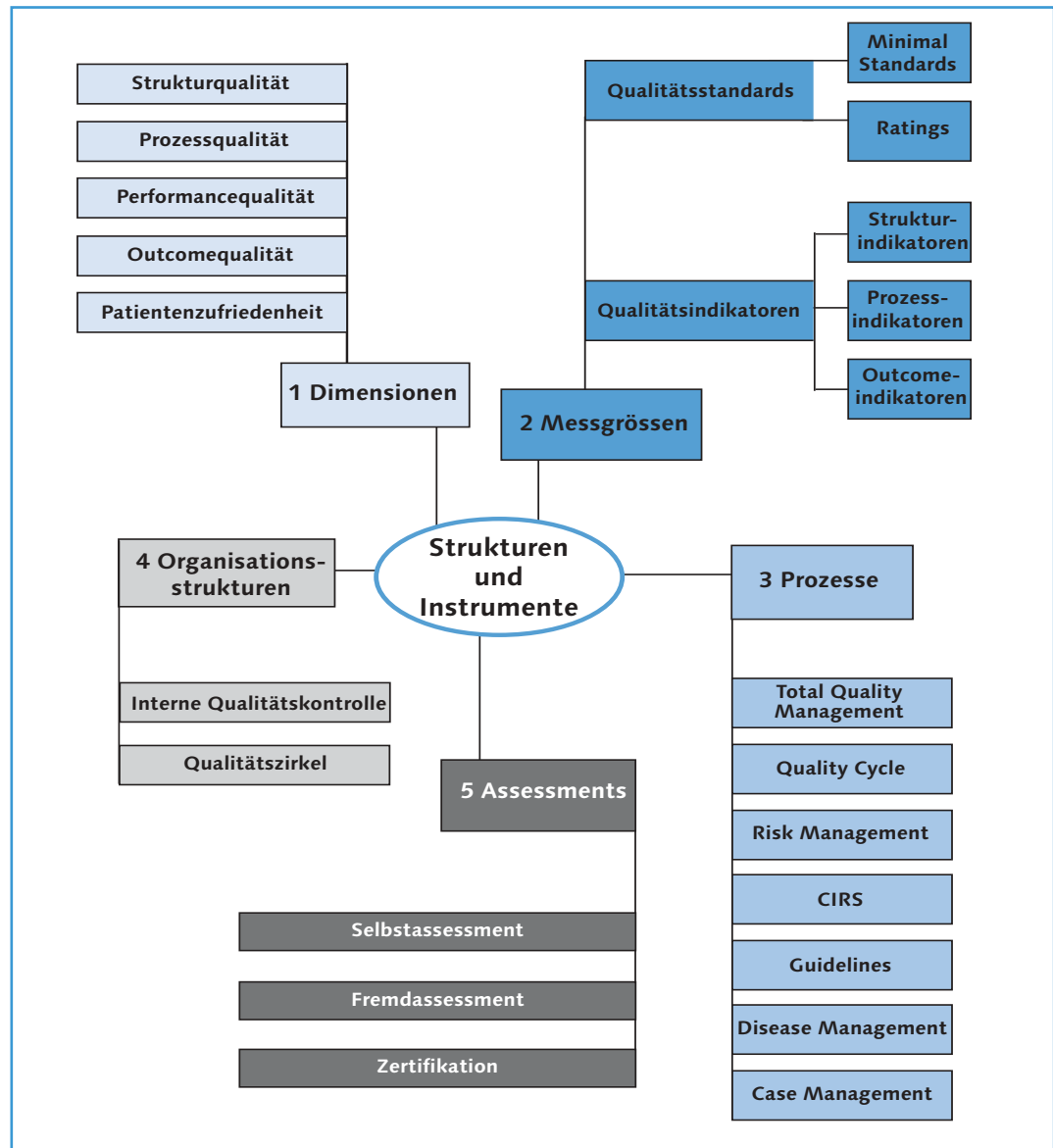


Glossar Qualitätssicherung – einmal anders



Begriffe zur medizinischen Qualitätssicherung

1 Dimensionen

Die Dimensionen nach Donabedian unterscheiden Strukturen, Prozesse und Ergebnisse (hier noch ergänzt)

Strukturqualität

Personelle / technische Ausstattung, organisatorische und administrative Voraussetzungen, Dokumentation etc.

Prozessqualität

Handlungen, Abläufe und Interaktion zwischen Patient – Arzt – Praxisteam (z.B. Untersuchung, Notfall-Triage, Terminvergabe, Gesprächsführung)

Performancequalität

Leistungsverrichtung nach wissenschaftlicher und/oder allgemein anerkannter Evidenz (Evidence based Medicine), die als Guidelines oder Minimal Standards festgehalten ist.

Outcomequalität

Subjektive und/oder objektive Veränderungen beim Gesundheitszustand eines Patienten, die durch die medizinische Versorgung verursacht sind, (z.B. Funktionalität, Blutdruck, Schmerzen, Rückfallhäufigkeit, Infektionsrate)

Patientenzufriedenheit

Subjektive Beurteilung der Konsultation oder des Spitalaufenthalts seitens des Patienten (oft zur Outcomequalität gezählt)

2 Messgrößen

Masstäbe zur Bewertung / Bemessung / Beurteilung / Qualitätsprüfung

Qualitätsindikatoren

Messbare Größen mit anerkannter Qualitätsrelevanz (z.B. Anteil der Hypertoniepatienten mit regelmässigen Blutdruckkontrollen)

Gute Indikatoren sind valide, sensitiv, genau, reproduzierbar, transparent, praktikabel und realistisch.

Qualitätsstandards

Von den Indikatoren abgeleitete und mit «Messlatten» nach Evidence based Medicine versehene Größen, meist in Form von Mindestanforderungen (Minimal Standards), oft zwecks Zertifikation (z.B. 60% der Hypertoniker haben ein Jahr nach Behandlungsbeginn einen BD < 140/90)

3 Prozesse

Instrumentarium und betriebliche Abläufe im Qualitätsmanagement

Total Quality Management (TQM)

Oberbegriff für ein ganzheitliches Qualitätsmanagement, das sämtliche Rahmenbedingungen, Prozesse und Phasen der Behandlung kritisch überwacht, Kontrollen unterzieht und Qualitätskreisläufen zuführt.

Quality Cycle / Qualitätskreislauf

Kontinuierliche Qualitätsverbesserung durch permanente Ist-Analyse → Zielformulierung → Umsetzungsplanung → Umsetzung → Soll-Ist-Vergleich

Risk Management, klinisches

Zentraler Prozess im Qualitätsmanagement, welcher der Vermeidung von Schädigungen durch die Behandlung und Minimierung der Patientenrisiken dient.

CIRS – Critical Incidence Reporting System

Methodik des Risikomanagements zur Identifikation, Analyse und künftigen Vermeidung von qualitäts- und sicherheitsrelevanten Problemen («near miss»)

Guidelines

Evidenzbasierte und diagnosespezifische Richtlinien für klinische Abläufe in Diagnostik, Therapeutik und Nachsorge

Disease Management

Instrument zur diagnosespezifischen Gestaltung und Koordination der Leistungsprozesse über die ganze Behandlungskette auf Basis wissenschaftlicher Evidenz

Case Management

Instrument zur fallbezogenen Koordination der Leistungserbringung (in der Regel Optimierung der administrativen Abläufe)

4 Organisationsstrukturen

Organisatorische Voraussetzungen für die konsequente Qualitätssicherung und -kontrolle

Interne Qualitätskontrolle

Praxis- oder spitaleigene qualitätsverantwortliche Instanz

Qualitätszirkel, medizinisch (QZ)

Fester Kreis von Leistungserbringern, der sich regelmässig zur Besprechung qualitätsrelevanter Themen und zur Initiierung von Verbesserungsschritten und Qualitätskreisläufen trifft. Die Sitzungen der Qualitätszirkel werden geplant, moderiert und protokolliert.

5 Assessments

Prozess der Qualitätsbeurteilung und -kontrolle anhand von Indikatoren und Standards. Das Assessment liefert eine strukturierte Ist-Analyse, die in Qualitätskreisläufe mündet.

Selbstassessment

Qualitätsbeurteilung und -kontrolle in eigener Regie nach eigenen oder externen Indikatoren

Fremdassessment

Qualitätsbeurteilung und -kontrolle durch eine unabhängige Instanz nach validierten Indikatoren

Zertifikation

Prüfung durch eine neutrale und legitimierte Instanz nach validierten Qualitätsstandards zwecks Bescheinigung der Qualität (Label)