

BQS Ergebniskonferenz 2008

# Können Patienten zufrieden sein ?

Karin Stötzner

Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen  
Patientenvertreterin im G-Ba

# Können Patienten zufrieden sein ? ... zufrieden mit was ?

- mit der Versorgung in deutschen Krankenhäusern
- mit den Konzepten der Qualitätssicherung
- mit den Ergebnissen der Auswertung 2007
- mit der Beteiligung der Patienten am Verfahren ?

# Ja

## Patienten können zufrieden sein mit der Versorgung in deutschen Krankenhäusern

- Acht-Ländervergleich des Commonwealth Fund bestätigt hohes Leistungsniveau des Deutschen Gesundheitswesens
- rd. 16 Mio. Behandlungsfälle im Jahr in ca. 2000 Krankenhäusern jährlich
- „nur“ etwa 10.400 Beschwerdeverfahren 2007 bei Schlichtungsstellen
- Patientensicherheit im Krankenhaus höher als in der ambulanten Versorgung (IQWiG)
- hohes Innovationspotential des Systems
- Guter Ausbildungsstand des Personals

## Nein

Patienten können noch nicht zufrieden sein mit der  
**Versorgung in deutschen Krankenhäusern**

Wichtige Bereiche sind nicht optimal gestaltet:

- Über-, Unter- und Fehlversorgung
- ungenügende Patientenorientierung
- Heilende Ressource Zeit und Zuwendung fehlt
- Hygiene, Infektionen im Krankenhaus
- Schnittstellen- und Übergangsmanagement
- Sektorengoismen und Wirtschaftlichkeitsvorbehalt
- Das Miteinander der Berufsgruppen stolpert
- Transparenz fehlt noch weitgehend

# Können Patienten zufrieden sein

- mit den Konzepten der Qualitätssicherung ?

Ja

Patientenvertreterinnen und –vertreter  
sind zufrieden mit den bisherigen  
Konzepten der Qualitätssicherung

- Beteiligung bei G-Ba und BQS
- Fachlich und methodisch fundierte Konzepte bei der Entwicklung von Indikatoren
- Dialog und Einbindung in Fachgruppen
- Kleine Schritte in Richtung Patientenorientierung
- Veröffentlichung von immer mehr Ergebnissen

Nein

Patientenvertreterinnen und –vertreter  
sind nicht zufrieden mit der  
Umsetzung der Qualitätssicherung

- Leider nur 20 Prozent des Behandlungsgeschehens
- Entwicklung geht viel zu langsam
- Strukturierter Dialog bleibt intransparent
- Datenvalidierung noch lückenhaft
- Koordinierung der Länderebene
- in Fachgruppen auf Landesebene und beim  
Strukturierten Dialog fehlt noch Patientenbeteiligung

# Können Patienten zufrieden sein

- mit den Ergebnissen der Auswertung 2007 ?

Ja

Patientenvertreterinnen und –vertreter  
sind zufrieden mit  
Ergebnissen der Auswertung 2007

- Trend zur Verbesserung deutlich sichtbar
- einzelne Indikatoren ausgewählter Indikationen haben gute Entwicklung genommen
- „Ampeln“ schalten immer mehr auf grün
- Positive Trend bei Patientensicherheit

# Nein

Patientenvertreterinnen und –vertreter  
sind nicht zufrieden mit  
Ergebnissen der Auswertung 2007

- Ergebnisdarstellung bildet nur Ausschnitt ab
- noch immer auffällige Indikatoren
- Wiederholungen schlechter Ergebnisse im gleichen Krankenhaus kann nicht gezielt angegangen werden
- Datenvalidierung nur als Stichprobe
- Große Unterschiede in der Praxis der Länder bei der Überprüfung von Auffälligkeiten
- zu wenig Ergebnisse in Qualitätsberichten
- zweijährliche Qualitätsberichte veralten schnell

Nein

Patientenvertreterinnen und –vertreter  
sind nicht zufrieden mit  
Ergebnissen der Auswertung 2007

Besonders kritische Leistungsbereiche

- Indikationsstellungen
  - bei Ovarieingriffen
  - Hüftoperationen
  - Revisionen von Hüft-Endoprothesen
  - Koronarangiographie PCI
  - zur Brusttherapie
- EE-Zeit bei Notfallkaiserschnitten
- Mammachirurgie
  - Präparateröntgen
  - Angaben zum Sicherheitsabstand

Nein

Patientenvertreterinnen und –vertreter  
sind nicht zufrieden mit  
Ergebnissen der Auswertung 2007

Völlig inakzeptabel sind

- die über Jahre immer wieder genannten Dokumentationsfehler als Erklärungen für Auffälligkeiten bei den Indikatoren
  - Wiederholungen bei immer den gleichen Auffälligkeiten (was passiert im Strukturierten Dialog ?)
- und
- die Intransparenz bei der Umsetzung der Strukturierten Dialoge in manchen Ländern, die ja als Herzstück des Verfahrens bezeichnet werden.

Nein

Patientenvertreterinnen und –vertreter  
sind nicht zufrieden mit  
Ergebnissen der Auswertung 2007

- Ein Großteil der faktischen Versorgungsprobleme lässt sich mit den bestehenden Instrumenten der externen QS nicht abbilden
- Sektorenübergreifende Ergebnisse oder Fehlentwicklungen werden nur rudimentär abgebildet
- kaum Langzeitbeobachtungen
- Brüche an den Schnittstellen der Versorgung
- Zufriedenheit der und Einschätzung des Nutzens für Patienten wird nicht dargestellt



# Können Patienten zufrieden sein

- mit der Beteiligung am Verfahren ?

Ja

Patientenvertreterinnen und –vertreter  
sind zufrieden mit  
Beteiligungsmodellen

- in der BQS (sehr gute Unterstützung der Patienten)
- in den Fachgruppen
- in den Ausschüssen des GemBa
- in einzelnen wenigen Ländergremien  
(z.B. Bayern, Hamburg, Hessen, NRW, BW und Niedersachsen..)
  
- überall dort, wo die Kommunikation auf wirklichem Dialog ermöglicht wird

Nein

Patientenvertreterinnen und –vertreter  
sind nicht zufrieden mit  
Beteiligungsmodellen

- in den meisten Lenkungsgruppen und Fachgruppen auf der Länderebene fehlt die Beteiligung (... darunter auch Berlin, Mecklenburg ..... )
- Systematische Einbindung von Patiententhemen unzulänglich
- Verfahrensschritte zur Umsetzung von patientenorientierten Indikatoren zu langwierig

# Können Patienten zufrieden sein

- mit den Zukunftsperspektiven ?

Was erwarten Patienten  
für die Weiterentwicklung  
der Verfahren und Konzepte?

## Patientenerwartungen

- Mehr Nachdruck bei der Überprüfung von Auffälligkeiten
- echte sektorübergreifende Konzepte
- stärkere Verzahnung mit dem Wissen aus Registern
- Mehr Indikatoren, die sich an patientenrelevanten Endpunkten („Patientennutzen“) orientieren
- Indikatoren, die den von Patienten wahrgenommenen Versorgungsalltag beschreiben (Diskussion um patient-reported-outcomes)

## Patientenerwartungen

- Entwicklung und Implementierung von Patientenbefragungen als Ergebnisfaktoren
- Schwerpunktsetzung Patientensicherheit
- Mehr patientenverständliche Transparenz  
Übersicht und Klarheit für Vergleiche
- Keine Instrumentalisierung der Qualitätssicherung für die Kostensenkung im Gesundheitswesen

Ich danke Ihnen für die Aufmerksamkeit

[stoetzner@sekis-berlin.de](mailto:stoetzner@sekis-berlin.de)

[patientenbeauftragte@senguv.berlin.de](mailto:patientenbeauftragte@senguv.berlin.de)