

ipw und PUK: qtools ist Mittel der Wahl fürs Qualitätsmanagement

Statt Matto regiert das klare Konzept

Qualität in der Psychiatrie ist ein zentrales Element. Noch weit mehr als in der somatischen Medizin sind die Einflussgrössen einer Erkrankung komplex, die menschliche Psyche ausserordentlich vielschichtig. Auch hier ist aber effizientes Arbeiten gefragt und damit verbunden eine raschest mögliche Verbesserung der Lebensqualität der Patienten. Moderne Qualitätsmanagement-Tools sind wertvoll, um das Erreichen dieser Ziele zu erleichtern.

Besonders umfangreiche Erfahrungen damit hat die «Integrierte Psychiatrie Winterthur – Zürcher Unterland» (ipw) gesammelt. Eingesetzt wird dort qtools von architects-at-work, Aarau, – und zwar seit zehn Jahren. Ausgangslage war damals ein Pilotversuch im Auftrag der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich, Methoden für die Qualitätssicherung und das Qualitätsmanagement in der Psychiatrie zu entwickeln. Die zu Grunde liegende Strategie des Qualitätsmanagements der Gesundheitsdirektion basiert auf dem Konzept Qualip-W. In dieser Praxisstudie wird die Ergebnisqualität (Outcome) stationärer, teilstationärer und ambulanter psychiatrischer Leistungen in den Teilinstitutionen der ipw mit einer Vorher/Nachher-Befragung untersucht. Erfasst werden alle Personen (Vollerhebung), die gemäss den PSYREC-Kriterien eine Behandlung in Anspruch nehmen. Die Daten werden sowohl mit PatientInnen-Selbstratings als auch mit Fremdeinschätzungen durch Ärzte und Ärztinnen, TherapeutInnen oder Pflegefachpersonen (multiperspektivisch) mit international anerkannten Instrumenten erhoben. Die Wirksamkeit der psychiatrischen Behandlungen (Veränderungen) wird auf den Dimensionen Wohlbefinden, Symptomatik, soziales Funktionsniveau und Lebensqualität (mehrdimensional) Leistungszenter-spezifisch abgebildet.

Geeignete Software zur Unterstützung der Arbeit

Ziel des Pilotversuchs, der im Sommer 2002 erfolgreich abgeschlossen und seither in dem aktuellen Stand in der psychiatrischen Ergebnismessung angepasster Form weitergeführt wurde, war es, den Einsatz einer umfassenden Softwareapplikation zu prüfen, mit der sich die Erhebung der Ergebnisse an die Behandler (auf Einzelfall- und Gruppenebene) optimieren lässt.

Darüber hinaus sollte die Pilotlösung in der Lage sein, Controlling-Aufgaben zu bewältigen und pro-

totypisch in sämtlichen psychiatrischen Einrichtungen des Kantons Zürich einsetzbar sein. Ferner sollte das Projekt für die Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich die Voraussetzung schaffen, fundierte Beschlüsse über das weitere Vorgehen zu fassen und allenfalls zusätzliche Anforderungen und Prioritäten bezüglich Funktionalität zu definieren.

Mit qtools die Ziele erreicht

Der erfolgreich durchgeführte Pilotversuch baute auf der ganzheitlichen Softwarelösung qtools auf, die den bisher aufwendigen, manuellen Prozess zur Datenerfassung und -auswertung in einer professionellen, automatisierten Applikation vereint. So beinhaltet qtools sämtliche Werkzeuge zur Erhebung, Archivierung und Auswertung von Fragebogendaten in einem System und dient somit dem professionellen Qualitätsmanagement sowie der ganzheitlichen Basisdokumentation in der Psychiatrie. Darüber hinaus unterstützt qtools sämtliche Controlling-Aufgaben und integriert die automatische Erinnerung der pro Behandlung erforderlichen und angewandten Befragungswerkzeuge.

Nachhaltig bewährt

Wir befragten in Winterthur lic.phil. Christopher Schuetz, Leitender Psychologe und Leiter der Abteilung Behandlungsevaluation der ipw, wie sich qtools in seiner Institution bewährt hat. «Sehr gut», lautet das spontane Urteil, «beide Partner für die Software-Lösung, die architects-at-work wie wir selbst, sind mit der Aufgabe gewachsen. Gestützt auf die KVG-Anforderungen wollen wir Qualität, aber auch Wirtschaftlichkeit, Effizienz und Effektivität messen und, wo möglich, steigern. Gerade aus diesem Wunsch heraus wurde ja seinerzeit auch die Abteilung Behandlungsevaluation gegründet. In der Folge haben wir als erste Institution im deutschsprachigen Raum ein Projekt für eine Vollerhebung von Ergebnisdaten und deren systematischen Auswertung durchgeführt.»



Integrierte Psychiatrie Winterthur – Zürcher Unterland

Christopher Schuetz erteilt qtools Bestnoten: «Wir verfügen damit über ein Instrument, das insbesondere in unserm recht dezentralisierten Betrieb wertvolle Dienste leistet. Nach der Fusion mit dem Psychiatriezentrum Hard PZH verfügt die ipw insgesamt über 14 stationäre Angebote an 3 Standorten, 19 ambulante an 9 Standorten und 3 Tageskliniken. Der grösste Standort ist die Klinik Schlosstal in Winterthur, in der sich auch die Geschäftsleitung und die zentralen Dienste befinden. In einer solch dezentralen Klinik-Struktur ist die digitale Erfassung von Patientendaten zunehmend wichtiger und gar nicht mehr anders zu machen.»

Im Praxiseinsatz von qtools hat sich eines besonders bewährt: Es werden exakt die richtigen Indikatoren analysiert, die Fallführenden erhalten ein rasches Feedback und die Möglichkeit eines zentralen Controllings ist voll erfüllt. Das webbasierte System sorgt ausserdem für eine reibungslose Vernetzung aller Standorte und Abteilungen, es ist bedienerfreundlich und gewährleistet eine hohe Datensicherheit. «Dass wir 2001 den Entscheid gefällt haben, nicht einfach ein System von der Stange zu kaufen, sondern ein massgeschneidertes mit einem kompe-



lic.phil. Christopher Schuetz, Leitender Psychologe und Leiter der Abteilung Behandlungsevaluation der ipw

«...tenen Partner gemeinsam zu entwickeln, haben wir nie bereut. Heute, nach einigen Ausbausritten und intensiver Erfahrung, schätzen wir vor allem die ausgeprägte Flexibilität von qtools, die es ermöglicht, bis auf die einzelne Station erstklassig strukturierte Daten zu erfassen, zu kontrollieren, auszuwerten und daraus entsprechende Berichte zu verfassen.»

Grosse Motivation für die tägliche Arbeit

Auch in der Psychiatrie werden zunehmend mehr Daten erhoben. «Soll die Datenqualität stimmen, muss das eingesetzte IT-Instrument bedienungsfreundlich sein und zum regelmässigen Einsatz motivieren, denn nur dank eines guten Rücklaufs von der Front entsteht eine aussagekräftige Datenbasis. Dies wiederum bedeutet einen wertvollen Input fürs Klinik-Informationssystem. Gute Daten dienen auch der Angebotsplanung», unterstreicht Christopher Schuetz, «damit erkennen wir frühzeitig, ob unsere Intentionen, beispielsweise das Fördern niederschwelliger dezentraler Angebote, Früchte tragen oder in welcher Ausprägung neue, erweiterte oder veränderte Angebote entstehen müssen, allenfalls in Form des psychiatrischen Case Managements. Mit einer sauberen Datenqualität können wir gezielt planen, entscheiden und unsere Mittel wirtschaftlich einsetzen.»

qtools ist in der ipw nicht mehr wegzudenken. Trotzdem oder gerade deswegen bleiben die Partner nicht stehen. Das System erlebt im Moment einen Feinschliff in Bezug auf die grafischen Darstellungen und auf die Ausgabe der Messwerte. «Immer wieder fragen wir unsere Anwender, welche Erfahrungen sie mit qtools in der täglichen Arbeit sammeln und wo sie Verbesserungen sehen. Auch bei der Einschulung neuer Mitarbeiter – regelmässig 10 bis 15 pro Monat – ergeben sich interessante Gespräche. Schliesslich werden wir bei der Neu-Evaluation unseres KIS besonders darauf achten, dass einwand-

freie Schnittstellen zu qtools bestehen und sich auch möglichst keine redundante Datenerfassung ergibt.»

Gut bewährt hat sich bereits eine weitere Neuerung, die Auslagerung der Daten an einen externen Server bei den architects-at-work. «Das ist», so Christopher Schuetz, «wesentlich einfacher und effizienter.» – Als neues Projekt für die Zukunft nennt er schliesslich den noch stärkeren Einbezug der Patienten in die Erhebung mittels Fragebogen. Geplant ist ein Ausfüllen von Fragebogen per Internet oder Patienten-PC in der Klinik. Ins Auge gefasst wird sogar ein Monitoring ambulanter Patienten, die bestimmte Informationen oder Messwerte, allenfalls Vitalparameter, erfassen und melden. Tritt hier ein kritischer Grenzwert ein, kann von Seiten der ipw sofort interveniert werden.

Auch die PUK setzt auf qtools

Die guten Resultate im qtools-Einsatz in Winterthur blieben auch in der Kantonshauptstadt nicht verborgen. Heute setzt nämlich die Psychiatrische Universitätsklinik Zürich (PUK) ebenfalls qtools ein. Eindrücke aus Anwendersicht erfahren wir hier von Ingeborg Warnke, Forschungsgruppe PMH, der wir Fragen zur Sache stellten:

In welcher Form arbeiten Sie mit architects-at-work zusammen und was hat zu Beginn Ihrer Zusammenarbeit den Ausschlag für den Auftrag gegeben?

Die Zusammenarbeit betraf zunächst die Implementation des Systems qtools im Oktober 2008 im



Psychiatrische Universitätsklinik Zürich



Ingeborg Warnke, wissenschaftliche Mitarbeiterin, Forschungsgruppe PMH

Zuge der Einführung von PSYREC-KTR durch die Gesundheitsdirektion (GD ZH). Zwischendurch gab es Weiterentwicklungen und Verbesserungen im System und Fehlerbehebung. 2009 wurde durch die GD ZH das sogenannte Fallelement eingeführt, dessen Umsetzung die PUK als Pilotklinik testen soll. Das heisst, es musste ein zusätzlicher Export generiert werden, der einen Zusammenzug der Daten gemäss Definition Fallelement ermöglichte (Wiederaufnahmen innerhalb von 30 Tagen werden als 1 Fall gezählt und mit geringerem Tagessatz verrechnet; Auslösung Fallelement am 6. Tag). Aktuell geht es um die Integration der Erfassungssysteme der PUK und der Klinik Rheinau im Zuge der Fusion der beiden Kliniken. Die Integration erfolgt zum 1.1.2012. Es geht vor allem um die Klärung technischer Fragen (Abstimmung mit dem SAP-System) und die Abstimmung mit den Behandlern, die unmittelbar mit dem System zu tun haben. Relevante Themen werden mit weiteren Beteiligten persönlich in Meetings oder telefonisch geklärt. Unsere Anliegen werden vorgebracht und Umsetzung wie Alternativen diskutiert.

Wie hat die Zusammenarbeit konkret begonnen?

Bis zur Einführung von qtools waren wir gezwungen, die relevanten Angaben wie AMDP oder 00-45 auf Papier zu erfassen (PSYREC-Daten wurden noch mittels dem Vorgängersystem elektronisch erfasst). Die architects-at-work hatten insofern gute Referenzen, weil sie bereits vier weitere Kliniken im Kanton mit diesem System versorgt hatten und die erforderlichen neuen Module hier bereits entwickelt waren oder sich in Entwicklung befanden. Ab Auftragserteilung war eine unmittelbare Realisierung möglich. Da wir auf kurzfristige Umsetzung angewiesen waren und die Kosten durch die Beteiligung

anderer Kliniken gesenkt wurden, war dies die beste Möglichkeit. Als Pluspunkt erschien uns zudem die To-Do-Liste, auf der die Behandler sehen, welche Fälle sie noch ausfüllen müssen, dass es eine Internetapplikation ist und dass man selbst Fragebögen erstellen kann.

Qualität ist eine entscheidende Grundlage

Was bedeutet IT im Qualitätsmanagement für eine psychiatrische Klinik?

Allgemein geht es dabei um die elektronische und damit direkte Zugänglichkeit der Daten, um die **Qualitätssicherung der Datenerfassung**, die umfassende Übersicht zu den Daten und die Grundlage für relevante Projekte. Es ist möglich, Prozesse grafisch zu veranschaulichen, die Daten zu archivieren und die Datensicherung zu gewährleisten. Zudem beugt das System automatisch falschen Angaben durch entsprechende Voreinstellungen vor und sorgt für eine integrierte Vollständigkeitsprüfung.

Welche Aspekte dokumentieren Sie und welche werten Sie in welcher Form für welche Zwecke aus?

Es werden allgemeine Patienteninformationen zu Soziodemographie, Einweisungsart, Diagnose, Behandlung, Psychopathologie (AMDP) und Qualität (GAF, CGI, OQ-45) erfasst. Das geschieht bei Klinik-eintritt und Austritt. Die Daten dienen einer allgemeinen Übersicht zu Patienten und Versorgung (z.B. Entwicklung Fallzahlen, Aufenthaltsdauer etc.), was auf der Ebene der Klinikdirektion zu entsprechenden Massnahmen führt. Des weiteren werden die Daten für verschiedene hausinterne und -übergreifende Projekte und für die Forschung verwendet (z.B. Evaluation einer Modellstation, Finanzierung der Psychiatrie (Aufenthaltsdauer), Benchmarking, Balanced Scorecard).

Wie sieht der IT-Einsatz in Zukunft aus und welche konkreten Pläne haben Sie zur Zeit?

Es geht darum, qtools kontinuierlich weiterzuentwickeln. Dazu kommen neue Vorgaben von der kantonalen Gesundheitsdirektion und vom Bundesamt für Statistik. Hier geht es um die Erfassung weiterer Fragebögen ab 2012. Aufgrund der Integration der Klinik Rheinau in die Psychiatrische Universitätsklinik Zürich steht uns schliesslich die Zusammenführung der beiden qtools Systeme bevor.

Gut gerüstet für die Zukunft

qtools hat sich während zehn Jahren intensiver Weiterentwicklung zu einem Mittel der Wahl in verschiedenen psychiatrischen Kliniken entwickelt. Das System leistet einen wesentlichen Beitrag zur integralen Lösung einer elektronischen Erfassung, Archivierung und Auswertung von statistischen Basis- und Qualitätsdaten. Damit erreichten die Anwender eine deutliche Vereinfachung und Professionalisierung des Klinikalltags. Der Aufwand für die Datenerhebung wurde nachhaltig reduziert und die Bearbeitung der Dokumentationen wesentlich beschleunigt. Als wertvolle Quintessenz sorgt zudem die umfangreiche, transparent strukturierte Datenbasis dafür, dass auf einem soliden Fundament – gewissermassen en *connaissance de cause* – über neue Therapieangebote, deren Ausgestaltung und die daraus folgenden Investitionen optimal entschieden werden kann.

Text: Dr. Hans Balmer

