

Patientenerfahrungen nutzbar machen

Chancen für mehr Qualität und Transparenz



Symposium 2008

Berlin 29.10.2008

Patientenbefragung als Teil der externen Qualitätsmessung in Schweizer Krankenhäusern

Adolf Steinbach

MAS Organisations- und Qualitätsentwicklung

Huobstrasse 14, CH 8808 Pfäffikon SZ, steinbach@bluewin.ch, +41 79 346 04 10

Das Gesundheitswesen der Schweiz

**Die Schweiz hat ein duales Finanzierungssystem für Grundversicherte
ca 50% durch Versicherungen, 50% durch öffentliche Hand**

**Ein föderalistisches Gesundheitswesen mit grossem Einfluss der Kantone
= 26 Gesundheitswesen**

Der Bund erlässt Rahmengesetze (Krankenversicherungsgesetz 1996)

Die Kantone haben die Verantwortung für ihr Gesundheitssystem

Die Kantone haben die Verantwortung für die Ausgestaltung

Sie sind zum Teil Eigner der öffentlichen Krankenhäuser zumindest Miteigner

**Die Kantone führen Listen (Spitallisten) mit den Krankenhäusern,
welche Leistungsaufträge erhalten**

Adolf Steinbach

MAS Organisations- und Qualitätsentwicklung

Huobstrasse 14, CH 8808 Pfäffikon SZ, steinbach@bluewin.ch, +41 79 346 04 10

Das Gesundheitswesen der Schweiz (einige Zahlen)

ca. 7 Mio. Einwohner

ca. 1,2 Mio. stationäre Patienten/Jahr

ca. 85 Krankenversicherungen, zusammengeslossen im Verband „santésuisse“

ca. 180 Krankenhäuser (Akutsomatik), Zusammenschluss im Verband der Krankenhäuser „H+ die Spitäler der Schweiz“

grösstes Krankenhaus hat ca. 35`000 Entlassungen (1`000 Betten)

Viele kleine Krankenhäuser mit 4`000 bis 8`000 Entlassungen (100 bis 200 Betten)

Zum Teil sehr kleine Krankenhäuser mit unter 2000 Entlassungen (unter 80 Betten)

Adolf Steinbach

MAS Organisations- und Qualitätsentwicklung

Huobstrasse 14, CH 8808 Pfäffikon SZ, steinbach@bluewin.ch, +41 79 346 04 10

Aktivitäten der Verbände



Adolf Steinbach

MAS Organisations- und Qualitätsentwicklung

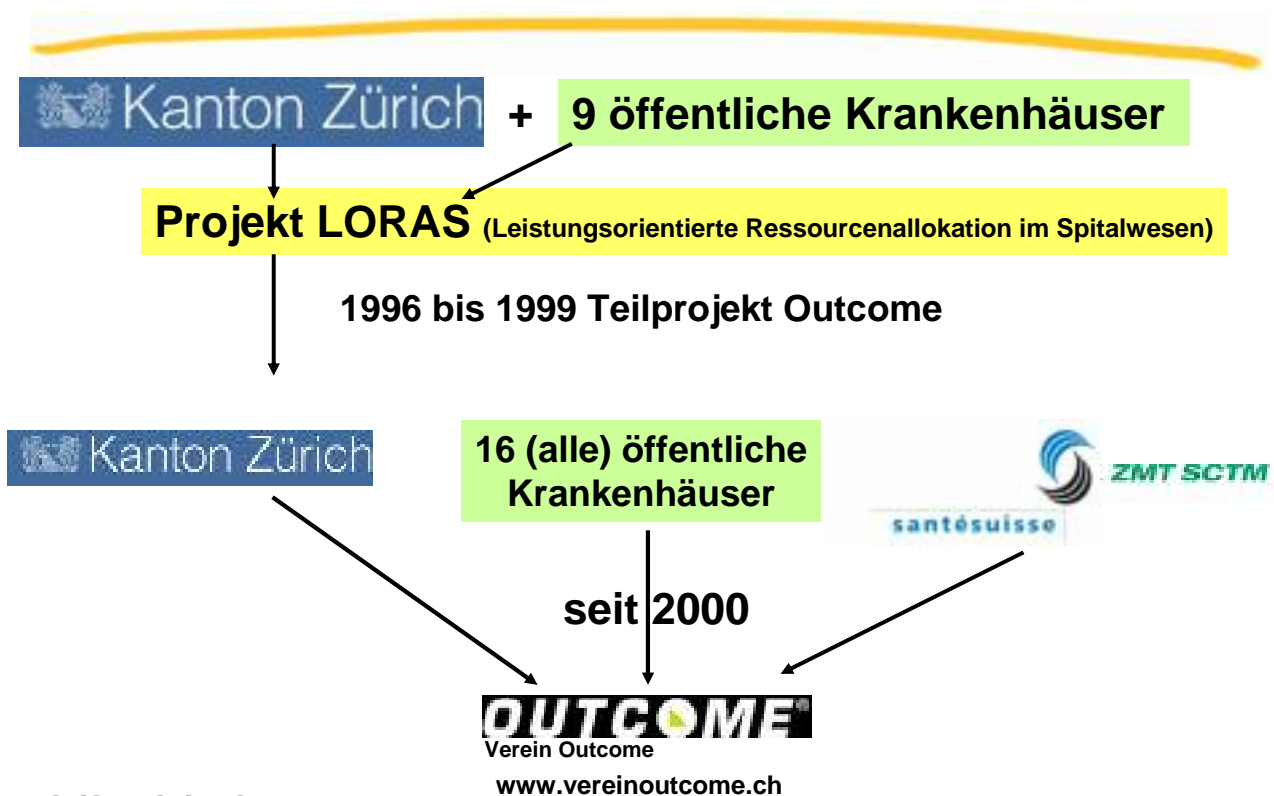
Huobstrasse 14, CH 8808 Pfäffikon SZ, steinbach@bluewin.ch, +41 79 346 04 10

Aktivitäten der KIQ



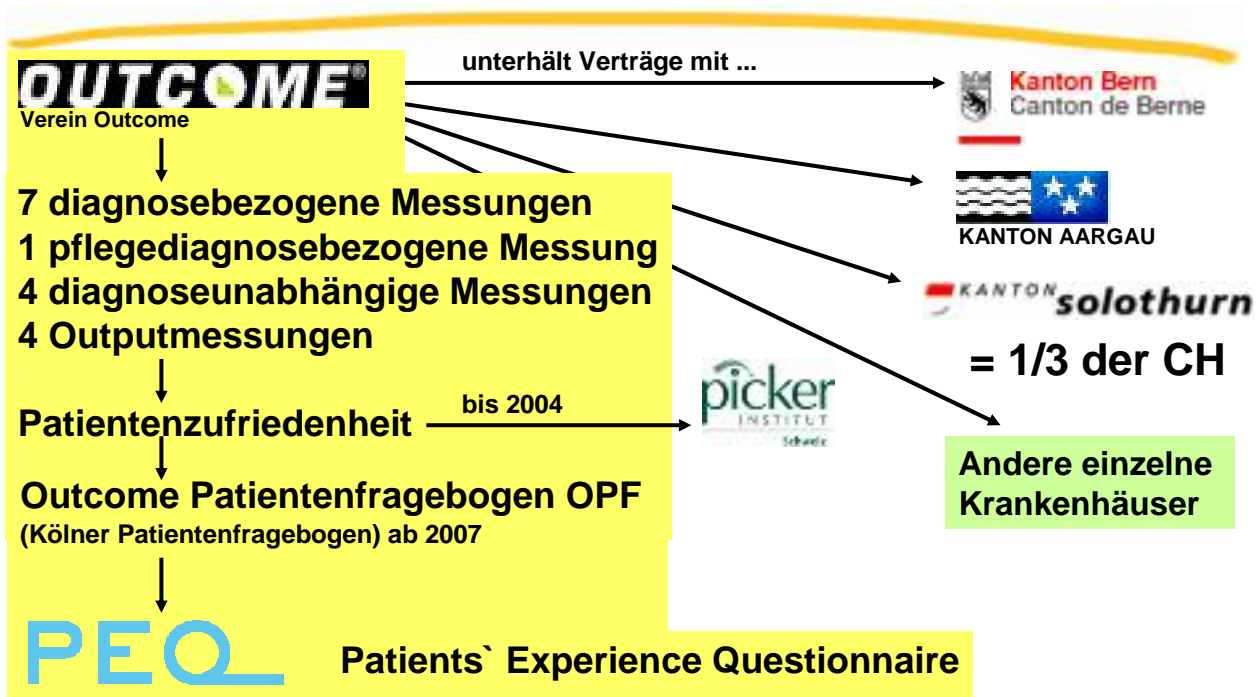
Adolf Steinbach
MAS Organisations- und Qualitätsentwicklung
Huobstrasse 14, CH 8808 Pfäffikon SZ, steinbach@bluewin.ch, +41 79 346 04 10

Aktivitäten Kanton Zürich



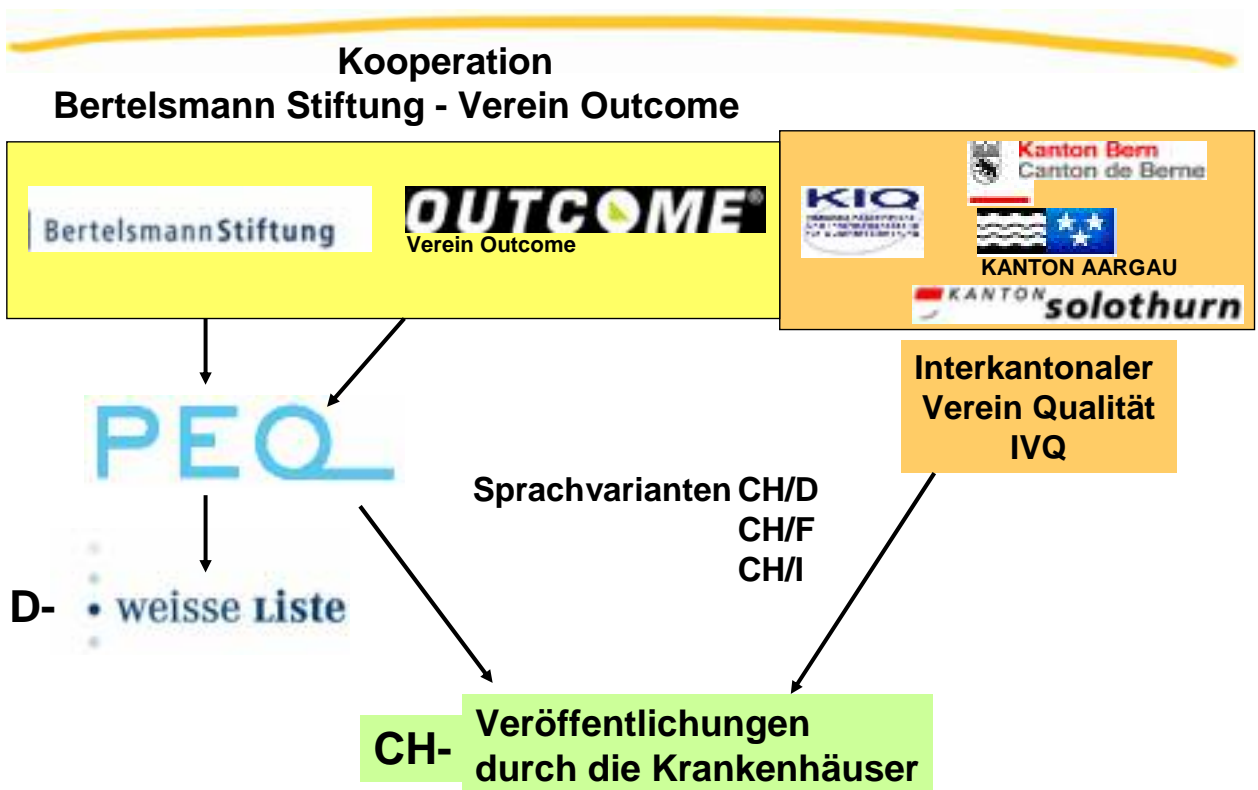
Adolf Steinbach
MAS Organisations- und Qualitätsentwicklung
Huobstrasse 14, CH 8808 Pfäffikon SZ, steinbach@bluewin.ch, +41 79 346 04 10

Der Verein Outcome



Adolf Steinbach
 MAS Organisations- und Qualitätsentwicklung
 Huobstrasse 14, CH 8808 Pfäffikon SZ, steinbach@bluewin.ch, +41 79 346 04 10

Die Entwicklung des PEQ Patients' Experience Questionnaire



Adolf Steinbach
 MAS Organisations- und Qualitätsentwicklung
 Huobstrasse 14, CH 8808 Pfäffikon SZ, steinbach@bluewin.ch, +41 79 346 04 10

Die Konsequenz



Patients` Experience Questionnaire

**Einheitliches Messinstrument für alle,
ermöglicht den übergeordneten Vergleich
der Krankenhäuser untereinander
und gegenüber der Öffentlichkeit**

Adolf Steinbach

MAS Organisations- und Qualitätsentwicklung

Huobstrasse 14, CH 8808 Pfäffikon SZ, steinbach@bluewin.ch, +41 79 346 04 10

... und warum das Ganze (externe Sicht)

**Die Schweiz auf dem Weg zur DRG Finanzierung
(Swiss DRG, www.swissdrg.org)**

Forderung Qualitätssicherung durch das KVG

Krankenhäuser bekommen Leistungsaufträge (fallbezogen)

Steuerung des (der) Gesundheitssystems (e)

Steuerung bezüglich Ressourcen -- und Qualität

Wunsch nach Steigerung des Wettbewerbs der Krankenhäuser

Transparenz der erbrachten Qualität nach aussen

Adolf Steinbach

MAS Organisations- und Qualitätsentwicklung

Huobstrasse 14, CH 8808 Pfäffikon SZ, steinbach@bluewin.ch, +41 79 346 04 10

der Nutzen (interne Sicht Qualitätsmanagement)

Ich weiss, was meine Patienten über mich denken

Ich kann die Ergebnisse auf meine Prozesse zurückführen

Ich kann interne Diskussionen führen und etwas auslösen

Ich kann mich durch den Vergleich positionieren

Ich kann Handlungsbedarf erkennen

**Ich kann Ziele interdisziplinär und interprofessionell ableiten
(Unternehmensziele)**

Adolf Steinbach

MAS Organisations- und Qualitätsentwicklung

Huobstrasse 14, CH 8808 Pfäffikon SZ, steinbach@bluewin.ch, +41 79 346 04 10

Das Fazit

Allgemeine Patientenzufriedenheit ist nicht alles

Es braucht auch Erkenntnisse über klinische Ergebnisse

Es braucht Erkenntnisse über die Organisationsleistung

Es braucht Erkenntnisse über erbrachte Leistungen

**Ob und wie weit externe Steuerung mit den Ergebnissen
wirklich möglich ist, muss sich erst noch zeigen**

**Ob und wie weit die Bevölkerung von Veröffentlichungen
profitiert, wird sich auch erst noch zeigen müssen**

**Wie weit ein Qualitätswettbewerb tatsächlich stattfinden wird,
ist auch noch offen**

Adolf Steinbach

MAS Organisations- und Qualitätsentwicklung

Huobstrasse 14, CH 8808 Pfäffikon SZ, steinbach@bluewin.ch, +41 79 346 04 10

Eins ist auf jeden Fall für mich sicher:



**Es gibt kaum härtere Facts,
als die Meinung meiner Patienten!**



Vielen Dank für Ihr Interesse

Adolf Steinbach
MAS Organisations- und Qualitätsentwicklung
Huobstrasse 14, CH 8808 Pfäffikon SZ, steinbach@bluewin.ch, +41 79 346 04 10