



QID-Qualitätsindikatoren-Datenbank - Kennzahlen in der DIN EN ISO 9001:2015

09.11.2016 | Fachbeiträge

Das IQTIQ (Institut für Qualitätssicherung und Transparenz im Gesundheitswesen) ist mit der Aufgabe betraut, Qualitätsindikatoren in der Patientenbehandlung zu entwickeln, die von Seiten der Krankenhäuser ab 2017 verbindlich eingesetzt werden. Damit wird der Faktor Qualität künftig noch entscheidender die Wettbewerbsfähigkeit in der Gesundheitsversorgung bestimmen. Zur gezielten und systematischen Verbesserung der Patientenbehandlung sind die kontinuierliche Erhebung von Qualitätskennzahlen und ein damit verbundenes aussagefähiges Berichtswesen unverzichtbar.

Kennzahlen dienen der Informationsversorgung für die Geschäftsführung und Vorstände sowie der im Krankenhaus agierenden Führungskräfte in allen Bereichen, beginnend bei der Patientenversorgung in der Klinik, über die angebotenen Versorgungspartner und externen Dienstleister wie Küche und Labor bis hin zum Verwaltungsleiter. Kennzahlen sind wichtige Führungsinformationen, haben eine Steuerungs- und Informationsaufgabe und sind ein Hilfsmittel für die Planung und Kontrolle aller Aktivitäten im Krankenhaus. Sie werden zudem im Sinne der Norm DIN EN ISO 9001:2015 als Element der „Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung (Kapitel 9.1.1)“ gefordert. Qualität muss messbar dargelegt, dokumentiert und nachweisbar sein, spätestens im Rahmen einer angestrebten Zertifizierung nach der Managementnorm DIN EN ISO 9001:2015 oder auch der spezifischen Managementnorm für die Gesundheitsversorgung DIN EN 15224.

Die Orientierung an Kennzahlen und Kennzahlensystemen erfolgt auf strategischer Ebene durch das Herunterbrechen der Krankenhausstrategie vom Gesamtziel hin zu klinikspezifischen Abteilungs- bzw. patientenbezogenen Behandlungszielen. Dahinter verbirgt sich die Konkretisierung von verbal formulierten Leitsätzen hin zu einer Methodenfestlegung zur Überwachung und Messung angestrebter Ziele. Die Elemente eines Kennzahlensystems für ein Krankenhaus setzen sich jedoch nicht nur aus der Aufnahme von Finanz- und Leistungsbezogener Ziele zusammen, sondern berücksichtigen die das Kerngeschäft des Krankenhauses betreffende Patientenversorgung. Damit sind die Daten der externen Qualitätssicherung, angeforderte Kennzahlen von Behörden, patientensicherheitsrelevante Kennzahlen wie Patientenbeschwerden, Fehler und die Patientenzufriedenheit zu überwachen, zu bewerten und steuernd einzugreifen.

Ein Kennzahlensystem kann damit als Frühwarnsystem im Krankenhaus im Rahmen eines Risikomanagementsystems auf Ebene der medizinisch-pflegerischen Prozesse als auch in betriebswirtschaftlicher Hinsicht eingesetzt werden. Diese Frühwarnsysteme sind als Informationssysteme anzusehen, die auf Probleme aufmerksam machen sollen, um eine mögliche Gefährdung rechtzeitig zu erkennen und dementsprechend Gegensteuerungsmaßnahmen einzuleiten. Nicht zu unterschätzen ist dabei: Es ist mühsam, die Vielzahl von qualitätsrelevanten Daten zusammenzutragen und die unterschiedlichen „Qualitäten“ von Qualität zu bewerten. Was bedeutet „Qualität“ für die Klinik als Ganzes und was für sein Kerngeschäft? Welche Kennzahlen sind für die Steuerung des Krankenhauses relevant? Welches sind geeignete Kennzahlen oder Kennzahlenbündel zur Bewertung der Leistungen? Wie misst sich die Qualität in der Verwaltung? Wie misst sich Qualität in Bereichen wie z. B. Labor und Sterilisation, die stark von technischen Anforderungen bestimmt werden. Für „Zentren“ mit ihren Zertifizierungen als Gütesiegel und Qualitätsnachweis, werden Leistungsmengen als Eintrittshürde und Qualitätsmerkmal festgelegt. Und über das geforderte QM-System kommen zusätzlich – gewissermaßen durch die Hintertüre – noch „alle anderen“ Qualitätsanforderungen mit herein. Und schlussendlich: wer fügt alle steuerungsrelevanten Kennzahlen im Rahmen eines sinnvollen Ganzen zusammen? Und welche Anspruchs- oder Berufsgruppen bedürfen welcher Kennzahlenberichte, um in ihren Abteilungen wirkungsvoll zu steuern? Mit den Anforderungen an ein Managementsystem nach der DIN EN ISO 9001:2015 hat das Krankenhaus „die Leistung und die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems zu bewerten“ und muss zudem „geeignete dokumentierte Informationen als Nachweis der Ergebnisse aufbewahren“. Für das Krankenhaus bedeutet es die Ableitung von Kennzahlen auf Prozessebene sowohl der Führungsprozesse, des Leistungsprozesses als auch der Unterstützungsprozesse. Hier setzt die Idee einer unserer qid Qualitätsindikatoren-Datenbank für Qualitätskennzahlen an.

Die Aspekte und Beschreibungen der DIN-Norm in Abschnitt 9.1.1 zur Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung der Leistungserbringung können 1:1 für den Aufbau einer Datenbank genutzt werden. Im Folgenden haben wir Ihnen die Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015 aufgeführt und mit den Möglichkeiten der Kennzahlendatenbank qid dargestellt.

Die Organisation muss bestimmen: a) was überwacht und gemessen werden muss; Differenzierung nach Anwendungsbereichen und Adressaten über die Datenbank:

- Patientenversorgung: von der Aufnahme, die Diagnostik, Behandlung,
- Nachversorgung
- Führungsprozesse
- Unterstützungsprozesse wie die Wäscherei oder die Speisenversorgung

Die Organisation muss bestimmen: b) die Methoden zur Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung, die benötigt werden, um gültige Ergebnisse sicherzustellen

Definition der Methoden zur Überwachung und Messung mit u.a.:

- Datenauswertungen
- Befragungen
- Audits

Definition der Methoden zur Analyse und Bewertung mit u.a.:

- Festlegung der Intervalle in Abhängigkeit der Relevanz und der Verfügbarkeit von Daten. Qualitätsziele, die sich aus Standard-Leistungsdaten wie z. B. dem § 21-Datensatz ableiten lassen, können mit einer höheren Frequenz nachverfolgt werden als Mitarbeiterbefragungen, die vielleicht im Mehrjahresturnus durchgeführt werden.

Die Organisation muss bestimmen: d) wann die Ergebnisse der Überwachung und Messung zu analysieren und zu bewerten sind.

- Für die Analyse und Bewertung der Überwachungs- und Messergebnisse gilt das gleiche wie für die Erhebung der Daten (vgl. oben c). Spätestens beim Überwachungsaudit oder einer Rezertifizierung müssen die Analyseergebnisse vorliegen.

Die Organisation muss die Leistung und die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems bewerten.

- Diese Forderung der Norm an die Führungskräfte kann ebenfalls in Form von Kennzahlen erfüllt werden. Die Herausforderung ist dabei, geeignete Kennzahlen zu definieren.

Die Organisation muss geeignete dokumentierte Informationen als Nachweis der Ergebnisse aufbewahren.

- Die Datenbank sollte kein Methodenkatalog sein und eine Übersicht der Soll-Werte liefern. Den Soll-Werten müssen die gemessenen Ist-Werte gegenüberstehen und als Zeitreihe fortgeschrieben werden können. Und DANN macht es Sinn, aus den Daten einen individuellen Bericht je nach Anwendungsbereich (Führung, Fachabteilung, Zentrum usw.) und Anlass (Überwachungsaudit, Rezertifizierung, QM-Gespräch) zu generieren.

Damit ist die individualisierbare Kennzahlendatenbank ein geeignetes Instrument für die Führungskräfte im Krankenhaus, zentral und systematisch Kennzahlen aufzubereiten und zu reporten.

Um Qualitätsmanagern den Aufbau eines eigenen Kennzahlensystems zu erleichtern, hat JOME⁺EC qid (Qualitätsindikatoren-Datenbank) entwickelt. qid ist eine Datenbank zur Organisation, Erfassung und Auswertung von Qualitätsindikatoren und Kennzahlen. Die ursprünglich für KTQ und deren Strukturen und Anforderungen entwickelte Datenbank haben wir weiterentwickelt und an die Anforderungen der DIN 9001:2015 adaptiert. Auf Basis dieser können im Rahmen eines Workshops Anpassungen entsprechend des Geltungsbereiches des Krankenhauses, Anspruchsgruppen, Berichtsturni etc. festgelegt werden.

Vorteile einer Kennzahlendatenbank: Kennzahlen organisieren mit qid

- Sammeln und verwalten Sie Kennzahlen zur Qualitätsmessung.
- Ordnen Sie Grenzwerte, verantwortliche Personen und Fachabteilungen zu.
- Hinterlegen Sie Normabschnitte.
- Ergänzen Sie Qualitätsziele.
- Erfassen Sie Messwerte.
- Erstellen Sie Auswertungen/Berichte.
- qid basiert auf MS-Access und Excel, ist leicht zu bedienen, zu erweitern und anzupassen.

Die JOME⁺EC GmbH versteht sich durch langjährige Expertise im Qualitäts- und Risikomanagement als Ihr Partner zur Umsetzung der Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2015. Als Ansprechpartnerin steht Ihnen Frau Dorit Müller gern zur

Jetzt einen unverbindlichen
Beratungstermin vereinbaren

Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns

+49 (0)30-32 666 124-0

info@jomec.de

