

**Wie wertvoll sind Zertifikate – gibt es Alternativen?  
AWMF - Arbeitskreis „Ärzte und Juristen“  
Würzburg, 25. November 2011**

Dr. Thomas Hilse

## Inhalt

- Zertifizierungsmöglichkeiten
- Zertifizierung als Herausforderung
- Alternativen einer Zertifizierung?
- Qualitätspartnerschaften

## Zertifizierungsmöglichkeiten

- ISO-Zertifizierung (z. B. TÜV, Dekra)
- KTQ-Zertifizierung
- OnkoZert, ClarZert im Auftrag  
der Deutschen Krebsgesellschaft
- JCIA (Joint Commission International Accreditation)
- DSG, EUSOMA



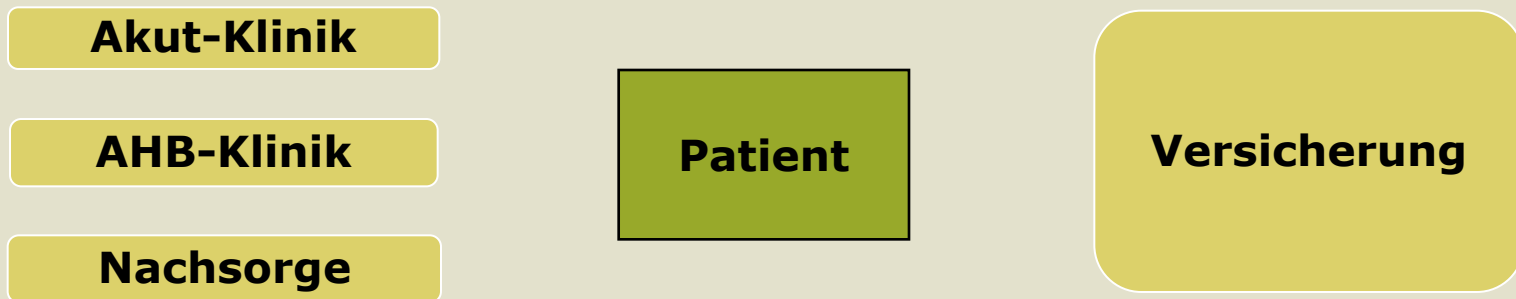
## Zertifizierung als Herausforderung

- Einführung eines QM-Systems ist Voraussetzung für Zertifizierung
- Auswahl des passenden QM-Systems und der passenden Zertifizierung
- Ressourcenbindung (finanziell, personell)
  - > Aufbau eines QM-Systems ist zeitintensiv
  - > umfangreiche Mitarbeiterschulungen sind nötig
- häufig nur kurzfristige Effekte der Instrumente auf die Qualität
- Alltagstauglichkeit und Akzeptanz bei Mitarbeitern fraglich
- bei Re-Zertifizierung Betrachtung eines längeren Zeitraums, dadurch höhere Anforderung an Qualität als bei Erst-Zertifizierung und größere Schwierigkeiten diese zu erreichen

## Alternativen einer Zertifizierung? (1)

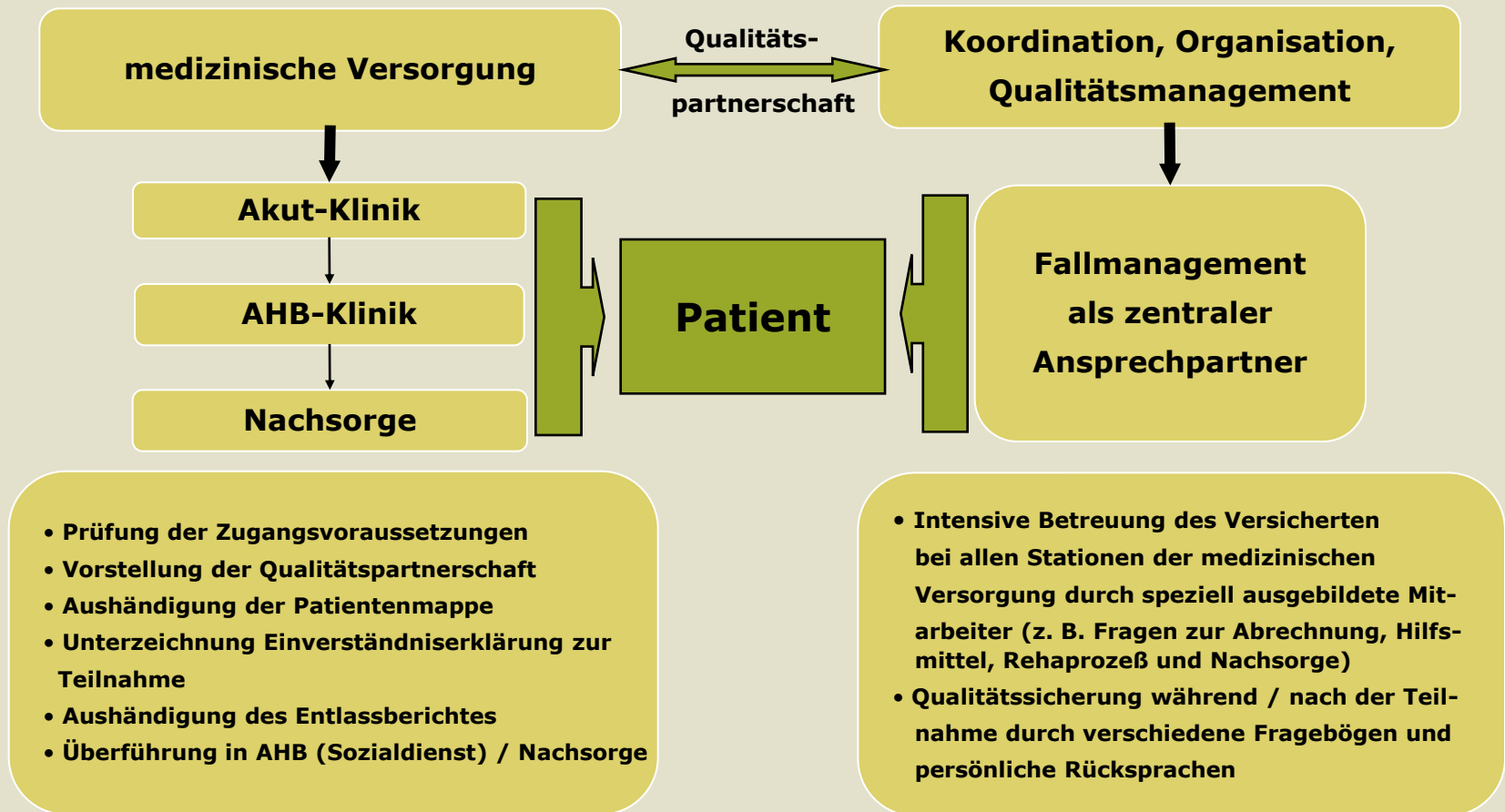
Anbieter:	Möglichkeiten:	Inhalte:
BQS - Institut für Qualität & Patientensicherheit	Benchmarking und Qualitätsvergleiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Differenzierte Benchmark-Verfahren zur Teilnahme</li> <li>– Modulare Konzepte: Planung, Entwicklung, Umsetzung</li> </ul>
AQUA -Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen	Qualitätsmanagement  Feed-Back Berichte	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Durchführung und Begleitung ärztlicher Qualitätszirkel</li> <li>– Ärzte- und Patientenbefragungen</li> <li>– Analyse und Spiegeln von Routinedaten</li> </ul>
IQM – Initiative Qualitätsmedizin	Management von Qualitätsverbesserungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Qualitätsmessung auf Basis von Routinedaten</li> <li>– Transparenz der Ergebnisse durch deren Veröffentlichung</li> <li>– Qualitätsverbesserungen durch Peer Review Verfahren</li> </ul>
Klinikportale	Kliniksuche, Klinikvergleich	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Leistungsangebote, Schwerpunkte, Qualitätsberichte, Patientenbewertungen</li> </ul>
Kliniken selbst	EFQM  Internetauftritt  operativ	<ul style="list-style-type: none"> <li>– QM-System mit Total-Quality Ansatz, ist aber kein explizites Zertifizierungsverfahren</li> <li>– Strukturierte Qualitätsberichte, explizite Darstellung der Behandlungszahlen einzelner Schwerpunkte</li> <li>– Interdisziplinäre Konferenzen, Durchführung klinischer Studien</li> </ul>

## Alternativen einer Zertifizierung? (2)



# Was hat der Patient davon?

## Qualitätspartnerschaften: Ansatz



## Qualitätspartnerschaften: Auswahlkriterien

### **Leistungserbringer:**

- (echte) Fallzahlen
- Leitlinienorientierte medizinisch/klinische Abläufe
- Einhaltung bestehender Behandlungspfade
- Interdisziplinäre (Tumor-)Konferenzen / Expertengremium
- Zertifizierung
- Innovative Behandlungsmethoden (z. B. da-Vinci-Roboter, Hybrid-OP)
- ....

## Qualitätspartnerschaften: Merkmale

### Patienten:

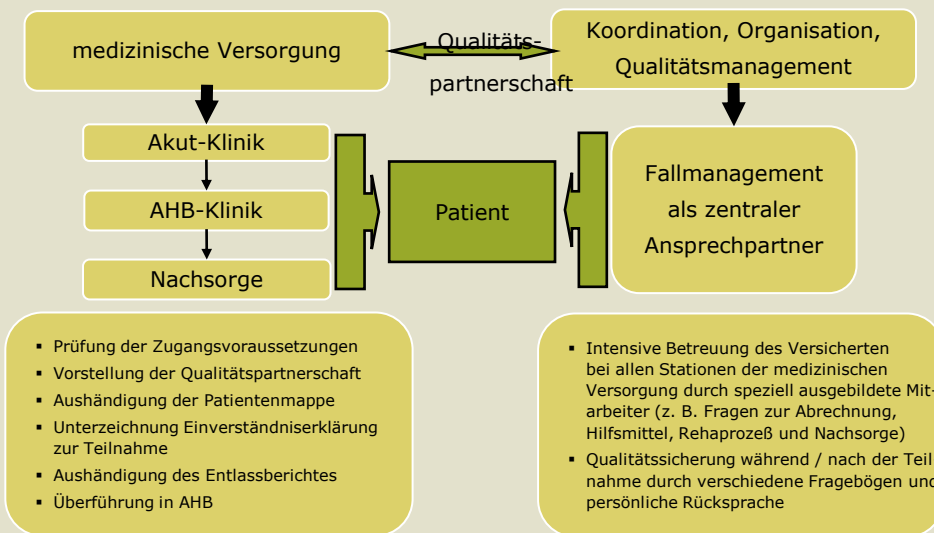
- Sicherstellung der Behandlungsqualität und der Qualität der Versorgungsabläufe
- Schaffung von Schnittstellen und Beseitigung von Brüchen im Versorgungsprozess
- Persönliche Betreuung während der gesamten Therapie durch einen Ansprechpartner (Fallmanager)
- Verbesserung der Patienteninformation sowie der Dokumentation und Datenlage
- Nutzung aller zugelassenen und anerkannten Operationsmethoden und der vielfältigen Behandlungsmöglichkeiten
- Berücksichtigung innovativer OP-Methoden (z. B. navigierte Operationen)

## Qualitätspartnerschaften: Handlungsfelder

### Versicherung:

- Konzeption eines Versorgungsansatzes
- Entwicklung der notwendigen Patientenmaterialien
  - Patienteninformationen
  - Einverständniserklärungen
  - Fragebögen
- Etablierung eines erfolgreichen Fallmanagements
- Kontinuierliche Betreuung der versicherten Patienten und ihrer Angehörigen
- Evaluation

## Qualitätspartnerschaften: Herausforderungen



- Kosten/Nutzen-Relation
- Fallzahlen
- Akzeptanz
- Kommunikation („Betroffenheit“)
- Vermarktung

# ...noch Fragen?

Dr. Thomas Hilse

DKV Deutsche Krankenversicherung AG

Strategisches Gesundheitsmanagement

Leiter Geschäftsfeld Versorgungsmanagement, Pflege, Residenzen

Telefon: +49 / 221 / 578 6701

Telefax: +49 / 221 / 578 6695

Mobil: 0172 / 2185546

E-Mail: [thomas.hilse@dkv.com](mailto:thomas.hilse@dkv.com)