

# Ärztliche Qualitätssicherungsmodelle im Vergleich

Am Symposium in Engelberg vom 15. und 16. November 2002 wurden bestehende Qualitätsstandards und Gütesiegel im Gesundheitswesen präsentiert. In der folgenden Übersicht werden drei ärztliche Qualitätssysteme

aus der Schweiz einander gegenübergestellt. Ihre Vertreter Peter Christen (Qualimed-net), Florian Suter (EQUAM-Stiftung) und Beat Künzi (swisspep Quali Doc<sup>®</sup>) haben unsere Fragen beantwortet.

	Quali-med-net Peter Christen	EQUAM-Stiftung Florian Suter	swisspep Quali Doc <sup>®</sup> Beat Künzi
1. Grundgedanken/ Vision	Prozess- und ergebnisorientiertes Qualitätsentwicklungsmodell für Netzwerke als lernendes System. Fokussierung auf die Behandlungskette; Schnittstellenoptimierung.	Qualität ist – wenn intelligent durchgeführt – durchaus messbar und vergleichbar. Die Qualität im Gesundheitswesen soll und muss aus politisch-soziologischen Gründen unter Beweis gestellt werden.	Swisspep Quali Doc erfasst die Betreuungsqualität der ärztlichen Tätigkeit und induziert durch Transparenz und durch Auseinandersetzung mit Peers und Benchmarks Lernprozesse zur fortlaufenden Verbesserung.
2. Ziel	Transparenz und Optimierung der Leistung der einzelnen Mitglieder/Netzwerke unter Wahrung der Versorgungssicherheit. Qualität als Label für Verhandlungen mit Versicherern und Entscheidungsträgern.	Die EQUAM-Stiftung fördert eine externe, unabhängige Qualitätssicherung in der medizinischen Versorgung, insbesondere in Systemen integrierter Gesundheitsversorgung.	Swisspep Quali Doc fördert Qualitätsbewusstsein, qualitätssichernde Massnahmen und Eigenverantwortlichkeit in der ärztlichen Betreuung mit Hilfe von validierten Messinstrumenten und logistischer Unterstützung von Peers. Swisspep Quali Doc wird grundsätzlich nur im Auftrag des zu evaluierenden Arztes durchgeführt.
3. Zielgruppe	Schweizer Netzwerke für Grundversorger und Spezialisten.	HMO-Praxen, Praxisnetze, Einzelpraxen.	Hausärzte in Einzel- und Gruppenpraxen. Ärzte in Netzwerken und in HMOs. Ab 2003 Pilotphase mit Spezialarztpraxen.

	Quali-med-net Peter Christen	EQUAM-Stiftung Florian Suter	swisspep Quali Doc® Beat Künzi
<b>4. Instrumente: Wie funktioniert es?</b>	<p>Prozessmanagement-Modell: Entwicklung aus Qualitätsbedürfnissen der Mitglieder (Bottom-up) mit zentralen Steuerungselementen (Top-down). Transparenz der Prozesse dank messbaren Indikatoren und Überprüfung der Ergebnisse. Durchführung und Kontrolle der Prozesse erfolgt durch die Netzwerke. Funktion von Quali-med-net: Koordination, Informationsaustausch (Praxisforschungsprojekte usw.), Aufbereitung zur externen Kontrolle, Kommunikation.</p>	<p>EQUAM-Standards, EQUAM-Audits, Verleihung des EQUAM-Zertifikats.</p>	<p>Swisspep Quali Doc besteht aus einer kombinierten Patienten-, Arzt- und Praxisteambefragung (Balanced Scorecard). Mit den datenschutzkonform erhobenen Antworten wird ein Praxisprofil erstellt, und zusammen mit dem Arzt werden Steuerungs- und Verbesserungsstrategien erarbeitet (Benchmark-System), die Umsetzung geplant und die Kontrolle abgesprochen.</p>
<b>5. Momentane Reichweite: Wie viele machen mit?</b>	<p>Kerngruppe: 5 Netzwerke (Argomed, Hawadoc, Thurcare, VHZ, zmed) mit zirka 1000 ÄrztInnen.</p>	<p>Zertifiziert: 9 HMOs, 1 Praxisnetz. Interessiert: 2 bis 3 weitere HMOs, 3 bis 4 Praxisnetze.</p>	<p>Bisher wurden über 280 Arztpraxen (Einzelpraxen, Netzwerke, Polikliniken, HMOs) aus allen Landesteilen mit swisspep Quali Doc evaluiert. Dazu wurden gegen 13 000 Patientenbefragungen ausgewertet. Quali Doc findet international Beachtung.</p>
<b>6. Finanzierung</b>	<p>Netzwerkmitgliederbeiträge, Netzwerkverträge, Einzelprojekte durch Versicherer. Weitere externe Projektfinanzierung wird derzeit gesucht.</p>	<p>Finanzielle Mittel aus Zertifizierungen und Sponsoring (vgl. <a href="http://www.equam.ch">www.equam.ch</a>).</p>	<p>Swisspep Quali Doc ist die Hauptaktivität von swisspep, einem Institut zur Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen. Swisspep gehört zur Mehrheit (60 Prozent) der FMH und der SGAM (Schweizerischen Gesellschaft für Allgemeinmedizin), zur Minderheit (40 Prozent) den beiden Hausärzten B. Künzi und W. Oswald. Die swisspep-Quali-Doc-Evaluationen werden von den evaluierten Teilnehmern finanziert.</p>

	Quali-med-net Peter Christen	EQUAM-Stiftung Florian Suter	swisspep Quali Doc® Beat Künzi
<b>7. Einbettung in übergeordnete Struktur?</b>	Med-swiss.net: Dachorganisation der Schweizer Netzwerke als Koordinationsstelle.	Die EQUAM-Stiftung nimmt teil an der Formulierung nationaler, international abgestimmter Qualitätsstandards im Rahmen eines Technischen Komitees der Schweizerischen Normenvereinigung (SNV). Eine eigentliche Einbettung besteht aber nicht, was angesichts der Unabhängigkeit der EQUAM einerseits und der Tatsache andererseits, dass die EQUAM derzeit die einzige operationelle Zertifizierungsinstitution im ambulanten Gesundheitswesen der Schweiz ist, kaum verwundert.	Swisspep Quali Doc ist eine aktiv auf die Schweiz adaptierte und durch swisspep erweiterte Umsetzung der EUROPEP-Studie. EUROPEP-Daten aus bald 20 Ländern stehen zum Vergleich zur Verfügung. Swisspep Quali Doc wird von der SGAM propagiert und empfohlen. Die Weiterentwicklung ist durch nationale und europäische Forschungsoperationen gewährleistet (IMPROVE, European Practice Assessment).
<b>8. Entwicklungspotenzial</b>	Quantitativ: derzeit 50 Netzwerke mit zirka 3 500 ÄrztInnen mit steigender Tendenz. Qualitativ: Reifegradmodell mit mittelfristiger Zertifizierungsmöglichkeit.	Über HMO-Praxen und Praxisnetze hinaus wird derzeit an EQUAM-Standards für Einzelpraxen gearbeitet. Sollte die erwähnte Arbeit im Technischen Komitee der SNV erfolgreich verlaufen, plant die EQUAM, sich schwergewichtig auf den Prozess der Zertifizierung zu konzentrieren.	Swisspep Quali Doc ist modular aufgebaut. Als Einstiegsversion sind eigene Daten erhältlich. Wir empfehlen die vertiefte Auseinandersetzung im Qualitätszirkel, im Workshop oder in der Praxis vor Ort (Praxisbesuch durch speziell geschulten Arzt). Es ist vorgesehen, swisspep-Quali-Doc-Evaluationen mit eigenen Kostendaten und/oder mit spezifischen Erkrankungsfällen vergleichbar zu machen. Folgeevaluationen machen es möglich, die Wirksamkeit von Interventionen nachzuweisen.

	Quali-med-net Peter Christen	EQUAM-Stiftung Florian Suter	swisspep Quali Doc® Beat Künzi
<b>9. Kommentar (Chancen/Gefahren?)</b>	Mit der Darstellung von Prozessen wird ärztliches Handeln und qualitative Entwicklung der Netzwerke abgebildet. Der Heterogenität der verschiedenen Netzwerke wird Rechnung getragen. Die Darstellung von Prozessen ist ein anspruchsvolles Ziel und braucht Ressourcen. Externe finanzielle Mittel für das Projektmanagement sind Voraussetzung. Wir müssen unsere Partner überzeugen, dass kostenbewusste Qualität ihren Preis hat.	Die EQUAM-Stiftung ist sich bewusst, dass ihre Standards ein Qualitätsniveau verlangen, das wohl nicht von allen HMO-Praxen und Praxisnetzen (gewiss auch nicht von allen Einzelpraxen) erreichbar sein wird. Obwohl die EQUAM-Stiftung auf genügend zertifizierungswillige Institutionen angewiesen ist, verfolgt sie bewusst das Ziel, das Niveau ihrer Qualitätsstandards unverändert hoch (wenn auch gewiss nicht zu hoch!) zu halten. Ein EQUAM-Zertifikat soll etwas Besonderes sein, das den KundInnen der zertifizierten Institution eine hochstehende Betreuungs- und Behandlungsqualität zusichern kann. Bei EQUAM dominieren neben den Strukturmerkmalen vor allem die Prozesskriterien. Ergebnismessung spielt in der ambulanten Medizin nur eine marginale Rolle. Betont wird die Dokumentation der Qualitätszirkelarbeit und der Lerneffekte. Eine Patientenbefragung bringt zusätzliche Informationen, zum Beispiel über die zwischenmenschliche Ebene.	Die bisherigen swisspep-Quali-Doc-Erfahrungen zeigen zwei Dinge: – Eigene Daten zur Beratungskompetenz sind äusserst stimulierend, sofern sie in einem geschützten Rahmen besprochen werden können, auch wenn die erste Konfrontation mit den eigenen Daten unangenehm oder gar bedrohlich ausfällt. – Viele Rückmeldungen lassen uns annehmen, dass die induzierten Verbesserungen über längere Zeit anhalten. Der Beweis steht zurzeit aber noch aus.
<b>Weitere Infos</b>	<a href="http://www.med-swiss.net">www.med-swiss.net</a>	<a href="http://www.equam.ch">www.equam.ch</a>	<a href="http://www.swisspep.ch">www.swisspep.ch</a>

**Brigitte Casanova**  
Redaktion «Managed Care»