



**Deutsche Gesellschaft für Qualitätsmanagement
in der Suchttherapie e.V.
8. QB Workshop, Kassel 2012**

Qualitätsverbund Gesundheit

- Entstehung und Mitglieder
- Instrumente, Kennzahlen
und Benchmarking



QUALITÄTSVERBUND GESUNDHEIT
Gemeinsam für die beste Reha

Qualitätsverbund Gesundheit



gemeinsam für die beste Reha

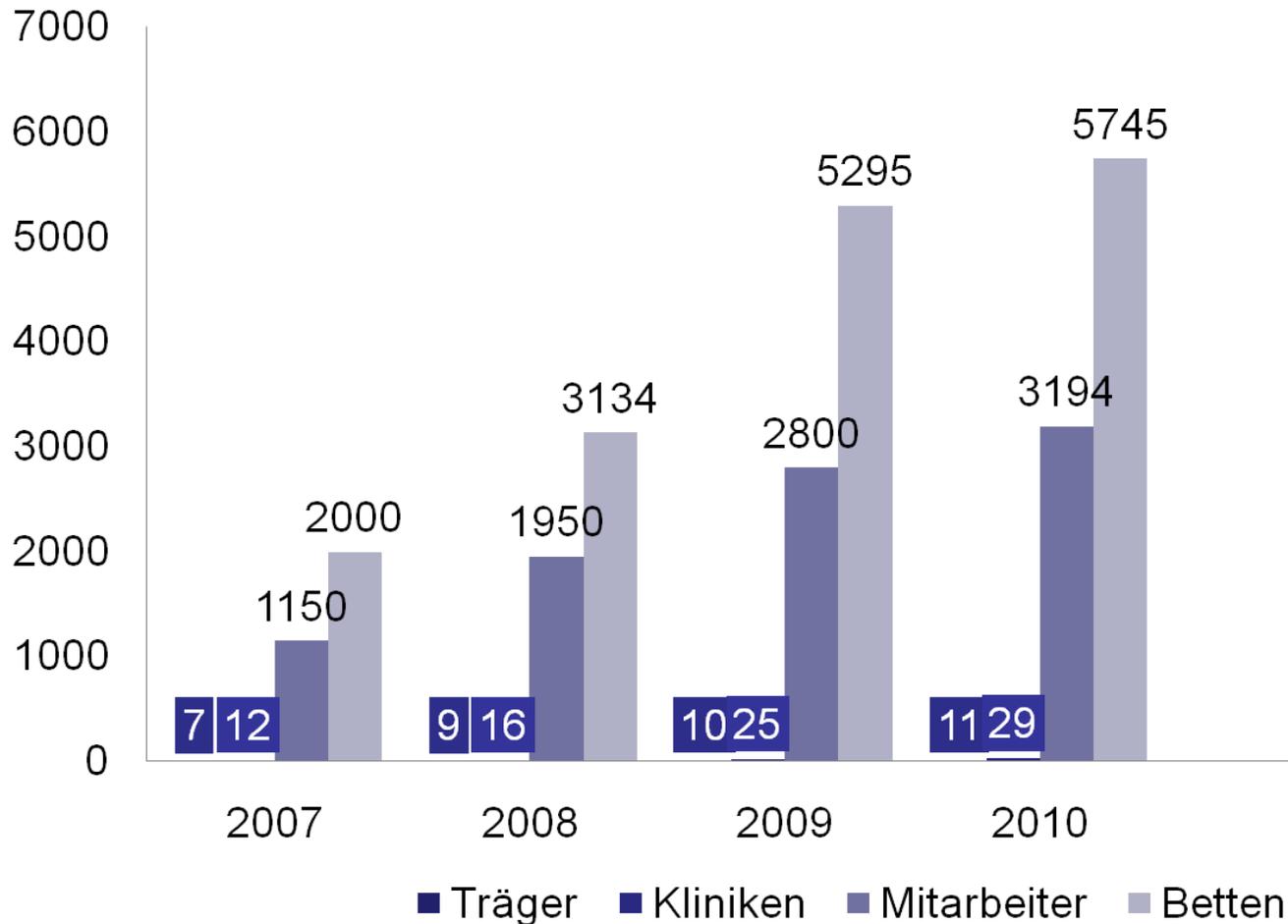


Die Standorte des Verbundes

QUALITÄTSVERBUND GESUNDHEIT
Gemeinsam für die beste Reha

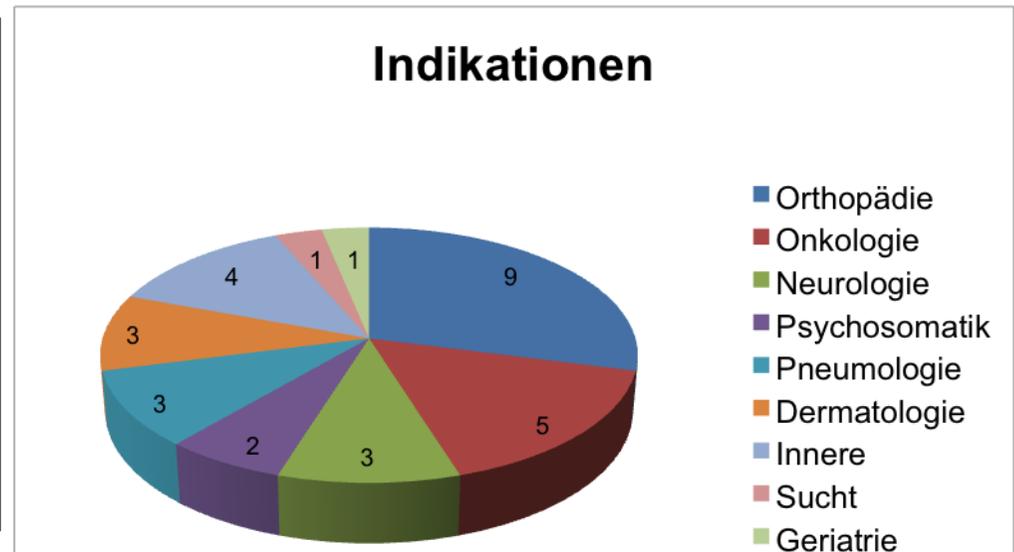
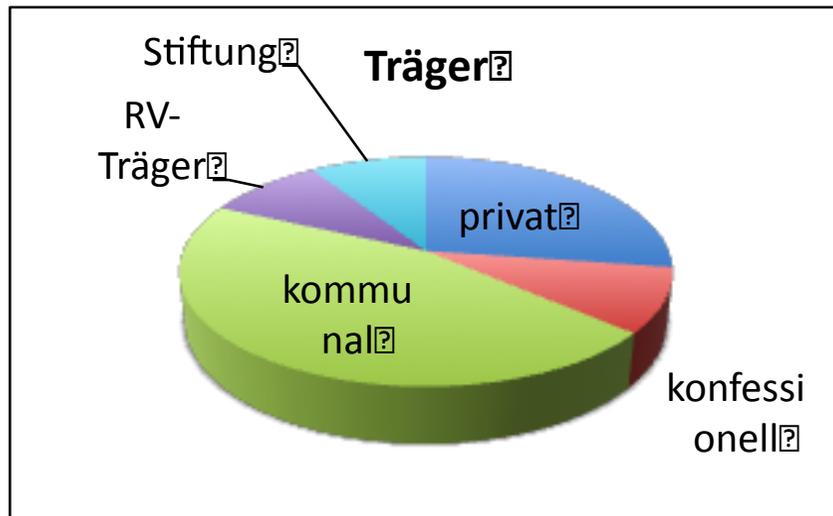


Partner und Entwicklung



- Kurhaus Bad Boll
- Kur- und Klinikverwaltung Bad Rappenau
- Mettnau-Kliniken
- Moorheilbad Bad Buchau
- RehaZentren BW
- Ruland Kliniken
- Schlossklinik Bad Buchau
- Sigel Klinik , Bad Schönbron
- Städtische Kurbetriebe Bad Waldsee
- Hochgebirgsklinik Davos
- Rehaklinik St. Georg Höchenschawnd
- Koordinierende Stelle: SAMA BW

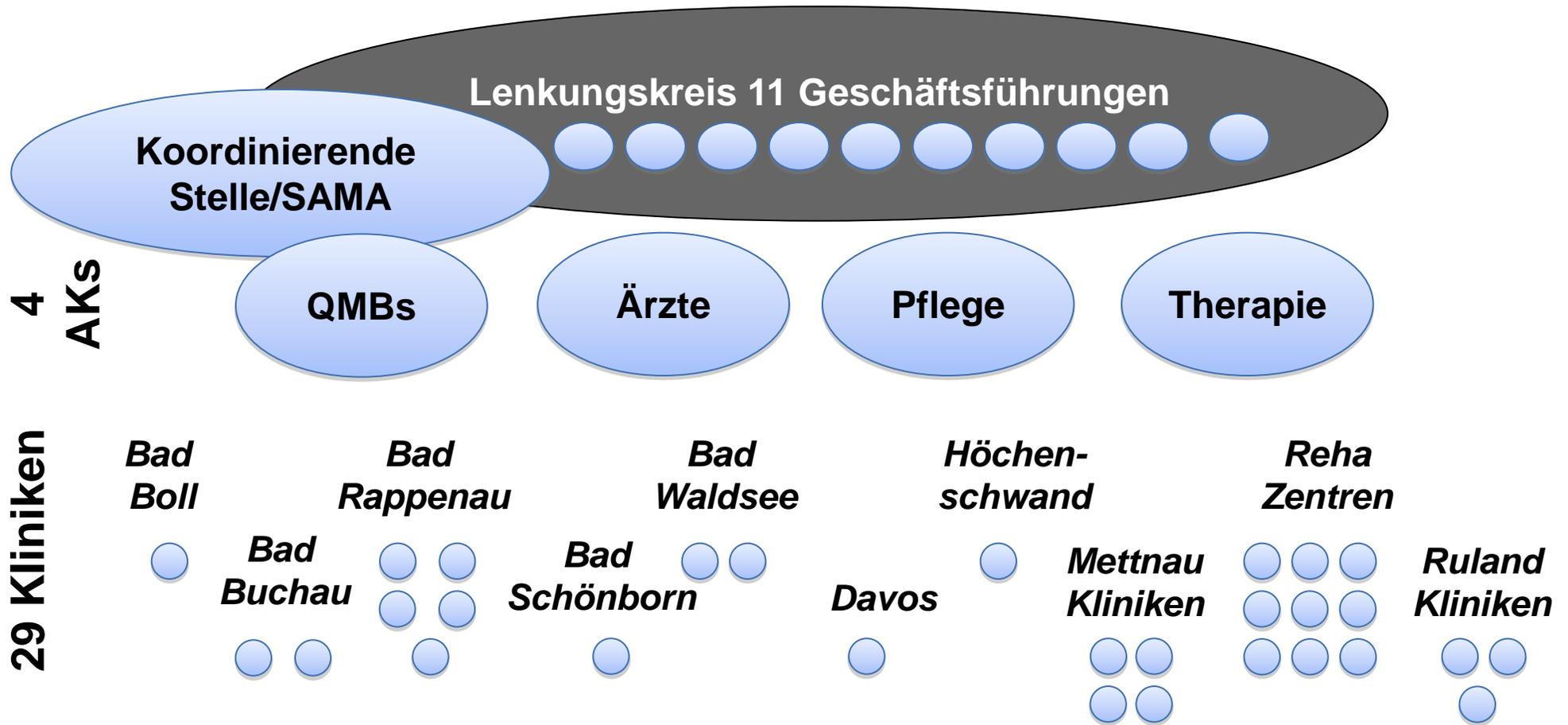
Einige Zahlen und Daten aus dem Verbund



Jahr	interne Audits	übergreifende Audits	interne V-projekte	Verbundprojekte
2007	Ca. 40	8	3 – 6 je Klinik	3
2008	Ca. 40	9	3 – 6 je Klinik	3
2009	Ca. 40	10	4 – 12 je Klinik	7
2010	Ca. 30	28	6- 12 je Klinik	7
2011	Ca. 25	35	6 – 15 je Klinik	12

Jahr	erreichte und nicht erreichte Qualitätsziele
2008-2009	Verbesserung der QS-Ergebnisse
	Optimierung des Fehlermanagements
2009-2010	Vergleichende Mitarbeiterbefragung
	Aufbau Benchmarkingsystem
	Vergleichende Patientenbefragung
	Indikatoren Ergebnisqualität

Die Mitglieder/Organisation des Verbundes



Die Vision und die Ziele des Verbundes



Die Vision im Einzelnen

Qualitätsführerschaft erreichen

Wir sind Qualitätsführer und schaffen einen Mehrwert für alle unsere Zielgruppen, insbesondere

- die Patienten,
- die Zuweiser,
- die Leistungsträger
- und unsere Kliniken.

Netzwerke gestalten

Wir sind integrierter Partner im Gesundheitssystem und bilden aktiv Kooperationen über Sektorengrenzen hinweg.

Wirksamkeit steigern

Wir sichern ein wirksames und gelebtes Qualitätsmanagementsystem auf der Grundlage der DIN/EN/ISO 9001 und dem QMS-Reha®.

für Transparenz sorgen

Wir sorgen durch einheitliche Qualitätsstandards für Transparenz und unterstützen Patienten und Kostenträger bei der Wahl der bestmöglichen Reha-Einrichtung.

Innovationen umsetzen

Wir beschleunigen die Weiterentwicklung unserer Konzepte im stationären und ambulanten Bereich. Wir fördern den Austausch, die Zusammenarbeit und das Von-Einander-Lernen.

Wirtschaftlichkeit sichern

Arbeitsteiliges Vorgehen und Konzentration auf erfolgversprechende Gemeinschaftsaufgaben reduzieren den QM-Aufwand und unterstützen den wirtschaftlichen Erfolg.

Die Gemeinsamkeiten im Verbund

- Das gemeinsame QM-System

*Verbundzertifizierung nach QMS-Reha[®]
und DIN/EN/ISO 9001:2008*



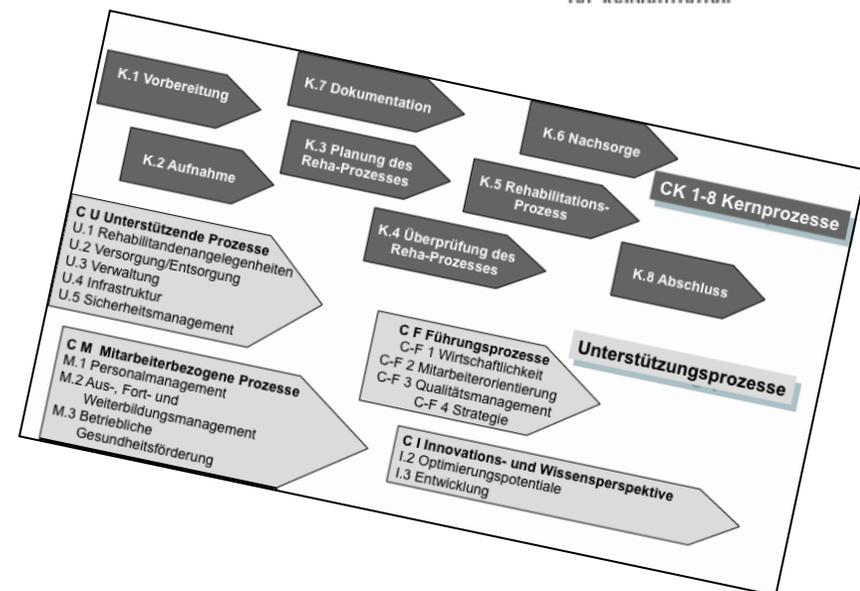
-die gemeinsame Sprache

*die verbindliche
Prozesslandkarte*



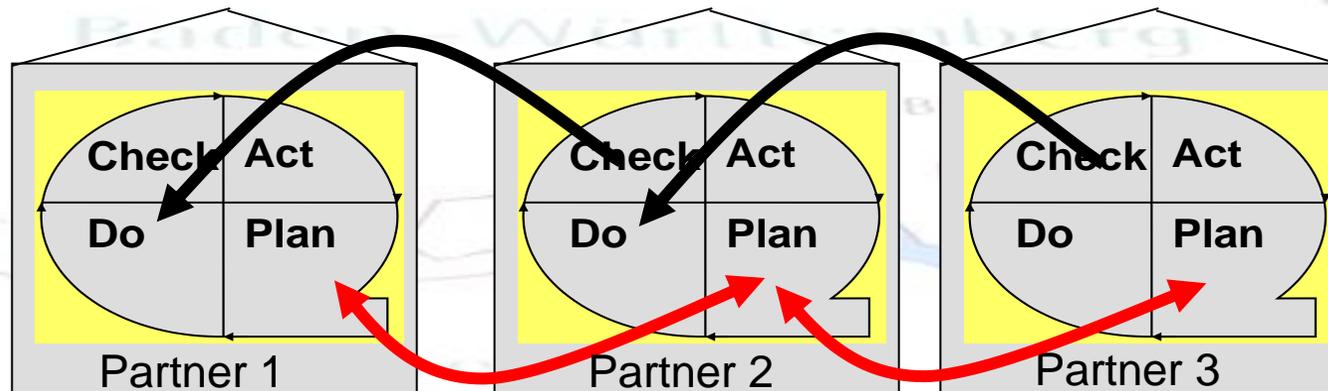
-Die vertrauensvolle Zusammenarbeit

*koordiniert durch eine
neutrale Stelle*



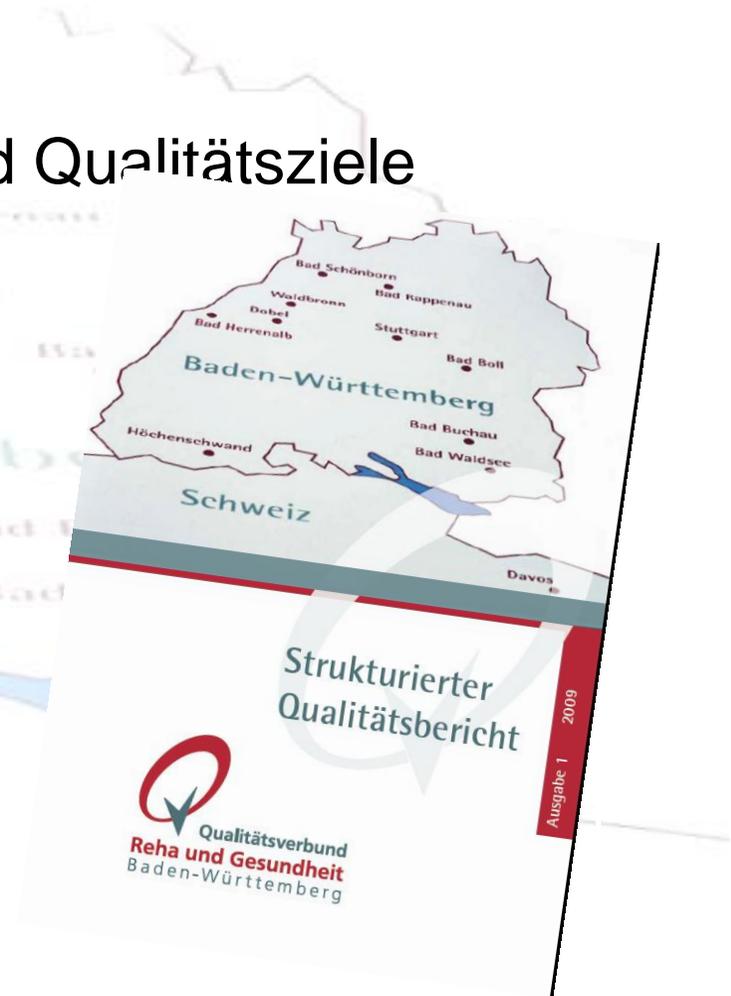
Von-Einander-Lernen durch Offenheit, Miteinander und Vergleich

- Austausch und Zugriff auf alle QM-Handbücher
Intranet, Jährliche Aktualisierung
- Kollegiale, gegenseitige Überprüfung
- Gemeinsame bzw. arbeitsteilige Verbesserungsprojekte

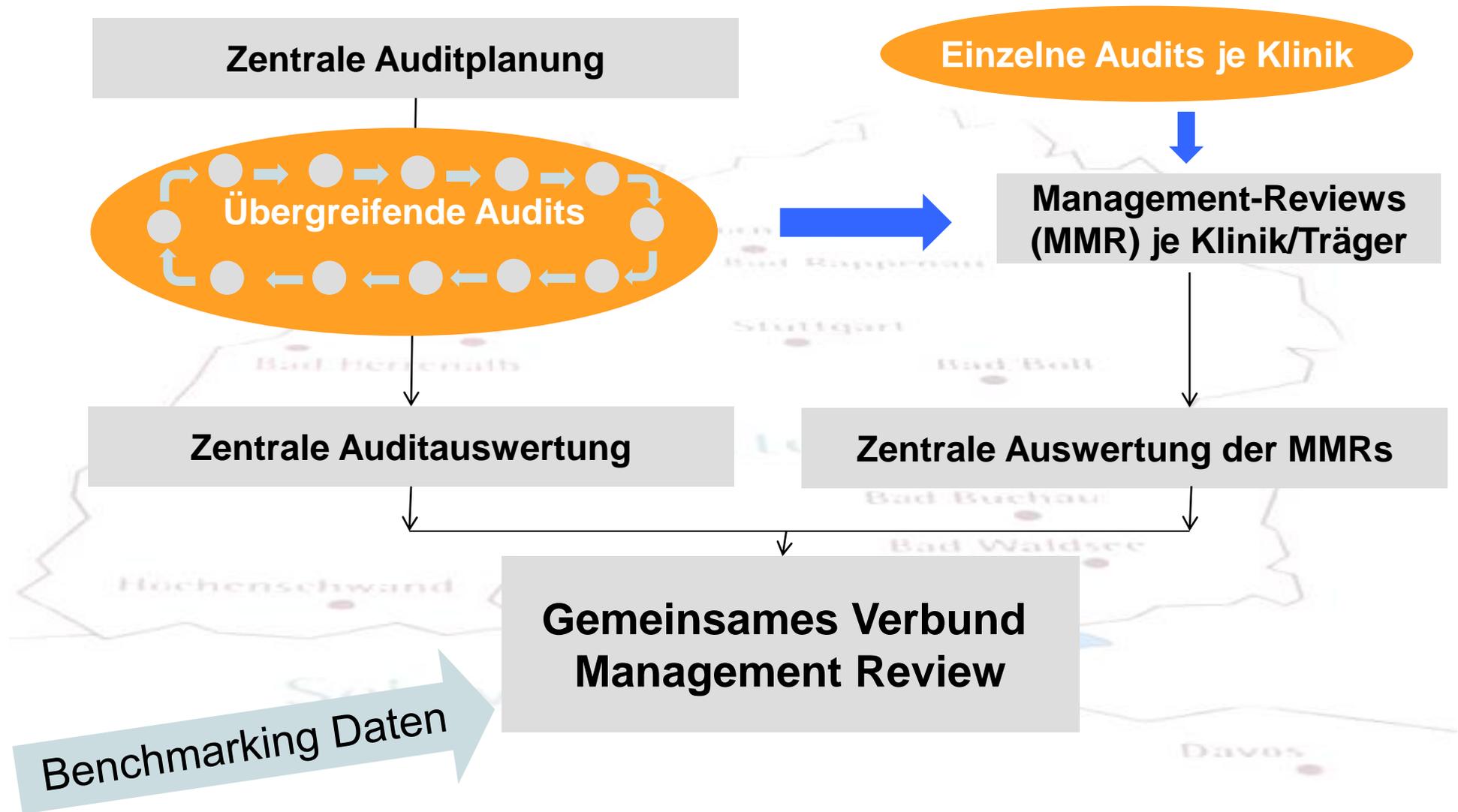


Die Aktivitäten im Verbund

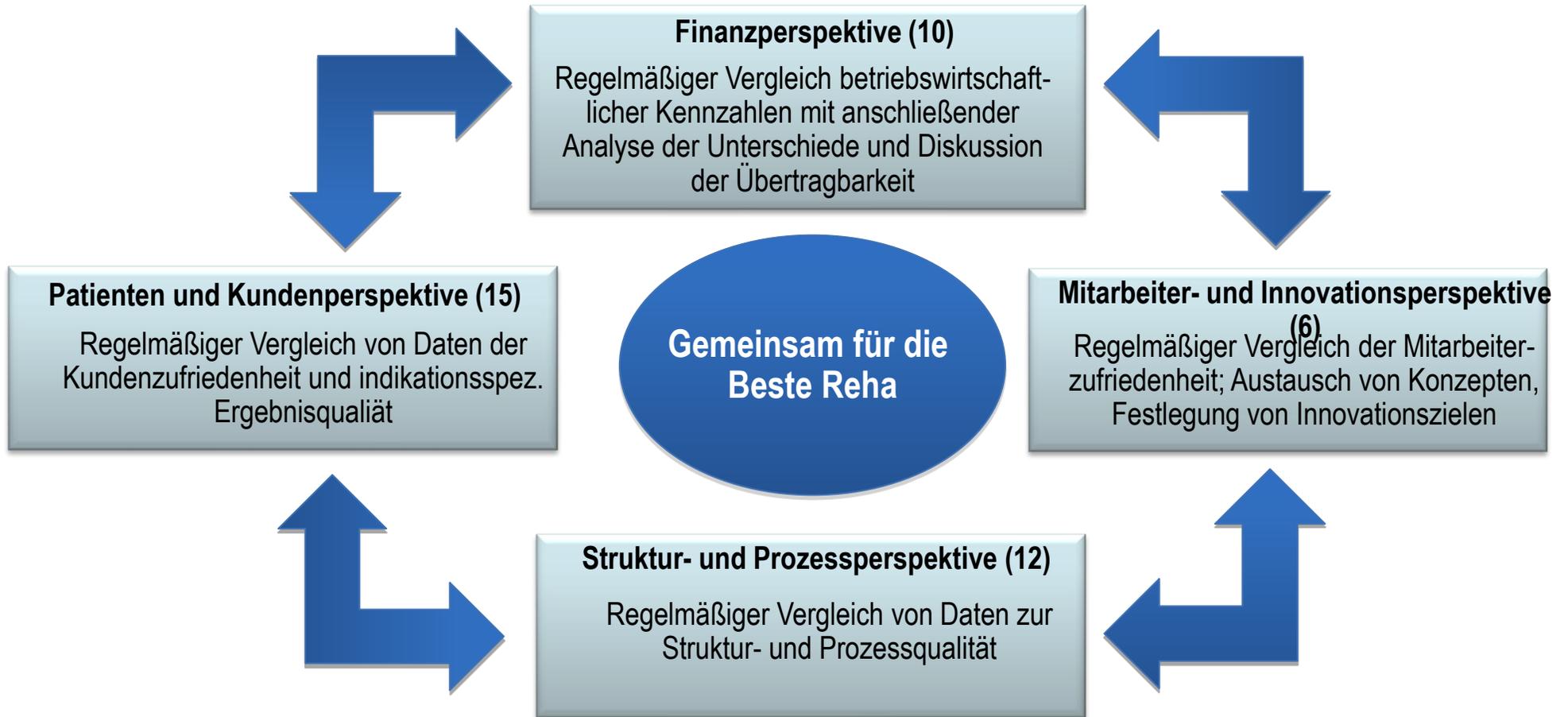
- Austausch und Zugriff auf alle QM-Handbücher
Intranet, Jährliche Aktualisierung
- Übergreifende Audits
- Gemeinsame(s) Managementreview und Qualitätsziele
- Benchmarking
- Arbeitsteilige Verbesserungsprojekte
- Qualitätsberichte
- Kollegiale Hospitationen
- Interdisziplinärer Austausch zur fachlichen Weiterentwicklung
- Teambildung auf der Verbundebene
Incentiveprogramme, Workshops



Übergreifende Audits und gemeinsames Management Review



Ziel- und Kennzahlensystem für das benchmarking



() Zahl der verwendeten Qualitätsindikatoren

Übersicht über die Indikatoren für das Benchmarking

Patienten- und Kundenperspektive (15)	Finanzperspektive (10)	Struktur- und Prozessperspektive (12)	Mitarbeiter- und Innovationsperspektive (6)
Patientenzufriedenheit (6) Intern	% von Soll-Auslastung	Gebietsanerkennungen der Ärzte	Mitarbeiterzufriedenheit
	Durchschnittl. Verweildauer		
Reha-Zufriedenheit (2) extern	Pflegetage Vollzeitstelle	Zusatzbezeichnungen	Fort- und Weiterbildung
	Erlöse /Aufwand	Weiterbildungsberechtig	Ideenmanagement
Beschwerden intern	Personalkosten/ Umsatz	Zusatzausbildungen Therapeuten/Mitarbeiter	Innovative Behandlungskonzepte
Beschwerden an Kostenträger	Personalkosten/ Gesamtkosten		Innovative Massnahmen
Behandlungsergebnis	Umsatz/Mitarbeiter	Verwendete Leitlinien	Verbesserungsprojekte
Erwerbsfähigkeit (2)	Energiekosten	Einhaltung der Rehatherapiestandards	
E-Berichtslaufzeit	Lebensmittel	Leistungsmenge (KTL)	
Peer Review Ergebnis	Medikamente	Prozessleistung (5)	

Auszug benchmarking

B 7.1 Kunden

2010

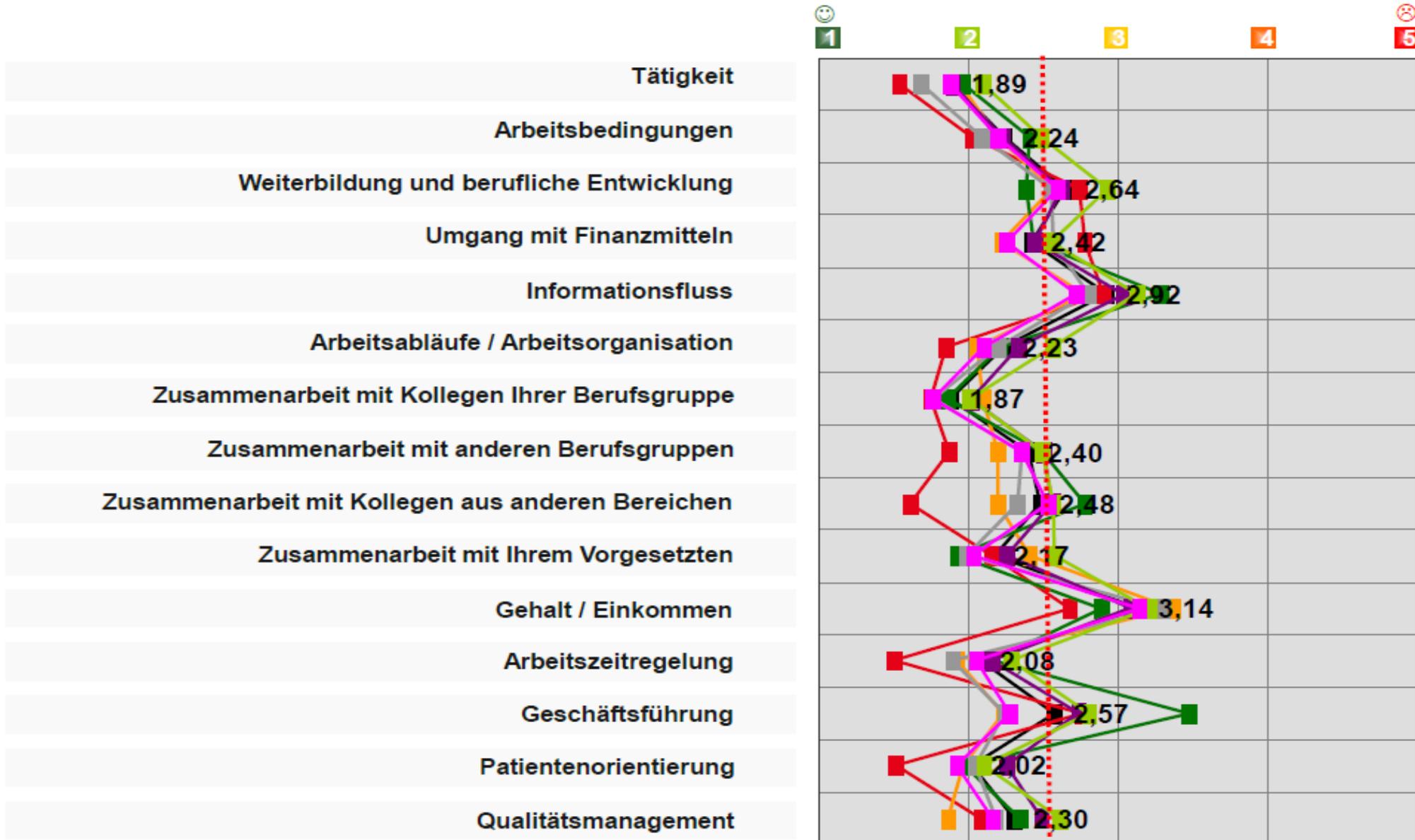
Orthopädie

Onkologie

Indikator	Bewertungsparameter	verbindlich im Q-Verbund	Benchmark				Sigel-Klinik	Bad Boll	Federsee Klinik	Städt. Rehakliniken Bad Waldsee	Rosentrittklinik	Salinenklinik	Therapiezentrum	Fachklinik Waldbronn	Waldklinik Dobel	Fachklinik Falkenburg	Am Kurpark	Höhenblick	Sonnhalde	Übernuh	
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Patientenzufriedenheit* Reha gesamt intern	Verbundfragebogen Frage 9	x	x	<	2	>	2,3	1,7	1,7	1,8	1,73	1,8	1,7		1,9	1,8	1,7	1,7	1,93	1,9	1,8
mit ärztliche Betreuung	Verbundfragebogen Frage 1		x*	<	2	>	2,3	1,3		2,1	1,58	1,6	1,9		2,4	2,1	2,1	1,8	2	1,8	1,8
mit psychologischer Betreuung	Verbundfragebogen Frage 2		x*	<	2	>	2,3	1,6		2,1	1,69	1,9	1,7		2,5	2,1	2,2	1,9	2,2	2,1	2
mit pflegerischer Betreuung	Verbundfragebogen Frage 3		x*	<	2	>	2,3	1,4		1,8	1,56	1,6	1,4		2,1	2	1,9	1,6	1,8	1,7	1,7
subjektiver Behandlungserfolg intern	Verbundfragebogen Frage 10			<	2	>	2,3	1,6	1,6		2,8	2,5		1,6	1,4	1,4					
Patientenzufriedenheit Rücklauf*	Rücklauf der Bogen in % (nach oben)	x	x	>	60	<	50	53	65		55,9	36	40		54	59	48	74	65	62	64
Rehabilitandenbefragung extern																					
Patientenzufriedenheit (externe Q/S)	Zahl der Qualitätspunkte		x*	>	80	<	60	79			70	70					74,6	70,2	68,9	68,6	
subjektiver Behandlungserfolg (externe Q/S)	Zahl der Qualitätspunkte		x*	>	80	<	60	60		83,2	63	77					70,1	61	63	67,7	
Beschwerdestatistik intern	Tage von Beschwerdeeingang bis Rückmeldung									1,85	1	1									
Beschwerden an Kostenträger/Somatik*	Beschwerden auf 100 Versicherte	x	x	<	1	>	1,5	1,0	0,2	0,6	0,1	0,1	0,3				0,3	0,9	0,7	0,5	
Beschwerden an Kostenträger/Psychosomatik*	Beschwerden auf 100 Versicherte	x		<	2	>	2,5														
Erwerbsfähigkeit																					
Erwerbsfähigkeit subjektiv gefährdet	Verbundfragebogen Frage 13.1 Prozentzahl Ja-Antworten	x						8,3	17	40,6		42,7	23,1		42	38	32				
Antrag auf Erwerbsminderungsrente geplant	Verbundfragebogen Frage 13.2 Prozentzahl Ja-Antworten	x						4,2	17	22,9	100	17,6	7,6		18	24	22				
E-Bericht																					
E-Berichtslaufzeit*	Anteil der Berichte mit Laufzeit innerhalb 14 Tagen	x	x	>	71	<	30	98	100	98	78,5				97,9	92,6	92,6	7	14	17	8
Peer Review Ergebnis*	Zahl der Qualitätspunkte		x*	>	80	<	60	80		86		85		59		63	84	84	65	75	
Peer Review Ergebnis*	Anzahl der Bereiche mit deutlichen und gravierenden Mängeln		x*	<	0	>	3	4		2	6			6		3	2	4	7	7	

Sigel-Klinik	St. Georg Vorsorge Rehakl.	Städtische Rehakliniken	Rosentrittklinik	Stimmheil	Waldklinik Dobel	am Kurpark	Ob der Tauber
15	16	17	18	19	20	21	22
	1,36	1,75	1,8	1,5	1,9	1,7	1,8
	1,21	1,7	1,6	1,2	2	1,8	1,9
	1,38	1,59	1,8	1,1	1,9	1,9	2
	1,13	1,57	1,5	1,2	1,8	1,6	1,7
	1,58		2,7	2,4	1,7		
	31,8	71,8	30	51	59	74	71
	77		72,1	92		82,4	74,6
	68,1	80	62	79		76	65,5
		1,7	1	1			
	0,4	0,1	0,1			0,3	0,3
	16,5		44	33	38		
	8,2		21	15	35		
	100	100			95,5	7	9
	65	80		70	66	84	72
		6		4	3	4	7

Vergleichende Mitarbeiterbefragung



Qualitätsziele 2012

1. Klinikübergreifende **Nutzung von Personal-Ressourcen** im Bereich der Beauftragten
2. Klinikübergreifende Nutzung von **Fort- und Weiterbildungsangeboten**
3. **IMBA** Schulung und Einführung
4. Es werden indikations- bzw. zielgruppenspezifische **MBOR** Muster Konzepte entwickelt.
5. Entwicklung von Indikatoren für den Nachweis der **Ergebnisqualität in allen Indikationen** des Verbundes
6. Zu relevanten **Sicherheitsanforderungen** werden gemeinsame Verbundstandards entwickelt.
7. Eine Projektkonzeption **zum Nachweis der Ergebnisqualität** des Q-Verbundes wird entwickelt

Ausblick 1

Gemeinsames Forschungsprojekt zum Nachweis der Ergebnisqualität und QM-Effekte

Laufzeit vor. 07-2012 bis 09-2013, 15000 Fälle

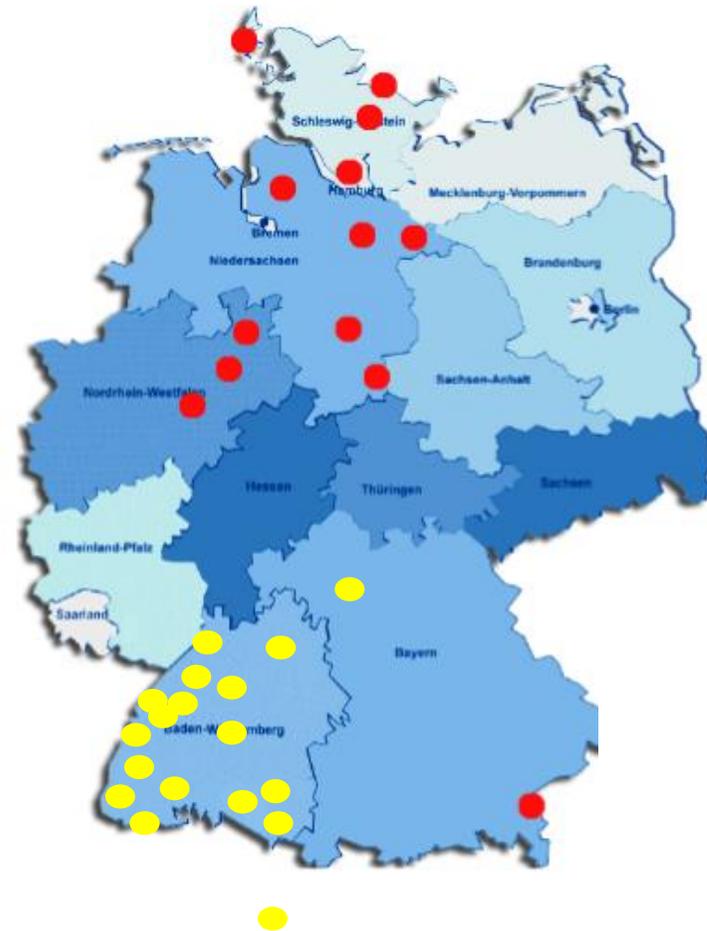


Ausblick 2

Aufbau eines Netzwerkes von QM-Verbänden

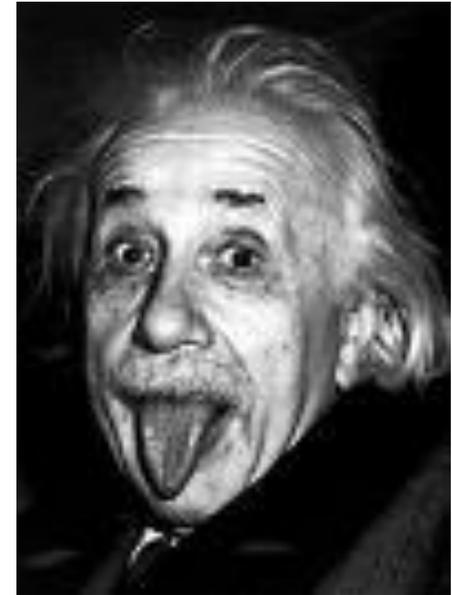


Verband Norddeutscher Reha-Kliniken



**Manchmal kann das, was zählt,
nicht gezählt werden,
und das was gezählt werden kann,
zählt nicht!**

Albert Einstein



Ihnen vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Rückfragen gerne

Prof. Dr. Edwin Toepler

Qualitätsverbund Gesundheit

c/o SAMA: Adalbert-Stifter-Str. 105

70437 Stuttgart

e-mail:toepler@samanet.de

<http://www.reha-verbund-bw.de>

Tel. 0711/84 88 84 23