

BEITRAG DER STIFTUNG EQUAM

# Von der Hygiene bis zum Bilderbuch

**Um eine hohe Qualität im Schweizer Gesundheitswesen zu gewährleisten, müssen zwei Fragen beantwortet werden: Was bedeutet Qualität in der Medizin? Und wie kann sie gefördert werden?**

Wien, in den 1840er Jahren. Ignaz Semmelweis, ein junger Arzt der Geburtshilfe, ist einem faszinierenden und zugleich beängstigenden Rätsel auf der Spur: fünf bis 15 Prozent, manchmal sogar bis zu 30 Prozent der Mütter kommen bei der Geburt um. Und: Wesentlich mehr Frauen sterben, wenn sie von einem Arzt, anstelle einer Hebamme betreut werden. Wie lässt sich das erklären? Als ein befreundeter Gerichtsmediziner sich bei einer Leichensektion mit einem Skalpell verletzt und wenig später an einer Blutvergiftung stirbt, hat Semmelweis einen Verdacht. Könnte es sein, dass die Ärzte den Tod vom Sezier- in den Kreissaal schleppen und dass bei den Hebammen die Sterberaten niedriger sind, weil sie nicht mit Leichen in Berührung kommen? Gegen viele Widerstände setzt Semmelweis durch, dass Ärzte und Studenten nach einer Leichensektion ihre Hände nicht nur waschen, sondern auch mit Chlorkalk desinfizieren. Daraufhin sinkt die Müttersterblichkeit auf 1,3 Prozent. Semmelweis' Kollegen tun seine Idee trotzdem als Spinnererei ab.

## Vielfältige Kriterien sind relevant

Seither hat sich viel getan. Was eine qualitativ hoch stehende medizinische Versorgung ausmacht, wird längst nicht mehr nur an Mortalitätsraten gemessen, sondern zum Beispiel auch an der Zufriedenheit von Patienten, der Sicherheit von Mitarbeiterinnen oder der Möglichkeit, of-



fen über Fehler zu sprechen. Und genauso zählt heute nicht nur ein Hygienekonzept und dessen aufmerksame Umsetzung im Alltag, sondern auch die Verwendung von Checklisten, regelmässiger Austausch zwischen Ärztinnen, Pflegern und anderen Gesundheitsprofis, ein sicheres IT-System und vieles mehr zu den Möglichkeiten, Qualität in der Medizin zu fördern und lückenlos zu gewährleisten. Schliesslich ist Medizin – ähnlich etwa der Luftfahrt – ein so genannter Hochsicherheitsbereich, in dem der kleinste Fehler fatale Folgen zeitigen kann und in dem die Laien den Profis viel Vertrauen entgegen bringen müssen.

## Qualität mit Luft nach oben

Die Schweiz steht dabei im internationalen Qualitätsvergleich gut da: Regelmässig weist etwa



die OECD das Schweizer Gesundheitssystem als eines der besten aus. Die Lebenserwartung ist hoch, die Chance auf eine angemessene und gute Behandlung ebenfalls, die Patienten sind meist zufrieden, selten kommt es vor, dass kleinere oder gar grobe Fehlbehandlungen gemeldet werden.

Und doch gibt es auch hierzulande immer noch Verbesserungsbedarf. Einerseits weil natürlich jeder vermeidbare Zwischenfall einer zu viel ist. Andererseits, weil sich die Medizin immer im Fluss befindet: Neue Behandlungsmethoden treffen auf neue Krankheiten, Patienten verändern ihr Verhalten, Mitarbeiterinnen stellen neue Ansprüche, neue Technologien bringen neue Risiken.

Um in diesem sich ständig wandelnden Feld Qualität zu erhalten und fortlaufend zu heben, gibt es viele Ansätze. Sich einen Katalog von Quali-

## ZUR STIFTUNG

Seit fünfzehn Jahren fördert und zertifiziert die Stiftung EQUAM Qualität insbesondere bei Hausarzt- aber auch Spezial- und Zahnarztpraxen sowie bei Ärztenetzen im Rahmen wissenschaftlich geprüfter Verfahren. Diese beinhalten Befragungen, Erhebungen und Besuche von externen Fachpersonen. Je nach Fokus des Qualitätsprogramms wird dabei ein spezielles Augenmerk auf die Praxisorganisation und ihre Prozesse oder auch auf die Qualität der Diagnose und Behandlung bestimmter Krankheiten gelegt.

[www.equam.ch](http://www.equam.ch)

tätsindikatoren zur Hand zu nehmen, anhand von medizinischen Leitlinien oder Fortbildungen die eigene Behandlungspraxis zu reflektieren, ist ein erster Schritt. Hausärztinnen und ihre Mitarbeiter setzen oftmals auf so genannte Qualitätszirkel, in denen sich die weitum verstreuten Praktiker treffen und sich über schwierige Fälle aber auch organisatorische Fragen austauschen.

## Externe Fachpersonen können helfen

Schliesslich kann auch eine externe Stelle helfen. Oftmals organisiert diese für eine Spitalstation oder eine Praxis den Besuch eines Experten. Der beobachtet, gibt Tipps und Ratschläge oder moderiert einen Workshop. Der Blick von Aussen kann helfen, die Qualität der Behandlung und gleichzeitig die Arbeitssituation der Mitarbeiterinnen zu verbessern. Wenn etwa eine medizinische Praxisassistentin ermutigt wird, ihrem Chef auch mal zu widersprechen oder die Vorgesetzte auf ein Fehlverhalten aufmerksam macht, gewinnen alle Beteiligten. Manchmal sind es aber auch kleine, scheinbar nebensächliche Dinge, die grosse Wirkung zeigen: Zum Beispiel, wenn der Arzt feststellt, dass das Kind viel gelassener mit der Untersuchung umgeht, weil es sich vorher im Wartezimmer seine Zeit mit einem Bilderbuch vertreiben konnte. Könnte Ignaz Semmelweis heute solche Situationen erleben, er hätte bestimmt seine Freude daran.

UNTERNEHMENSBEITRAG

## Qualitätsnachweis in allen mediX Praxen

**Auch die mediX Notfallpraxis am Stauffacher in Zürich ist EQUAM-zertifiziert – eine für Arztpraxen grosse Qualitätsauszeichnung und Vertrauensbeweis zugleich.**

*Die mediX Notfallpraxis am Stauffacher ist die einzige EQUAM-zertifizierte Notfallpraxis in Zürich. Was bedeutet das für Ihre Praxis?*

Das Zertifikat setzt voraus, dass wir in den Bereichen Sicherheit, Umgang mit Mitmenschen, Informationsfluss, Finanzen und Infrastruktur die internen Abläufe stets überprüfen und an heute gültige Standards anpassen müssen. Insgesamt

gibt es 400 Qualitätsstandards, die es zu erfüllen gilt und die durch regelmässige Visitationen vor Ort überprüft werden.

*Welche Auflagen stehen dabei besonders im Fokus? Zum Beispiel muss die Praxis ein Fehlermeldesystem einführen. Das heisst, Fehler oder Beinahefehler sollen laufend besprochen sowie Ver-*

besserungsmassnahmen diskutiert, eingeführt und periodisch überprüft werden. Zudem werden Patienten befragt, ob sie zufriedenstellend behandelt wurden, der Arzt emphatisch war, sich ausreichend Zeit genommen und die Erkrankung umfassend erklärt hat. Dies alles ergibt einen exakten Spiegel, einerseits über die Prozesse, andererseits aber auch über zwischenmenschliche Belange.

*Welche Vorteile ergeben sich für die Patienten?*  
Die Patienten können in einer EQUAM-zertifizierten Notfallpraxis mehr Vertrauen haben, da die wichtigsten internen Prozesse überprüft und die zwischenmenschlichen Bereiche, wie die Kommunikation in der Sprechstunde, durchleuchtet wurden. Durch Auswertung der Prozesse sollen eventuelle Defizite ausgemerzt werden. Patienten haben in einer EQUAM-zertifizierten Praxis zudem die Gewähr, dass diese gut strukturiert ist sowie eine freundliche und patientenbezogene Medizin in sehr guter Qualität angeboten wird.

*Und geht die Qualitätssicherung weiter?*

Ein Zertifikat hat eine dreijährige Gültigkeit. Wichtig ist, dass der Qualitätsprozess laufend weitergeführt wird. Nicht zuletzt ist es auch für Ärzte erforderlich, sich regelmässig weiterzuentwickeln. Hierfür stehen etwa wöchentliche Qualitätszirkel zur Verfügung, in denen sie sich austauschen können und somit immer auf dem neuesten Stand bleiben.

[www.medix.ch](http://www.medix.ch)  
[www.medix-notfallpraxis.ch](http://www.medix-notfallpraxis.ch)  
[www.medix-blog.ch](http://www.medix-blog.ch)

## IM INTERVIEW



**Dr. med. Felix Huber**  
mediX Notfallpraxis  
Zürich

UNTERNEHMENSBEITRAG

## „Schatzsuche ist besser als Fehlerfahndung“

**Die SaluToMed AG ist seit 2000 EQUAM-zertifiziert. Neben der Gewährleistung einer qualitativ hoch stehenden Medizin, steht in der Praxis in Zollikofen die intensive Beratung und Information der Patienten im Fokus.**

## IM INTERVIEW



**Dr. Michael Deppeler**  
FMH Allg. Medizin,  
Ärztlicher Leiter und  
Inhaber SaluToMed AG

*Herr Deppeler, Sie beschäftigen sich schon seit 20 Jahren mit der Rolle des Hausarztes unter dem Aspekt der Qualität. Im Jahr 2000 kamen Sie erstmals mit der EQUAM Stiftung in Berührung ...*  
Ja, das stimmt. Damals durfte ich Teil des Pilotprojekts „European Practice Assessment“ sein. Relevante Kriterien dieses Qualitätsmanagementsystems für Hausarztpraxen stellen die Basis des EQUAM-Qualitätszertifikats für Einzelpraxen dar. Die erste Patientenbefragung war für mich eine schrecklich schöne Erfahrung. Zum ersten Mal hatte ich schwarz auf weiss, wie ich sozusagen

arbeite. Das Gute daran: Auf Grundlage der Daten konnten Veränderungen in der Praxis im Sinne medizinischer Qualität lanciert werden, wie die Vermeidung von Störungen in der Sprechstunde, die Einrichtung gut verschliessbarer Türen sowie mehr körperliche Untersuchungen.

*In Ihrer Praxis arbeiten Sie mit dem elektronischen Praxishandbuch. Welchen Zweck erfüllt es?*  
In der Praxis haben alle Mitarbeitenden Zugriff auf dieses praktische Arbeitinstrument, um etwa Informationsblätter herunterzuladen, auszudru-

cken, den Patienten in die Hand zu drücken oder via Mail zu verschicken. Das führt dazu, dass die Praxis besser organisiert ist und Arbeitsprozesse effizienter ablaufen. Zeit, die nun für die Patientenbeziehung und ärztliche Gespräche zur Verfügung steht. Kommunikationskompetenz ist für mich übrigens ein sehr wichtiger Aspekt, wenn es um medizinische Qualität geht. Allerdings lässt diese sich schlecht messen und somit überprüfen. Die Verantwortung liegt bei uns Ärzten. Viele von ihnen haben da Nachholbedarf.

*Warum ist es so wichtig, dass Ärzte aktiv den Prozess der medizinischen Qualitätssicherung mit gestalten?*  
Wenn wir nicht im Dialog mit Behörden und Politik stehen, wird uns Ärzten einfach etwas übergestülpt, etwa eine Konzeption, die an den Massstäben von uns Ärzten vorbei definiert wird. Die Definition von Qualität, deren Messung und Kontrolle muss sich auf ärztliches Denken stützen, und dafür ist die EQUAM Stiftung eine sehr gute Plattform.