

Strategien als Handlungsleitfaden für Qualitätsmanagement!?

Karin Eglau

2. Tiroler Symposium für Qualität im Gesundheitswesen

— Agenda

1. Hintergrund
2. Partizipationsprozess/Timeline
3. Rahmenbedingungen und Struktur Qualitätsstrategie
4. Ziele und Handlungsfelder
5. Beispiele
6. Fazit

Hintergrund - Qualitätsstrategie

- **2009 Auftrag der Bundesgesundheitskommission**, eine gesamtösterreichische Qualitätsstrategie unter Berücksichtigung der bereits bestehenden Regelungen im GQG und der Vereinbarung gem. Art. 15 a B-VG zu entwickeln.
- Beschluss der **Qualitätsstrategie 1.0 im Juni 2010**
- Maßnahmen wurden zu einem Großteil im Rahmen der ersten Zielsteuerungsperiode (2013-2016) umgesetzt.
- **Auftrag Zielsteuerungsvertrag 2017-2021**: Weiterentwicklung der Qualitätsstrategie
- Beschluss der **Qualitätsstrategie 2.0 im Juli 2017, Fortschreibung Version 2.1. im Jahr 2021**
- 5 Themenschwerpunkte (Patientensicherheit, Qualitätsmessung, Qualitätsmanagement, Qualitätsstandards und Integrierte Versorgung, Evidenzbasierung sowie Transparenz und Information).

Hintergrund - Patientensicherheitsstrategie

- Im **Bundes-Zielsteuerungsvertrag (B-ZV 2013)** wurde die Patientensicherheit und die Stärkung der Gesundheitskompetenz der Bevölkerung als strategische Ziele verankert.
- Veröffentlichung der **ersten Patientensicherheitsstrategie** für das österreichische Gesundheitswesen (BMG 2013)
- **Etablierte Begleitmaßnahmen mit der ersten Patientensicherheitsstrategie**
 - Nationale Koordinationsstelle für Patientensicherheit im damaligen Bundesministerium für Gesundheit und Frauen (BMGF)
 - Gründung eines Beirats für Patientensicherheit (lt. Bundesministeriengesetz)
 - Veröffentlichung und Darstellung patientensicherheitsrelevanter Aktivitäten in Form von Jahresberichten
<https://www.sozialministerium.gv.at/Themen/Gesundheit/Gesundheitssystem/Gesundheitssystem-und-Qualitaetssicherung/Patient-innensicherheit-und-Patient-inneninformationen/Jahresberichte-zur-Sicherheit-von-Patientinnen-und-Patienten.html>
- **Auftrag Zielsteuerungsvertrag 2017-2021:** Überarbeitung der Patientensicherheitsstrategie
- Beschluss der **Patientensicherheitsstrategie 2.0 im November 2018 (BMASGK)**
 - 4 Interventionsfelder (Entscheidungsträger/innen im Gesundheitswesen, Organisationsentwicklung, Personalentwicklung, Patientinnen und Patienten sowie breite Öffentlichkeit) mit jeweils Zielen und Handlungsempfehlungen

Methodik



Auftrag aus dem **Zielsteuerungsvertrag 2024-2028:**

Aktualisierung Qualitäts- und Patientensicherheitsstrategie

Inhaltliche Grundlagen der Aktualisierung:



- Evaluierung der Qualitätsstrategie 2.1 (2023)
- sektorenübergreifenden Patientenbefragung (Handlungsempfehlungen 2023)
- Umfrage beim Qualitätssymposium 2024

- WHO – Global Patient Safety Action Plan 2021–2030
- OECD – Serie „The economics of patient safety“
- Recherche Patientensicherheitsstrategien in anderen europäischen Ländern
- Bisherige Empfehlungen des Beirats für Patientensicherheit
- Umfrage beim Qualitätssymposium 2024 und anderen Vorträgen zum Thema Patientensicherheit

Beteiligungsprozess

Qualitätsstrategie

- **Projektgruppe**

Zielsteuerungsgremium, besetzt mit Vertreterinnen und Vertretern von Ländern, Sozialversicherung und Bund

- **Fachexpertinnen und Fachexperten**

Vertreter:innen aus dem Qualitätsmanagement des intra- und extramuralen Bereichs, von Fachgesellschaften sowie unterschiedlichen Berufsgruppen

- **Erfahrungsexpertinnen und Erfahrungsexperten**

Selbsthilfeorganisationen, Armutsbetroffene, Menschen mit Migrationshintergrund, Vertreter:innen aus der Bevölkerung

Patientensicherheitsstrategie

- **Beirat für Patient:innensicherheit**

Arbeitsgemeinschaft Patientenanwälte, BMASGPK, Bundesarbeitskammer, Bundesländer, Bundesverband Selbsthilfe Österreich, Dachverband Selbsthilfe Niederösterreich, Dachverband der Sozialversicherungsträger, Gesundheit Österreich GmbH, Krankenanstalten, Nationales Netzwerk der Selbsthilfe, Österreichische Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit GmbH, Österreichische Apothekerkammer, Österreichische Ärztekammer (für angestellte und niedergelassene Ärztinnen und Ärzte), Österreichische Gesundheitskasse, Plattform Patient:innensicherheit, Wirtschaftskammer Österreich

- **Zusätzliche Nominierungen:**

Berufsgruppenvertretungen des Österreichischen Krankenpflegeverbands und von MTD-Austria

Timeline Erstellung Qualitätsstrategie



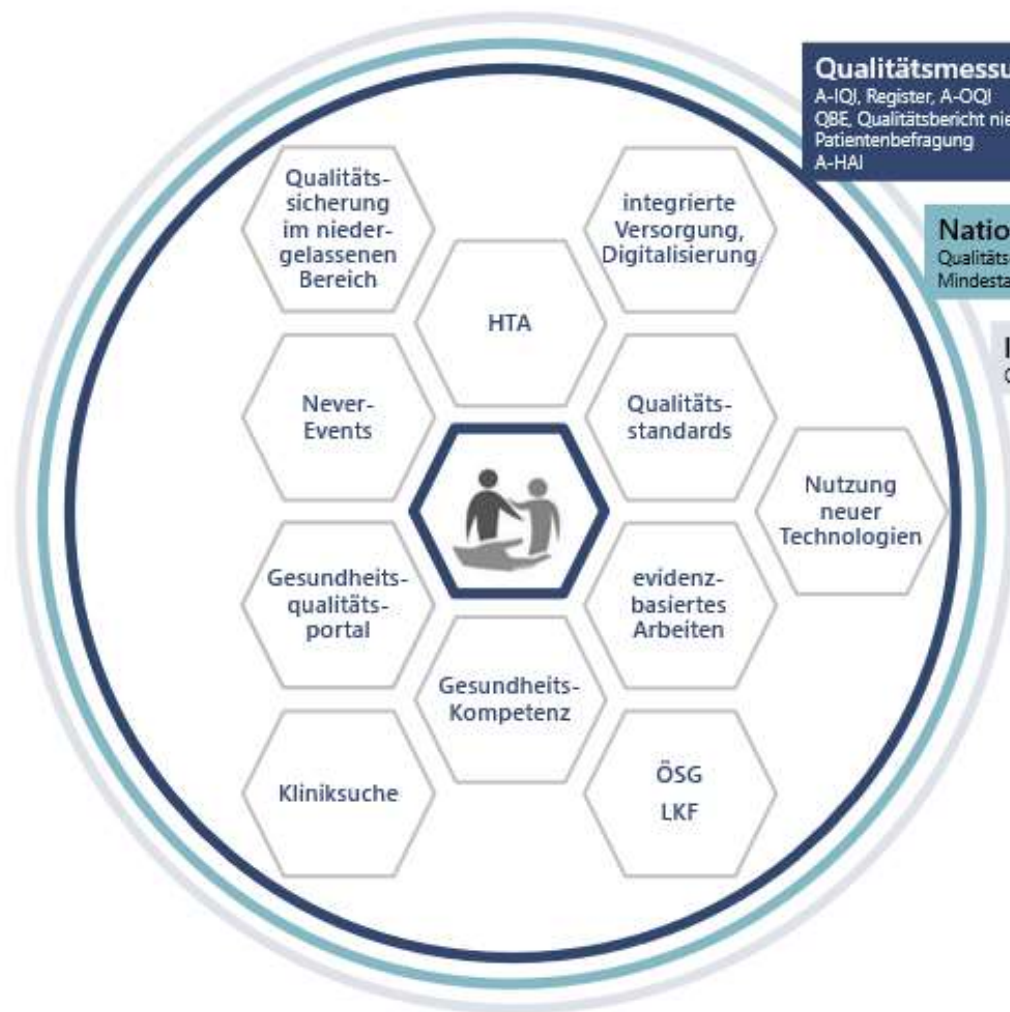
Umlaufbeschluss TG Qualität im Mai 2025

Kenntnisnahme und Freigabe zur Publikation im StKA 6. Juni 2025

— Qualitätsstrategie 3.0 - Rahmenbedingungen

Qualitätsvolle Gesundheitsversorgung ist
patientenorientiert,
nachhaltig, wirksam, sicher und vernetzt.
Die Kommunikation erfolgt auf Augenhöhe
am „Best Point of Service“
unter Berücksichtigung des Prinzips
„digital vor ambulant vor stationär.“

Qualitätsthemen und Rahmenbedingungen



Qualitätsmessung

A-IQI, Register, A-OQI
QBE, Qualitätsbericht niedergelassener Bereich
Patientenbefragung
A-HAI

Nationale Rahmenbedingungen

Qualitäts-/Patientensicherheitsstrategie, ZS-G,
Mindestanforderungen an Qualitätsmanagement

Internationale Arbeiten

OECD, WHO, EU

- A-HAI = Austrian healthcare-associated infections
- A-IQI = Austrian Inpatient Quality Indicators
- A-OQI = Austrian Outpatient Quality Indicators
- EU = Europäische Union
- HTA = Health Technology Assessment
- LKF = leistungsorientierte Krankenhausfinanzierung
- OECD = Organisation for Economic Co-operation and Development
- ÖSG = Österreichischer Strukturplan Gesundheit
- QBE = Qualitätsberichterstattung
- WHO = World Health Organization
- ZS-G = Zielsteuerung-Gesundheit

Adressaten der Qualitätsstrategie



Gesundheitsdiensteanbieter:innen sind Ärztinnen und Ärzte sowie Vertreter:innen anderer selbstständig tätiger Gesundheitsberufe im niedergelassenen Bereich, in Krankenanstalten, Apotheken und Pflegeeinrichtungen. Gesundheitspersonal umfasst alle im Gesundheitswesen tätigen Personen, insbesondere solche mit einem Gesundheitsberuf.

Aufbau der Qualitätsstrategie

Qualitätsstrategie 3.0				
Vision/Mission				
Verbesserung des Nahtstellen-managements	Nutzung neuer Technologien	Messung von Effektivität und Effizienz der Qualitätsmaßnahmen	Qualität in der Aus-, Fort- und Weiterbildung in den Gesundheitsberufen	Verbesserung der Transparenz
Laufende Qualitätsarbeiten auf Bundesebene zu Versorgungsqualität Qualitätsmessung Patientensicherheit → Strategie Transparenz				
Nationale Rahmenbedingungen und gesetzliche Grundlagen				
Internationale Arbeiten: OECD, WHO, EU				

Patient:innensicherheitsstrategie 3.0

Patient:innensicherheitsstrategie 3.0				
Vision und Zielsetzung				
Schwerpunkt 1: Transparenz, Offenheit und „No Blame“-Kultur	Schwerpunkt 2: Aus-, Fort- und Weiterbildung	Schwerpunkt 3: Melde- und Lernsysteme zu Patientensicher- heitszwischenfällen	Schwerpunkt 4: Patientensicherheit an den Nahtstellen / Versorgungsüber- gängen	Schwerpunkt 5: Lernen aus der Erfahrung von Patientinnen und Patienten mit dem Gesundheitswesen
Zuordnung der Handlungsempfehlungen nach Zielgruppen				
Begleitmaßnahmen zur Strategie				
<ul style="list-style-type: none">• Nationale Koordinationsstelle im Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz<ul style="list-style-type: none">• Beirat für Patient:innensicherheit• Veröffentlichung und Darstellung patientensicherheitsrelevanter Aktivitäten				
Nationale Rahmenbedingungen und gesetzliche Grundlagen				
Internationale Arbeiten: WHO, OECD, EU				

Qualität im österreichischen Gesundheitswesen

- **Versorgungsqualität**
 - Österreichischer Strukturplan Gesundheit (ÖSG)
 - Leistungsorientierte Krankenanstaltenfinanzierung (LKF)
 - Integrierte Versorgung
 - Qualitätsstandards
 - Evidenzbasiertes Arbeiten
- **Qualitätsmessung**
 - Qualitätsberichterstattung
 - Austrian Inpatient Quality Indicators (A-IQI) / Qualitätsregister
 - Surveillance gesundheitssystemassoziierter Infektionen (A-HAI)
 - Qualitätssicherung im niedergelassenen Bereich
 - Austrian Outpatient Quality Indicators (A-OQI)
 - Patientenbefragungen, PREMs / PROMs
 - Evaluierungen

Qualität im österreichischen Gesundheitswesen

- **Patientensicherheit**



- **Transparenz**

- Gesundheitsqualitätsportal (qualitaet-gesundheit.gv.at)
- Öffentliches Gesundheitsportal (gesundheit.gv.at)
- Kliniksuche (kliniksuche.at)

Themenschwerpunkte 2025–2029 - Qualität

Operatives Ziel 1

Verbesserung des Nahtstellenmanagements

- Unterstützungsmaßnahmen zur Verbesserung der Kommunikation zwischen GDA
- Patientenwege mit zielgruppenspezifischen Informationen über Anlaufstellen/Serviceleistungen
- Ausbau der integrierten Versorgung mit Etablierung von Ansprechpersonen für Patientinnen und Patienten



Operatives Ziel 2

Qualitätsverbesserung durch Nutzung neuer Technologien

- Ausbau telegesundheitlicher Lösungen mit bundesweit einheitlichen Qualitätsstandards
- vollständige und einfach zugängliche Patientendaten in ELGA, auch für nichtsozialversicherte Personen
- qualitätsgesicherte Gesundheitsinformationen über 1450 bzw. [gesundheits.gv.at](https://www.gesundheit.gv.at)



Themenschwerpunkte 2025–2029 - Qualität

Operatives Ziel 3

Ausbau der Messung von Effektivität und Effizienz der Qualitätsmaßnahmen

- (Weiter-)Entwicklung bundesweit einheitlicher Patientenbefragungen unter besonderer Berücksichtigung von PROMs und PREMs
- Weiterentwicklung der Mindestanforderungen an Qualitätsmanagement
- Weiterentwicklung der unabhängigen Qualitätssicherung für Gesundheitsberufe im niedergelassenen Bereich



Operatives Ziel 4

Verstärkte Berücksichtigung von Qualitätsthemen in der Aus-, Fort- und Weiterbildung für die Gesundheitsberufe

- Förderung eines Kulturwandels durch Verankerung von Qualitätsthemen und bundesweiten Qualitätsvorgaben in der Aus-, Fort und Weiterbildung
- Ableitung von Schulungsinhalten aus Ergebnissen der Qualitätsmessung



Themenschwerpunkte 2025–2029 - Qualität

Operatives Ziel 5

Verbesserung der Transparenz

- Weiterentwicklung bestehender und für die Allgemeinbevölkerung verständlich aufbereiteter Qualitätsinformationsangebote
- Betrieb und Ausbau des Onlinegesundheitsqualitätsportals
- Förderung einer Sicherheitskultur
- zielgruppenspezifische Aufbereitung der Ergebnisse von Qualitätsmessung



Themenschwerpunkte 2025–2030

Patientensicherheit

Schwerpunkt 1

Transparenz, Offenheit und „No Blame“-Kultur

- Eigenverantwortung und Gesundheitskompetenz
- Patientensicherheitsthemen in Mitarbeiter-/Zielvereinbarungsgesprächen für Führungskräfte
- Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen
- Patientensicherheitsverantwortliche in Einrichtungen/Abteilungen
- Ombudsstelle für Mitarbeiter:innen in Gesundheitseinrichtungen



Schwerpunkt 2

Patientensicherheit in der Aus-, Fort- und Weiterbildung

- Kernkompetenzen zur Patientensicherheit für Angehörige der Gesundheitsberufe
- interprofessioneller Lernansatz in Ausbildungs-, Fort- und Weiterbildungsprogrammen
- Fortbildungen für Personen mit Management- und Führungsaufgaben
- Bewertungen der Kernkompetenzen der Mitarbeiter:innen zum Thema Patientensicherheit, Nachweis beim Anstreben von Führungspositionen
- Aus-, Fort- und Weiterbildungen zu den Themen Infektionsprävention und Bekämpfung von Antibiotikaresistenzen



Themenschwerpunkte 2025–2030

Patientensicherheit

Schwerpunkt 3

Melde- und Lernsysteme zu Patientensicherheitszwischenfällen

- Melde- und Lernsysteme, Sensibilisierung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Gesundheitswesens sowie von Patientinnen und Patienten
- gesetzlich verpflichtende Melde- und Lernsysteme im Gesundheitswesen
- nichtanonyme gesetzlich verpflichtende BASG-Meldungen zu unerwünschten Nebenwirkungen von Medikamenten
- Strukturen und Prozesse zur Fehlervermeidung auf Basis von Berichten



Schwerpunkt 4

Patientensicherheit an den Nahtstellen/Versorgungsübergängen

- integrierte Versorgung unter Förderung neuer Technologien inkl. Einbezug von Patientenerfahrungen
- standardisierte sektorenübergreifende Dokumentation
- sicherheitsrelevante Informationen zu Medikamenten und Medizinprodukten am Point of Care
- versorgungsstufenübergreifende Diagnosen- und Behandlungspfade
- sichere und inklusive Gesundheitsversorgung von vulnerablen Personengruppen



Themenschwerpunkte 2025–2030

Patientensicherheit

Schwerpunkt 5

Lernen aus der Erfahrung von Patientinnen und Patienten mit dem Gesundheitswesen



- Kultur zur Berücksichtigung der Erfahrungen von Patientinnen und Patienten sowie ihren Angehörigen
- niederschwellige (mehrsprachige) Feedbackmöglichkeiten
- Kompetenzstärkung für Angehörige der Gesundheitsberufe zur gezielten Einbindung von Betroffenen, Angehörigen und deren Vertretungen
- strukturierte Verfahren und Plattformen für den Austausch zwischen Betroffenen und Gesundheitsdiensten

Beispiel Kulturwandel

Qualitätsstrategie

- Op.Z 4 MN1: **Förderung eines Kulturwandels im Gesundheitswesen, damit die Auseinandersetzung mit Qualitätsthemen für Mitarbeiter:innen und Patientinnen/Patienten selbstverständlich wird und als Chance verstanden wird;** durchgängige Verankerung allgemeiner Qualitätsthemen und bundesweiter Qualitätsvorgaben in der Aus-, Fort- und Weiterbildung Angehöriger der Gesundheitsberufe und in weiterer Folge regelmäßige (durch Führungskräfte verpflichtend gestellte) dem Stand der Wissenschaft entsprechende Fort- und Weiterbildungen (z. B. DFP oder PFP)
- Op.Z 5 MN 1: Förderung einer positiven Einstellung zu Maßnahmen der Qualitätsverbesserung im Sinne einer **Sicherheitskultur**

Patient:innensicherheitsstrategie

- Schwerpunkt 1: Transparenz, Offenheit und „**No Blame**“-Kultur
- Schwerpunkt 5, Handlungsempfehlung: Eine Kultur schaffen, in der Erfahrungen von Patientinnen und Patienten sowie ihren Angehörigen berücksichtigt werden können

— Beispiel Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen

Patient:innensicherheitsstrategie

- Themenschwerpunkt 1, Handlungsempfehlung: Morbiditäts- und Mortalitätskonferenzen in Krankenanstalten inklusive Auditierung etablieren

Fazit

Strategien als Handlungsleitfaden für QM?

- Partizipation bei Projekten
- Projekte auf Metaebene > Kulturwandel!
- Projekte auf Mikroebene > M&M-Konferenzen
- Qualitätsmessung > Evaluierungen, Patient:innenbefragung



— Link zur Qualitätsstrategie

- <https://www.sozialministerium.gv.at/Themen/Gesundheit/Gesundheitssystem/Gesundheitssystem-und-Qualitaetssicherung/Qualitaetsstrategie-fuer-das-oesterreichische-Gesundheitswesen.html>

Kontakt

Dr.ⁱⁿ Karin Eglau, MPH

Bundesinstitut für Qualität im Gesundheitswesen

Telefonnummer: +46 1 51561 668

E-Mail: karin.eglau@goeg.at

Gesundheit Österreich GmbH

Stubenring 6, 1010 Wien

goeg.at | (optional Projektwebsite)