

Qualitätsmanagement

Anne Claussen

Das Qualitätsmanagement wurde 2016 im Zuge der Reorganisation der Ärztlichen Direktion und mit der Neubesetzung der Abteilungsleitung neu ausgerichtet und erweitert. Die Kernaufgaben leiten sich aus der Strategie 2020 des Universitätsspitals Basel ab:

- Value based health care: Patientennutzen als Qualitätsmerkmal generieren
- Vernünftige Medizin: Transparenz und Entscheidungsgrundlagen zur Vermeidung unnötiger Interventionen
- Behandlungsqualität transparent und steuerbar machen – Qualitäts-Scorecard als Steuerungsinstrument etablieren
- Patient reported health outcomes: Auf Gesundheitszustand aus Patientensicht fokussieren, inklusive International Consortium of Health Outcome Measurement (ICHOM)
- Behandlungsprozesse und Dienstleistungen verbessern: Kontinuierliche Verbesserung strukturiert implementieren

Highlights 2016

Im Berichtsjahr standen die folgenden Aktivitäten im Fokus:

- **Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems am Unispital Basel**
Über die erfolgreich installierten Instrumente Patientenbefragung, Rückmeldemanagement und Critical Incidents Reporting System (CIRS) hinaus hat sich die Spitalleitung entschlossen, den Raster des European Foundation for Quality Management (EFQM) als Orientierungsrahmen für das Qualitätsmanagement am Unispital Basel zu etablieren. Ein Konzept dafür wurde 2016 erarbeitet. Des Weiteren sah die Spitalleitung die Notwendigkeit, das Dokumentenmanagement spitalweit zu strukturieren und betraute die Abteilung Qualitätsmanagement Mitte 2016 mit der Projektleitung zur Auswahl und Einführung eines elektronisch unterstützten Dokumentenmanagements.
- **Qualitätsindikatoren (QIs) in Strategie- und Qualitäts-Scorecard**
2016 wurden von der Spitalleitung im Rahmen der Strategie 2020 zur Behandlungsqualität folgende Qualitätsindikatoren festgelegt und mit der Software «QlikView» dargestellt: Patientenbefragung stationär und ambulant mit Zufriedenheit zur Behandlungsqualität und Wiederkommen sowie Dekubitus und

Sturz. Darüber hinaus wurden die Grundlagen für eine Qualitäts-Scorecard geschaffen und ein Starterset von vier Indikatoren (Mortalität risikoadjustiert, Indikation zur Anlage Blasenkatheeter, Zentralvenenkatheter (ZVK)-assoziierte Infektionen und Dekubitus am Unispital Basel erworben) in einem breit angelegten Konsensprozess festgelegt.

- **Patient Reported Outcome**

Mit dem Ziel, die Behandlungsqualität transparent und steuerbar zu machen, hat sich das Unispital Basel im Herbst 2016 entschieden, zu klinikspezifischen Behandlungspfaden zwei International Consortium for Health Outcomes Measurement (ICHOM) Standard-Sets zu implementieren: Hüft-/Kniearthrose und Brustkrebs. Damit soll insbesondere der Patientennutzen zum Beispiel durch die «Patient Reported Outcomes» deutlicher als bisher aufgezeigt werden können. Das Qualitätsmanagement wurde mit der Projektleitung betraut.

- **Patientenbefragung**

2016 wurden 27'771 stationäre Patientinnen und Patienten befragt, wovon 10'152 (Rücklaufquote: 28,3%) antworteten. Die Behandlungsqualität beurteilten 53,2% der Patientinnen und Patienten als «ausgezeichnet» und «gut» und 68,9% würden unser Spital bei einem ähnlichen Krankheitsleiden oder für eine Geburt wieder wählen.

Bei der ambulanten Patientenbefragung 2016 umfasste die Befragung 87'486 Patientinnen und Patienten, wovon 28'544 (Rücklaufquote: 32,6%) antworteten. Die Behandlungsqualität beurteilten 85,0% der Patientinnen und Patienten als «überragend» und «sehr gut» und 71,7% würden unser Spital bei einem ähnlichen Krankheitsleiden wieder wählen.

Seit Mitte 2016 stehen den Kadermitgliedern des Unispitals Basel die Ergebnisse beider Patientenbefragungen im Intranet über QlikView für eigene Analysen online zur Verfügung.

- **Rückmeldemanagement**

Das Qualitätsmanagement nimmt seit 2009 für das gesamte Unispital Basel die Rückmeldungen von Patientinnen und Patienten und ihren Angehörigen zentral entgegen und koordiniert deren interne systematische Bearbeitung. Durch die Analyse der Rückmeldungen lassen sich Häufigkeiten und Beschwerdemuster erkennen sowie Handlungsfelder ableiten. Im Jahr 2016 sind 1755 Rückmeldungen (244 mehr als im Vorjahr) eingegangen. Die Zahl der komplexen und bearbeitungsintensiven Fälle hat von 17 (2015) auf 29 ebenfalls zugenommen.

Die Rückmeldungen aus dem Berichtsjahr lieferten die Basis für zahlreiche Verbesserungsmassnahmen in den Themenbereichen Kommunikation, Empathie, Sterben im Spital, Littering, Formularanpassungen, Patiententransport, Berichtzustellung, Desinfektion, Baulärm, Essensangebote oder Umgang mit behinderten Menschen. Wichtige Hinweise von Zusatzversicherten und Privatpatienten flossen in das Projekt «Zusatzversicherte» ein.

- **CIRS**

Seit 2013 ist CIRS@USB als «Frühwarnsystem» zur Erkennung von Schwachstellen im Unispital Basel installiert. Es wird flächendeckend in allen Kliniken eingesetzt, inklusive Anästhesiologie, Labormedizin, Therapiedienste, Spitalpharmazie, Pathologie, den Betrieben und OP-Management. Im Berichtsjahr wurden insgesamt 1160 (2015: 977) CIRS-Fälle gemeldet. Sie zeigen, dass das Instrument intensiv genutzt wird. Per 31. Dezember 2016 wurde die Verantwortung für CIRS@USB der Abteilung Patientensicherheit übertragen.

Ausblick 2017

- Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems am Unispitals Basel: Roadmap EFQM, Auswahl und Konzept Rollout elektronisches Dokumentenmanagementsystem
- Qualitäts-Scorecard: Entwicklung der QIs «Mortalität risikoadjustiert» und «ZVK-assoziierte Infektionen» inklusive Erstellung eines Konzeptes zum Umgang mit QIs in der Qualitäts-Scorecards sowie zum Monitoring klinischer Q-Indikatoren durch CMO
- Projekt ICHOM-Standards im Unispital Basel implementieren: Zentrale und patientennahe Datenerhebung und -speicherung und Integration der Standards Hüft-/Kniearthrose und Brustkrebs in die klinikspezifischen Behandlungspfade
- Patientenbefragung: Fragebogen stationäre Patientinnen und Patienten anpassen, Befragungsmodus und Kooperationen prüfen