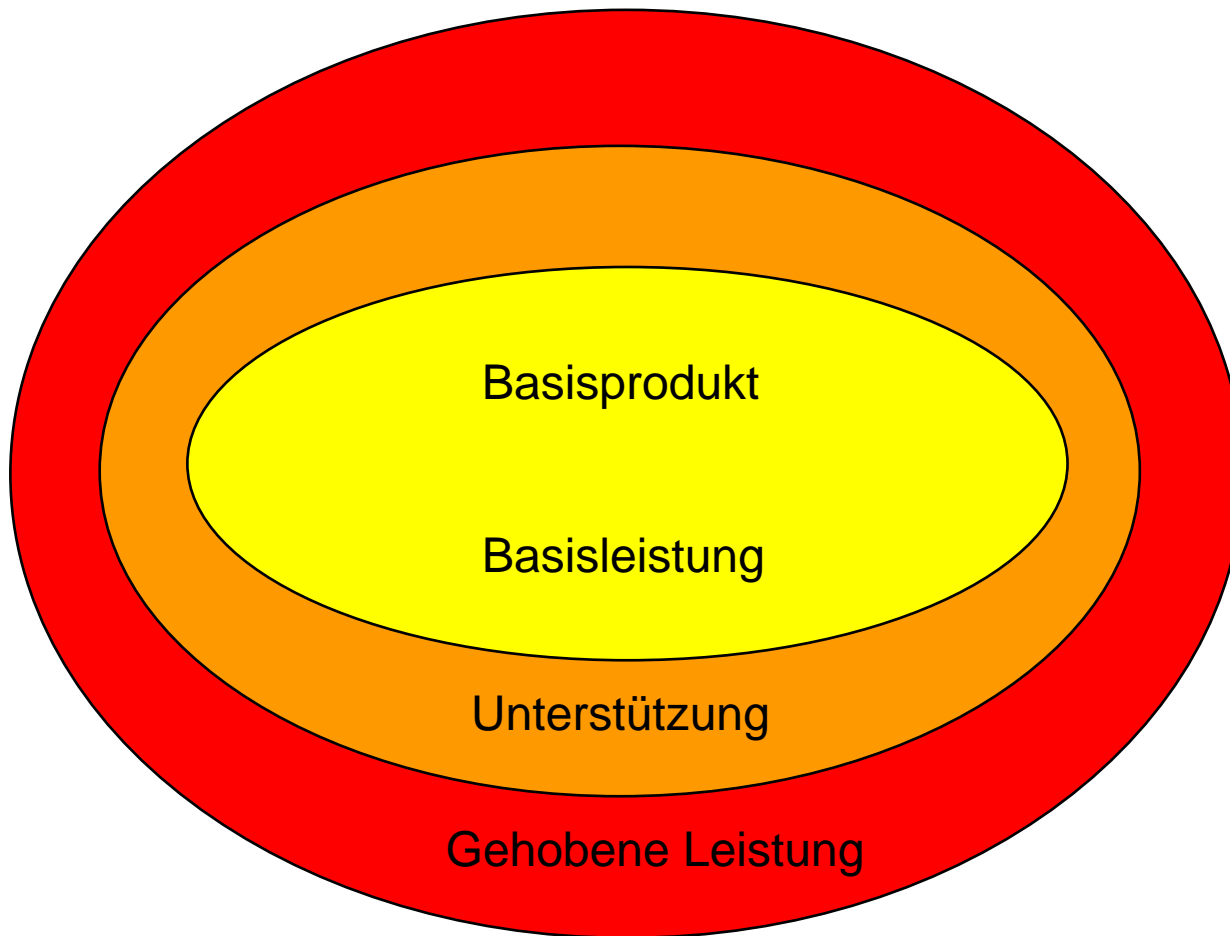
# Qualität – Definition für das Gesundheitswesen

...ausreichende und zweckmäßige, d.h. patienten- und bedarfsgerechte, an der Lebensqualität orientierte, fachlich qualifizierte, aber auch wirtschaftliche medizinische Versorgung mit dem Ziel, die Wahrscheinlichkeit erwünschter Behandlungsergebnisse bei Individuen und in der Gesamtbevölkerung erhöhen

GMDS 1996



# Ebenen der Qualitätswahrnehmung



Professionelle Ebene

Organisationsebene

Beziehungsebene

# PICKER – was Patienten wirklich brauchen



Zugang zum System

Respekt und würdevolle Behandlung

Körperliches Wohlbefinden

Emotionale Unterstützung

Information, Kommunikation und Hilfestellung

Einbeziehung von Familie und Freunden

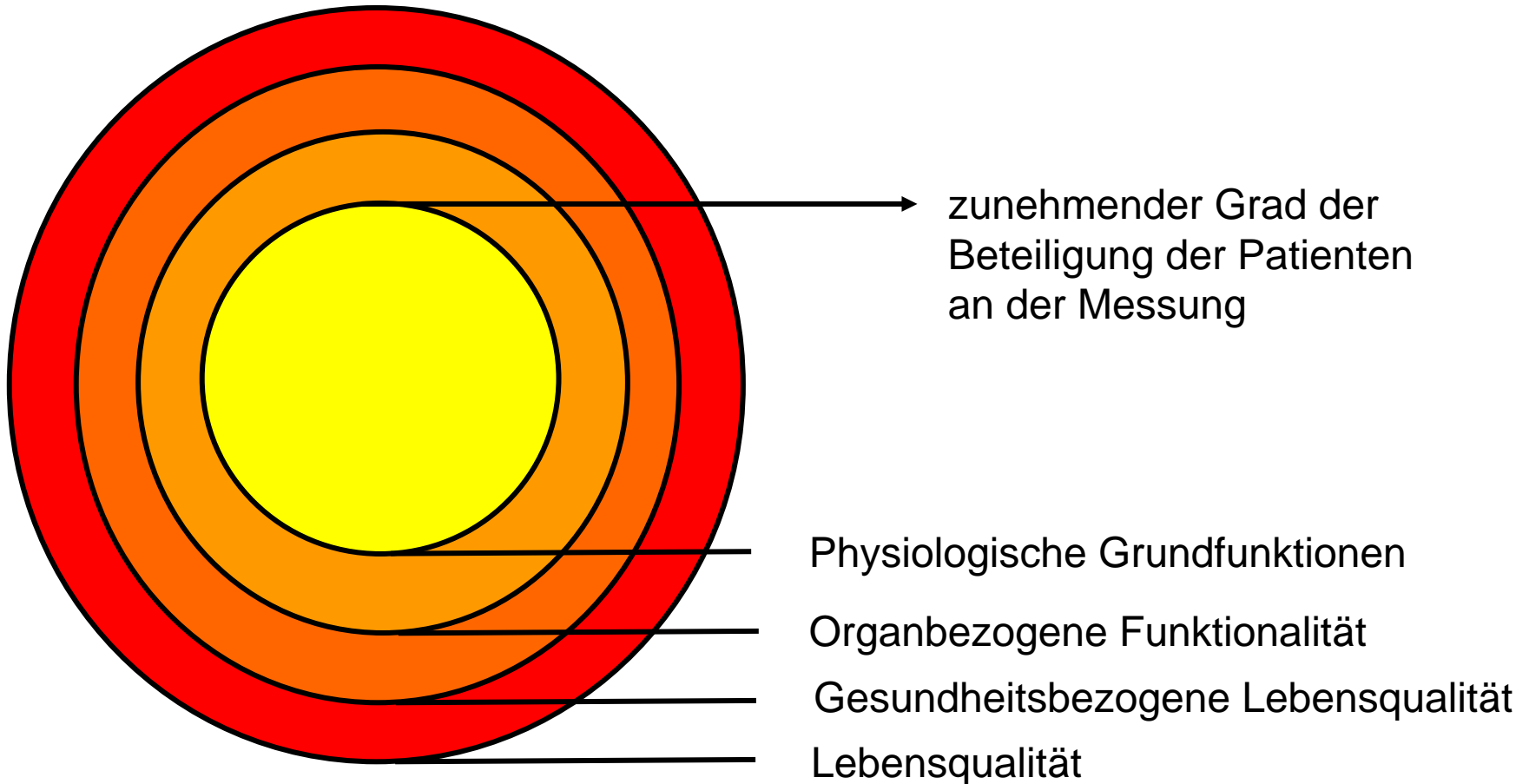
Koordination

Kontinuität im Wechsel

through the eyes  
of the patient



# Ergebnisqualitäts-Dimensionen aus Patientensicht



nach Köck, Ebner 2000

# Qualitätsdimensionen aus Sicht des Krankenhauses - Messwerkzeuge

- wirtschaftliches Ergebnis
  - DRG-Benchmarking
  - DKG Betriebsvergleich
- medizinisches Ergebnis
  - Helios-DRG-Indikatorenansatz, AHRQ-Indikatoren (§21 Daten)
  - externe Qualitätsvergleiche (BQS, Fachgesellschaften, Krebsregister, Schlaganfallregister, LORAS-Indikatoren)
  - Risikoaudits, CIRS
- Erfüllung von Patientenerwartungen
  - Patientenbefragungen (PICKER-Fragebogen, Metrik)
  - Beschwerdemanagementsystem
- gesundheitsbezogene Lebensqualität
  - SF 36 (LQ)
  - EORTC-QLQ-C-30 (gLQ)

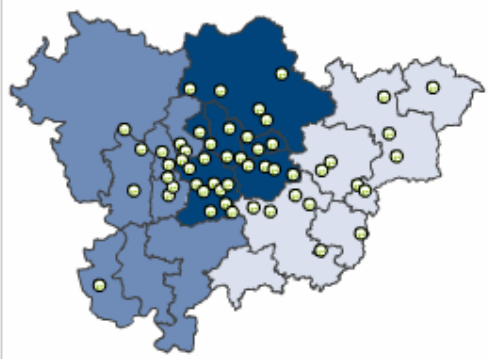


# Klinik-Führer Rhein-Ruhr



INITIATIVKREIS RUHRGEBIET

Suche:  los! [Startseite](#) [Meinungen](#) [Methodik](#) [Buch](#) [Presse](#) [Partner](#) [Service](#) [Kontakt](#)



Viszeralchirurgie ▼ Liste anzeigen



Wir befolgen die HONcode Prinzipien. [verify here.](#)

## Viszeralchirurgie ?



Ort	Krankenhaus	Zufriedenheit der Patienten			Empfehlungsrate der Ärzte	Anzahl der Eingriffe			Behandlungsqualität	
		Mit Ärzten	Mit Pflege	Mit Erfolg		Dünn-/Dickdarm-OP	Operative u. endoskopische Eingriffe an Gallenblase und -wegen	OP Halschlagader		Schildrüsen-OP
<b>Gebiet: Rhein-Ruhr West</b>										
Bottrop	Knappschaftskrankenhaus Bottrop	•	•	•	****	••	•••	•••	•••	
	Marienhospital Bottrop	•••	••••	••••	••••	••••	••	••	••••	
Dinslaken	EJK - Evangelisches Krankenhaus Dinslaken	••	••	•	•••	•••	••	••	•	
Duisburg	EJK - Evangelisches Krankenhaus Duisburg-Nord	•	•	•	•	•	•	•	••	
	Evangelisches Krankenhaus Bethesda	•••	••	•••	••••	•••	•••	••••	••••	
Mülheim an der Ruhr	Ev. Krankenhaus Mülheim an der Ruhr	•	•	•	••••	••••	••••	•	••	
	St. Marien-Hospital Mülheim an der Ruhr	•••	••	••••	•••	••	••	•	••	
Neuss	Johanna-Etienne-Krankenhaus	••	••	••••	•	••••	•••	••	••••	
Oberhausen	Ev. Krankenhaus Oberhausen	••	••	•••	••	•••	•	••••	••	

# Vergleich der G-DRG-Leistungsstrukturen: HELIOS Kliniken Gruppe – Deutschland

## MDC-Übersicht

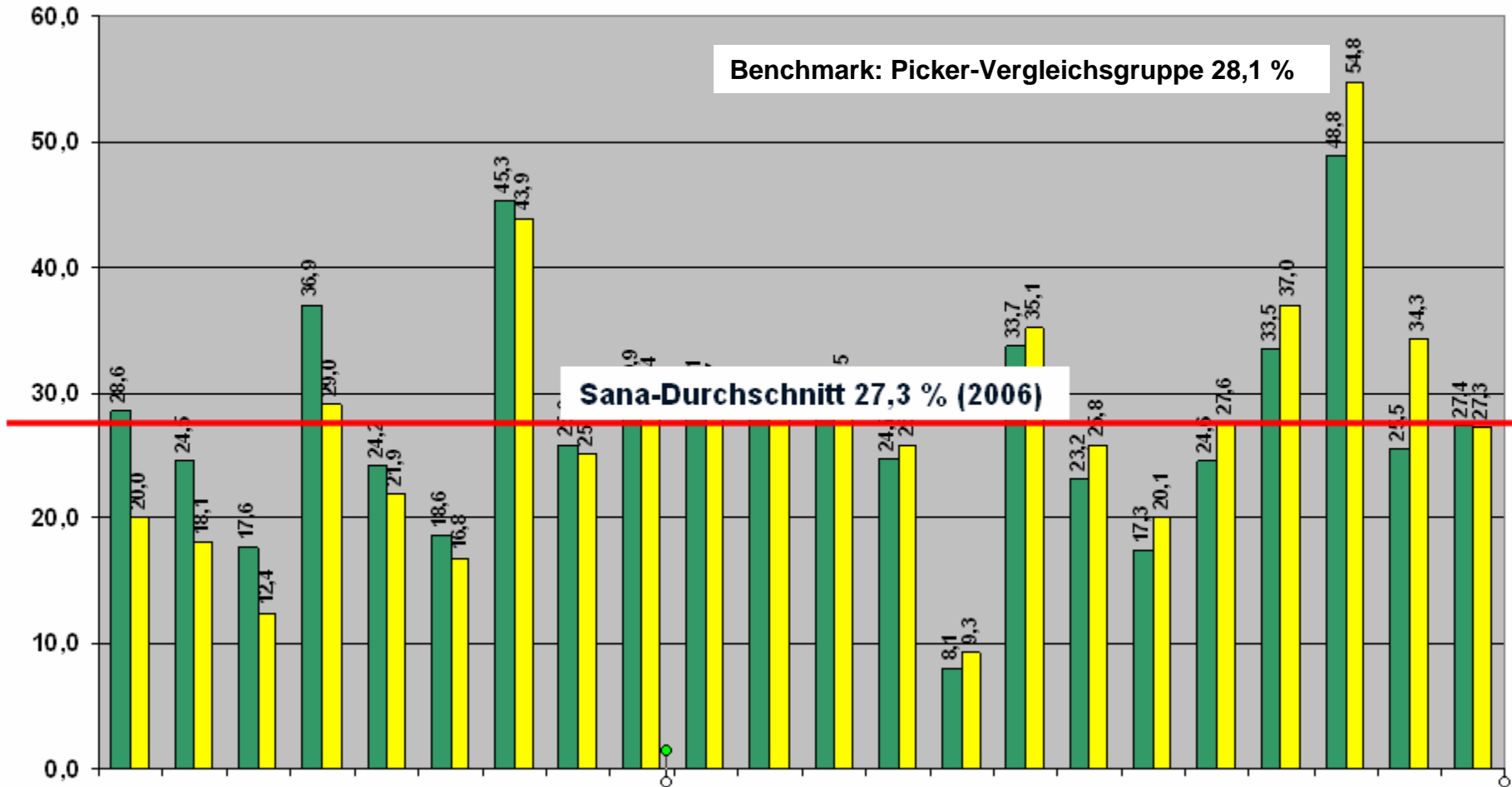
Erläuterungen zu dieser Tabelle finden Sie in Kapitel 5. 276579 sowie auf folgender Seite:  
Kapitel 3.1 auf den Seiten 129 ff.

G-DRG 2008	Typ	Bezeichnung des Hauptdiagnoseschlüssels	Fälle HELIOS 2008	Fälle HELIOS 2004	G-DRG 2004	Vergleichszahl Deutschland	% Anteil an HELIOS 2008	Totale HELIOS 2008	Bezeichnung Hauptdiagnoseschlüssel (G-DRG 2008)	% Anteil an HELIOS 2008	% Anteil an HELIOS 2004	Vergleichszahl Deutschland 2004 (2008)	Fälle pro 1 Mio. Einwohner Deutschland 2008 (2004)	Fälle Deutschland pro 1 Mio. Einwohner	Bezeichnung Hauptdiagnoseschlüssel (G-DRG 2008)	Bezeichnung Hauptdiagnoseschlüssel (G-DRG 2004)	Gesamte Kosten (in Tsd. €)
368.540	321.671	Summe über alle MDC				368.540	41,1	7.530	8.284,2		7,3		197.377	16.283.746	16.458.446	53.096.642	
	1.460	2.281	Fehler-DRGs und sonstige DRGs			3.405	38,6	60	64,7				1.824	150.469	106.271	342.941	
	2.046	1.578	Pa-MDC			2.259	61,3	772	740,4				1.210	99.808	947.382	3.056.382	
MDC 1	25.775	23.625	Krankheiten und Störungen des Nervensystems			27.877	45,7	814	795,3				14.930	1.231.713	1.191.975	3.845.436	
MDC 2	9.808	9.755	Krankheiten und Störungen des Auges			8.364	65,6	6	4,4				4.372	360.713	221.913	714.623	
MDC 3	17.925	17.915	Krankheiten und Störungen des Ohres, der Nase, des Mundes und des Halses			20.651	15,9	70	55,4				11.090	912.439	660.684	2.228.217	
MDC 4	32.241	27.853	Krankheiten und Störungen der Atmungsorgane			23.172	46,1	1.378	1.774,2				12.410	1.023.828	874.003	2.810.625	
MDC 5	61.293	49.047	Krankheiten und Störungen des Kreislaufsystems			52.837	61,0	1.550	1.054,8				28.297	2.334.566	2.719.083	8.774.947	
MDC 6	38.223	34.192	Krankheiten und Störungen der Verdauungsorgane			41.935	41,0	758	774,8				23.516	1.940.073	1.703.766	5.466.588	
MDC 7	10.802	9.730	Krankheiten und Störungen an Leber, Gallenblase und Pankreas			11.806	44,4	422	443,3				6.323	521.642	581.625	1.877.380	
MDC 8	54.708	47.770	Krankheiten und Störungen am Muskel-Skelettsystem und Bindegewebe			49.096	39,5	273	370,1				26.278	2.167.941	2.859.978	9.226.594	
MDC 9	15.907	14.780	Krankheiten und Störungen an Haut, Unterhaut und Membran			16.481	37,4	127	150,5				8.827	728.211	584.905	1.919.225	
MDC 10	10.980	9.492	Endokrine, Ernährungs- und Stoffwechselkrankheiten			10.407	45,6	199	143,0				5.574	459.847	441.430	1.424.089	
MDC 11	16.378	15.052	Krankheiten und Störungen der Harnorgane			13.638	51,2	261	272,2				7.304	602.588	532.544	1.718.042	
MDC 12	6.709	6.330	Krankheiten und Störungen der männlichen Geschlechtsorgane			6.035	54,9	48	52,1				3.232	266.643	280.026	903.382	
MDC 13	8.957	8.722	Krankheiten und Störungen der weiblichen Geschlechtsorgane			11.940	25,2	60	66,9				6.394	527.548	466.459	1.568.305	
MDC 14	14.037	12.496	Schwangerschaft, Geburt und Wochenbett			22.006	0,0	1	0,5				12.107	994.845	631.762	2.038.128	
MDC 15	11.378	10.048	Neugeborene			17.774	0,0	45	48,7				9.519	785.327	546.077	1.761.702	
MDC 16	2.940	2.586	Krankheiten des Blutes, der blutbildenden Organe und des Immunsystems			3.005	52,1	58	52,5				1.611	132.893	125.323	404.306	
MDC 17	6.576	6.669	Histologische und toxische Neubildungen			5.879	90,1	250	329,8				3.149	259.763	315.636	1.018.285	
MDC 18	3.172	2.896	HIV, Infektionen und parasitäre Krankheiten			3.631	42,2	319	319,0				1.945	160.450	184.930	566.605	
MDC 19	5.800	5.401	Psychische Krankheiten und Störungen			2.221	13,8	6	8,2				1.189	98.123	86.165	181.291	
MDC 20	3.931	3.468	Alkohol- und Drogenmissbrauch und alkohol- und drogeninduzierte psychische Störungen			3.590	5,9	5	5,8				1.907	157.313	79.762	257.386	
MDC 21	4.883	4.382	Polytrauma, Verfallsstadien, Vergiftungen und toxische Wirkungen von Drogen und Medikamenten			5.685	23,8	49	52,5				3.046	251.319	204.122	688.518	
MDC 22		274	Verbrennungen			316	8,0	0	2,9				169	13.681	21.742	70.142	
MDC 23	2.137	1.080	Faktoren, die den Gesundheitszustand beeinflussen, und andere Inanspruchnahme des Gesundheitssystems			2.211	31,6	12	17,5				1.154	97.702	51.038	164.835	

Tabelle 22

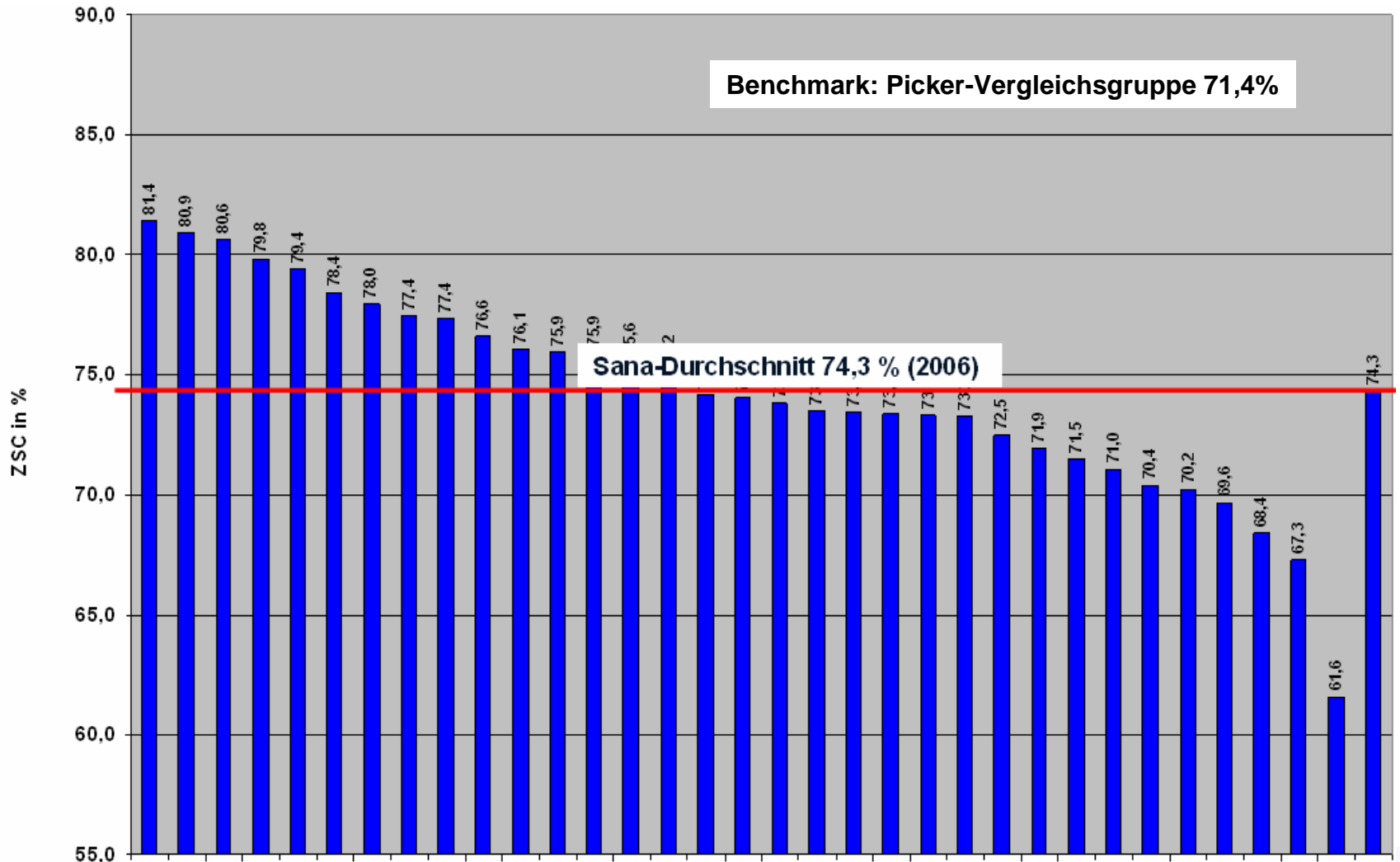
# Patientenbefragung als Beispiel QI der Ergebnisqualität

(absolute Problemhäufigkeiten in % bei der Weiterempfehlung)

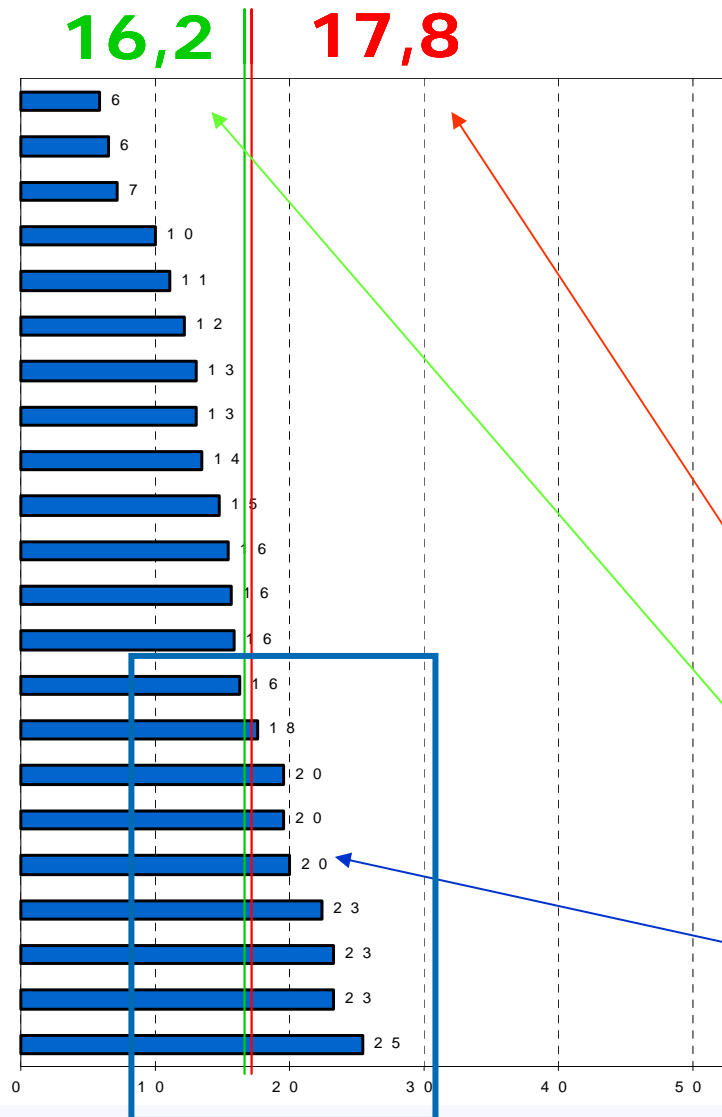


# Patientenbefragung als Beispiel QI der Ergebnisqualität

(Zustimmung bei Pflege-Patientenverhältnis)



# Patientenerwartungen (Picker)



*Hatten Sie den Eindruck, das Krankenhauspersonal hat sein möglichstes getan, um Ihre Schmerzen zu lindern?*

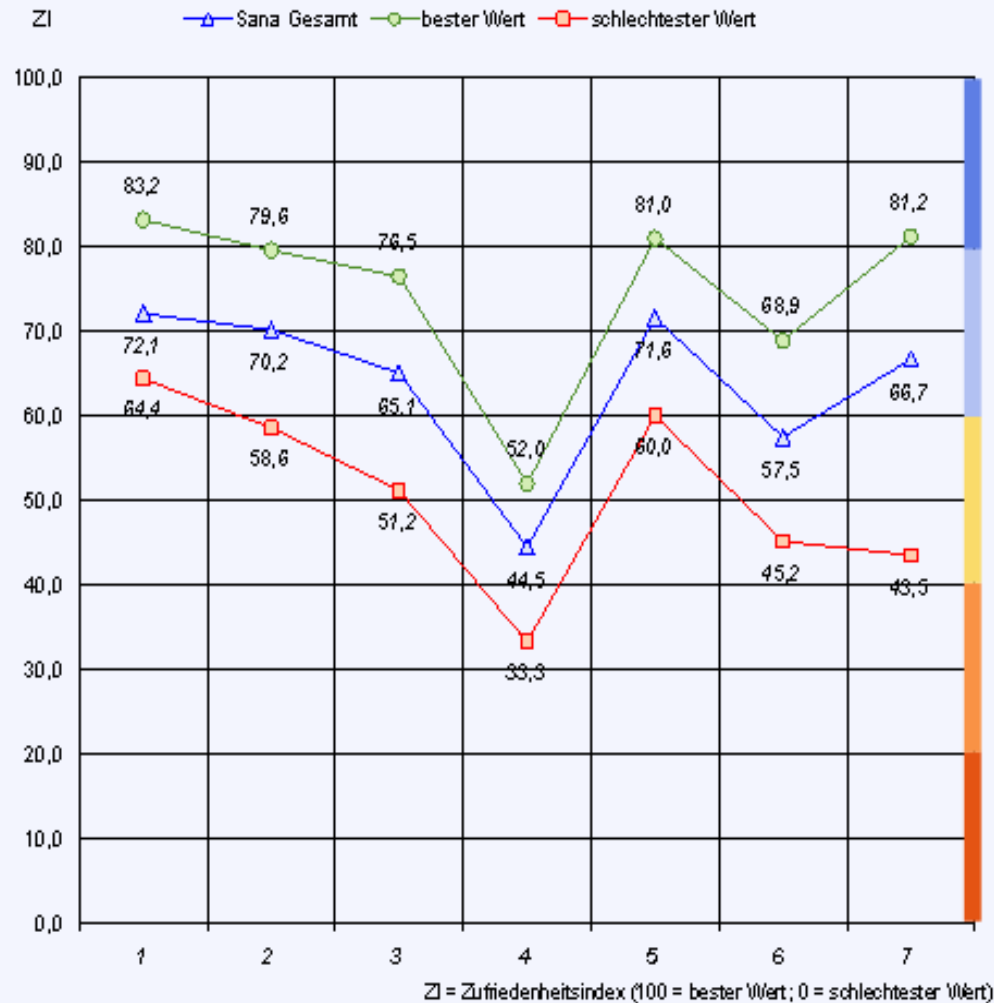
- ja, voll und ganz,
- einigermaßen,
- nein

Nationaler Benchmark %

Sana Mittelwert %

Problemhäufigkeiten %

# Einweiserbefragung als Beispiel QI andere Kundengruppe zur Ergebnisqualität



## Ergebnisse Dimensionen Gesamt

1. Dimension „Allgemeine Leistungseinschätzung“
2. Dimension „Zusammenarbeit“
3. Dimension „Medikation in der Klinik“
4. Dimension „Entlassung“
5. Dimension „Arztbriefe“
6. Dimension „Information / Kommunikation“
7. Dimension „Patientenmeinungen / Patientenwünsche“

# Präventions- und Risikoanalyse der GRB als QI der Prozessqualität

...mit den Schwerpunkten, Behandlung, Dokumentation,  
Patientenaufklärung und Organisation

**GRB**  
Gesellschaft für  
Risikoberatung mbH  
  
Wir vermitteln  
Sicherheit



**Ergebnisse der  
Präventions- und Risikoanalysen**  
Sana-Krankenhäuser im Vergleich

Marsha Führung, GRB

1

# Beispiel für vorhandene Übersichten über Ergebnisse



Krankenhaus	Bearbeitungsstand*																					
	Standards in der Notaufnahme	Anlage Gipsverband	Folgetraummanagement	Hinzielungsregelungen	Facharztstandard	Delegationsregelungen	Schmerzmanagementkonzept	Standards in der Anästhesiologie	eingriffsbezogene OP-Standards	OP-Lagerungsstandards	Standards in der Intensivstation	Steuerung der künstlichen Beatmung	klinikinterne Behandlungsstandards	geplante Behandlungsabläufe	Pflegestandards	Geburtshilfe: Verfahren PDA	Standards in der Geburtshilfe (geburtshilf. Leitfaden)	Standards in der Neugeborenenpflege	Dekubitusprophylaxe	Dekubitusbehandlung	Standards in der therapeutischen Abteilung	Standards in der Endoskopieabteilung
Albstadt, Sana Klinik Zollernalb	1	2		0	4	0	3	2	0	1			1	2	4				3	1	3	
Bad Kreuznach, Sana Rheumazentrum				0	4		3						3	0	2				3	0	4	
Bad Wildbad, Sana Klinikum		4		2	4		3	2	0	1			3	3	4				1	0	2	3
Bad Wildbad, Neurologisches Reha-Zentrum					4								3	3	4				4	2	3	
Bremervörder/Zeven, OsteMed Kliniken	1	3	0	2	4	0	2	1	2	1	3	2	2	0	3	2	1	3	3	2	3	
Dietenbronn, Fachklinik für Neurologie				1	4								3	0	2				2	4	1	
Dresden, Herzzentrum	1			0	4	0	2	4	1	0	4	4	2	0	2				2	2	2	2
Eutin, Sana Kliniken Ostholstein	1	4	4	4	4	0	4	3	3	2		4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
Fehmarn, Sana Kliniken Ostholstein	0	2		0	4	0	3	4	0	0	2	1	1	1	3				3	1	1	0
Hof, Sana Klinikum	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	1	
Hürth, Sana Krankenhaus	3	4		3	4	0	2	3	3	3			3	2	3				3	2		3
Lübeck, Sana Kliniken	3	1	0	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	1	3				2	2	0	3
München-Sendling, Sana-Klinik					4		2	1	3	3			3		3				4	2	3	
München-Solln, Sana-Klinik	0	3		1	4	0	2	3	3	1			3	3	4				2	2	3	
Nürnberg, Sana Klinikum					4		3	3	3	3			3		2	3	2	2	2	1		
Oldenburg, Sana Kliniken Ostholstein	4	2		0	4	0	3	4	3	1	3	4	1	1	3	4	4	2	2	2	1	0
Pegnitz, Sana Klinikum	0	3	0	0	4	0	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2		
Rügen, Sana Krankenhaus	3	4	4	3	4	3	2	3	2	0	2	4	3	3	3	4	3	2	3	2		3
Stuttgart, Herzchirurgische Klinik					4	0	4	3	0	3	4	2		3	3				3	3	3	
Stuttgart, Karl-Olga-Krankenhaus	4	3	0	1	4	4	3	4	3	1	3	4	3	3	3				2	2		3
Stuttgart, Krankenhaus v. Roten Kreuz					4	0					2	1	2	2	0				2	2	2	3
Travemünde, Praxisklinik					4		3	1	0	0			1	0	2				2	2		
Ulm, RKU				0	4	0	3	3	3	1	1	4	2	2	1				2	3	3	

\*Bearbeitungsstand (nach EFQM-Bewertung): 0=keine Ansichten von Entwicklung, 1=frühe Ansichten der Entwicklung, 2=Ansichten für Entwicklung, 3=stabile Ansichten der Entwicklung, 4=klare Ergebnisse

Thema nicht zutreffend/nicht analysiert =

Sana Herzzentrum Cottbus und Sana-Klinikum Flemscheid nicht in Matrix berücksichtigt.

nsgesamt:	4	66x
	3	114x
	2	84x
	1	46x
	0	46x



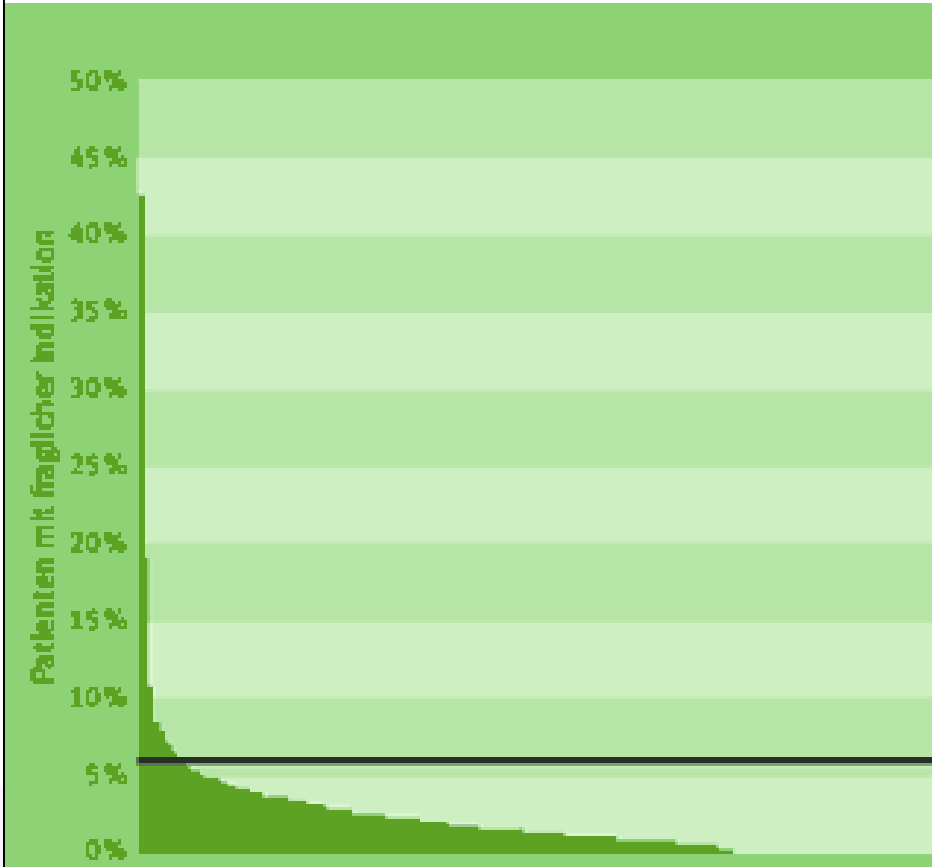
# Externe Qualitätsvergleiche



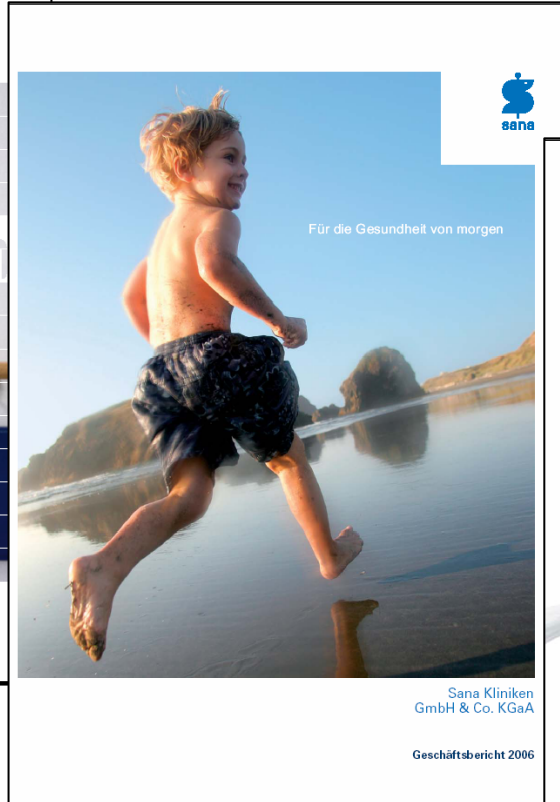
## Ergebnisse

Anteil von Patienten mit fraglicher Indikation an allen Patienten mit Vergütung nach Fallpauschalen

Gesamtrate	1,89%
Vertrauensbereich	1,81 - 1,97%
Gesamtzahl der Fälle	110.235



# Transparenz der Ergebnisse





*Was du für den Gipfel  
hältst, ist nur eine Stufe...*

Seneca