

Transparente Information als zentraler Bestandteil zu einer nachhaltigen Qualität – Was bedeutet das aus Sicht der CSS?

Solothurn, 17. September 2014

Dr. Christian Affolter



Inhaltsübersicht

1. Transparente Information
2. Nachhaltige Qualität
3. Wirkung transparenter Qualität
4. Was macht die CSS
5. Fragen

Ein Hype?



Was wollen die Patienten eigentlich?



Bekommen sie das?



Marktbetrachtung: Warum Transparenz?

- **Transparenz** ist für funktionierenden Markt und Wettbewerb **notwendig**, auch in einem regulierten Markt
- Informationsasymmetrie zwischen Leistungserbringern und Patienten führen zu starker Abhängigkeit und Einschränkung der **Wahlfreiheit**



Marktbetrachtung: Warum Transparenz?

- Die **Eigenschaften** der Güter (z.B. med. Leistungen, Medikamente) sind für die Patienten nur **schwer ersichtlich** (im Unterschied zum Handy). Keine Beurteilung der Leistung durch die Patienten möglich.
- Der **Preis** einer Leistung hat (bisher) mit deren **Qualität** und im Vergleich mit Alternativen nichts zu tun.



Beispiel Handy kaufen

BESTENLISTE Vergleich: Handys im Test					
Kompakt Mehr Details Alle Details					
Rang	Produkt	Preis	Gesamtwertung	Preis-Leistung	Bewertung
1.	Samsung Galaxy S i9000 	ab 423,29 € ▶ Testbericht	94,8 	85 	+ Telefon und Akku (98,1%) + Internet (93,3%) Multimedia (91,5%) + Handling (100,0%) App-Store (81,8%)
2.	Apple iPhone 4 (32 GB) 	ab 799,90 € ▶ Testbericht	93,6 	63 	+ Telefon und Akku (96,9%) Internet (92,1%) Multimedia (87,3%) + Handling (94,3%) + App-Store (100,0%)
3.	HTC Desire HD 	ab 474,81 € ▶ Testbericht	89,5 	70 	Telefon und Akku (84,2%) + Internet (100,0%) Multimedia (86,8%) Handling (90,3%) App-Store (81,8%)
4.	Nokia N8 	ab 420,00 € ▶ Testbericht	87,6 	75 	Telefon und Akku (87,5%) Internet (83,8%) + Multimedia (100,0%) Handling (88,5%) App-Store (68,2%)
5.	Samsung Wave S8500 	ab 286,60 € ▶ Testbericht	86,3 	87 	+ Telefon und Akku (100,0%) Internet (85,3%) Multimedia (90,1%) Handling (85,5%) App-Store (56,1%)

Im Gesundheitswesen ist es düster...

...ohne Transparenz der Qualitätsmerkmale
einer Leistung, eines Leistungserbringers oder
einer Institution

Erfahrung

Risiken

Preis

Sicherheit

Heilungszeit

Wohlbefinden

Nebenwirkung

Expertise

Heilungschance

Ist Transparenz grundsätzlich gut?

- Transparenz führt zu Vertrauen
- Vertrauen braucht Transparenz
- Transparenz führt zum Verlangen immer weiterer Transparenz
- Bei totaler Transparenz wird Vertrauen durch Kontrolle ersetzt
- Ein funktionierender Wettbewerb braucht Transparenz, aber auch ein gesundes Mass an Intransparenz



Welche Information soll transparent sein?

→ diejenige die

- die Institutionen und **Leistungserbringer** dazu **befähigt**, die optimale Qualität zu erbringen
- die **Patienten** dazu **befähigt**, diejenigen Institutionen und Leistungserbringer aufzusuchen, die optimale Qualität bieten
- die **Versicherer, Institutionen** und **Leistungserbringer** dazu **befähigt**, qualitätsorientierte Preise zu verhandeln und so den Qualitätswettbewerb in Gang zu bringen

Welche Information IST heute transparent?

- Patientenzufriedenheit
- Mortalitäten
- Prävalenz Sturz und Dekubitus
- Rehospitalisationsrate
- Reoperationsrate
- Fallzahlen
- Indikatoren zu ca. 40 Krankheitsbildern stationär
- ...

Passt nicht...



Ist

Soll

Zwischenfazit

- Es gibt in der Schweiz transparente Daten zur Qualität
- Die Qualität im **ambulant**en Sektor ist **nicht transparent**
- Es wird viel gestritten um transparente Qualität statt Transparenz zu schaffen
- Die heute **publizierte Qualität** ist **nicht** dazu **geeignet**, die echten Bedürfnisse der Menschen zu befriedigen
- Weder Rahmenbedingungen noch Kultur sind dazu geeignet, einen Wettbewerb um gute Qualität aufrecht zu erhalten



Was ist nachhaltige Qualität?

- «Nachhaltig» und «Qualität» sind beide zu Gummiwörtern verkommen
- Das Wortpaar «nachhaltige Qualität» liefert in Google 128'000 Einträge, und (unüberprüft) ähnlich viele unterschiedliche Begrifflichkeiten

Ein Definitionsversuch:

Nachhaltige Qualität = dauerhaft installierte Gewährleistung guter Qualität

PS:

Was heisst gute Qualität? Wie kann sie dauerhaft installiert werden?

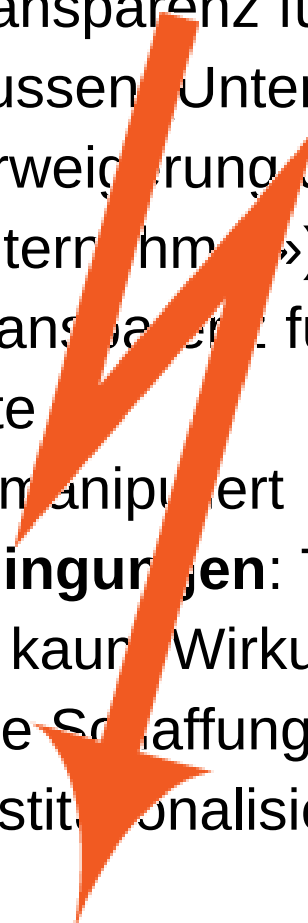
Führt Transparenz zu nachhaltiger Qualität?

- Transparente Information zur Qualität **erlaubt Vergleiche**
- Leistungserbringer vergleichen sich, Versicherer und Patienten vergleichen die Leistungserbringer
- Damit ist **Wettbewerb** möglich: Wer liefert die besten Ergebnisse?
- **Diskriminierung** von **schlechter Qualität** (Anbieter, Leistungen, Medikamente)

→ Transparente Qualität ist also ein **starker Anreiz, gut zu sein** und das auch mitzuteilen, sich positiv zu differenzieren und auch einen guten Preis dafür zu bekommen

→ Aber auch ein Anreiz, sich zu wehren und sich **unredlich** zu verhalten

Wann ist Transparenz *nicht* nachhaltig?

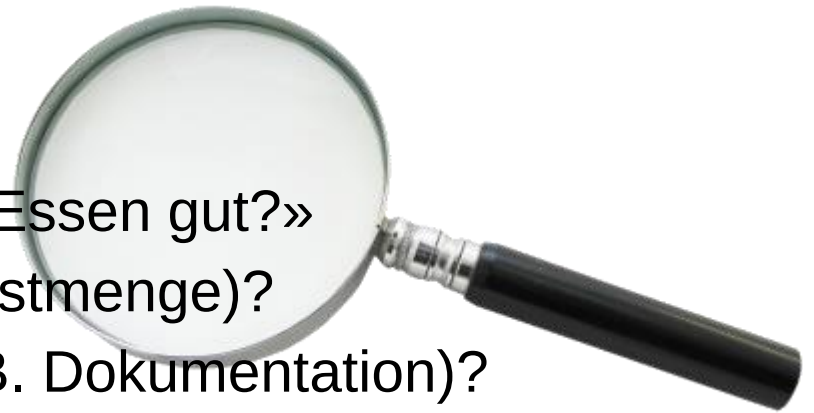
- **Kein Wettbewerb I:** Transparenz führt nicht zur Möglichkeit der Differenzierung nach aussen (Unternehmen)
 - **Kein Wettbewerb II:** Verweigerung des Vergleichs führt nicht zu besserer Leistung («Unternehmen»)
 - **Keine Fehlerkultur:** Transparenz führt zu Bestrafung ungenügender Resultate
 - **Betrug:** Daten werden manipuliert
 - **Schlechte Rahmenbedingungen:** Transparente Information ist intransparent und kann kaum Wirkung erzielen (Nebelpetarde)
 - **Fehlende Prozesse:** Die Schaffung von Transparenz ist nicht formalisiert und nicht institutionalisiert
- 

Patient will transparente Ergebnisqualität

Nicht nur das Essen oder freundliches Personal sind wichtig...

Wie findet man Ergebnisqualität?

- Patientenbefragungen? «War das Essen gut?»
- Strukturanforderungen (z.B. Mindestmenge)?
- Indikatoren für Prozessqualität (z.B. Dokumentation)?
- Indikatoren für Ergebnisqualität (z.B. Rehospitalisation)?
- Problem der Konfidenzintervalle: Qualitätsmängel bei kleinen Mengen sind nie signifikant.
Beispiel: Zwei Tote bei fünf Operationen „können passieren“, aber 20 Tote bei 50 Operationen sind wahrscheinlich ein signifikanter Qualitätsmangel



Lohnen sich Transparenz und Qualität?

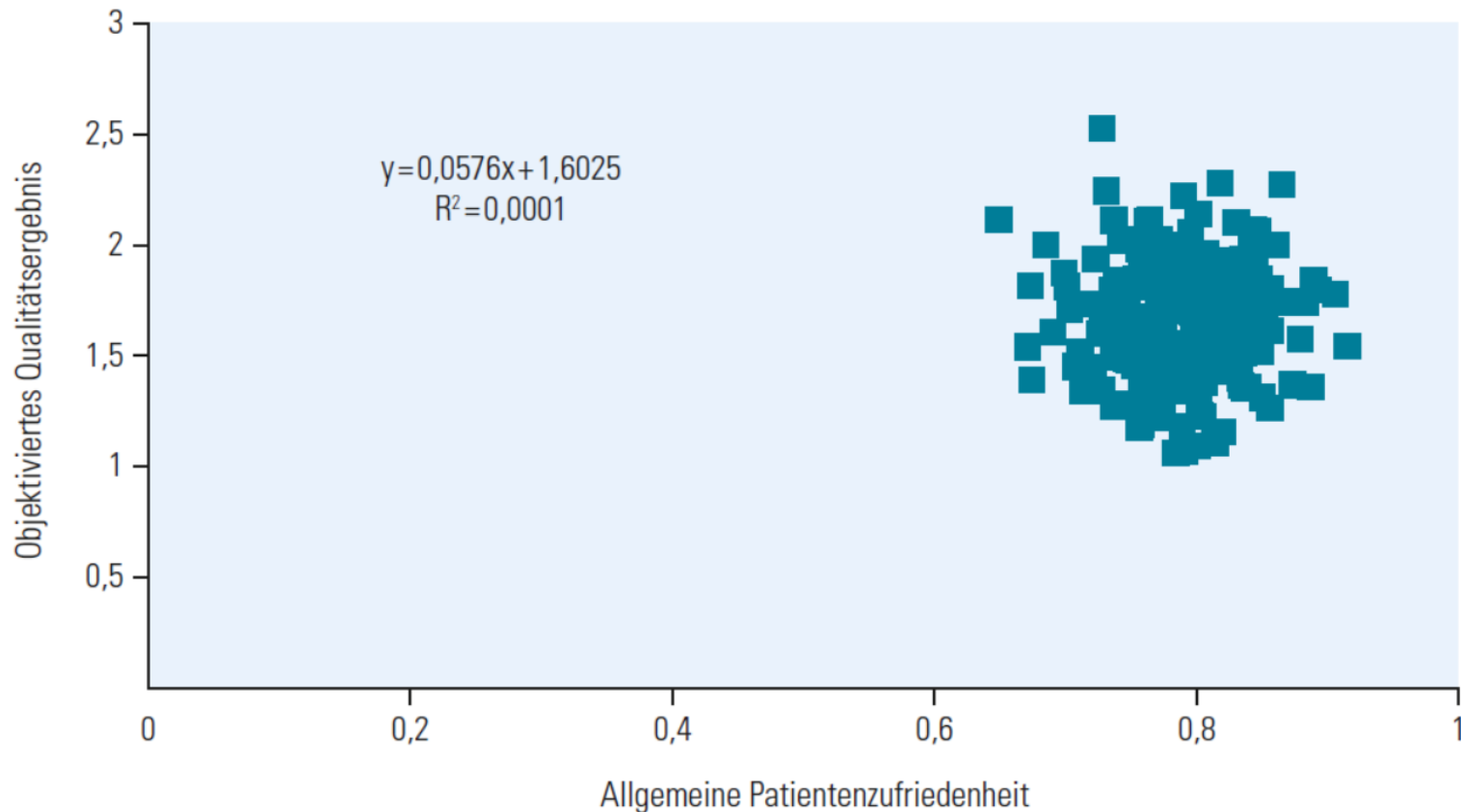


Wem bringt transparente Qualität etwas?

- der Institution?
- dem Patienten?
- den Ärzten?

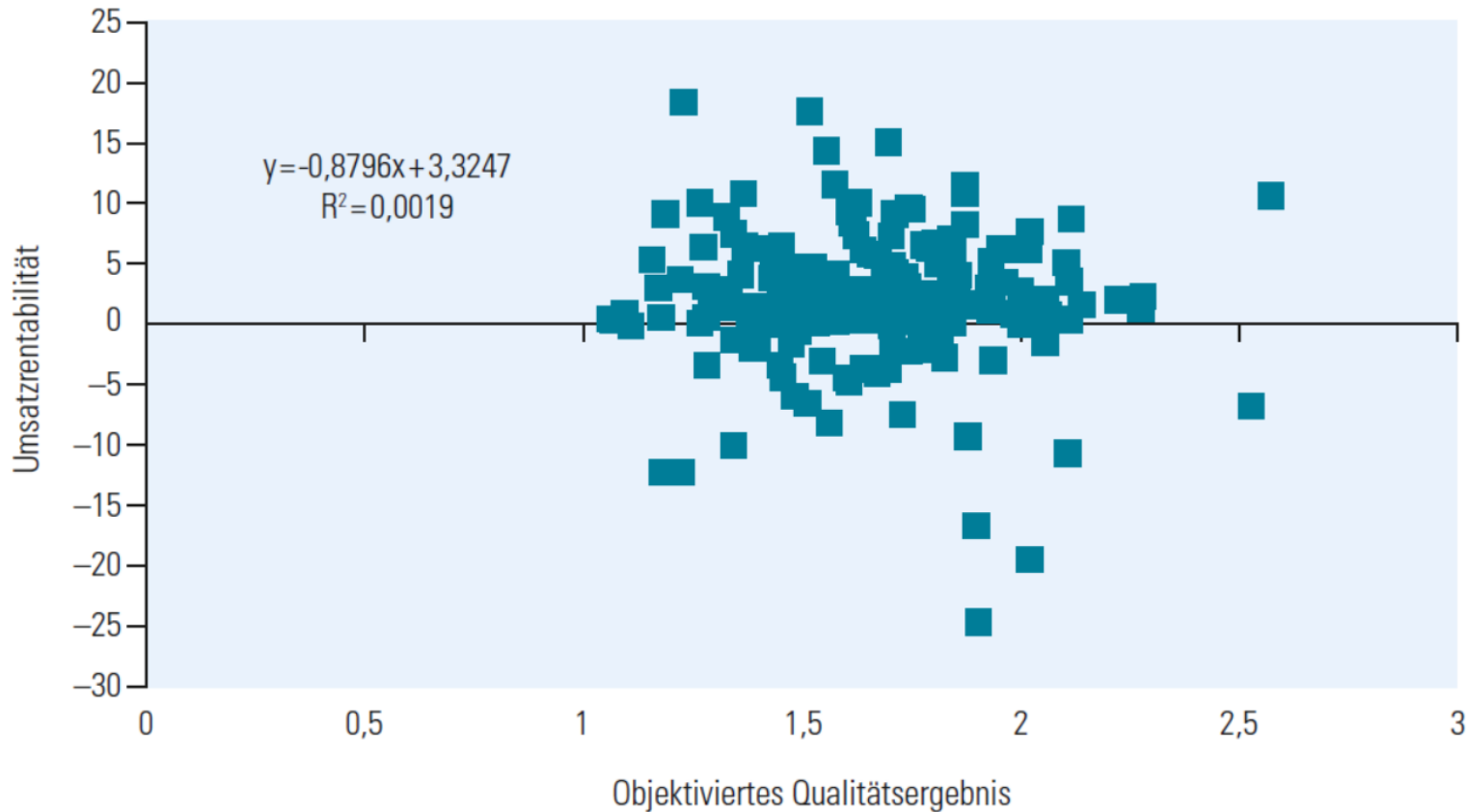
- ist gute Qualität (heute) **rentabel?**
- sind **zufriedene Kunden** auch **besser behandelt?**

Patientenzufriedenheit = Ergebnisqualität?



Fehlende Korrelation zwischen allgemeiner Patientenzufriedenheit gemäss Klinikführer der Techniker Krankenkasse und dem objektivierten Qualitätsergebnis entsprechend dem strukturierten Qualitätsbericht. (Quelle: Qualität und Wirtschaftlichkeit im Deutschen Gesundheitssystem, KPMG, 2013)

Ergebnisqualität = Rentabilität?



Fehlende Korrelation zwischen objektiviertem Qualitätsergebnis gemäss strukturiertem Qualitätsbericht und Umsatzrentabilität deutscher Krankenhäuser. (Quelle: Qualität und Wirtschaftlichkeit im Deutschen Gesundheitssystem, KPMG, 2013)

Was heisst das?

- Die Qualität der Leistungen (Ergebnisqualität) ist **nicht ausreichend erhoben und publiziert**.
- Das Vergütungssystem **belohnt** gute, nachhaltige Qualität zu **wenig** – und schlechte zu gut.
- **Patientenzufriedenheit** ist ein **untaugliches Surrogat für Ergebnisqualität**
- Es gibt keinen Grund zur Annahme, dass diese Befunde
 - nicht auch für die Schweiz gelten können
 - nicht auch auf den ambulanten Sektor übertragbar wären

Was macht die CSS



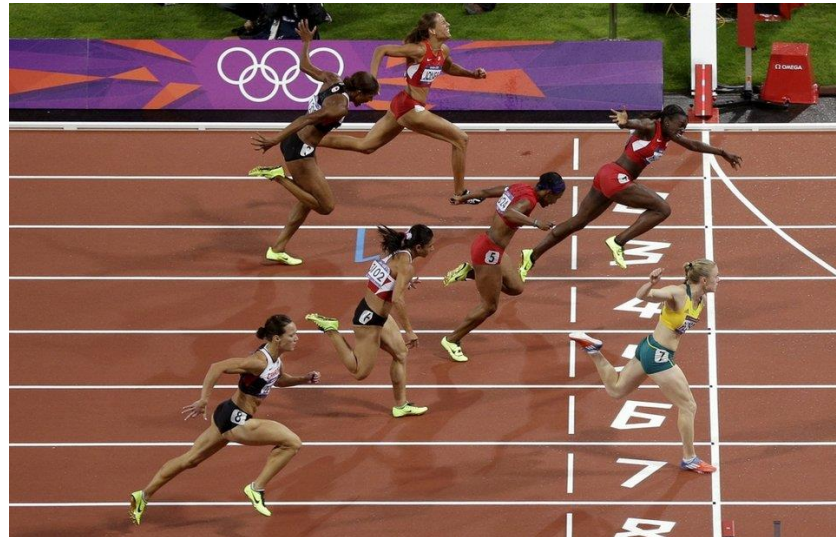
- **Patientenbefragungen:** Wissen darüber gewinnen, was der Patient erwartet, was er erlebt hat, welche Verbesserungspotentiale bestehen (Wohlfühlfaktoren und medizinische Qualität)
- **Qualitätsinformation** verbreiten: 1. Fakten veröffentlichen und 2. Systemwissen vermitteln



Was macht die CSS



- **Qualitätsbasiertes Pricing:** Den Qualitätsaspekt in den Tarifverhandlungen immer stärker gewichten
- Qualitätsbasiert **selektiv kontrahieren** (VVG)
- **Politische Arbeit:** WZW besser durchsetzen, Kontrahierungszwang im KVG lockern, qualitätsorientierte Angebotsplanung



Was ist (bisher) gescheitert?

- **Sanktionierung** von schlechter Qualität: Beispiel QUALAB
- Qualitätskriterien als **harte Entscheidungskriterien** etablieren
- «**Tripadvisor**» für Leistungserbringer und Versicherer

Und **WARUM?**



- vor Retorsion
- vor falschen Entscheiden (weil Kriterien angezweifelt)
- vor Liebesentzug (Politiker)
- ... u.v.a.m.

Fazit

- Das Mass aller Dinge: **Nach der Behandlung ist besser als vor der Behandlung.**
- **Transparenz ist unabdingbar für nachhaltige Qualität**, aber nicht ausreichend
- System verbessern: Gute Qualität muss sich **lohnen!**
- **Transparenz** muss in **Prozessen verankert** sein
- Schlechte Qualität muss aus dem Markt gedrängt werden
- Nicht verzweifeln: Es gibt immer eine Ausrede nichts zu tun!



Fragen

