

# Begriffe und Konzepte des Qualitätsmanagements – 4. Auflage

## Terms and concepts of quality management in healthcare – 4<sup>th</sup> edition

### Abstract

Quality and safety of healthcare have become key concepts during the last two decades on both national and international levels. In Germany this target of healthcare policy is currently regulated by a cascade of legal requirements and directives: all healthcare providers are bound to ensure and to improve the quality of delivered care, to participate in quality assurance programs, to implement quality management systems and to engage in critical incident reporting systems. Quality indicators are to be considered for both quality-based payment (pay-for-performance, P4P) and quality-based regulation of health care services.

Healthcare organisations develop their future strategy in alignment with quality management systems, due to changing framework conditions, the requirements of quality, safety and cost effectiveness, and prospective challenges. Healthcare professionals design higher-quality guidelines and guidances: evidence-based medicine, “choosing wisely”, clinical pathways and checklists are no longer words of foreign origin.

But: what is “quality”? What is a quality indicator? Does benchmarking mean more than an anonymised ranking? What does quality management comprise exactly? How is patient safety or an adverse event defined? What does risk management mean?

To these and more questions about quality, the glossary provides an answer. The object is a consistent, precise set of wording for the group of themes around “Terms and concepts of quality management” in healthcare. Current developments in quality of healthcare have been integrated, especially patient safety, risk management, quality reporting, assessment and certification of quality management systems.

The glossary therefore is a collection of basic terms with reference to relevant literature, institutions, societies and websites. The glossary addresses newcomers, supporting first steps in understanding quality and quality management in healthcare, and also professionals looking for a current methodological reference book.

Many terms are based on DIN EN ISO 9001:2015 and ONR 49000:2014, where the cited numbers refer to the chapter structure of this international standard. Few examples are mentioned in order to avoid going beyond the scope of a glossary. All 62 selected terms are the subject of commentary embedded in methodological concepts, completed with relevant references, and explained in the context of healthcare systems.

This glossary, first published in 1996, and then in 2003 and 2007 in a completely revised form, is now published with its 4<sup>th</sup> edition by the *German Association for Medical Informatics, Biometry, and Epidemiology (gmids)* and the *German Society for Quality Management in Healthcare (GQMG)*. Both societies accentuate therefore, that – referring to the expanding meaning of quality in healthcare in the context of healthcare policies, healthcare associations, and healthcare organisations – a consistent wording of terms and concepts of quality management in health care is now more important than ever.

**Brigitte Sens**<sup>1,2,3</sup>

**Barbara Pietsch**<sup>1,2,4</sup>

**Burkhard Fischer**<sup>1,2,5</sup>

**Dieter Hart**<sup>6</sup>

**Heike Anette**

**Kahla-Witzsch**<sup>2,7</sup>

**Verena von Friedrichs**<sup>2,8</sup>

**Monika Nothacker**<sup>9</sup>

**Ulrich Paschen**<sup>2,10</sup>

**Sabine Rath**<sup>1,2,11</sup>

**Susanne Rode**<sup>1,2,12</sup>

**Kyra Schneider**<sup>2,13</sup>

**Matthias Schrappe**<sup>2,14</sup>

- 1 Deutsche Gesellschaft für Medizinische Informatik, Biometrie und Epidemiologie e.V. (gmids), Arbeitsgruppe Medizinmanagement (Medizin-Controlling, Qualitätsmanagement, Risikomanagement, Prozessmanagement), Köln, Deutschland.
- 2 Gesellschaft für Qualitätsmanagement in der Gesundheitsversorgung e.V. (GQMG), Köln, Deutschland
- 3 Kassenärztliche Bundesvereinigung, Dezernat Versorgungsqualität, Abteilung Qualitätsmanagement, Qualitätszirkel, Patientensicherheit, Berlin, Deutschland
- 4 Gemeinsamer Bundesausschuss, Abt. Fachberatung Medizin, Berlin, Deutschland

**Keywords:** health care quality, quality improvement, quality assurance, health care, risk management, patient safety

## Zusammenfassung

Qualität und Sicherheit der Gesundheitsversorgung sind seit mehr als 20 Jahren national und international zu zentralen Leitbegriffen geworden. In Deutschland wird diese gesundheitspolitische Zielsetzung durch eine Kaskade von gesetzlichen Vorgaben und Richtlinien geregelt: Alle Leistungserbringer sind zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der von ihnen erbrachten Leistungen verpflichtet, sie müssen sich an einrichtungsübergreifenden Qualitätsvergleichen beteiligen, einrichtungsintern ein Qualitätsmanagement einführen und sich an Fehlermeldesystemen beteiligen. Vergütungs- und planungsrelevante Qualitätsindikatoren werden in die Versorgungssteuerung einbezogen.

Die Gesundheitsorganisationen selbst richten sich aufgrund veränderter Rahmenbedingungen, den Forderungen nach Qualität, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit und den künftigen Herausforderungen mit einem Qualitätsmanagementsystem zukunftsorientiert aus. Die Gesundheitsberufe entwickeln zunehmend hochwertige Leitlinien und Handlungsempfehlungen: evidenzbasierte Medizin, „Choosing wisely“, Behandlungspfade und Checklisten sind keine Fremdworte mehr.

Aber: was ist „Qualität“? Was ist ein Qualitätsindikator? Ist Benchmarking mehr als eine anonymisierte Rangfolge? Was genau umfasst Qualitätsmanagement? Wie ist Patientensicherheit oder ein unerwünschtes Ereignis definiert? Was bedeutet Risikomanagement?

Diese und weitere Fragen rund um Qualität beantwortet das Glossar. Ziel ist ein einheitlicher Sprachgebrauch für den Themenkomplex „Begriffe und Konzepte des Qualitätsmanagements“ im Gesundheitswesen. Dabei wurden aktuelle Entwicklungen zur Qualität der Gesundheitsversorgung berücksichtigt, insbesondere aus den Themenfeldern Patientensicherheit, Risikomanagement, Qualitätsdarlegung, Bewertung und Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen.

Dieses Glossar ist somit eine Zusammenstellung grundlegender Begriffe mit Verweisen auf weiterführende Literatur, Institutionen, Fachgesellschaften und Internet-Adressen. Zielgruppe sind Neueinsteiger, denen hiermit der Einstieg in das Thema Qualität und Qualitätsmanagement erleichtert wird, sowie alle, die ein übersichtliches und methodisch aktuelles Nachschlagewerk benötigen.

Viele Begriffe basieren auf der DIN EN ISO 9000:2015 und der ONR 49000:2014, wobei sich die in den Zitaten enthaltenen Kapitelnummern auf die Gliederung der Norm beziehen. Auf Beispiele wird weitgehend verzichtet, um den Rahmen einer übersichtlichen Terminologie nicht zu sprengen. Die 62 ausgewählten Begriffe werden kommentiert, untereinander in Beziehung gesetzt, in methodische Konzepte eingebettet, mit relevanter Literatur hinterlegt und im Kontext des Gesundheitswesens dargestellt.

Das 1996 erstmals in dieser Form vorgelegte und 2003 sowie 2007 völlig überarbeitete Glossar „Begriffe und Konzepte des Qualitätsmanagements“ wird 2018 in der 4. Auflage von der *Deutschen Gesellschaft für Medizinische Informatik, Biometrie und Epidemiologie (gmds)* und der *Gesellschaft für Qualitätsmanagement in der Gesundheitsversorgung (QMG)* herausgegeben. Bei zunehmender Bedeutung der Qualität der Leistungserbringung auf gesundheitspolitischer, auf verbandspolitischer und fachlicher Ebene sowie in den Einrichtungen der Gesundheitsversorgung betonen beide Fachgesellschaften damit, dass ein einheitliches Verständnis der Qualitätsbegriffe wichtiger ist denn je.

- 5 Krankenhausgesellschaft Nordrhein-Westfalen e. V., Düsseldorf, Deutschland
- 6 Institut für Informations-, Gesundheits- und Medizinrecht, Fachbereich Rechtswissenschaft, Universität Bremen, Bremen, Deutschland
- 7 Beratung im Gesundheitswesen, Bad Soden, Deutschland
- 8 Ärztekammer Niedersachsen, Zentrum für Qualität und Management im Gesundheitswesen, Hannover, Deutschland
- 9 AWMF-Geschäftsstelle, Berlin, Deutschland
- 10 QM-Beratung in Medizin und Wissenschaft, Fahrdorf, Deutschland
- 11 Universitätsklinikum Tübingen, Zentralbereich Medizin: Struktur-, Prozess- und Qualitätsmanagement, Tübingen, Deutschland
- 12 GeQiK Geschäftsstelle Qualitätssicherung im Krankenhaus bei der Baden-Württembergischen Krankenhausgesellschaft e. V., Stuttgart, Deutschland
- 13 Universitätsklinikum Frankfurt, Stabsstelle Qualitätsmanagement und Klinisches Risikomanagement, Frankfurt am Main, Deutschland
- 14 Universitätsklinikum Köln, Institut für Gesundheitsökonomie und klinische Epidemiologie, Köln, Deutschland

# Begriffe und Konzepte des Qualitätsmanagements

## „Alle reden von Qualität und Qualitätsmanagement – aber meinen wir das Gleiche?“

*„Unfortunately, we have used these words in so many different ways that we no longer clearly understand each other when we say them.“*

A. Donabedian (1982)

Das 1996 erstmals in dieser Form vorgelegte und 2003 sowie 2007 völlig überarbeitete Glossar „Begriffe und Konzepte des Qualitätsmanagements“ findet weiterhin erfreuliche Resonanz und Verbreitung. Ein *Autorenteam aus den Fachgesellschaften GMDS und GQMG* hat nun die längst überfällige erneute Aktualisierung vorgenommen. Dabei wurden aktuelle Entwicklungen zur Qualität der Gesundheitsversorgung berücksichtigt, insbesondere aus den Themenfeldern Patientensicherheit, Risikomanagement, Qualitätsdarlegung, Bewertung und Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen. Der gewachsenen Bedeutung entsprechend wurde ein neues Kapitel IV mit zentralen Begriffen zu Patientensicherheit und Risikomanagement angefügt.

Das Ziel des Glossars ist ein einheitlicher Sprachgebrauch für den Themenkomplex „Begriffe und Konzepte des Qualitätsmanagements“ im Gesundheitswesen.

Deshalb versteht sich dieses Glossar als Zusammenstellung grundlegender Begriffe mit Verweisen auf weiterführende Literatur, Institutionen, Fachgesellschaften und Internet-Adressen. Zielgruppe sind Neueinsteiger, denen hiermit der Einstieg in das Thema Qualität und Qualitätsmanagement erleichtert wird, sowie alle, die ein übersichtliches und methodisch aktuelles Nachschlagewerk benötigen.

Viele Begriffe basieren auf der DIN EN ISO 9000:2015, wobei sich die in den Zitaten enthaltenen Kapitelnummern auf die Gliederung der Norm beziehen. Auf Beispiele wird weitgehend verzichtet, um den Rahmen einer übersichtlichen Terminologie nicht zu sprengen. Die einzelnen Begriffe werden kommentiert, untereinander in Beziehung gesetzt, in methodische Konzepte eingebettet, mit relevanter Literatur hinterlegt und im Kontext des Gesundheitswesens dargestellt.

Bei zunehmender Bedeutung der Qualität der Leistungserbringung auf gesundheitspolitischer, auf verbandspolitischer und fachlicher Ebene sowie in den Einrichtungen der Gesundheitsversorgung ist ein einheitliches Verständnis der Qualitätsbegriffe wichtiger denn je. Insofern wünschen wir dem Glossar einen hohen Verbreitungsgrad und bedanken uns bei allen Kolleginnen und Kollegen,

die ihre Fachkompetenz engagiert und mit hohem zeitlichen Einsatz in diese 4. Auflage eingebracht haben!

## Anmerkungen

Das Glossar finden Sie in Anhang 1.

## Autoren

Das Autorenteam besteht aus Mitgliedern der GMDS (<https://gmds.de>) und/oder der GQMG (<http://www.gqmg.de>), kurz: GMDS-GQMG-Autorengruppe 4. Auflage (2018).

## Interessenkonflikte

Die Autoren erklären, dass sie keine Interessenkonflikte in Zusammenhang mit diesem Artikel haben.

## Anhänge

Verfügbar unter

<http://www.egms.de/en/journals/mibe/2018-14/mibe000182.shtml>

1. Anhang1\_mibe000182.pdf (2190 KB)  
Glossar „Begriffe und Konzepte des Qualitätsmanagements“

## Korrespondenzadressen:

Dr. phil. Brigitte Sens

Kassenärztliche Bundesvereinigung, Dezernat Versorgungsqualität, Abteilung Qualitätsmanagement, Qualitätszirkel, Patientensicherheit, Herbert-Lewin-Platz 2, 10623 Berlin, Deutschland  
bsens@kbv.de

Dipl.-Inform. Med. Burkhard Fischer

Krankenhausgesellschaft Nordrhein-Westfalen e. V., Humboldtstraße 31, 40237 Düsseldorf, Deutschland  
bfischer@kgnw.de

## Bitte zitieren als

Sens B, Pietsch B, Fischer B, Hart D, Kahla-Witzsch HA, von Friedrichs V, Nothacker M, Paschen U, Rath S, Rode S, Schneider K, Schrappe M. *Begriffe und Konzepte des Qualitätsmanagements – 4. Auflage*. *GMS Med Inform Biom Epidemiol*. 2018;14(1):Doc04.  
DOI: 10.3205/mibe000182, URN: urn:nbn:de:0183-mibe0001823

## Artikel online frei zugänglich unter

<http://www.egms.de/en/journals/mibe/2018-14/mibe000182.shtml>

Veröffentlicht: 10.08.2018

## Copyright

©2018 Sens et al. Dieser Artikel ist ein Open-Access-Artikel und steht unter den Lizenzbedingungen der Creative Commons Attribution 4.0 License (Namensnennung). Lizenz-Angaben siehe <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.