

Qualitätsmanagement der Niederösterreichischen Landeskliniken-Holding

Die Qualitätsarbeit baut allgemein auf die Säulen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität auf. Bisher wurde das Augenmerk in Niederösterreich, wie in Österreich generell, vorrangig auf Strukturqualität, Behandlungspfade sowie Datenqualität gelegt. Mittlerweile sind die Kriterien der Strukturqualität erfüllt und die Prozessqualität liegt im Verantwortungsbereich des Process-Owners. Zukünftig wird der Fokus der Qualitätsarbeit in Niederösterreich auf Ergebnisqualität liegen, welcher in Österreich noch immer Neuland darstellt.

2008 wurde der erste Meilenstein in diese Richtung mit dem „Masterplan Gesundheit Niederösterreich“ gelegt. Das Zielsystem der Qualitätskennzahlen wurde in 3 Bereiche unterteilt:

- ▶ Mindestfrequenzen
- ▶ medizinische Qualität
- ▶ Patientenzufriedenheit/Patientensicherheit

Die operative Umsetzung der im Masterplan festgelegten Eckpfeiler ist in der 2009 fertig gestellten Qualitätsstrategie dargestellt.

Im Österreichischen Strukturplan Gesundheit (ÖSG 2006) sind **Mindestfrequenzen** für 41 verschiedene Gruppen von medizinischen Einzelleistungen (z.B. Eingriffe am Thorax 50 Eingriffe/Jahr) festgelegt. Diese sollen durch Spezialisierung und Leistungsbündelung erreicht und quartalsweise überprüft werden. Die **medizinische Qualität** umfasste primär 38 Indikatoren und ist mittlerweile durch das gemeinsame Projekt mit den HELIOS-Kliniken und dem Schweizer Bundesamt für Gesundheit auf 98 angewachsen. Die ausgewählten Kennzahlen werden aus den Bereichen Mortalität, Komplikationen und Intensivhäufigkeit erhoben oder stellen reine Mengenangaben dar. Ergebnisse ausgewählter Qualitätsindikatoren fließen auch in die Bewertung der Balanced Score Card (BSC) der einzelnen Niederösterreichischen (NÖ) Landeskliniken ein. Durch die neu hinzugekommenen Steuerungsindekatoren Verweildauer, Tagesklinik-Potenzial-Ausschöpfung, Intensivhäufigkeit und Wieder-aufnahme finden auch Effizienz und Effektivität ihren Platz im gesamten Qualitätsmanagementsystem und zeigen dadurch qualitative Aspekte sowie fehlgeleitete Anreize auf.

Die jährliche Patientenbefragung misst die **Patientenzufriedenheit** in Bezug auf Pflege- und Ärzteteam, Prozess- und Servicequalität, Informationsmanagement und Image. Die Gesamtzufriedenheit fließt ebenso in die BSC mit ein. Der

Bereich der **Patientensicherheit** umfasst u.a. die Auswertung und Analyse von Dekubiti und Stürzen an den einzelnen Abteilungen.

Folgende Gremien wurden für die strategische Steuerung der NÖ Landeskliniken eingerichtet:

- ▶ Regionale Medizinische Beiräte
- ▶ Medizinische Fachbeiräte
- ▶ Regionale Fachbeiräte

Die Regionalen Medizinischen Beiräte setzen sich aus den regionalen ärztlichen Leitern, dem Regionalmanagement und der medizinischen Geschäftsführung zusammen und es werden sowohl die Ergebnisse der Steuerungs- und Qualitätsindikatoren diskutiert als auch Zielvereinbarungen festgelegt. Die Medizinischen Fachbeiräte bestehen aus den Abteilungsleitern des jeweiligen Faches sowie der medizinischen Geschäftsführung und sind für die Interpretation der Qualitätsindikatorenergebnisse sowie für deren Weiterentwicklung zuständig. Auffälligkeiten werden an die regionalen medizinischen Fachbeiräte weitergeleitet. Mittlerweile wurden Fachbeiräte für Anästhesie und Intensivmedizin, Pharmazie, Kardiologie, Orthopädie und Neurologie installiert.

Qualitätsindikatoren können Problemfelder aufzeigen, für konkrete Verbesserungen sind aber weitere Maßnahmen innerhalb des Qualitätsmanagements notwendig. Im Fachbeirat Kardiologie wurden beispielsweise die Ergebnisse der Qualitätsindikatoren besprochen und in einem nächsten Schritt ein Peer Review geplant. Darin werden alle Todesfälle durch Herzinfarkt anhand der Krankengeschichte und eines vorgefertigten Prüfungsbogens analysiert und besprochen.

Die Veröffentlichung und Transparenz der Ergebnisqualität wird für die Allgemeinheit immer mehr zum wichtigen Entscheidungskriterium. Aber auch in Bezug auf Kosteneffizienz und -effektivität stellt die Ergebnisqualität ein wesentliches Instrument dar.

Autorenerklärung: Der Autor erklärt, dass keine relevanten finanziellen Verbindungen in Bezug auf dieses Manuskript bestehen.

Literatur

- 1 NÖ Qualitätsstrategie: <http://www.holding.lknoe.at/ueber-die-noe-landes-kliniken-holding/abteilungen/strategische-qualitaetsentwicklung.html>

R. Griessner

Qualitätsmanagement

Schlüsselwörter

- 🔍 Ergebnisqualität
- 🔍 Qualitätsindikatoren
- 🔍 Qualitätsmanagement

Keywords

- 🔍 outcome quality
- 🔍 quality indicators
- 🔍 quality management

Institut

Niederösterreichische Landeskliniken-Holding, St. Pölten, Österreich

Bibliografie

DOI 10.1055/s-0029-1242665
Dtsch Med Wochenschr 2009;
134: S309 · © Georg Thieme
Verlag KG Stuttgart · New York ·
ISSN 0012-0472

Korrespondenz

Dr. Robert Griessner

Niederösterreichische
Landeskliniken-Holding
Stattersdorfer Hauptstraße 6C
3100 St. Pölten
Tel. +43 (0)2742 313 813
eMail robert.griessner@
holding.lknoe.at