



Helios Qualitätsberichte: Segen oder Fluch?

16. November 2010

Michael Heberer

Universitätsspital Basel

Mitglied der Spitalleitung

Leiter Institut für Chirurgische Forschung und
Spitalmanagement

Helios Qualitätsberichte: Status

1. Historie:

- Initiative des Helioskonzerns 2000
- Weiterentwicklung im Rahmen von IQM
- Weiterentwicklung durch das BAG

2. Inhalt:

- Fallzahlen und Sterblichkeit für 31 Fallgruppen
- Untergliederung in fixe Altersgruppen (20-44, 45-64, 65-84, >84)
- Weitere Informationen (z.B. Anteil laparoskopischer Cholezystektomien von Cholezystektomien gesamt)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1			Behandlungsgruppen		USB 2009								USB 2008								BAG-Schweiz-2007						
2					30,356 st.Fälle								29,492 st.Fälle								1,100,567 st.Fälle						
3	USB #	BAG #			Fallzahl	Todesfälle	% Sterbl.	ALOS	Männer Fallzahl	Männer Todesfälle	Frauen Fallzahl	Frauen Todesfälle		Fallzahl	Todesfälle	% Sterbl.	ALOS	Männer Fallzahl	Männer Todesfälle	Frauen Fallzahl	Frauen Todesfälle		2007				
4																					1.99%						
5	1	1	Herzinfarkt																				21,947 von 1,100,567				
6	1.1	1.1	Hauptdiagnose Herzinfarkt		723	56	7.7%	7.5	491	31	232	25		748	50	6.7%	9.1	524	28	224	22		7.5%				
7		1.2	davon Herzinfarkt, Altersgruppe 20-44		37	3	8.1%	5.6	27	2	10	1		48	1	2.1%	5.9	41	1	7			900 von 11,927				
8		1.3	davon Herzinfarkt, Altersgruppe 45-64		254	11	4.3%	7.0	207	9	47	2		276	7	2.5%	7.1	237	5	39	2		1.1%				
9		1.4	davon Herzinfarkt, Altersgruppe 65-84		367	35	9.5%	8.3	230	17	137	18		346	26	7.5%	10.5	212	16	134	10		7 von 628				
10		1.5	davon Herzinfarkt, Altersgruppe >84		65	7	10.8%	10.6	27	3	38	4		78	16	20.5%	11.8	34	6	44	10		2.6%				
11																							117 von 4,446				
12	1.2	1.6	Fälle mit Hauptdiagnose Herzinfarkt, Direktaufnahmen ohne Verlegungen		435	44	10.1%	10.5	284	25	151	19		446	39	8.7%		309	22	137	17		8.3%				
13																							458 von 5,549				
14	1.3	1.7	Hauptdiagnose Herzinfarkt, Verlegungen aus anderem Spital, Anteil Todesfälle		288	12	4.2%	4.0	207	6	81	6		302	11	3.6%	5.3	215	6	87	5		24.4%				
15																							318 von 1,304				
16	1.4	1.8	Fälle NSTEMI (nicht transmuraler Infarkt)		372	18	4.8%	9.0	252	11	120	7		332	23	6.9%	10.6	233	16	99	7		9.1%				
17	1.5		STENT bei AMI, ohne HerzOP		512	24	4.7%	6.7	380	12	132	12											807 von 8,842				
18	1.6		HerzOP bei AMI		58	5	8.6%	18.2	43	4	15	1											3.01%				
19																							93 von 3,085				
20																							N/A (Anteil 32.2%)				
21	2	2	Herzinsuffizienz																				3,838 von 11,927				
22	2.1	2.1	Hauptdiagnose Herzinsuffizienz		442	29	6.6%	12.4	223	13	219	16		378	20	5.3%	12.6	197	12	181	8		9.45%				
23		2.2	davon Herzinsuffizienz, Altersgruppe <45		2	0	0.0%	6.0			2	0		5		0.0%		5					1,226 von 12,971				
24		2.3	davon Herzinsuffizienz, Altersgruppe 45-64		63	0	0.0%	12.3	46		17	0		43		0.0%		33		10			4.1%				
25		2.4	davon Herzinsuffizienz, Altersgruppe 65-84		234	20	8.5%	12.8	129	11	105	9		207	13	6.3%		118	9	89	4		5 von 123				
26		2.5	davon Herzinsuffizienz, Altersgruppe >84		143	9	6.3%	11.9	48	2	95	7		123	7	5.7%		41	3	82	4		3.2%				
27																							42 von 1,306				
																							8.2%				
																							610 von 7,406				
																							13.8%				
																							569 von 4,136				

Helios Qualitätsberichte: Entwicklung

1. Risikoadjustierung:

- Beobachtungswert / Erwartungswert (Routinedaten)
- 6Monats/1Jahreswerte (Systemdaten, z.B. BfS)
- Zusätzliche Risikokriterien (POA, Labor, Klinik)
(Pine M et al. JAMA 2007, 297(1): 71-76)

2. Erweiterung des Qualitätsberichts:

- Weitere Fallgruppen
- Weitere Variablen
 - Patientenzufriedenheit
 - Komplikationen (insbesondere Infekte)
 - Funktionelle Outcomekriterien

IQM-Helios Qualitätsbericht: Profil

- Tätigkeitsnachweis in ausgewählten Gebieten (Fallzahlen)
 - Ausweis der fallgruppenspezifischen Sterblichkeit (Kumulation patienten- und institutionsseitiger Risiken)
 - Möglichkeit der Fehlinterpretation (kleine Fallzahlen, unzureichende Risikoadjustierung)
 - Belastbare Datenbasis (Manipulationen schwierig)
 - Effiziente Datenerhebung (Routinedaten)
 - Wenig Outcomeorientierung (Funktionelles Ergebnis)
 - Fehlende Patientenorientierung (Patientenurteil fehlt)
 - Entwicklungspotenzial (Erweiterung, Risikoadjustierung)
-

Positives Echo (in der Fachpresse)

The inverse relationship between mortality rates and performance in the hospital quality alliance measures.

Jha A et al. Health Affairs 2007, 26 (4) 1104-1110

- P4P-Studie bei akutem Coronarsyndrom, Herzinsuffizienz und Pneumonie im Kontext des Hospital Quality Alliance Programms 2003: 4048 US-Spitäler von April 2004 bis März 2005
- Korrelation statistisch signifikant, aber Unterschiede klein (deshalb sind grosse Stichproben erforderlich)
- Vermeidbare Todesfälle: 2.200 (474 für ACS, 627 für HI, 1.112 für Pneumonie)

Schlussfolgerung:

- **Mortalität** erlaubt Rückschlüsse auf Versorgungsqualität
- Für valide Aussagen sind **grosse Fallzahlen** erforderlich

Kritik (in der Fachpresse)

Using hospital mortality rates to judge hospital performance: a bad idea that just won't go away.

Lilford R, Pronovost P. BMJ 2010, 340: 995-957

- „The problem stems from the ratio of a low signal (preventable deaths) in relation to high noise (death from other causes).
- „The idea that a risk adjustment model separates preventable from inevitable deaths is wrong for two reasons:“ (1) case-mix adjustment fallacy; (2) constant risk fallacy.
- Allerdings: Der Artikel bezieht sich auf „overall hospital mortality“.

Schlussfolgerung:

- **Overall-Mortality** ist ein nicht akzeptable Grösse
- **Risk adjustment** ist alles andere als ein Allheilmittel
- **Prozess- und ergänzende Outcomeindikatoren** sind notwendig

Das Glas ist halbvoll



**..... aber der Inhalt ist
gut und wertvoll !**

Weiterentwicklung !

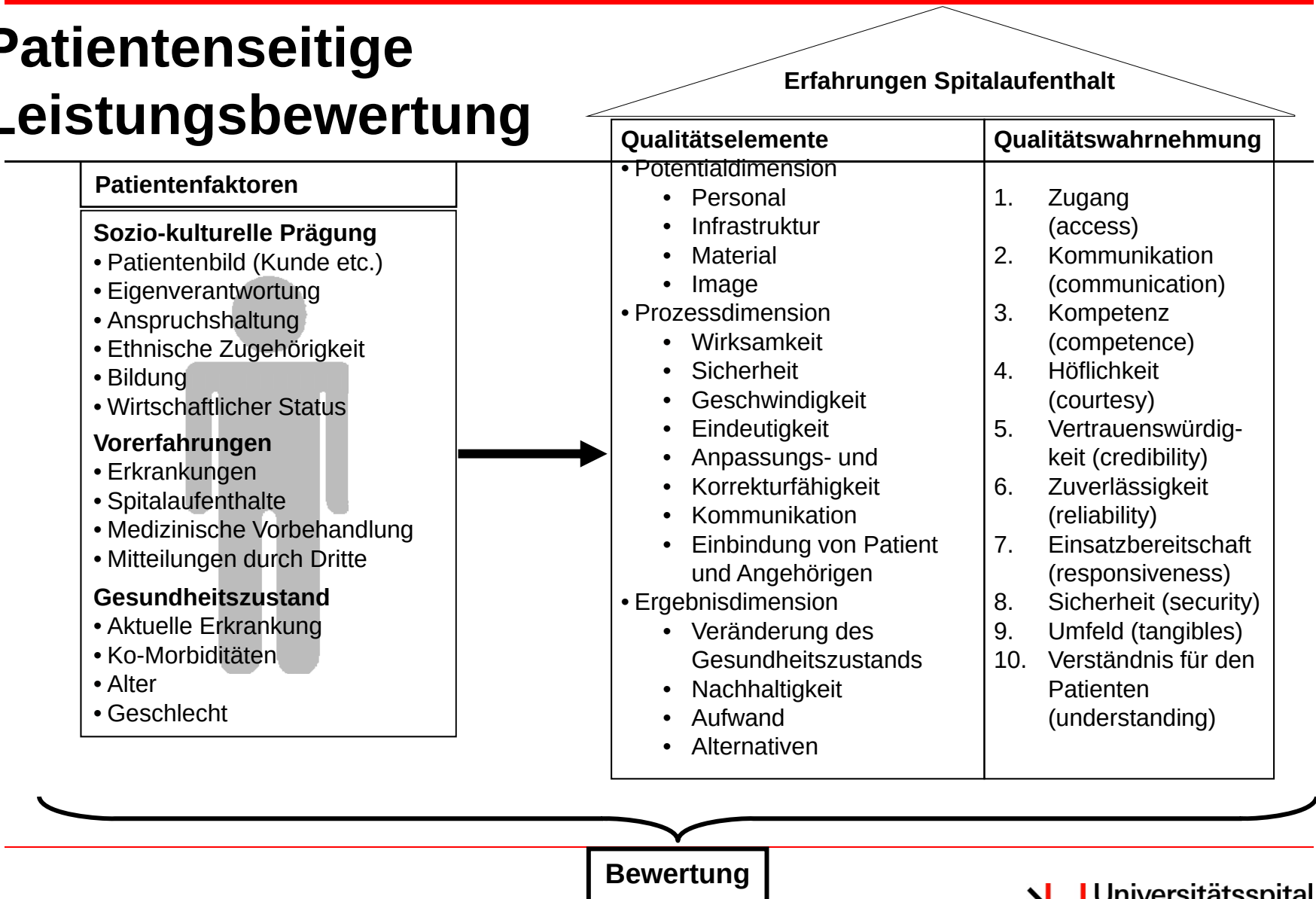
1. Risikoadjustierung:

- Beobachtungswert / Erwartungswert (Routinedaten)
- 6Monats/1Jahreswerte (Systemdaten, z.B. BfS)
- Zusätzliche Risikokriterien (POA, Labor, Klinik)
(Pine M et al. JAMA 2007, 297(1): 71-76)

2. Erweiterung des Qualitätsberichts:

- Weitere Fallgruppen
- Weitere Variablen
 - Patientenzufriedenheit
 - Komplikationen (insbesondere Infekte)
 - Funktionelle Outcomekriterien

Patientenseitige Leistungsbewertung



Analyse integraler Bewertungsfragen

1. Wiederkommen

Würden Sie für dieselbe Erkrankung wieder in unser Spital kommen? (Alternative: für eine Geburt)

2. Empfehlung

Würden Sie einem Freund/einer Freundin unsere Klinik weiterempfehlen, wenn er/sie eine ähnliche Hilfe benötigen würde?

3. Qualität

Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie erhalten haben?

Fallnummer

8 3 7 6 3 3 6 9

Ihre Meinung interessiert uns

Gern möchten wir Ihnen einige Fragen zu Ihrem Aufenthalt in unserem Hause stellen. Ihre persönlichen Eindrücke und Erfahrungen sind uns sehr wichtig. Mit Ihrer Einschätzung helfen Sie uns, mögliche Schwachpunkte zu erkennen und zu verbessern. Die Namens- und Adressangabe ist fakultativ. Falls Sie einen Rückruf wollen, bitten wir Sie um Ihre Telefonnummer. Ihre Angaben behandeln wir absolut vertraulich.

Bitte geben Sie den ausgefüllten Fragebogen vor Ihrem Austritt einer Pflegeperson oder werfen Sie ihn in den weissen oder grünen Patientenbriefkasten auf Ihrer Station. Sie können ihn uns auch mit dem vorfrankierten Umschlag per Post zusenden: Universitätsspital Basel, Qualitätsmanagement, Spitalstrasse 26, 4031 Basel.

Für Ihre freundliche Unterstützung danken wir Ihnen.

1. Wenn Sie wichtige Fragen an einen Arzt oder an eine Ärztin stellen, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?

☒ Ja, immer ☐ Ja, manchmal ☐ Nein ☐ Ich hatte keine Fragen

2. Wenn Sie wichtige Fragen an das Pflegepersonal stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?

☒ Ja, immer ☐ Ja, manchmal ☐ Nein ☐ Ich hatte keine Fragen

3. Manchmal kommt es in einem Spital vor, dass ein Arzt/eine Ärztin oder jemand vom Pflegepersonal etwas sagt, und jemand anders sagt etwas ganz anderes. Ist Ihnen das passiert?

☐ Ja, immer ☐ Ja, manchmal ☒ Nein

4. Würden Sie für dieselbe Erkrankung wieder in unser Spital kommen?

☒ Eindeutig ja ☐ Ich glaube ja ☐ Ich glaube nicht ☐ Eindeutig nicht

5. Wenn Sie irgendwelche Ängste oder Befürchtungen wegen Ihres Zustands oder wegen Ihrer Behandlung hatten, hat dann ein Arzt oder eine Ärztin diese mit Ihnen besprochen?

☐ Ja, ausführlich ☐ Ja, einigermassen ☐ Nein ☒ Ich hatte keine Ängste oder Befürchtungen

6. Haben Ärztinnen oder Ärzte vor Ihnen geredet, als ob Sie nicht da wären?

☐ Ja, oft ☐ Ja, manchmal ☒ Nein

7. Konnten Sie bei Ihrer Behandlung genügend mitbestimmen?

☒ Ja, völlig ☐ Ja, einigermassen ☐ Nein

8. Hatten Sie das Gefühl, Sie wurden während Ihres Spitalaufenthalts mit Respekt und Würde behandelt?

☒ Ja, immer ☐ Ja, manchmal ☐ Nein

9. Wenn Sie irgendwelche Ängste oder Befürchtungen wegen Ihres Zustands oder wegen Ihrer Behandlung hatten, hat dann jemand vom Pflegepersonal diese mit Ihnen besprochen?

☐ Ja, ausführlich ☐ Ja, einigermassen ☐ Nein ☒ Ich hatte keine Ängste oder Befürchtungen

10. War es leicht, jemanden unter dem Spitalpersonal zu finden, der mit Ihnen über Ihre Sorgen und Bedenken sprach?

☐ Ja, völlig ☐ Ja, einigermassen ☐ Nein ☒ Ich wollte nicht über Sorgen/Bedenken sprechen

071

BITTE WENDEN

11. Würden Sie einem Freund /einer Freundin unsere Klinik weiterempfehlen, wenn er/sie eine ähnliche Hilfe benötigen würde?

☐ Eindeutig nicht ☐ Ich glaube nicht ☐ Ich glaube ja ☒ Eindeutig ja

12. Hatten Sie jemals Schmerzen?

☒ Ja ☐ Nein

Falls Ja ☒ Glauben Sie, das Spitalpersonal hat das Möglichste getan um Ihre Schmerzen zu lindern?

☐ Ja, bestimmt ☐ Ja, einigermassen ☐ Nein

13. Hatten Ihre Familie oder Angehörige ausreichend Gelegenheit, mit Ihrem Arzt oder Ihrer Ärztin zu reden?

☒ Ja, völlig ☐ Ja, einigermassen ☐ Nein ☐ Es waren keine Angehörigen beteiligt
☐ Angehörige wollten oder mussten nicht reden

14. Haben die Ärzte und Pflegepersonen Ihrer Familie oder anderen Angehörigen alle nötigen Informationen gegeben, damit sie Ihnen bei Ihrer Genesung helfen können?

☐ Ja, völlig ☐ Ja, einigermassen ☐ Nein ☐ Es waren keine Angehörigen beteiligt
☐ Die Angehörigen wollten oder brauchten keine Information

15. Hat Ihnen jemand den Zweck der Medikamente, die Sie zu Hause einnehmen sollten, so erklärt, dass Sie es verstehen konnten?

☒ Ja, völlig ☐ Ja, einigermassen ☐ Nein ☒ Ich brauchte keine Erklärung
☐ Ich musste zu Hause keine Medikamente nehmen

16. Hat Sie jemand über die zu beachtenden Nebenwirkungen dieser Medikamente aufgeklärt, bevor Sie entlassen worden sind?

☐ Ja, völlig ☐ Ja, einigermassen ☐ Nein ☒ Ich brauchte keine Erklärung
☐ Ich musste zu Hause keine Medikamente nehmen

17. Hat man Ihnen gesagt, welche Gefahrensignale Ihrer Krankheit oder Operation Sie nach Ihrer Entlassung beachten sollten?

☒ Ja, vollständig ☐ Ja, einigermassen ☐ Nein

18. Wie würden Sie die Qualität der Behandlung, die Sie erhalten haben, beurteilen?

☒ Ausgezeichnet ☐ Gut ☐ Weniger gut ☐ Schlecht

Hier ein paar freie Zeilen für Vorschläge, Reklamationen, Wünsche, Hinweise oder auch ein kleines Kompliment.

Name, Adresse (freiwillig)

19. Haben Sie ein Anliegen, das Sie uns persönlich mitteilen möchten?

☐ Ja, ich erwarte Ihren Anruf unter folgender Telefonnummer:

Quantitative Analyse

- **4 Fragebogenversionen:**
 - **2 Versionen für Allgemeinstationen (unterschiedliche Fragenreihenfolge)**
 - **2 Versionen für Geburtshilfe (unterschiedliche Fragenreihenfolge)**
- **Koppelung an Falldaten über Fallnummer**
- **Befragungszeitraum zwei Monate**
- **Rücklauf: 502 von 1.195 Fragebögen (42%)**

Ergebnisse: Korrelation der Bewertungsfragen (Pearson, n=502)

	Qualität	Empfehlung	Wiederkommen
Qualität	1	0.368 p<0.001	0.282 p<0.001
Empfehlung		1	0.560 p<0.001
Wiederkommen			1

Faktorenanalyse: Bereitschaft zum Wiederkommen

Koeffizienten^a

Modell	Nicht standardisierte Koeffizienten		Standardisiert e Koeffizienten	T	Sig.
	Regressionskoeffizient B	Standardfehler	Beta		
1 (Konstante)	-.920	.490		-1.878	.061
Faktor 1	9.002	.509	.593	17.675	.000
Faktor 2	4.107	.604	.230	6.803	.000
Faktor 3	1.193	.552	.072	2.160	.031

a. Abhängige Variable: Wiederkommen

$R^2 = 0,446$; $n = 502$

Faktor 1 = Umgang mit Würde und Respekt

Faktor 2 = Umgang mit Ängste und Sorgen

Faktor 3 = Entlassung nach Hause

Reporting

Wiederkommen	Anzahl	Prozent	Prozent
Eindeutig ja	390	77.7%	77.7%
Ich glaube ja	81	16.1%	22.3%
Ich glaube nicht	4	0.8%	
Eindeutig nicht	15	3%	
Falsche Antwort	12	2.4%	
Gesamtergebnis	502	100.00%	100.00%

Reporting: Integration in den Qualitätsbericht (Beispiel Linksherzkatheter)

Altersgruppe	Fallzahl	Todesfälle	% Sterblichkeit	ALOS	„würde eindeutig wiederkommen“ (Angabe in %)	„würde eindeutig wiederkommen“
Alle	338	9	2.7%	5.3	81%	42/52
20-44	19	0		4.9	100%	2/2
45-64	129	0		5.1	76%	13/17
65-84	183	9	5.3%	5.3	82%	27/33
>84	7	0		7.0		

Helios Qualitätsberichte: Segen oder Fluch?

- Ausweis von Leistungsschwerpunkten (Fallzahlen)
- Transparenz und Rechenschaft:
 - „Wir stehen zu unseren Ergebnissen“
(Fallzahlen, Sterblichkeit, LOS etc.)
 - „Wir verbessern und entwickeln“
- Entwicklungspotenzial:
 - Mögliche Basis für ein breit akzeptiertes Qualitätsmanagementsystems (Fallgruppen)
 - Erweiterung: weitere Fallgruppen, neue Prozess- und Ergebniskriterien, Risikoadjustierung