

Bedeutung und Chancen für die psychosoziale Versorgung in Qualitätsmanagementsystemen

Sabine Noack-Schönian

Gliederung

- Einleitung: Abrechnung nach Fallpauschalen und Qualität im Krankenhaus
- Qualitätsmanagementsysteme: DIN EN ISO 9000, EFQM, KTQ,
- Zertifizierung nach JCI
- Chancen für die psychosoziale Versorgung im Krankenhaus

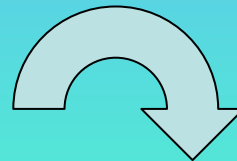
Abrechnung nach Fallpauschalen und Qualität im Krankenhaus

Befürchtungen bei Einführung der DRG:

- Zugang nur noch für (ökonomisch) passende Patienten,
- „blutig“ entlassene Patienten,
- nicht im DRG-System umfassend abgebildete Leistungen werden nicht mehr erbracht,
- Personalabbau ,Outsourcing

Abrechnung nach Fallpauschalen und Qualität im Krankenhaus

- Der Wettbewerb im Gesundheitswesen wird dazu führen, dass nur die besten Krankenhäuser überleben



- Notwendigkeit von Maßnahmen der Qualitätssicherung und Qualitätssteigerung

Qualitätsmanagementsysteme: DIN EN ISO 9000

- Rahmenkonzept für die Beschreibung eines Qualitätsmanagements
- Norm, d. h. Zusammenstellung aller Aspekte, die zum Aufbau von Qualitätsmanagementsystemen erforderlich sind
- Ziel: Zertifizierung als Ausgangsbasis auf dem Weg zu TQM (Umfassende Qualitätsmanagementsysteme)



Qualitätsmanagementsysteme: DIN EN ISO 9000

Schwachpunkte:

- Ungewichtete Einzelelemente
- Wesentliche Kriterien eines umfassenden QM fehlen
- Zertifizierung erreichbar durch gute Prozessbeschreibung, Ergebnisse nicht in der Bewertung einbezogen

Qualitätsmanagementsysteme: EFQM

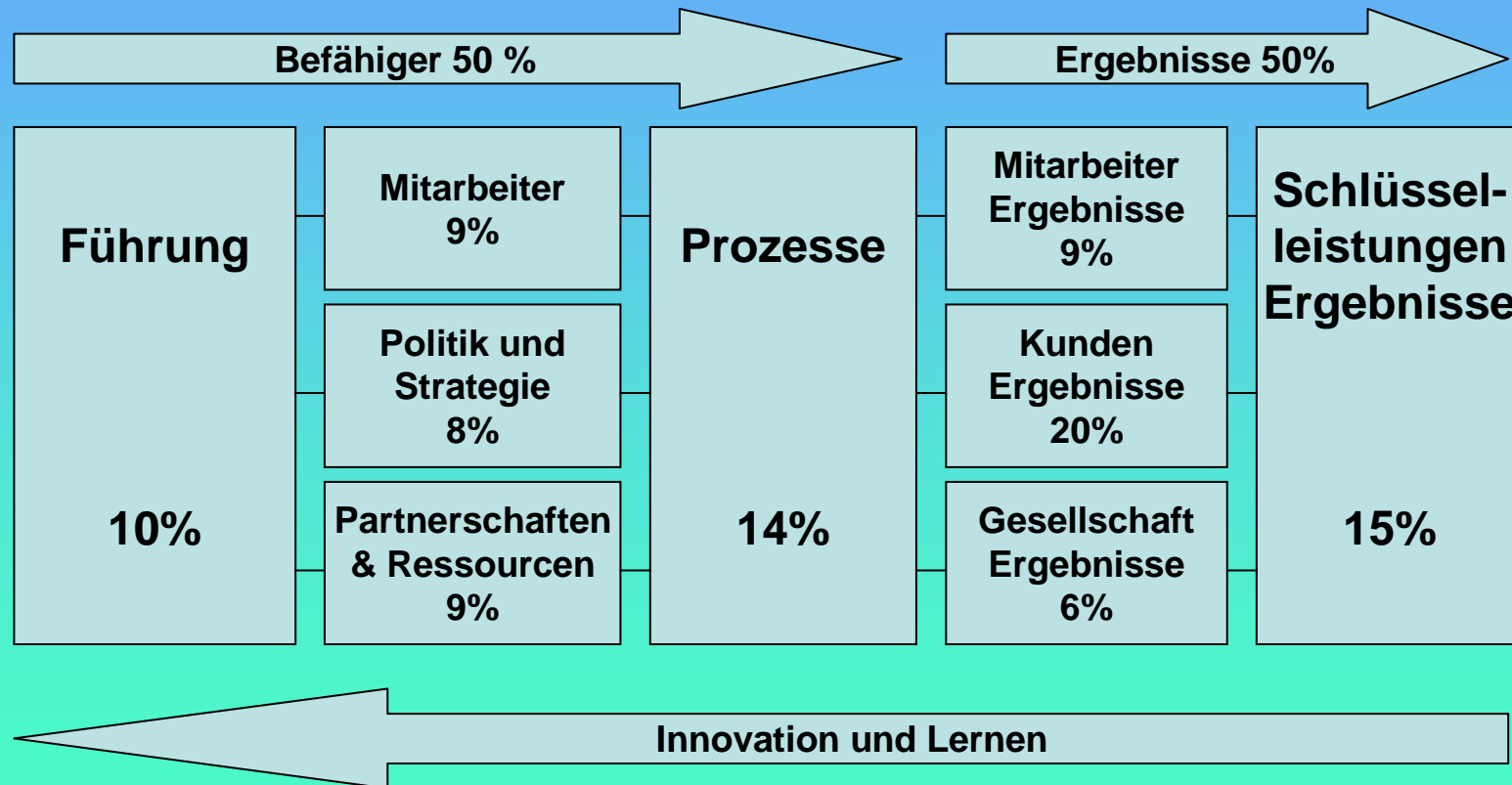
- Anfang der 90er Jahre Gründung des EFQM (European Foundation for Quality Management)
- Programm zur Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen im Konkurrenzkampf der Weltmärkte
- Schaffung des EQA (European Quality Award)
- In Deutschland Ludwig Erhard Preis zur Auszeichnung für Spitzenleistungen im Wettbewerb

Qualitätsmanagementsysteme: EFQM-Grundprinzip



- Durch Einbindung aller Mitarbeiter (Menschen)
- in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess
- bessere Ergebnisse erzielen

Qualitätsmanagementsysteme: EFQM-Modell



Qualitätsmanagementsysteme: EFQM-Bewertungsparameter

Wie wird etwas gemacht?

- Angemessenheit der Methoden
- Integration von TQM in alle Phasen der Betriebsabläufe

Umsetzung von Maßnahmen

- In allen Bereichen
- Systematisch

Überprüfungszyklen im Sinne eines Regelkreises

EFQM-Levels

- III. Committed to Excellence –
Verpflichtung zur Excellence
- II. Recognised for Excellence –
Anerkennung für Excellence
- I. European Quality Award (EQA)

Qualitätsmanagementsysteme: KTQ

- **Kooperation für T**ransparenz und **Q**ualität im Gesundheitswesen
- 1997 Machbarkeitsstudie des Projektes KTQ
- KTQ-GmbH gegründet im Dezember 2001
- Gesellschafter sind Krankenkassen, Bundesärztekammer, Deutsche Krankenhausgesellschaft, Bundesknappschaft u. a.

Qualitätsmanagementsysteme: KTQ-Kriterien

KTQ Katalog mit gegenwärtig 70 Kriterien:

- Patientenorientierung
- Mitarbeiterorientierung
- Sicherheit im Krankenhaus
- Informationswesen
- Krankenhausführung
- Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagementsysteme: KTQ-Bewertungsschritte

- Selbstbewertung des Krankenhauses
- Anmeldung zur Fremdbewertung bei einer KTQ-Zertifizierungsstelle
- Fremdbewertung durch ein KTQ-Visitorenteam
- Zertifizierung und Veröffentlichung des KTQ-Qualitätsberichts

Zertifizierung nach JCIA

Joint Commission International Accreditation

- Internationaler Ableger der JCAHO (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organisations)
- 80% der Krankenhäuser in den USA sind nach JCAHO zertifiziert
- In Deutschland und Österreich bisher 6 Krankenhäuser nach JCIA zertifiziert

JCIA – Patientenorientierte Standards

- Zugang zur und Kontinuität der Versorgung
- Rechte des Patienten und deren Familienangehörigen
- Untersuchung des Patienten
- Unterrichtung von Patienten und Familienangehörigen

JCIA – Management Standards

- Qualitätsmanagement und –verbesserung
- Prävention und Überwachung von Infektionen
- Aufsicht, Führung und Direktion
- Gebäudemanagement und Sicherheit
- Mitarbeiterqualifikation und Weiterbildung
- Management der Information

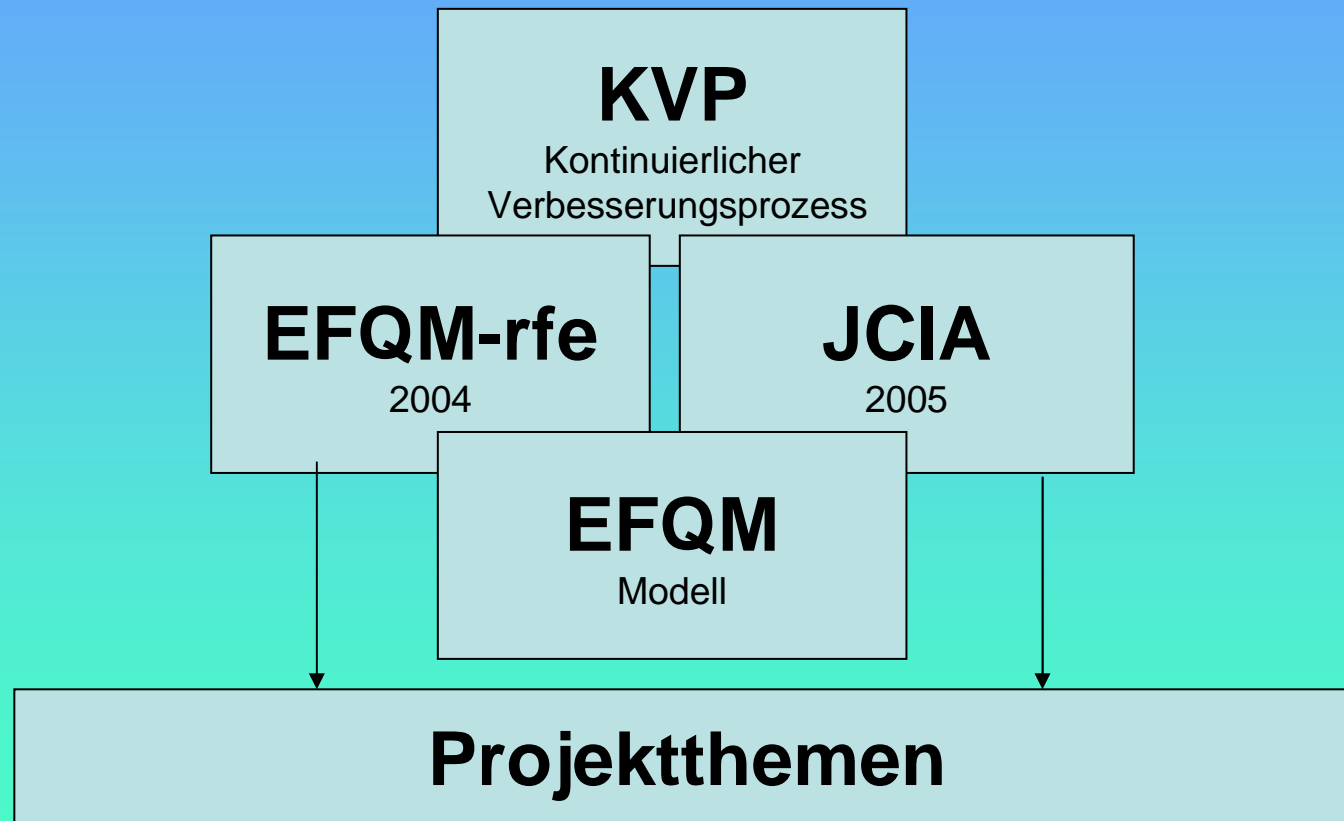
JCIA - Bewertungssystem

- Insgesamt 355 Standards, davon 170 obligatorisch
- Es müssen alle obligatorischen Standards und 50% der übrigen erfüllt werden
- Zertifizierungsentscheidung durch ein Komitee der JCIA
- Zertifikat drei Jahre gültig

Policies und Verfahren in den DRK Kliniken Berlin

- Umgang mit Schmerzen
- Patienten am Lebensende
- Die Rechte der Patientinnen und Patienten
- Therapeutisches Team und Koordination sowie Priorisierung der Behandlung durch Zusammenarbeit
- Aufklärung und Belehrung des Patienten
- Beschwerdemanagement
- Personalpolitik
- Erreichen und Aufrechterhalten von Qualitätsverbesserungen

Umsetzung von QM in den DRK Kliniken Berlin



Kliniken der DRK- Schwesternschaft Berlin

Berlin, Germany

has been

Accredited

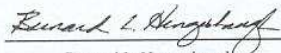
by



Joint Commission International

*which has evaluated this hospital
and found it to meet the
international health care quality
standards for patient care
and organization management*

Effective 13 April, 2002 through 12 April, 2005



Bernard L. Hengesbaugh
Chairman



Karen H. Timmons
Chief Executive Officer

Joint Commission International is a division of
Joint Commission Resources Inc., a not-for-profit subsidiary of the
Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations.



DRK Kliniken Berlin
Köpenick

**FG Klinische PsychologInnen im
Allgemeinkrankenhaus**

Auswirkungen auf die psychosoziale Versorgung

- 1994 erste Psychologenstelle in Köpenick
- 1999 Externe Beraterfirma zur Erarbeitung des Leitbildes der DRK Kliniken unter Federführung von ABO-Psychologen
- 2001 Gründung des Ethikkomitees unter Mitarbeit einer Psychologin, ethische Fallbesprechungen
- Seit 2002 Kinder- und Jugendneuropsychiatrische Klinik
- Seit 2004 zweite Psychologenstelle im Brustzentrum
- Seit 2004 Psychosomatische Klinik

Chancen für psychosoziale Versorgung im Krankenhaus

- Umsetzung des Anspruchs einer konsequenten Patientenorientierung
- Umsetzung des Anspruchs einer guten Mitarbeiterorientierung
- Schaffung von medizinischen Zentren
- Integrierte Versorgung
- Polikliniken
- Beschäftigung mit und Implementierung von ethischen Fragestellungen





Quellen



- www.drk-kliniken-berlin.de
- IntraNett der DRK Kliniken Berlin
- www.deming.de/iso9000
- www.deming.de/efqm
- www.deutsche-efqm.de
- www.ktq.de
- www.dqmd.de