



FORUM QUALITÄTSKLINIKEN 2016, 30. MAI 2016 IN BERLIN

Das Qualitätsmanagementsystem der Sana Kliniken AG

Dr. Heidemarie Haeske-Seeberg

Sana Kliniken AG

Drittgrößte private Klinikgruppe in Deutschland. Nicht börsennotiert.

28.555

Mitarbeiter

2,2

Millionen Patienten

2.329

Millionen Euro Umsatz

48

Konzernkliniken

8

Pflegeheime

9

Kliniken im Management

Wir haben fertig!



Jede Klinik durchläuft eine KTQ-Zertifizierung und Re-Zertifizierung und strebt dann eine ISO-Zertifizierung an.





Wir macht unser System besonders?!

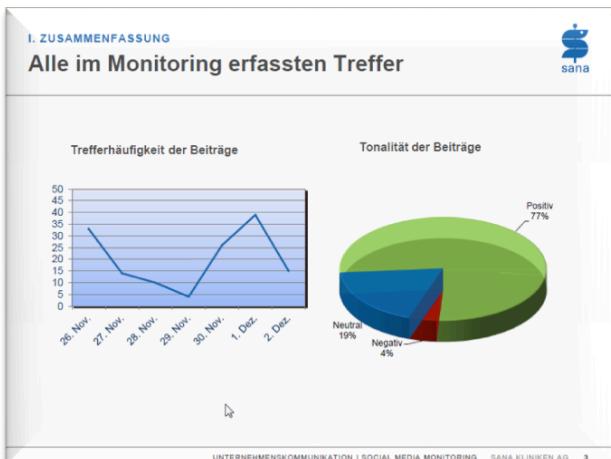


Umgang mit negativem Feed back

Fusion aller negativen Rückmeldungen mit Beschwerdepotenzial



SOCIAL MEDIA MONITORING
Zeitraum: 26.11.2015 bis 02.12.2015
Sana Kliniken AG



Nachgefragt

Ihre Meinung ist uns wichtig!
Bitte kreuzen Sie an

Wie zufrieden sind Sie mit uns? (Bewertung nach Schülern)	1 sehr gut	2 gut	3 befriedigend	4 ausreichend	5 mangelhaft	6 ungenügend
Ästhetische Versorgung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pflegerische Betreuung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausführung und Information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisation der Aufnahmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisation auf Stationen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisation der Entlassung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hygiene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Staubfreiheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gesamtaufzufriedenheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empfehlen Sie uns weiter?	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein				
Ihre persönlichen Eindrücke und Erfahrungen						
Pro	Contra					
Wir haben immer ein offenes Ohr für Sie. Als Ihr Sana Klinikum wollen wir Ihnen sehr sein. Auch nach Ihren Klinikauflösung sind wir gerne für Sie da. Wenn Sie Fragen zu Ihren medizinischen oder pflegerischen Anliegen haben, erreichen Sie uns unter: Tel.: 00 – 00 00 000, Fax: 00 – 00 00 000 E-Mail: vorname.zuname@sana.de.						
260100729-03	0104	01	01	Klicken Sie hier, um Text einzugeben.		



Risikomanagement mit Risikoindex und Fallanalysen

Klinische Risikoaudits



Jedes Sana-Krankenhaus erwirbt eine GRB-Urkunde für Patientensicherheit

- seit 2006 regelmäßige Risikoaudits
- in Entwicklung: Selbstbewertungen



Der Sana Risikoindex

Basis für Versicherungsverhandlungen, Berichte an Vorstand und
Aufsichtsrat und Selbstbewertungen

Copyright 2015, Sana Klinikum AG, Ismaning						SRIx	Alle Teilkriterien					
	Klinik-Name	IK	Konservativ	Operative	Gesamt		Verfahren	VAs	Nachweise	% Verf	% VAs	% Nachw
			2	6	8	83,5	456	483	608	82,0	86,9	81,9
			4	6	10	86,8	572	583	757	86,6	88,3	85,9
			1	5	6	87,1	382	391	472	89,0	91,3	82,6
			3	5	8	78,2	413	452	525	77,4	84,7	73,8
			4	7	11	75,6	552	569	734	75,0	77,4	74,8
			4	8	12	88,1	702	740	941	86,6	91,2	87,0
			3	3	6	74,8	275	315	364	71,9	82,3	71,5
			1	4	5	72,6	252	280	324	71,3	79,1	68,8
			11	5	16	61,0	519	745	668	54,6	78,4	52,7
			6	5	11	72,3	492	587	584	71,3	85,1	63,5
			1	1	2	77,2	97	101	130	75,8	79,3	76,7
			2	1	3	81,3	146	148	193	81,0	82,5	80,6
			9	10	19	85,1	1.040	1.046	1.383	85,1	85,5	84,8
				1	1	85,5	65	65	84	86,1	86,9	84,1
			3	4	7	84,1	382	395	507	83,4	86,2	83,1
			2	4	6	86,5	344	365	460	84,9	89,9	85,1
			1	1	2	84,8	107	111	143	84,0	86,8	84,0
			1		1	73,1	38	39	50	72,4	74,7	72,4
				2	2	76,0	113	118	150	74,9	78,5	74,9
			2	6	8	38,3	264	275	182	46,8	48,7	24,2
			2		2	41,7	53	54	38	51,1	51,7	27,0

ERiKA-Fallanalysen Ereignis-Risiko und Kommunikationsanalyse

nach dem Modell des Londoner Protokoll



Versicherungsmakler übermittelt unverzüglich definierte „never events“ an QuK

- 2014 erste 2tägige ERiKA-Fallanalysen durch GRB mit Hospitation Sana
- danach: erste ERiKA-Fallanalysen durch Sana
- Neu: kriteriengeleitete Verknüpfung Fallanalyse und Peer Review

Klinisches Risikomanagement – Sana Kliniken AG – ERiKA Fallanalysebericht



ERiKA- Fallanalyse

Ereignis- und Risikokommunikationsanalyse

Systemische Analyse eines Schadenfalles

Sana Kliniken

Brigitte Jahn

Referentin Sana Qualitätsmanagement

Sana Kliniken AG, 85737 Ismaning

Ismaning, 15.03.2015



QuIS und Peer Reviews

Das Qualitätsinformationssystem QuIS



Im QuIS werden 650 medizinischen Ergebnisindikatoren (§137 SGB V + §21 KHEntgG) in einem Ampelsystem benchmarkfähig dargestellt.

A screenshot of the QuIS website. The top navigation bar includes "Websiteaktionen", "Durchsuchen", "Seite", the Sana logo, and the text "QuIS". Below the navigation is a sub-navigation bar with tabs for "QuIS", "Berichte", "Dokumentation" (which is selected), and "Ansprechpartner". A sidebar on the left contains a "Papierkorb" icon. The main content area features a welcome message: "Willkommen beim Sana Qualitätsinformationssystem - QuIS" above a photograph of a medical operating room with overhead lights. Below the photo, descriptive text reads: "Ergebnisse zu knapp 550 Indikatoren der medizinischen Qualität werden hier zusammengeführt, bewertet und zu einer Aussage verdichtet. Es handelt sich dabei um die Indikatoren der externen verpflichtenden Qualitätssicherung und die German-Inpatient-Quality-Indicators. Ziel des Instruments ist es, einen Beitrag zur Steuerung medizinischer Qualität zu leisten."

Websiteaktionen Durchsuchen Seite

sana QuIS

QuIS Berichte Dokumentation Ansprechpartner

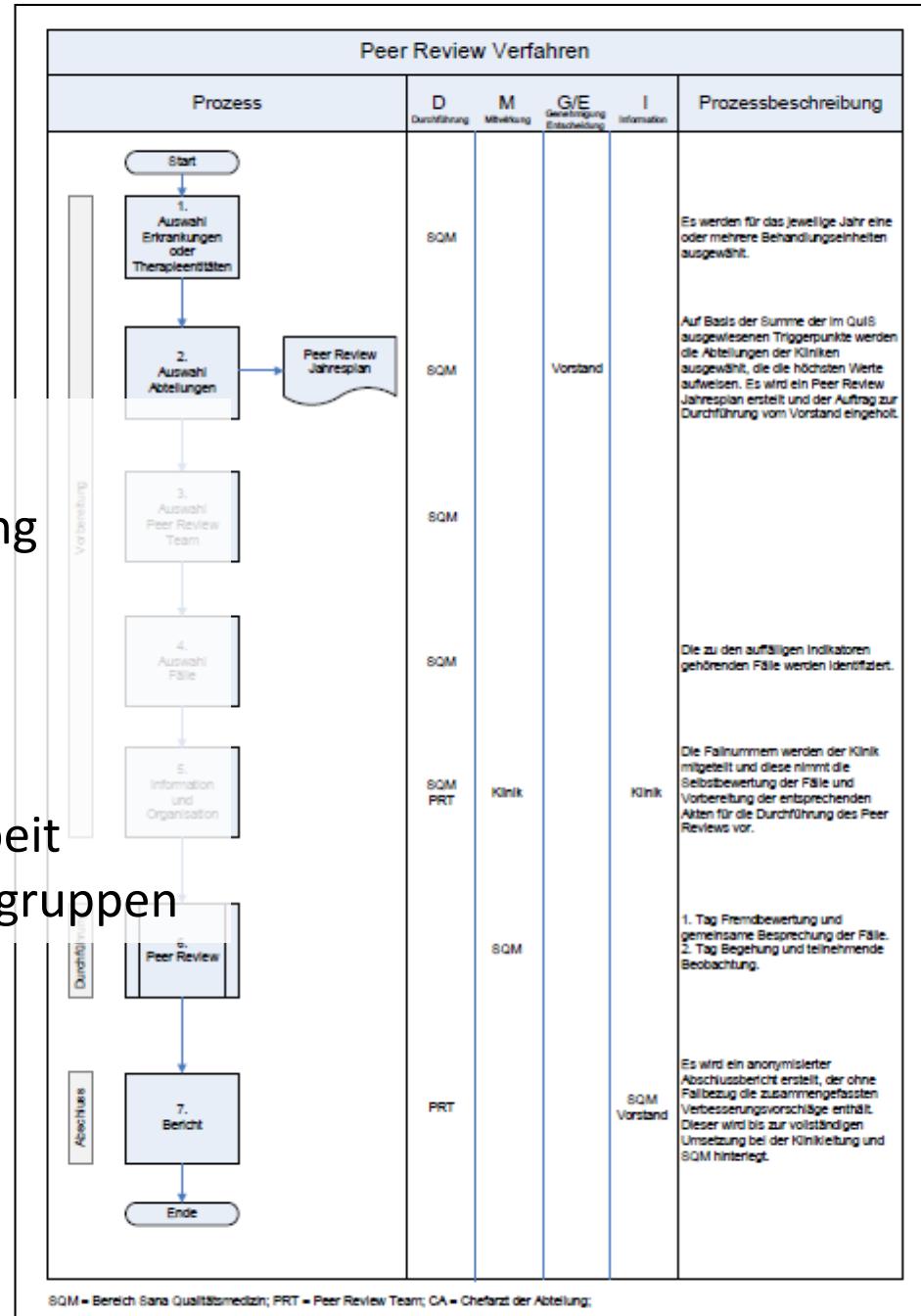
Papierkorb

Willkommen
beim
Sana Qualitätsinformationssystem - QuIS

Ergebnisse zu knapp 550 Indikatoren der medizinischen Qualität werden hier zusammengeführt, bewertet und zu einer Aussage verdichtet.
Es handelt sich dabei um die Indikatoren der externen verpflichtenden Qualitätssicherung und die German-Inpatient-Quality-Indicators.
Ziel des Instruments ist es, einen Beitrag zur Steuerung medizinischer Qualität zu leisten.

Peer Reviews

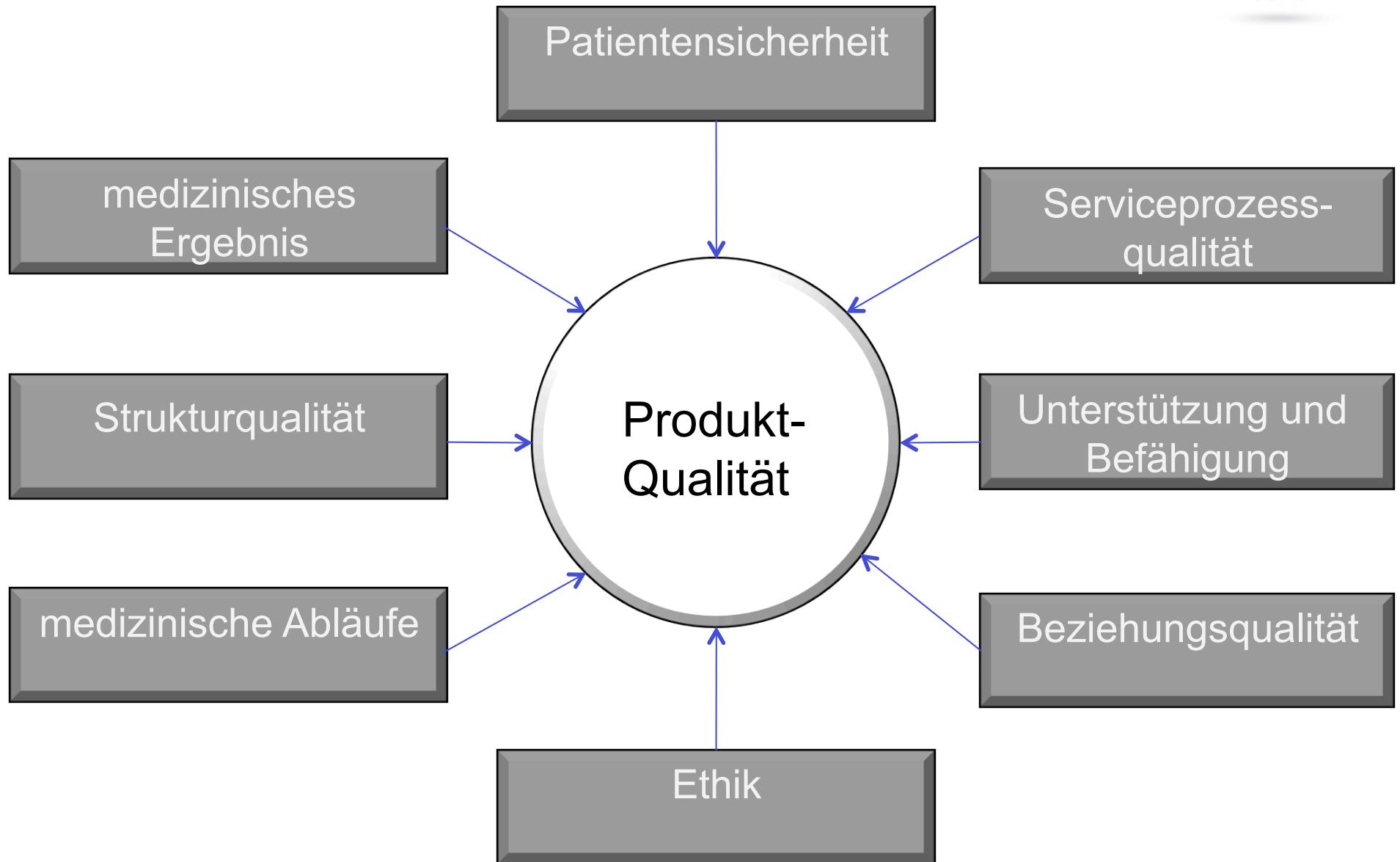
- 30 ausgebildete Peers
- Sana-interne Peer-Ausbildung
- Erweiterung um Auditphase
- Ableitung verbindliches Arbeitsprogramm
- Festlegung in Zusammenarbeit mit den medizinischen Fachgruppen



Qualitätsbewertung in 8 Dimensionen

Das Qualitätsverständnis der Sana:

Bestandteile der Qualitätswahrnehmung unserer Patienten



8 Qualitätsdimensionen als Gesprächs- und Bewertungsgrundlage



Indikatorsat	Indikator	Ergebnis • HUK	Ergebnis oO	Ergebnis MM	Ergebnis RSO	Sana Akut Ø	Sana Reha Ø
Picker	26. Wenn Sie Hilfe brauchten, um zur Toilette zu gehen, haben Sie diese rechtzeitig erhalten?	7	6	< Antw.	< Antw.	15	keir Vergle
Picker	54.1 Wurde Ihnen der Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, verständlich erklärt?	25	25	25	44	32	keir Vergle
Picker	54.2 Wurde Ihnen erklärt, auf welche Nebenwirkungen dieser Medikamente Sie zu Hause achten sollten?	49	52	46	65	61	keir Vergle
Picker	49./50. Hatten Sie/Ihre Familie während Ihres Krankenhausaufenthaltes Kontakt zu Mitarbeitern, die mit Ihnen über die Unterstützung bei der Weiterversorgung gesprochen haben (Pflege, Hilfsmittel u.a.)?	15	14	19	28	18	keir Vergle
Picker	50. Wurden vom Krankenhaus alle Aspekte, die für Ihre Weiterversorgung nach der Entlassung wichtig waren, ausreichend organisiert (Rehabilitation, Pflegedienste, Sozialstationen, Selbsthilfegruppen u. a.)?	25	12	56	51	29	keir Vergle
Picker	51. Wurden Sie/Ihre Familie bei der Organisation der poststationären Versorgung ausreichend unterstützt?	32	26	43		37	
Picker	52. Wurde mit Ihnen/Ihrer Familie besprochen, ob nach der Entlassung weitere Untersuchungen/Behandlungen nötig sind?	21	22	21	25	17	keir Vergle
Picker	53. Wurden Ihre Angehörigen darüber informiert, wie Ihnen bei der Genesung geholfen werden kann?	61	58	64	81	55	keir Vergle
Picker	54.3 Wurde Ihnen verständlich erklärt, wie Sie die Medikamente einzunehmen haben (Zeitpunkt, Häufigkeit, Dosis, Abhängigkeit von Mahlzeiten?)	23	27	18		32	
Picker	55.1 Wurde mit Ihnen besprochen, auf welche Gefahrensymptome Sie zu Hause im Hinblick auf Ihre Krankheit oder Ihren operativen Eingriff achten sollten?	32	22	55	38	40	keir Vergle
Picker	55.2 Wurde mit Ihnen besprochen, wann Sie Ihre gewohnten Aktivitäten wieder aufnehmen können?	29	24	42		48	
Picker	53. Wurde Ihnen erklärt, welche Fortschritte Sie zu Hause im Hinblick auf die Wiedererlangung Ihrer Fähigkeiten erwarten können?				56		53
Picker	57. Hat jemand mit Ihnen vor Ihrer Entlassung besprochen, welche hilfreichen Veränderungen Sie evtl. in Ihrer Wohnung vornehmen können?				59		keir Vergle
Picker	58. Haben Sie während der Reha therapeutische Übungen erlernt, die Ihnen zu Hause helfen, Ihre Fähigkeiten wiederzuerlangen?				13		22
Picker	130.1 Haben die Bewegungstherapeuten Fähigkeiten mit Ihnen trainiert, die Ihnen wichtig sind?						

8 Qualitätsdimensionen als Qualitäts-Planungsgrundlage

Dimension 1: medizinische Ergebnisqualität

Wie fand die Analyse der medizinischen Ergebnisqualität statt?

Bericht durch: (ärztlicher Direktor)

- siehe „160502 md 8-Dimensionen Indikatorenliste HUK-RSO.xls“

Die Ergebnisse aus dem Beschwerdemanagement/Social Media Monitoring, Contra-Bewertung in der permanenten Patientenbefragung wurden im Planungsgespräch vorgestellt, analysiert und bewertet. Bei der Analyse der Daten aus der weissen-liste, den QSR-Daten sowie der permanenten Patientenbefragung wurden die verfügbaren Benchmarkergebnisse in die Bewertung einbezogen.

Die Analyse der Daten aus dem QuIS 2014 fand in Zusammenarbeit durch den Chefarzt/Ärztlichen Direktor und der Leiterin Bereich Medizin und Qualität statt. Es wurden alle auffälligen Indikatoren (rot) geprüft sowie Stellungnahmen aus dem Strukturierten Dialog einbezogen.

Welche Erkenntnisse ergab die Analyse der Indikatoren und anderen Qualitätshinweise?

Wurden Qualitätsprobleme bei der Analyse erkannt?

Bericht durch: (ärztlicher Direktor)

Alle benchmarkfähigen Ergebnisse lagen über den ausgewiesenen Durchschnittswerten. Es gab keinen abzuleitenden Handlungsbedarf.

Es wurden alle Leistungsbereiche im QuIS und im Strukturierten Dialog der LQS als unauffällig bewertet. Es gab keinen weiteren abzuleitenden Handlungsbedarf.



Unser neuestes „Baby“

Sana Q*stars

Sicher

- Patientensicherheit ist unverzichtbarer Bestandteil unserer Unternehmenskultur.
- Zur frühzeitigen Erkennung, Analyse und Prävention von Risiken setzen wir neben bewährten auch innovative Methoden, Instrumente und Standards ein.

transparent

- Die Transparenz über die Ergebnisse von Qualitäts-, Risiko- und Hygienemanagement ist allgegenwärtig.
- Unser Sana Kennzahlensystem ist zielorientiert ausgerichtet und bildet die Grundlage für das Erkennen von Verbesserungspotentialen und deren Umsetzung.

akzeptiert

- Die eingesetzten Methoden, Instrumente und Standards finden bei uns in allen Kliniken zielorientiert Anwendung und breite Akzeptanz.
- Die Qualitäts-, Risiko- und Hygienemanager agieren – ausgebildet und persönlich geeignet – auf Augenhöhe mit den Verantwortlichen für die Patientenversorgung.

realisierbar

- Wir arbeiten permanent an der Qualität und Sicherheit medizinischer Prozesse und Ergebnisse mit dem Ziel der kontinuierlichen Verbesserung.
- Jeder steht bei uns in seinem Aufgabengebiet dafür ein und verfügt über die notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten.

Steuerbar

- Qualitäts-, Risiko- und Hygienemanagement sind originäre Elemente unseres Führungssystems.
- Sie sind selbstverständliche Themen in den Sitzungen der Führungsgremien auf Krankenhaus- und Konzernebene.

Innovationsinitiative Sana Q*stars



- qualitative Verbesserung MoMo-Konferenzen
- systematische Simulationstrainings
- zielgruppenspezifisches Qualitätsinformations-Dashboard
- Überprüfung Zertifikate
- Straffung Auditsystem

Noch Fragen?



Dr. Heidemarie Haeske-Seeberg
Qualitätsmanagement und
klinisches Risikomanagement
Sana Kliniken AG

Oskar-Messter-Straße 24
85737 Ismaning
Telefon: 089 67 82 04 – 113
Telefax: 089 67 82 04 – 155
E-Mail: Heidemarie.Haeske-Seeberg@sana.de

