



Nachhaltige Erfolgssicherung: Eine Auseinandersetzung mit Kosten und Nutzen von Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen

5. Nationales Symposium für
Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen

Bern, 15. Mai 2012

Dr. Grit Mareike Ahlers



Qualitätsmanagement – Schwarzer Peter oder Wettbewerbsfaktor?

Lohnt sich Qualitätsmanagement?

Warum hat Qualitätsmanagement immer noch nicht den Durchbruch in deutschen Krankenhäusern geschafft?

Der Schlüssel dazu wird der Zugang zu den Qualitätskosten sein!

Qualität als Wettbewerbsvorteil

Messbarkeit von Qualität im Rettungsdienst

Was kostet Qualität?

Wirtschaftlichkeit von Qualität ermitteln

QM – Sinn oder Unsinn?

Lohnt sich Qualität?
Ökonomische Betrachtungen
zur Patientensicherheit



Qualitätsmanagement – Sicherung von Behandlungs- und Ergebnisqualität im Alten Orient

§ 215: *„Wenn ein Arzt einen Mann mit einem bronzenen Instrument von einer schweren Wunde geheilt oder das Fleckchen im Auge eines Mannes mit dem bronzenen Instrument geöffnet und das Auge geheilt hat, so sind ihm dafür 10 Shekel Silber zu bezahlen..“*

§ 218: *„Wenn der Arzt einen freien Mann mit einem bronzenen Instrument an einer schweren Wunde behandelt und sterben läßt, und wenn er das Fleckchen im Auge des Mannes mit dem Instrument aus Bronze geöffnet, aber das Auge des Mannes zerstört hat, wird man seine Hand abschlagen.“*

Gesetzgebung des Hammurabi von Babylon (1728-1686 v. Chr.)

... und in der DDR



„Es ist erstaunlich, dass selbst bekannte Sozialwissenschaftler so ehrfurchtsvoll von der Qualitätssicherung reden. Das hatten wir doch in der DDR, hieß Planwirtschaft und war unwirksam“ (Ein Kollege aus der ehemaligen DDR)

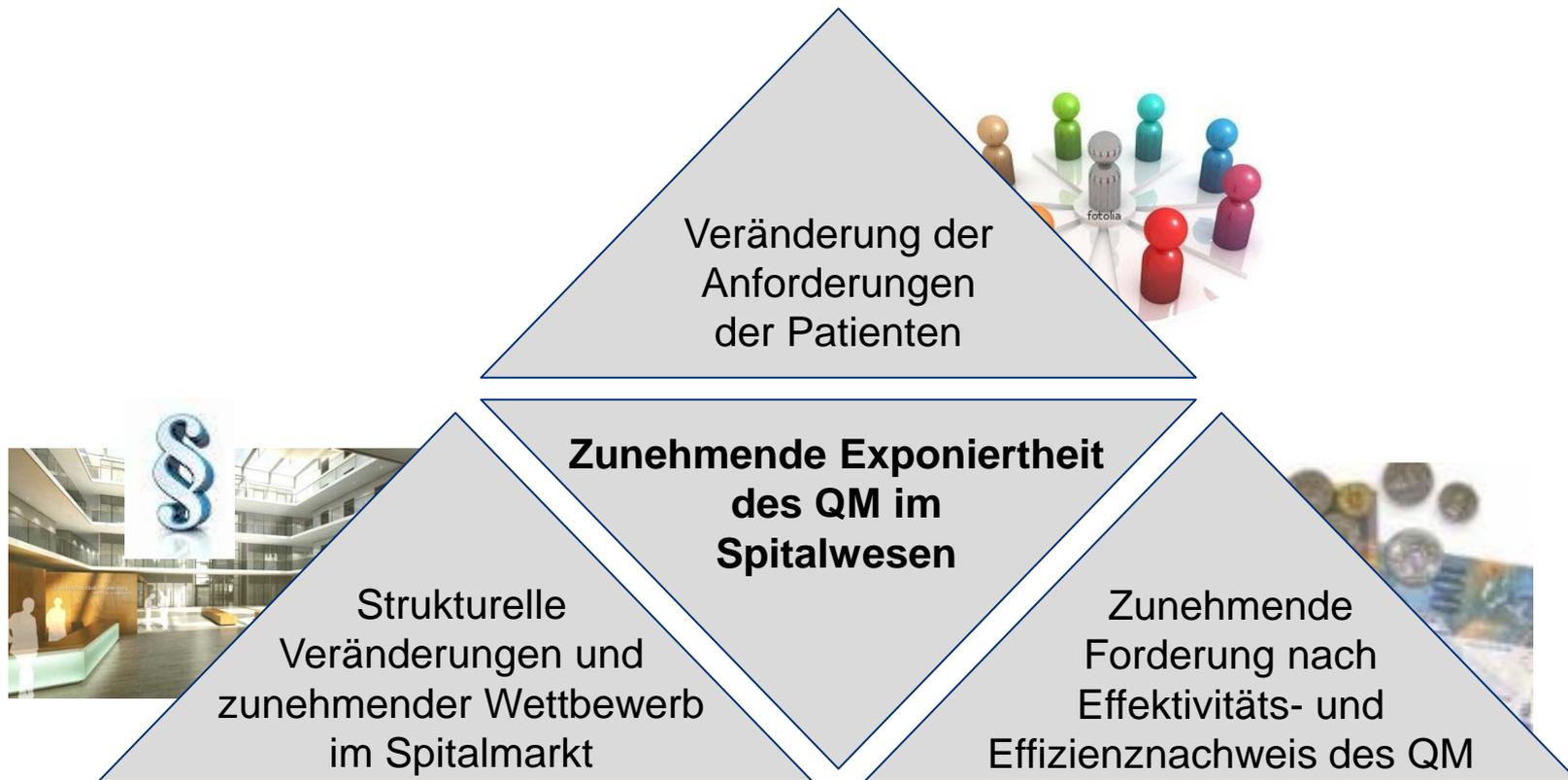


Nachhaltige Erfolgssicherung durch Qualitätsmanagement – Vier Kernaussagen

1

Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen ist heute wichtiger denn je. Strukturelle Veränderungen und ein neuer Patiententypus sind die zentralen Treiber – aber nichts geht ohne den Nachweis von Effektivität und Effizienz.

Einflussfaktoren der zunehmenden Bedeutung einer intensiven Auseinandersetzung mit dem Qualitätsmanagement in Spitälern



Dynamisierung persönlicher Erfahrungen im Web 2.0

Letzte Kommentare

04.03.2010 14:33:18	Teleki-Vischer Miklos 4053 Basel	Dr. Teleki ist eine wahre Kapazität, trifft immer die richtigen Diagnosen und leitet die entsprechen...	Detail
08.02.2010 15:28:51	Müller Wolfgang 4051 Basel	ist eine gute arztpraxis	Detail
02.10.2009 21:46:52	Meyer Beat 4051 Basel	Erteilt dem interessierten Patienten so verständliche wie überaus präzise Auskünfte. Nimmt sich Zeit...	Detail
05.11.2008 14:01:15	Riedberger-Pragaj Ivana 4051 Basel	Eine fachlich sehr kompetente Ärztin.	Detail
03.11.2008 01:46:31	Stöcklin Werner 4125 Riehen	Ein wirklich ganz aussergewöhnlich toller Kinderarzt! Dr. Stöcklin ging medizinisch und menschlich i...	Detail



sanktmarien Marien-Krankenhaus

Wassergeburt - eine junge Mutter berichtet über ihre Erlebnisse in der neuen Geburtshilfe im St. Marien-Krankenhaus.

1 Juni

Geizkragen.de
... mit Freunden sparen

krankenhausbewertung

11 aktuelle Beiträge für krankenhausbewertung bei Geizkragen.de

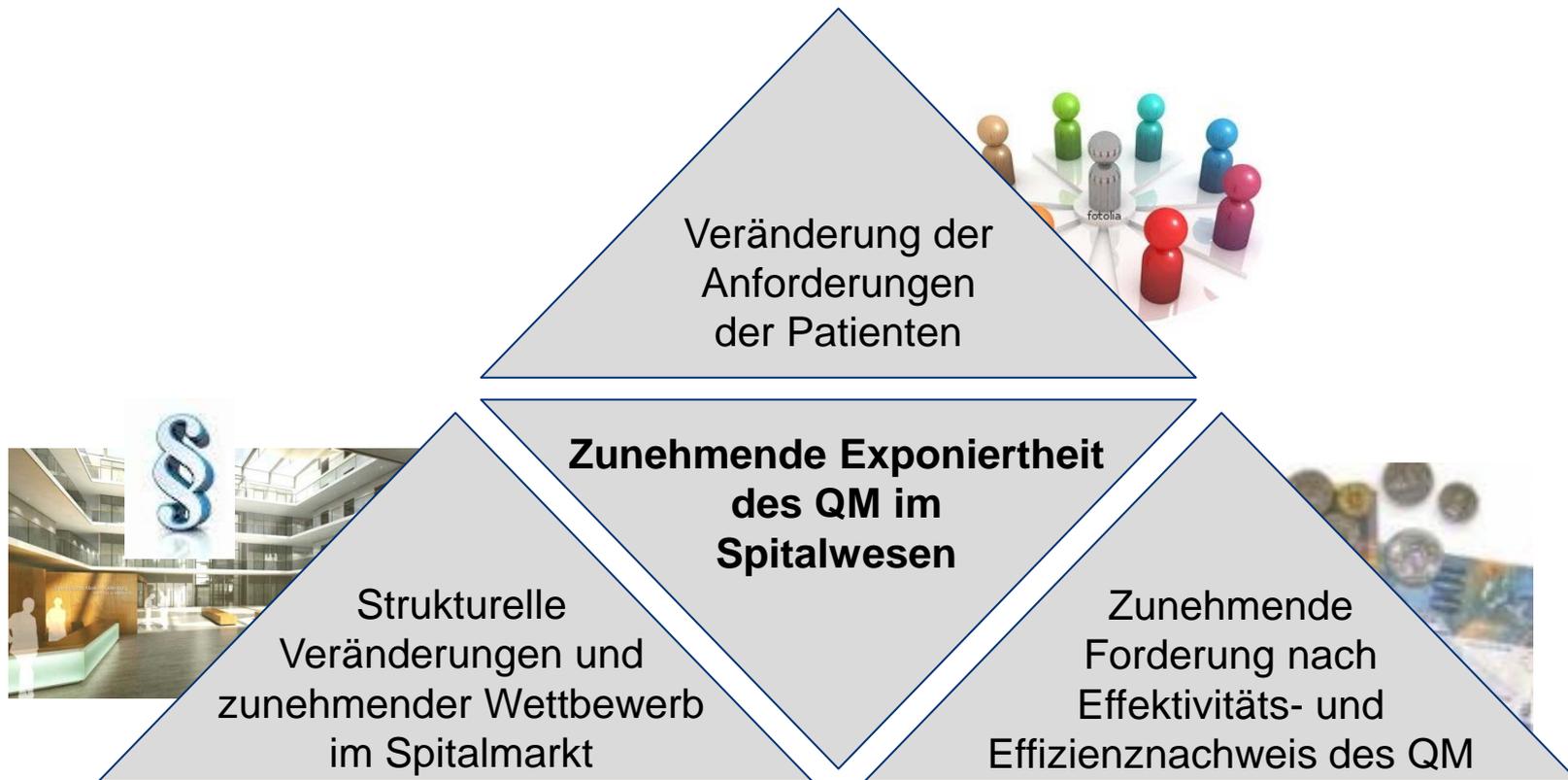


Ärztewertung im Internet:
Megatrend oder Gigaflop?

Mehr Transparenz, weniger Möglichkeiten zur Vertuschung von Qualitätsmängeln



Einflussfaktoren der zunehmenden Bedeutung einer intensiven Auseinandersetzung mit dem Qualitätsmanagement in Spitälern





Nachhaltige Erfolgssicherung durch Qualitätsmanagement – Vier Kernaussagen

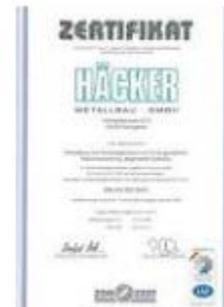
1

Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen ist heute wichtiger denn je. Strukturelle Veränderungen und ein neuer Patiententypus sind die zentralen Treiber – aber nichts geht ohne den Nachweis von Effektivität und Effizienz.

2

Allein die Iso-Norm ist für ein zielorientiertes Qualitätsmanagement nicht ausreichend. Dreh- und Angelpunkt ist die Patientenwahrnehmung – an sämtlichen relevanten Patientenkontaktpunkten.

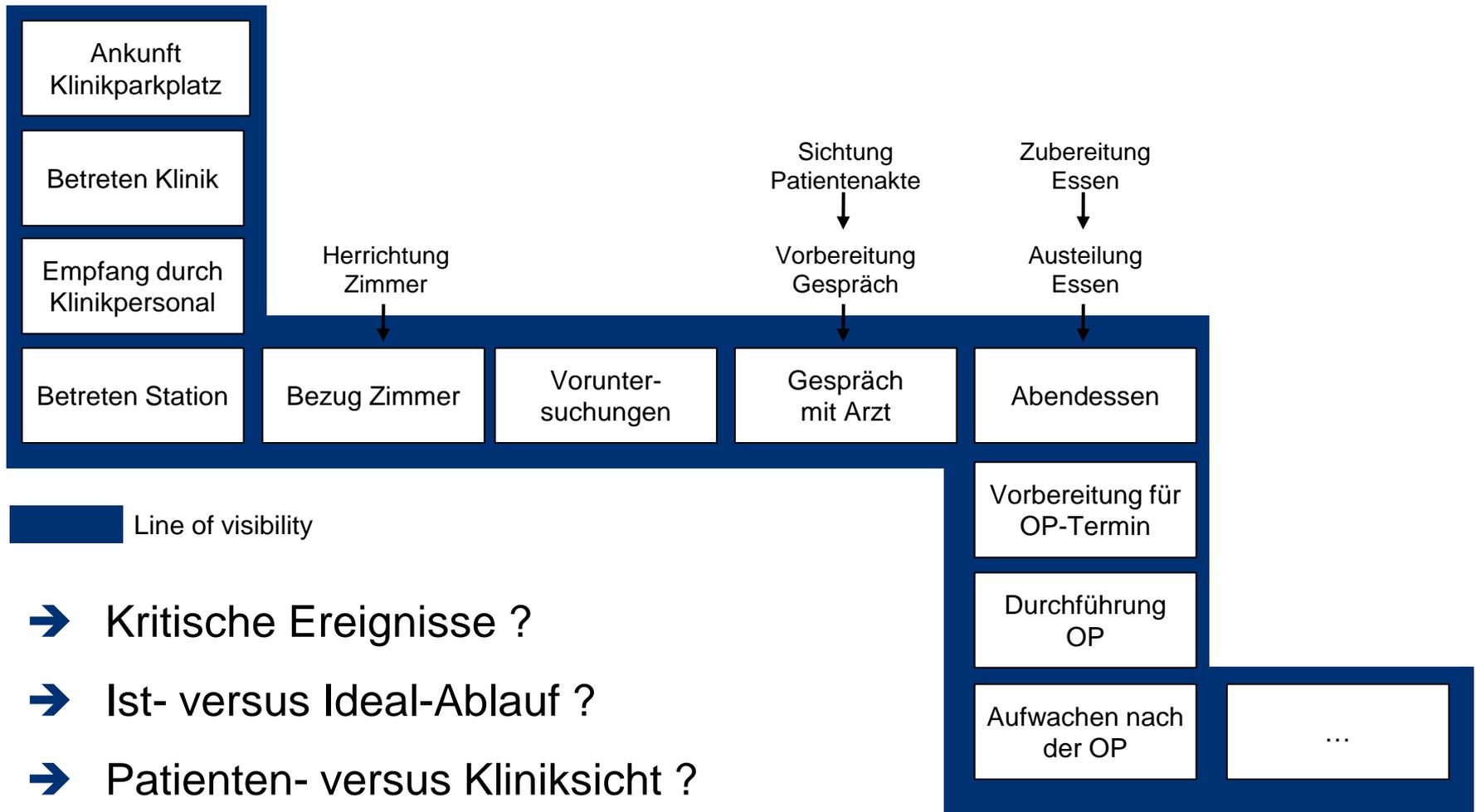
ISO 9001 – der Garant für umfassende Patientenzufriedenheit?



Qualität als die Summe aus Potenzial-, Prozess- und Ergebnisqualität

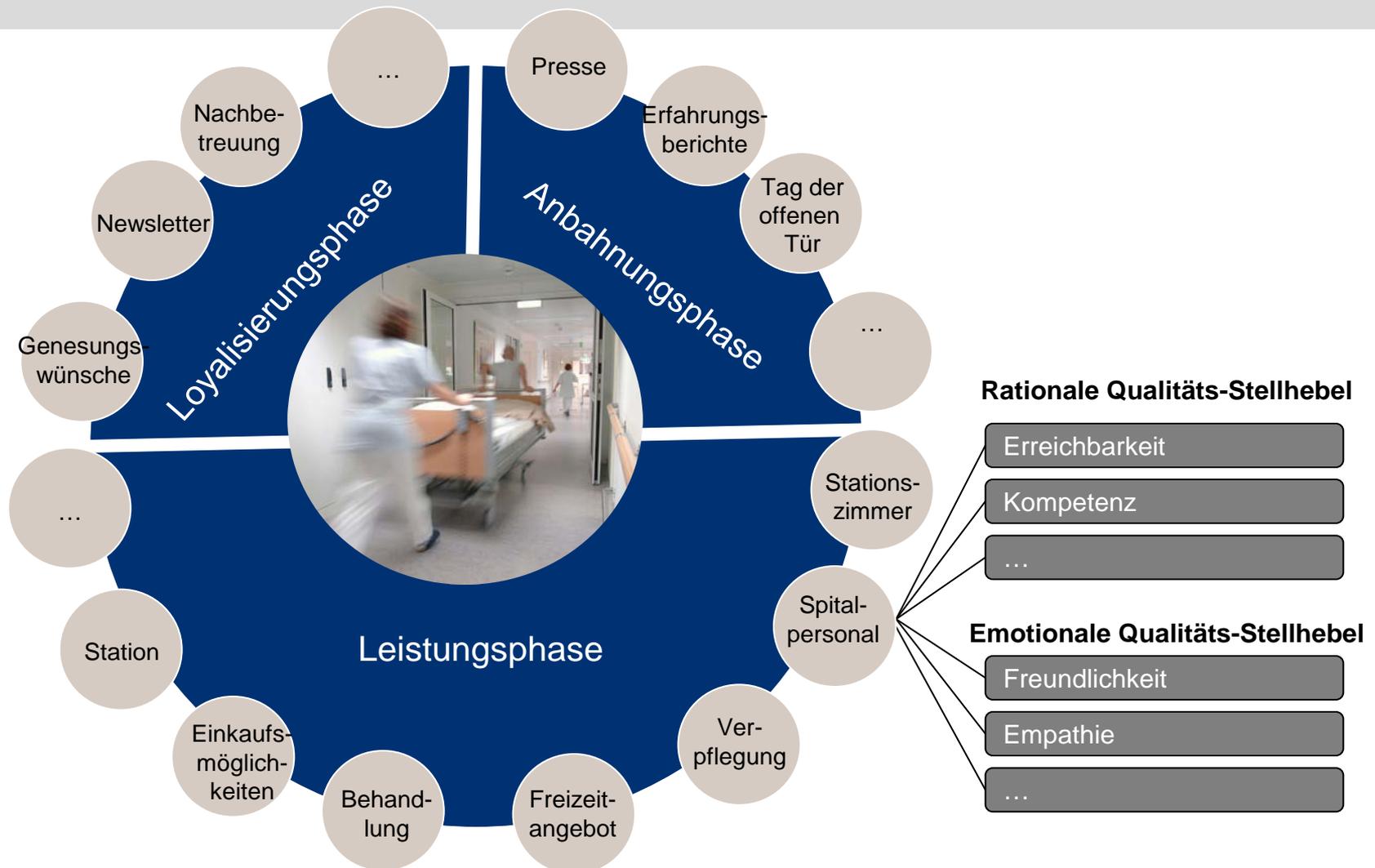


Vielfältige Patientenkontakte im Spitalwesen als kritische Momente zum Beweis des Qualitätsmanagements



- ➔ Kritische Ereignisse ?
- ➔ Ist- versus Ideal-Ablauf ?
- ➔ Patienten- versus Kliniksicht ?

Strukturierung und Operationalisierung relevanter Patientenkontaktpunkte





Nachhaltige Erfolgssicherung durch Qualitätsmanagement – Vier Kernaussagen

1

Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen ist heute wichtiger denn je. Strukturelle Veränderungen und ein neuer Patiententypus sind die zentralen Treiber – aber nichts geht ohne den Nachweis von Effektivität und Effizienz.

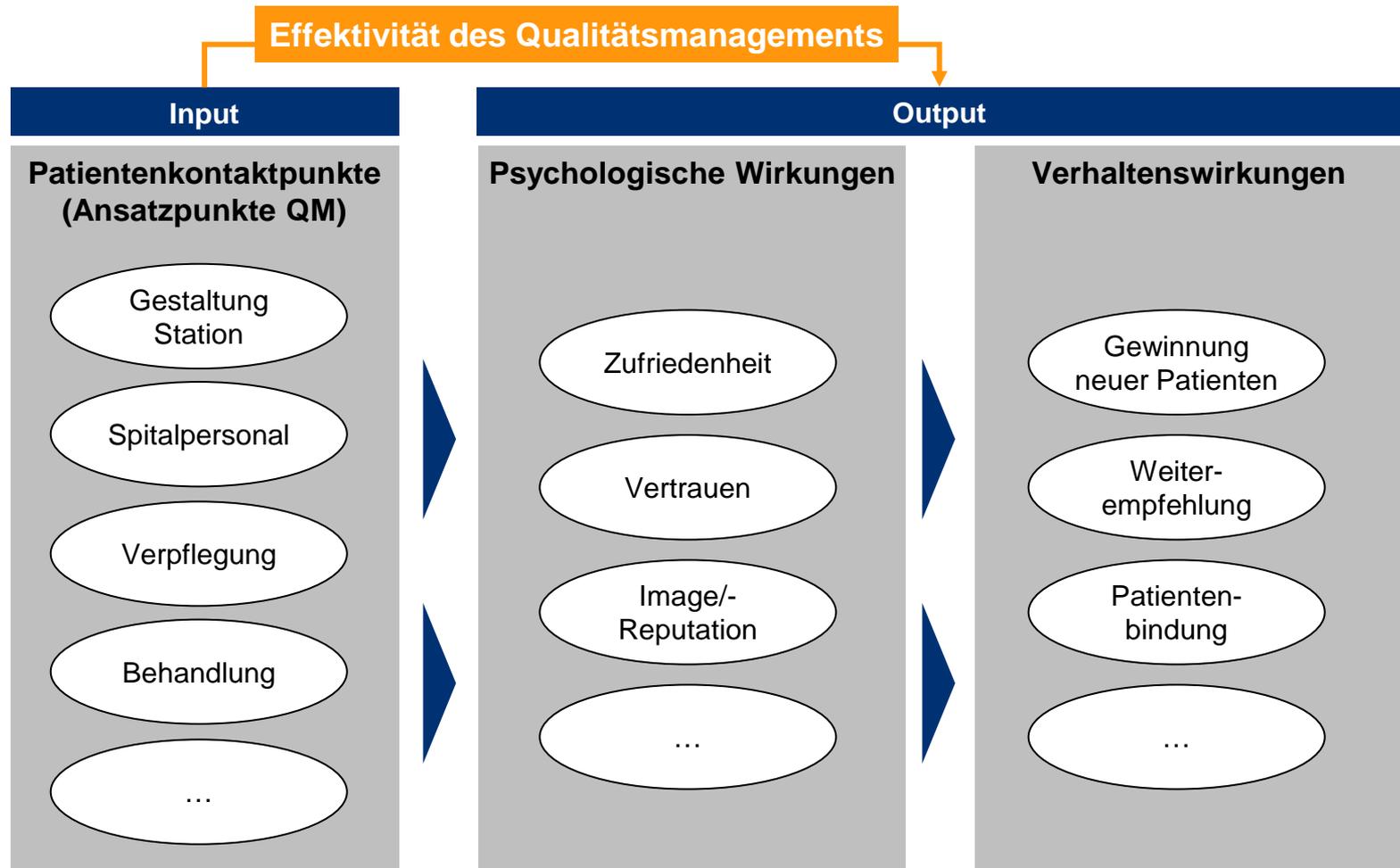
2

Allein die Iso-Norm ist für ein zielorientiertes Qualitätsmanagement nicht ausreichend. Dreh- und Angelpunkt ist die Patientenwahrnehmung – an sämtlichen relevanten Patientenkontaktpunkten.

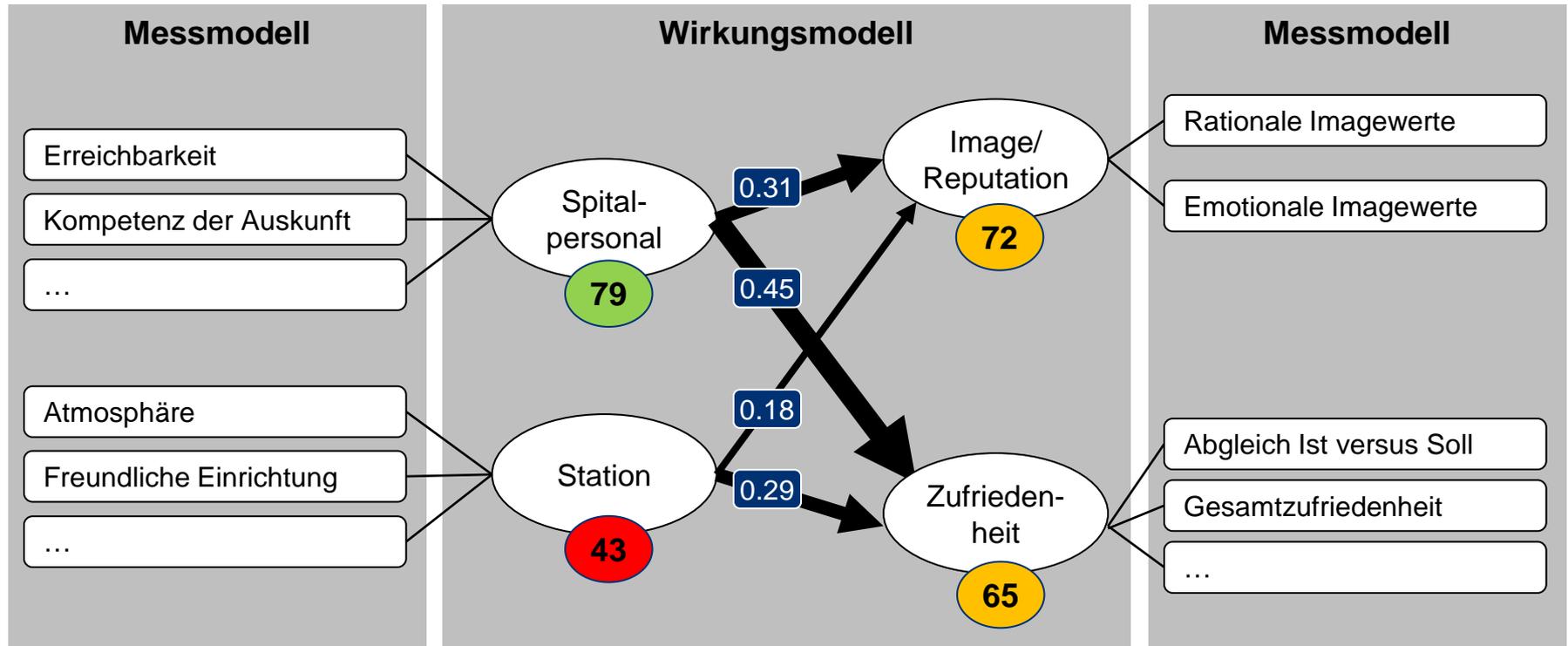
3

Erfolg und Nutzen des Qualitätsmanagements sind messbar – nicht nur anhand der Zertifizierung, sondern direkt als Treiber von Zufriedenheit, Vertrauen und Verhalten der Patienten.

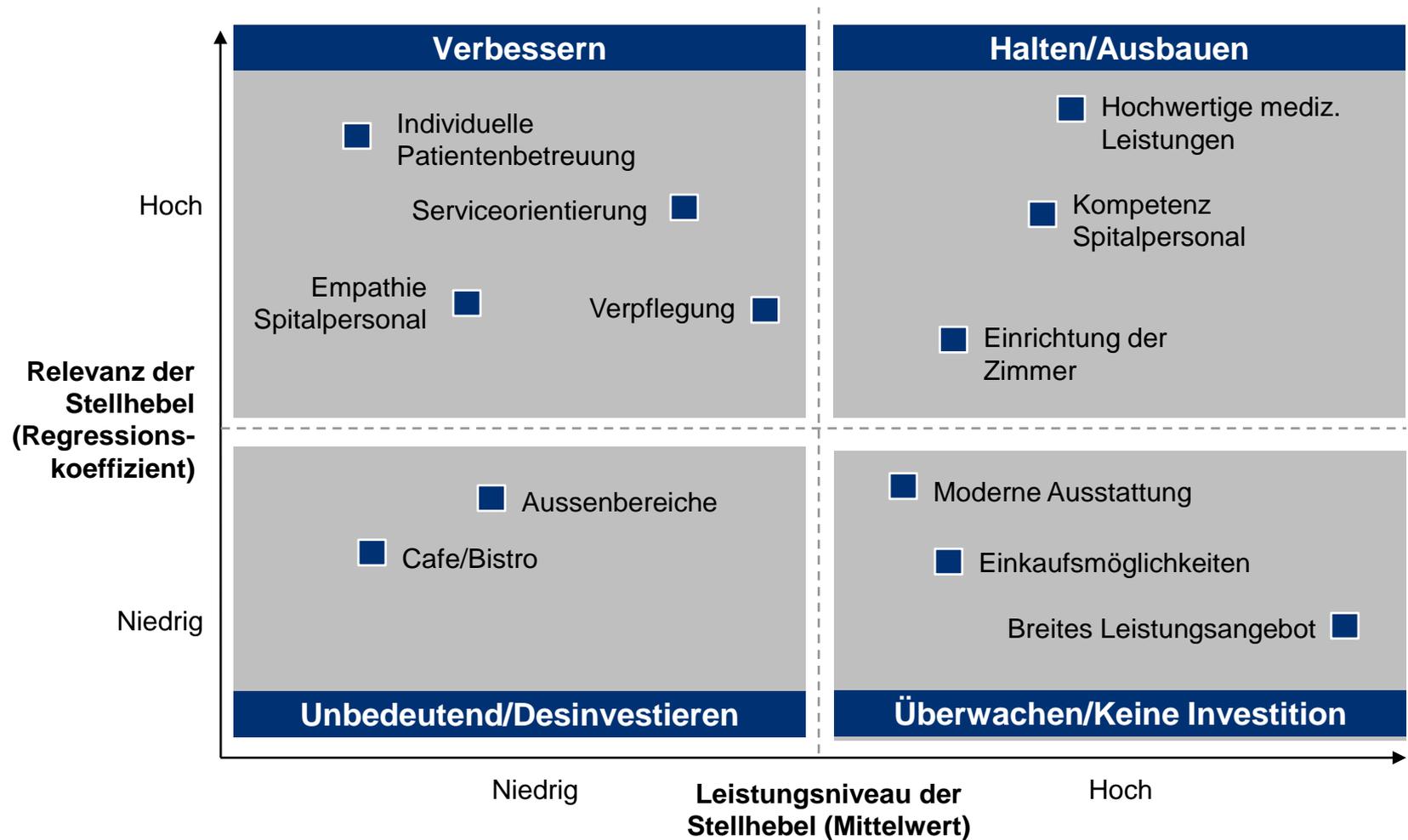
Modell zur Messung der Qualität in einem Spital aus Patientensicht



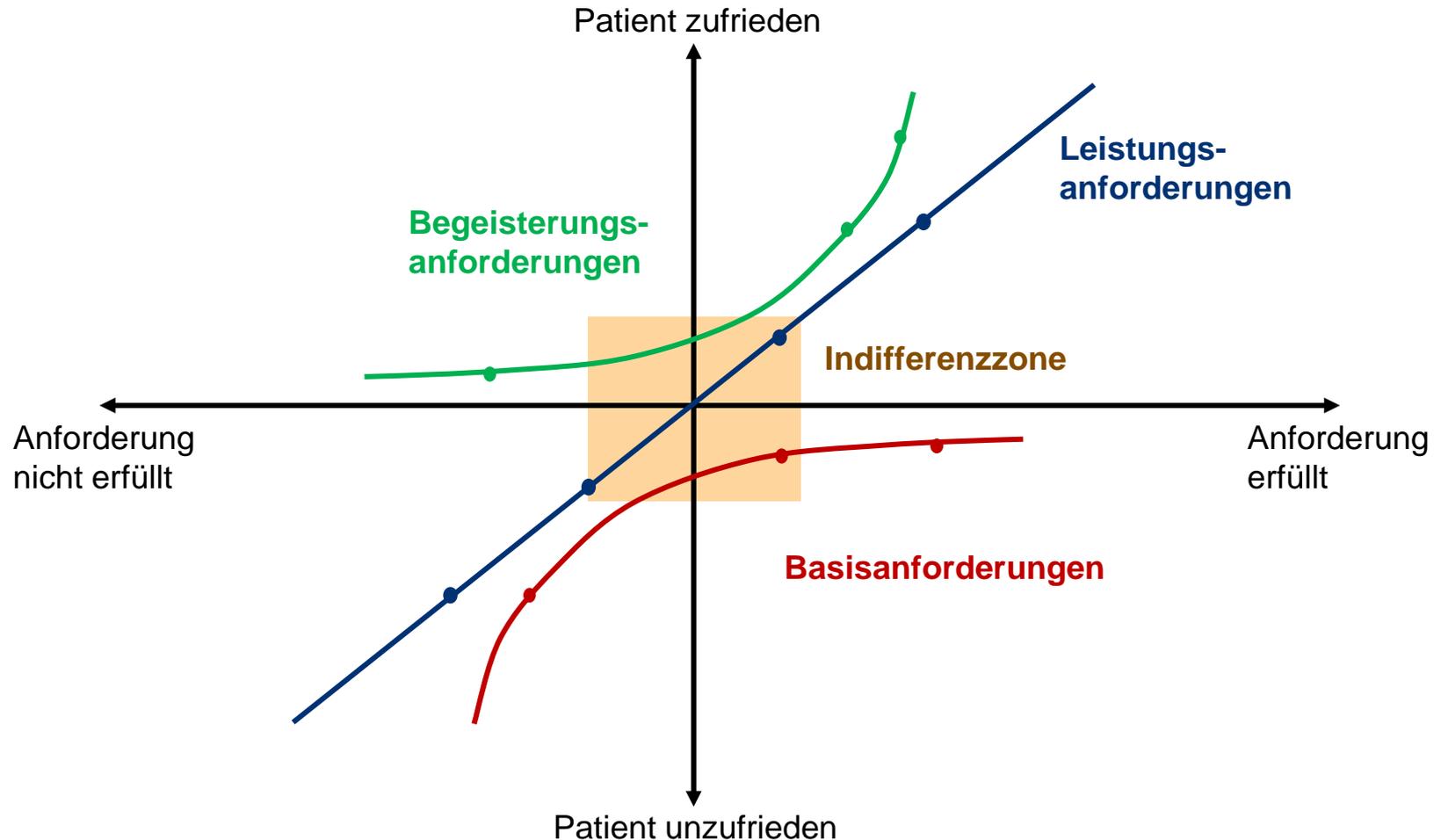
Wichtigkeit und Bewertung von Erfolgsfaktoren als relevante Grössen zur Steuerung des Qualitätsmanagements



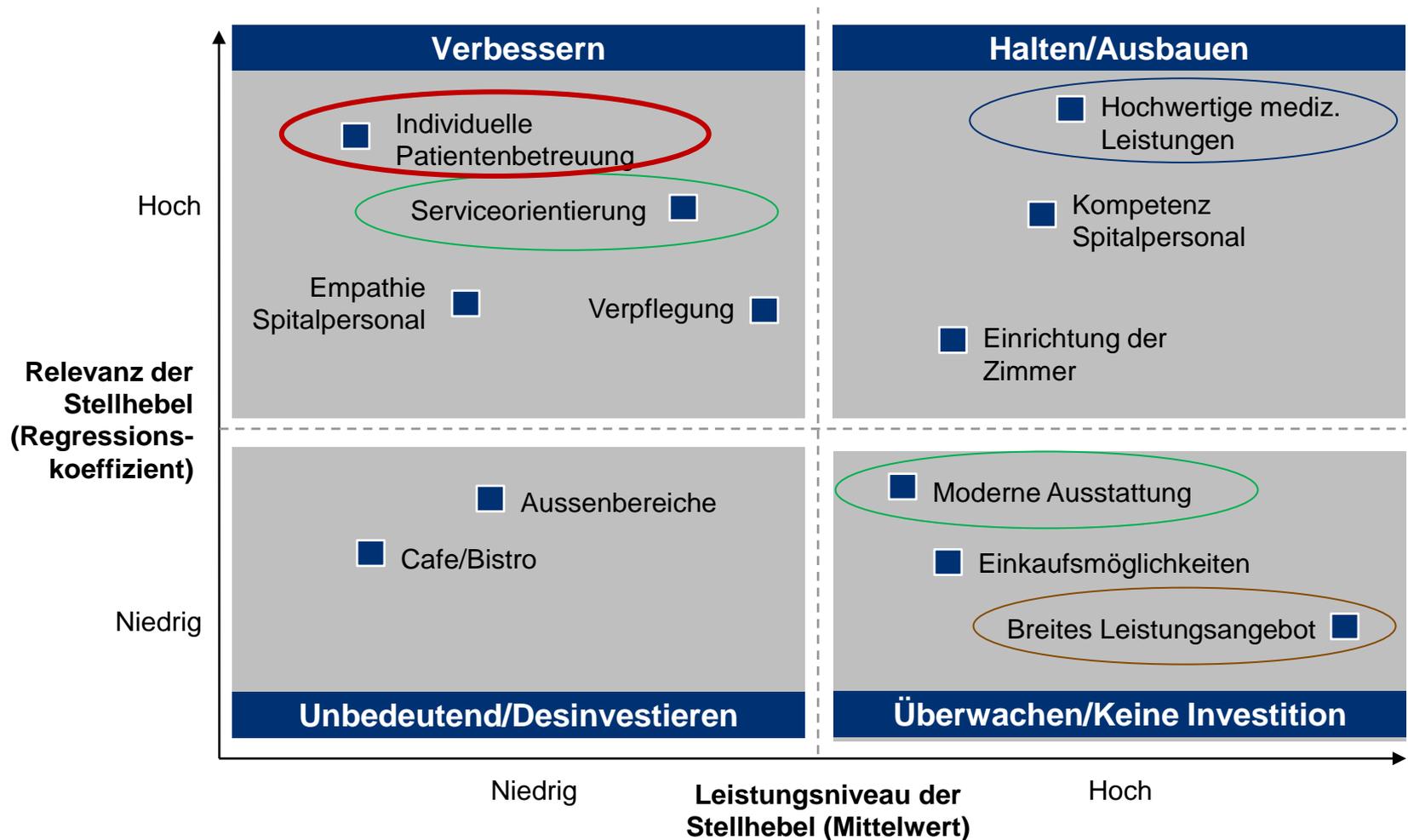
Handlungs-Relevanz-Portfolio zur Ableitung von konkretem Handlungsbedarf im Qualitätsmanagement



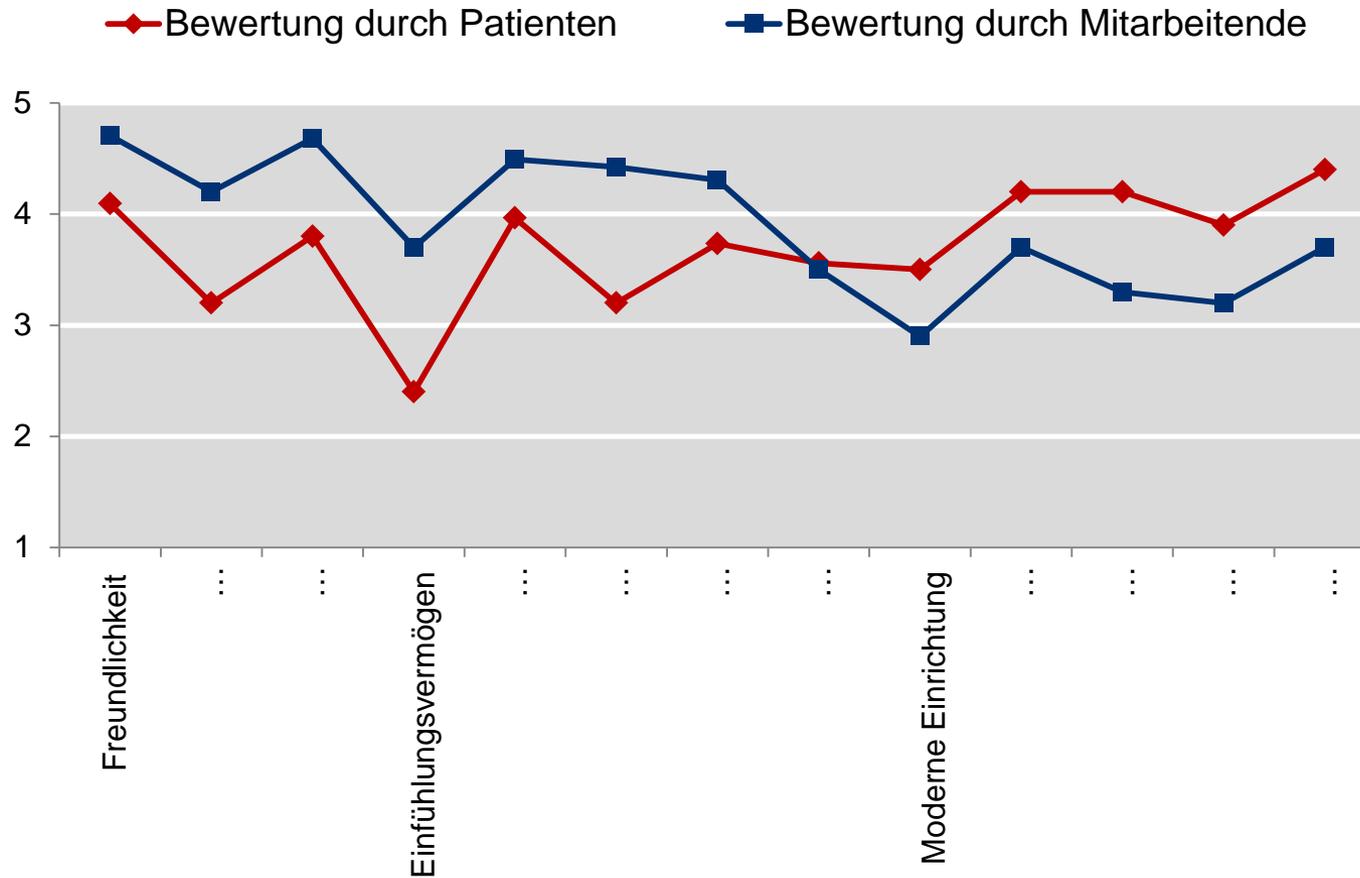
Unterscheidung zwischen Begeisterungs- und Basisanforderungen mittels Kano-Methodik



Handlungs-Relevanz-Portfolio zur Ableitung von konkretem Handlungsbedarf im Qualitätsmanagement



Gegenüberstellung von Selbstbild und Fremdbild als wichtiger Handlungsparameter im Qualitätsmanagement





Grundsätzliche Erkenntnisse zur Effektivität hoher Dienstleistungsqualität an den Patientenkontaktpunkten

- (1) Zufriedenheit und Vertrauen der Patienten üben einen starken und hochsignifikanten **Einfluss auf die Patientenbindung und Weiterempfehlung** eines Spitals aus.
- (2) Es bestehen bedeutende **Unterschiede in der Effektivität einzelner Kontaktpunkte** hinsichtlich Wirkung auf Zufriedenheit und Vertrauen der Patienten.
- (3) Rationale Kontaktpunkte gelten heute überwiegend als **Basisfaktoren**, die vom Patienten erwartet werden, aber keinen Zusatznutzen generieren.
- (4) Ein **relevanter Zusatznutzen** und in diesem Sinne Differenzierung von der Konkurrenz lässt sich in erster Linie über die bewusste Gestaltung emotionaler Faktoren realisieren.
- (5) Es bestehen häufig Diskrepanzen hinsichtlich der Wichtigkeit und Bewertung von Kontaktpunkten aus **Patienten- und Mitarbeitersicht**.



Nachhaltige Erfolgssicherung durch Qualitätsmanagement – Vier Kernaussagen

1

Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen ist heute wichtiger denn je. Strukturelle Veränderungen und ein neuer Patiententypus sind die zentralen Treiber – aber nichts geht ohne den Nachweis von Effektivität und Effizienz.

2

Allein die Iso-Norm ist für ein zielorientiertes Qualitätsmanagement nicht ausreichend. Dreh- und Angelpunkt ist die Patientenwahrnehmung – an sämtlichen relevanten Patientenkontaktpunkten.

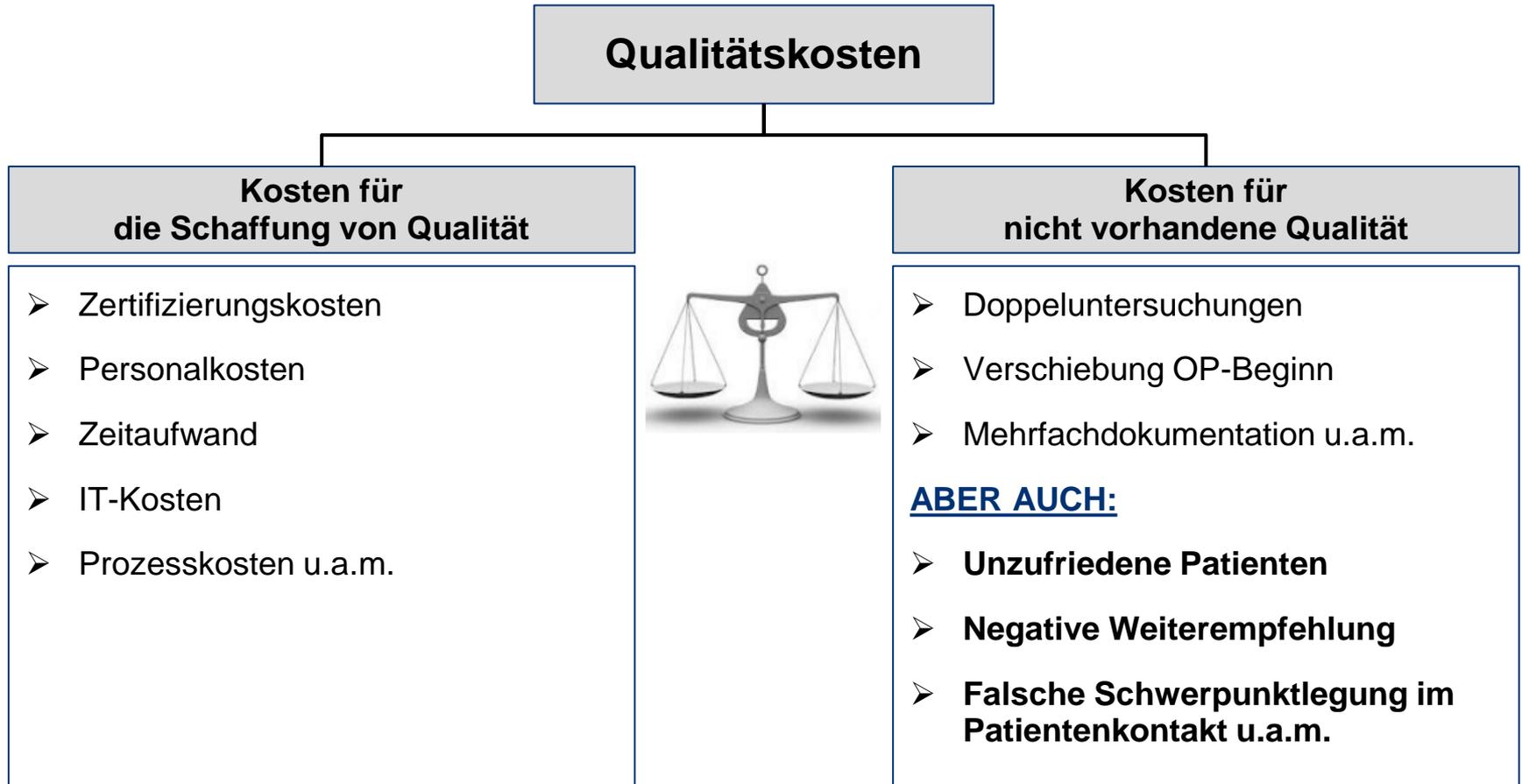
3

Erfolg und Nutzen des Qualitätsmanagements sind messbar – nicht nur anhand der Zertifizierung, sondern direkt als Treiber von Zufriedenheit, Vertrauen und Verhalten der Patienten.

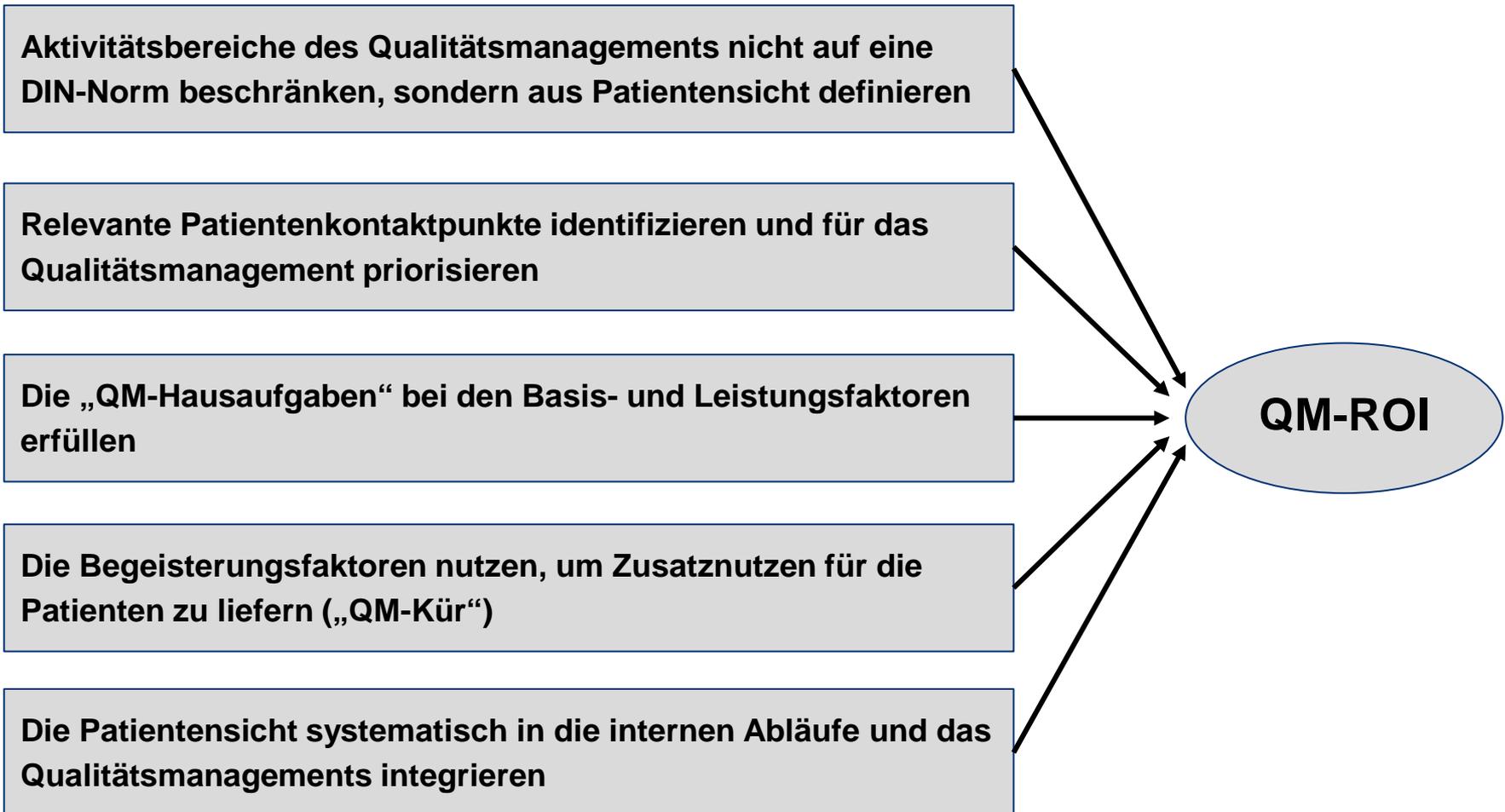
4

Qualitätsmanagement gibt es nicht umsonst – aber das Nicht-Vorhandensein von Qualität produziert langfristig höhere Kosten als ein systematisches Qualitätsmanagement.

Die zwei Seiten von Qualitätskosten



Effektives und effizientes Qualitätsmanagement als Grundlage für einen hohen ROI im Qualitätsmanagement





Merci vielmals für Ihre Aufmerksamkeit!



Prof. Bruhn & Partner AG | Untere Zäune 9 | CH-8001 Zürich | www.bruhn-partner.com

Dr. Mareike Ahlers

Geschäftsführende Gesellschafterin

mareike.ahlers@bruhn-partner.com

Tel: 0041-(0)79-672 09 98