

4.3.1 Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität

Seit den 1990er Jahren wachsen die Bemühungen um die Qualität im Gesundheitswesen. Die Bemühungen um Qualität im Gesundheitswesen sind nicht gänzlich neu. Beispielsweise hat die Qualitätssicherung durch Zertifikate und Zeugnisse eine lange Tradition. Inzwischen jedoch ist eine Vielfalt weiterer Qualitätssicherungsinstrumente entwickelt worden. Dazu gehören die Fokussierung auf Aspekte der Prozess- und Ergebnisqualität, der Einsatz von Qualitätsmanagementmodellen, die Einführung von Qualitätszirkeln, der Qualitätsvergleich von Einrichtungen, die Ausweitung von Prüfungen auf ganze Organisationen oder der Trend zum dauerhaften Monitoring (beispielsweise Rezertifizierungen) in bestimmten Abständen.

Die Akteure der Gesundheitsversorgung sind zunehmend gehalten, ihre Leistungsfähigkeit transparent zu machen und die Qualität ihrer Dienstleistungen sicherzustellen. Das Bedürfnis der Patientinnen und Patienten, sich insbesondere über die Ergebnisqualität der verschiedenen Versorgungseinrichtungen zu informieren, wächst.

Seit Beginn der 1990er Jahre sind durch das Bundesministerium für Gesundheit im Rahmen des bis 2006 laufenden Programms "Qualitätssicherung" eine Reihe von Modellvorhaben gefördert worden. Dabei wurden mehr als 50 Einzelmaßnahmen im stationären Bereich, 30 im ambulanten Sektor, acht in der Krankenpflege sowie neun sektorübergreifende beziehungsweise Schnittstellenprojekte unterstützt. Neben einer Bestandsaufnahme zum Qualitätsmanagement in Deutschland Anfang der 1990er Jahre und dem Demonstrationsprojekt "Qualitätsmanagement im Krankenhaus" Ende der 1990er Jahre sind im Rahmen des Modellprogramms Leitfäden zur Qualitätssicherung im Krankenhaus, in der Pflege und in der Psychiatrie entstanden. Gefördert wurden unter anderem auch spezielle Projekte zur Mammographie und zur Behandlung des Brustkrebses sowie Vorhaben in der Onkologie, Strahlentherapie, Neuro- und Herzchirurgie, operativen Gynäkologie, Dialysebehandlung und Anästhesie.

Inzwischen sind vielfältige Instrumente zur Qualitätsmessung und -sicherung im deutschen Gesundheitswesen erprobt worden. Dazu gehören: Vergleiche von Qualitätsindikatoren zwischen Einrichtungen oder Regionen; Leistungs- und Krankheitsregister; Konzepte des internen Qualitätsmanagements; Konzepte des Risikomanagements; Bewertungen von Gesundheitseinrichtungen hinsichtlich ihrer Unternehmens- und Behandlungsqualität sowie ihres Qualitätsmanagements; Begutachtungen durch Kollegen (Peer Reviewing); Orientierung der Therapie an der wissenschaftlichen Evidenz; Entwicklung von Leitlinien; Rezertifizierung der Leistungserbringer; Qualitätskonferenzen und Qualitätsberichte; Fortbildungen in Qualitätsmanagement.

Definition

Die Qualität der medizinischen Versorgung kann nicht als Ganzes gemessen werden. Daher werden in der Regel einzelne Qualitätsaspekte untersucht und ihre Ergebnisse gemeinsam beurteilt. Insbesondere unterscheidet man dabei zwischen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität.

Mit Strukturqualität ist die Beschaffenheit struktureller Bedingungen gemeint. Eine hohe Strukturqualität bedeutet, dass die richtigen Voraussetzungen vorhanden sind, um etwas regelgerecht und gut zu tun. Typische Maßnahmen zur Sicherung der Strukturqualität in der medizinischen Versorgung sind beispielsweise Ausbildungs- und Qualifikationsstandards sowie Mindestanforderungen an Krankenhäuser, Arzneimittel und Behandlungsmethoden. Solche Anforderungen können sich auf die Einrichtung und Organisation von Praxen und Kliniken, auf die apparative Ausstattung, die Weiterbildung der Mitarbeiter oder die Dokumentations- und Finanzierungssysteme beziehen. Die Prozessqualität bezieht sich auf das Funktionieren von Abläufen. Eine hohe Prozessqualität bedeutet, dass das Richtige rechtzeitig und gut getan wird. Im Gesundheitswesen geht es insbesondere um die Qualität von Behandlungs- und Pflegeprozessen. Eine hohe Prozessqualität setzt voraus, dass diagnostische und therapeutische Maßnahmen den anerkannten Regeln der medizinischen Wissenschaft und den Erfahrungen der ärztlichen Berufspraxis entsprechen. Typische Instrumente zur Sicherung der Prozessqualität sind fachliche Leitlinien. Von einer hohen Ergebnisqualität wird gesprochen, wenn ein erreichbares Behandlungsziel auch tatsächlich erreicht wird. Die Ergebnisqualität ist damit der wichtigste Beurteilungsmaßstab für eine medizinische Leistung. Sie bezieht sich auf den Gesundheitszustand, die Lebensqualität, das Befinden und Verhalten sowie die berufliche und soziale Reintegration nach Abschluss einer Therapie. Die medizinische Ergebnisqualität bemisst sich unter anderem an der Vermeidung von Behandlungsfehlern, Komplikationen, Wiederholungseingriffen, Schmerzen und vorzeitigen Todesfällen. Auch die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten hinsichtlich der Interaktionen mit der Ärztin oder dem Arzt und dem medizinischen Personal sowie die Kosteneffektivität einer Therapie sind Aspekte der Ergebnisqualität.