



„Qualitätsberichte zwischen Anspruch und Wirklichkeit“ ... aus Sicht der Krankenhäuser

„Jedes unternehmerische Handeln ist
öffentlich“

(Glashaus-Axiom von Watzlawick)



Transparenz aus Sicht der Krankenhäuser

► Warum Transparenz ?

- Transparenz schafft Vertrauen
- Kundenbindung in Dienstleistungsunternehmen als Überlebensstrategie
- gesetzliche Verpflichtung und freiwillige Berichterstattung
- Transparenz hilft Anforderungen des öffentlichen Interesses zu bedienen



Zielgruppen aus Sicht der Krankenhäuser

► Zielgruppen des Qualitätsberichtes?

§ 1 Ziele des Qualitätsberichts ¹

1. Mündiger Patient und Versicherter
Orientierungshilfe für Versicherte und Patienten im Krankenhausbehandlung.
2. eine Orientierungshilfe für Patienten insbesondere
Steuerung der Patientenströme und Hinweise zur Vertragsgestaltung
Weiterbetreuung der Krankenkassen,
3. die Möglichkeit für die Krankenhäuser, ihre Leistungen nach Art, Anzahl und Qualität nach außen transparent und sichtbar
Kommunikations- und Marketinginstrument und Unterstützung des internen QM

¹ Vereinbarung des G-BA nach § 91 SGB V zum Qualitätsbericht der Krankenhäuser, zuletzt geändert am 18.12.2008



▶ Stand der Qualitätsmanagements

- Verknüpfung von internen und externen QS-Verfahren
- Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität
- Angaben zum Qualitätsumgang im Krankenhaus

▶ Art und Anzahl der Leistungen des Krankenhauses

- medizinisches Leistungsspektrum nach Diagnosen und Eingriffen
- medizinische Kompetenzen
- Fallzahlen
- fachabteilungsbezogene Angaben

▶ gesetzlicher Rahmen vs. Gestaltungsspielräume

Ziele und Absichten

- ▶ **Informationsangebot an eine breite Öffentlichkeit**
 - Pionierfunktion im deutschen Gesundheitswesen
- ▶ **Erhöhung der Einweiserzufriedenheit und Steigerung der Patientenzufriedenheit**
 - Darstellung der Ergebnisqualitäten zu ausgewählten Leistungsbereichen
 - Abbildung von Kompetenzen und des Leistungsspektrums
- ▶ **Hilfestellung bei Auswahlentscheidung eines geeigneten Krankenhauses**
 - mit dem Arzt gemeinsam
 - Qualitätsbericht als Entscheidungshilfe



Anmerkungen aus Sicht der Krankenhäuser

- Simplifizierung des Informationsgehaltes führt zu Missinterpretationen und zur Desinformation
- Darstellung der Daten in Klinikführern mittels Sternchen und Rankings kritisch
- Aktualität der Daten (Abbildung bereits vergangener Daten, auch wenn die Qualität sich zwischenzeitlich messbar verbessert hat)
- Abbildung eines kleinen Abschnittes der Qualitätsbemühungen, verschiedene Aspekte sind nicht messbar oder nur schwer erfassbar
- Lesbarkeit - Wie übersetze ich Medizin für den Laien?
- Einführung in das Thema der QB für Patienten nur mittels 37-seitiger Leseanleitung des G-BA?

Darstellung im Internet

- Klinikführer der Krankenkassen und deren Verbände
- Unabhängige Institutionen
- Krankenhausverzeichnis der DKTIG im Auftrag des Landeskrankenhausgesellschaften auf der Basis der Qualitätsberichte 2007 inkl. Zusatzangaben mit der Möglichkeit tagesaktuelle Änderungen vorzunehmen

All hospitals are not created equal!

- Die Entscheidung für ein geeignetes Krankenhaus sollte gemeinsam mit dem behandelnden Arzt unter Berücksichtigung aller relevanten Blickwinkel getroffen werden, um den Heilungsprozess zu effektiveren.



Deutsches Krankenhaus Verzeichnis

The screenshot shows the homepage of the 'Deutsches Krankenhausverzeichnis' (German Hospital Directory). The main navigation menu on the left includes: 'zur DKTIG', 'Deutsches Krankenhausverzeichnis', 'Suche' (with sub-options: 'Neue Suche', 'Suche fortsetzen', 'Hilfe zur Suche'), 'Über das DKV', 'Kontakt', 'Informationen für Patienten', 'Fragen und Antworten', 'Nachrichten / Termine', 'Download', 'Links', and 'Glossar'. Below this is a 'Zugang für Krankenhäuser' button. The main content area features a large image of a doctor and four search categories, each with a right-pointing arrow: 'Regionale Suche' (Krankenhaus-Suche im Umkreis eines bestimmten Ortes...), 'Suche nach Krankheitsbild und Behandlung' (Krankenhaus-Suche nach Diagnosen oder stationären bzw. ambulanten Behandlungsmethoden...), 'Qualitätssuche' (Krankenhaus-Suche nach Kriterien zur Qualitätsbeurteilung...), and 'Suche nach Struktur- und Leistungsdaten' (Krankenhaus-Suche nach bestimmten Fachabteilungen, apparativer Ausstattung...).

Below the search categories is a section titled 'Ihre Suchergebnisse' (Your search results) with the text: 'Verschaffen Sie sich über Kurzprofile einen schnellen Überblick über die gefundenen Krankenhäuser, informieren Sie sich ausführlich in der Einzeldarstellung eines Krankenhauses oder stellen Sie Krankenhäuser vergleichend gegenüber.' To the right of this section is a text box describing the directory's features: 'Das Deutsche Krankenhausverzeichnis bietet Ihnen einen Überblick über die aktuelle medizinische Angebotsstruktur und die individuellen Leistungsschwerpunkte sowie das breite Service- und Betreuungsangebot der deutschen Krankenhäuser. Neben den Informationen aus den Qualitätsberichten der Krankenhäuser stehen weitere Informationen, wie z. B. Krankenhausleitung, leitende Ärzte, detaillierte Bettenzahlen oder Verkehrsbindung zur Verfügung. Die Informationen können durch die Krankenhäuser selbst gepflegt werden, so dass das DKV das aktuelle Leistungsgeschehen in den Krankenhäusern widerspiegelt. Ein eigens entwickeltes Suchverfahren macht die Informationen nutzerspezifisch zugänglich und vergleichbar. Zum Einstieg in die Suche stehen Ihnen vier verschiedene Suchbereiche zur Verfügung. Das Suchergebnis kann von Ihnen in mehreren Stufen durch die Angabe weiterer Suchkriterien...'.

The footer contains links for 'Kontakt', 'Suche', 'Sitemap', 'Drucken', 'Datenschutz', and 'Impressum', along with the 'DKTIG' logo.

Regionalsuche

Suche nach Krankheitsbild und Behandlung

Qualitätssuche

Suche nach Struktur- und Leistungsdaten



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

