JAHRESBERICHT 2018

EQUAM Stiftung

seit 1999

20 JAHRE EQUAM STIFTUNG

Inhalt

1. Vorwort der Stiftungsratspräsidentin ... 3
2. Vorwort der Geschäftsführerin ... 4
3. Die Qualitätsarbeit im Überblick ... 5
3.1. Zertifizierungsprogramme ... 5
3.2. Sensibilisierungsprogramme ... 7
3.3. Befragungen ... 7
4. Forschung & Entwicklung ... 8
5. Organisation und Tagesgeschäft ... 11
5.1. Geschäftsstelle ... 11
5.2. Online-Plattform Ecert ... 11
5.3. Akkreditierung der EQUAM Stiftung ... 12
6. Marketing & Kommunikation ... 13
6.1. Neues Corporate Design ... 13
6.2. Online ... 13
6.3. 2019 – das Jubiläumsjahr ... 14
7. Events ... 15
7.1. Informationsveranstaltungen ... 15
7.2. EQUAM Day ... 15
8. Publikationen, Referate & Vertretungen ... 17
8.1. Publikationen ... 17
8.2. Referate ... 18
8.3. Vertretungen ... 19
9. Kundenstimmen ... 20
10. Auditorinnen und Auditoren ... 21
11. Ombudsstelle ... 21
12. Gönner ... 22
13. Jahresabschluss 2018 ... 23
14. Bericht der Revisionsstelle ... 24

1. Vorwort der Stiftungsratspräsidentin

Als langjährige Gesundheitspolitikerin war und ist mir Qualitätssicherung und Transparenz im Gesundheitswesen eine zentrale Forderung. Gerne habe ich deshalb zugesagt für die Nachfolge von Bundesrat Ignazio Cassis als Stiftungsratspräsidentin von EQUAM.

Qualitätssicherung ist seit 22 Jahren im KVG verankert. Entgegen dieser KVG-Bestimmung blieb die Qualitätssicherung unverbindlich. In der Folge ist unser Versorgungssystem einseitig zu stark rein auf Tarife und Preis fixiert und lässt die Qualität gewissermassen ausser Acht.

Umso erfreulicher, dass sich innovative Ärzte, Krankenversicherer und weitere Player aus dem Gesundheitswesen für die Qualität engagieren und mit der EQUAM Stiftung eine nationale Organisation betreiben, welche Qualität und Patientensicherheit in der ambulanten Medizin stärkt. EQUAM zertifizierte Arztpraxen und Ärztenetzwerke zeigen, dass sie mittels erhobener Qualitätsindikatoren ihre Qualität kontinuierlich und aktiv mit gezielten Massnahmen weiterentwickeln im Interesse der Patientensicherheit und zum Nutzen einer guten Qualität ihrer Leistungen.

So anerkennenswert dieses Engagement ist, so bleibt der Mangel der Unverbindlichkeit. Qualitätsbemühungen werden zu wenig honoriert. Ärztinnen und Ärzte, welche sich verweigern, haben keine Nachteile zu gewärtigen. Das soll sich ändern. Mit der KVG-Reform «Qualität und Wirtschaftlichkeit» wird Qualitätssicherung und Transparenz verbindlich. Das ist eine Chance für EQUAM, ihre praxisorientierten und nutzenbringenden Qualitätsangebote gesamtschweizerisch zu etablieren.

Abschliessend möchte ich danken: Ich danke den Mitarbeitenden der Geschäftsstelle sowie den Auditorinnen und Auditoren für Ihre engagierte Arbeit in einem nicht einfachen Umfeld. Sie machen sich nicht nur beliebt bei Arztpraxen, wenn sie Verbesserungspotential bei der Qualitätssicherung aufzeigen und einfordern. Umgekehrt gilt der Dank auch den Praxen und Ärztenetzwerken, welche sich im Interesse der Patientensicherheit und Qualitätsverbesserung ohne gesetzlichen Druck einer Zertifizierung unterziehen. Ich danke ebenso den Kolleginnen und Kollegen im Stiftungsrat für das stete Mitdenken bei der Weiterentwicklung von EQUAM und freue mich auf eine weitere konstruktive Zusammenarbeit.

Ruth Humbel
Präsidentin des Stiftungsrats, des Lenkungs- und Zertifizierungsausschusses
Nationalrätin Kanton Aargau, CVP

2. Vorwort der Geschäftsführerin

Das Jahr 2018 war geprägt von der Integration der aktualisierten Zertifizierungsprogramme für Grundversorgerpraxis, Radiologie-Institute und zur Medikationssicherheit auf der neuen elektronischen Online-Plattform und im Alltag. Dazu gehörte auch die Umsetzung der neuen Befragungen: der chronisch kranken Patientinnen und Patienten sowie der Mitarbeitenden zur Sicherheitskultur.
Der Abschluss der Pilote, die Evaluation und Verbesserungsmassnahmen, die Definition der neuen Prozesse mit der neuen Online-Plattform sowie die Schulung und Begleitung der Auditorinnen und Auditoren bildeten dabei wichtige Meilensteine. Ich danke an dieser Stelle allen Organisationen, die sich im Rahmen eines Pilotes zertifizieren liessen, den Auditorinnen und Auditoren und dem Team der Geschäftsstelle ganz herzlich für ihre Offenheit und ihr Engagement.

Ärztenetze mit Leadership fördern die Qualität

Ärztenetze, die mit dem EQUAM Programm «Intergierte Versorgung» zertifiziert sind, verpflichten sich, dass mindestens 80 % der ihnen angeschlossenen Hausarztpraxen EQUAM zertifiziert sind. Dank diesem Engagement und weiterer Qualitätsmassnahmen zeigen diese Netze Führungsverantwortung in der Qualitätsentwicklung. Einige Krankenkassen honorieren dies in den Managed Care Verträgen im Wissen, dass für das Resultat und die Effizienz der Geschäftstätigkeit von Arztpraxen die Gestaltung und Organisation der Behandlungstätigkeit von entscheidender Bedeutung ist. Solange sich die Politik nicht engagiert, dass dies auch für einzelne Praxen honoriert wird, spielen die Ärztenetze und die Krankenkassen eine zentrale Rolle für die weitere Verbreitung der Zertifizierungen im ambulanten Bereich.

Zertifizierungsprogramme zur Behandlungsqualität werden vermehrt gewählt

Seit 2016 können Praxen von zertifizierten Ärztenetzen neben dem Zertifikat für Grundversorgerpraxen auch eine Zertifizierung zur Behandlungsqualität mit dem Themenbereich «Medikationssicherheit» und für die Diagnosen «arterielle Hypertonie», «Diabetes mellitus» und «koronare Herzkrankheit» wählen. Diese Programme fokussieren noch stärker auf die medizinische Behandlung selbst und werden von Auditoren mit ärztlichem Hintergrund auditieret. Anhand bestimmter Patientengruppen wird dabei die Umsetzung evidenzbasierter Behandlungsrichtlinien überprüft. Im Jahr 2018 wurde die Tendenz bestätigt, dass diese Programme gerne für die Zertifizierung gewählt werden.

Ausblick

Das Jahr 2018 haben wir mit der Planung und Vorbereitung des 20-jährigen Jubiläums im Jahr 2019 abgeschlossen. Weiter freuen wir uns, unsere Stakeholder am 14. März 2019 in Bern zur 2. Nationalen Fachtagung zum Thema «Medikationssicherheit» zu begrüssen.

Paula Bezzola, MPH
Geschäftsführerin

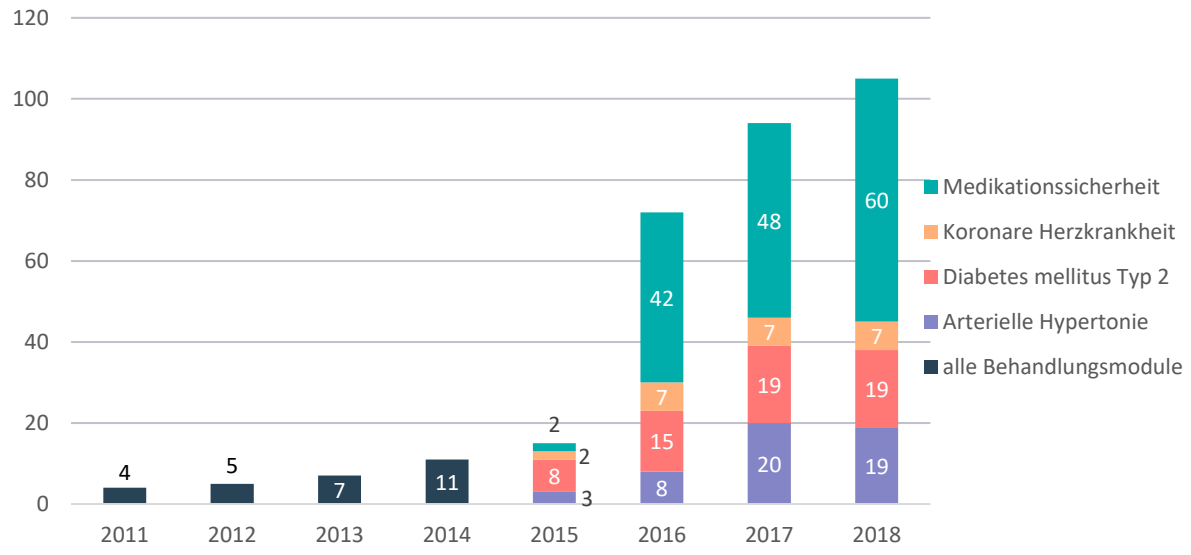
3. Die Qualitätsarbeit im Überblick

3.1. Zertifizierungsprogramme

Obwohl die Anzahl der zertifizierten Praxen im Jahr 2018 leicht gesunken ist, ist die Anzahl der dort arbeitenden Ärztinnen und Ärzte gestiegen. Dies bestätigt den Trend der Praxenfusionen. Konstant geblieben sind die Zertifizierungen «Zertifizierte Behandlungsqualität».

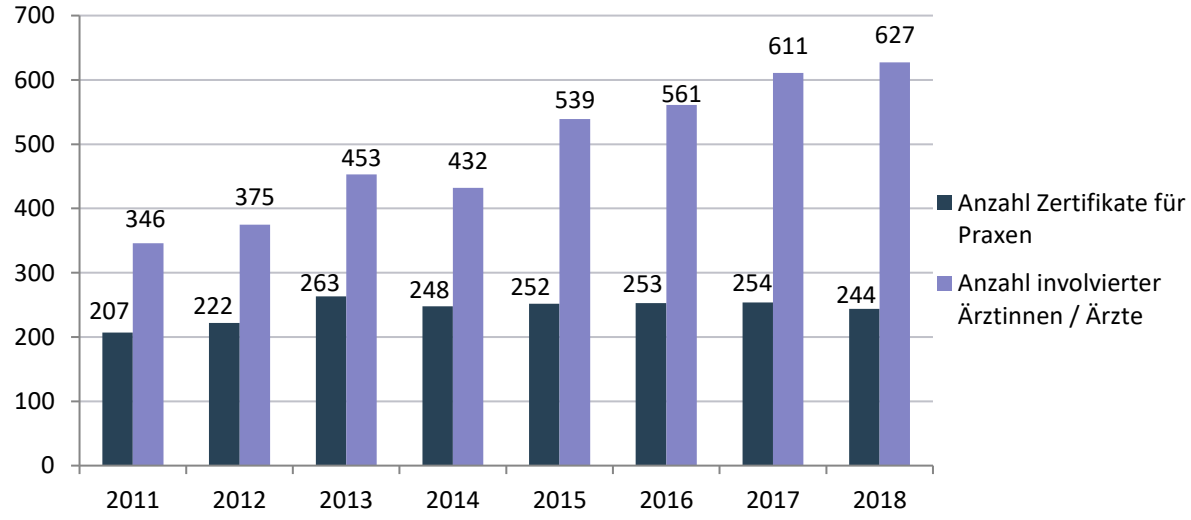
Zertifizierte Behandlungsqualität

Anzahl gültiger Zertifikate zur Behandlungsqualität von Ärztinnen / Ärzten



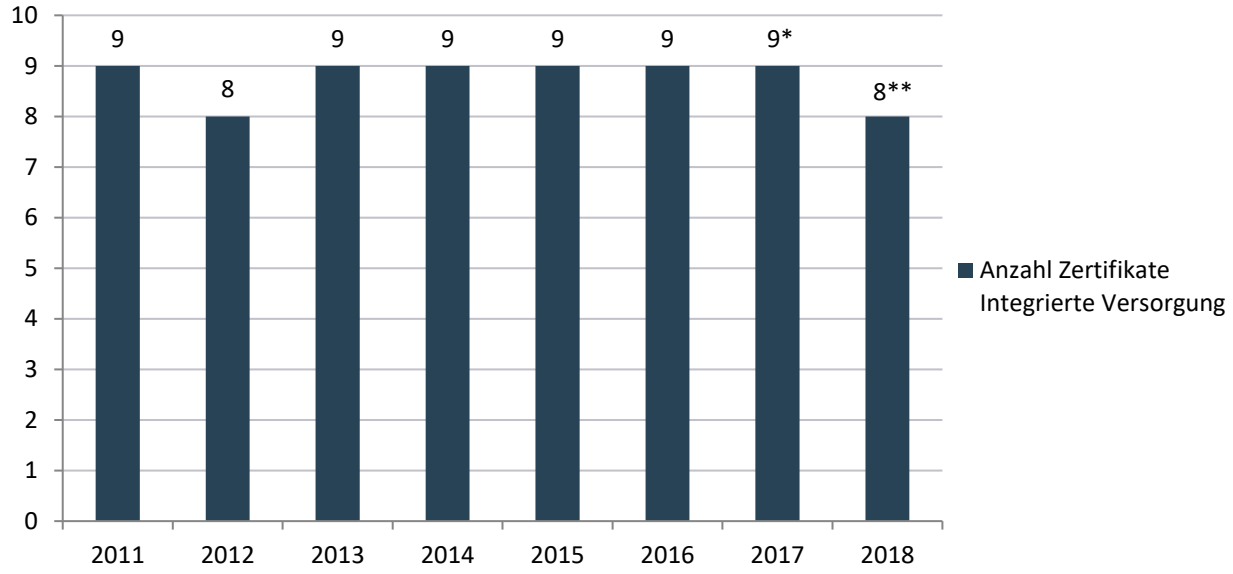
Arztpraxen – Zertifizierte Qualität

Anzahl gültiger Zertifikate von Arztpraxen und der involvierten Ärztinnen und Ärzte



Ärztenetze – Zertifizierte Qualität der integrierten Versorgung

Anzahl gültiger Zertifikate zur integrierten Versorgung (mehrheitlich Ärztenetze, aber auch grosse Ärztezentren)

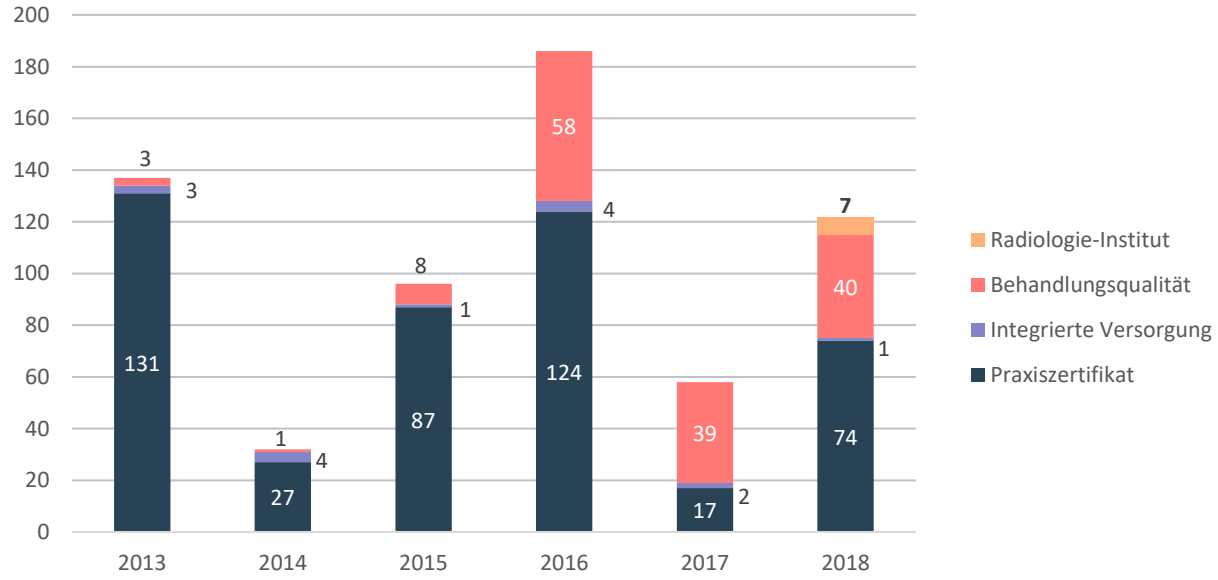


*Korrektur gegenüber Jahresbericht 2017
** 1 Ärztenetz wird im 2019 rezertifiziert.

EQUAM Zertifizierungen pro Jahr

Aufgrund des 3-Jahres-Zyklus der EQUAM Zertifizierungen sind die Zertifizierungen auf die Jahre hin ungleich verteilt. Mit der Zertifizierung von acht Radiologie-Instituten hat die EQUAM Stiftung im Jahr 2018 einen neuen Kundenkreis erschlossen.

Anzahl im Jahr 2018 abgeschlossener Zertifizierungen



3.2. Sensibilisierungsprogramme

Die Sensibilisierungsprogramme gehören nicht zu den akkreditierten Leistungen.

Datenschutz & IT

Sechs Praxen und ein Radiologie-Institut haben dieses Jahr am Sensibilisierungsprogramms «Datenschutz & IT» teilgenommen. Dazu wurden zwei Workshops mit im ersten Teil fachlichen Inputs aus den Bereichen Recht und IT durchgeführt. Im zweiten Teil haben die verschiedenen Organisationen Themen, die sie beschäftigen, unter Moderation der zwei Fachexperten bearbeitet.

Telefontriage

Im Jahr 2018 hat keine Praxis dieses Sensibilisierungsprogramm mit einem praxisinternen Workshop absolviert.

3.3. Befragungen

Das Interesse an Mitarbeitenden- und Patientenbefragungen bleibt weiterhin hoch.
Dank dieser erhalten die Ärztinnen und Ärzte sowie die Praxisleitungen Rückmeldung zur Qualität und Zufriedenheit von ihren zwei wichtigsten Bezugsgruppen.
Die Auswertungen der Befragungen erfolgen je nach Kundenwunsch pro Ärztin / Arzt individuell oder über die gesamte Praxis.

4. Forschung & Entwicklung

Im Jahre 2018 ging es in erster Linie darum, die zahlreichen Neuentwicklungen des Jahres 2017 zu verankern und somit ihre Nachhaltigkeit zu sichern. Daneben wurde das Zertifizierungsprogramm für Spezialarztpraxen überarbeitet, der Bedarf für ein Zertifikat für Pädiatriepraxen wissenschaftlich mittels einer Umfrage evaluiert und eine Neuorganisation der Befragungen in Angriff genommen.

Aktualisiertes Angebot für Spezialarztpraxen

Das Zertifizierungsprogramm für Spezialarztpraxen ist (noch) ein Nischenprodukt innerhalb der Zertifikate für Arztpraxen. Sieben Praxen sind aktuell bei EQUAM danach zertifiziert. Es besteht allenfalls ein gewisses Marktpotential, weil auch Spezialarztpraxen Mitglieder in Netzwerken sind und dadurch Abgeltungsverträge mit Krankenkassen abschliessen können.

Das von EQUAM angebotene Zertifizierungsprogramm für Spezialarztpraxen war eine auf dem Europäischen Praxis-Assessments EPA basierende Entwicklung aus dem Jahre 2013. Diese galt es nun zu überarbeiten.

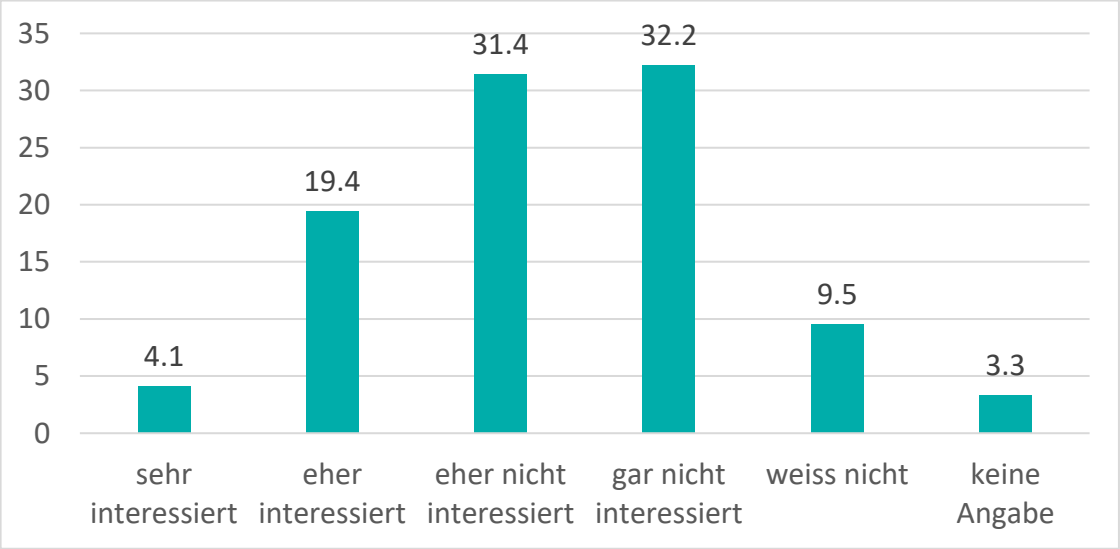
Grundlage für die Überarbeitung waren die Kriterien des im Vorjahr aktualisierten Zertifizierungsprogramms für Grundversorgerpraxen. Viele der dort formulierten Anforderungen gelten auch für Spezialarztpraxen. Auch hier müssen z.B. die Räumlichkeiten für den Verwendungszweck geeignet sein, die Ausrüstung und die Geräte gewartet, die Medikamente sachgerecht gelagert, die Patientensicherheit gewährleistet, die Hygiene sichergestellt und die Betriebsorganisation und die Kommunikation für die Mitarbeitenden und für die Leistungserbringung geeignet sein. Zusätzlich kennt jede medizinische Disziplin auch Regeln ihrer eigenen Kunst, die in den Leitlinien der jeweiligen Fachgesellschaften festgeschrieben sind. Das Zertifizierungsprogramm für Spezialarztpraxen, das die Qualität der fachspezifischen Behandlung erhalten und heben soll, orientiert sich auch an diesen Leitlinien.

Der Entwicklungsprozess wurde von einer Expertengruppe geleistet. Vertreten war ein Dermatologe, ein Kardiologe, ein Internist, der zugleich für eine Patientenschutzorganisation tätig ist, eine Praxiskoordinatorin und eine Fachperson aus einer grossen Krankenkasse. Die sich auf die fachspezifischen Leitlinien beziehenden Kriterien wurden – nach Zustimmung der Expertengruppe - vom entsprechenden Modul des dänischen Instituts für Qualität und Akkreditierung im Gesundheitswesen IKAS übernommen.

Pädiatriepraxen

Auch das Zertifizierungsprogramm für die Pädiatriepraxen, das ebenfalls im Rahmen des Europäischen Praxis-Assessments EPA entwickelt und von EQUAM übernommen worden war, bedurfte einer Überarbeitung. Aktuell sind nur zwei Pädiatriepraxen danach zertifiziert. EQUAM hat in Zusammenarbeit mit der Schweizerischen Gesellschaft für Pädiatrie SGP mittels einer Umfrage bei allen ihren ambulant in der Arztpraxis tätigen Mitgliedern die Bedarfslage und damit das Potential für ein Zertifizierungsprogramm für die Pädiatriepraxen evaluiert.

Wie stellen Sie sich zu einer möglichen Zertifizierung Ihrer Praxis?
(N=242), Angaben in Prozent



Die Überprüfung auf statistische Zusammenhänge (Pearson-Korrelation) mit der Praxisgrösse und dem Alter hat gezeigt, dass das Interesse mit der Praxisgrösse zunimmt (geringe Korrelation; r=0.226) und mit dem Alter der antwortenden Person abnimmt (mittlere Korrelation; r=-0.3).

Anmerkungen zur Frage der Zertifizierung wurden von 66 Personen angebracht. Sie beleuchten die Gründe für das eher verhaltene Interesse. 32 Personen machen geltend, der Aufwand für eine Zertifizierung sei zu gross, 17 gehen davon aus, dass die Zertifizierung nichts nütze. Weitere Bemerkungen verwiesen darauf, dass die Praxis bereits zertifiziert sei (6), dass die antwortende Person angestellt sei und folglich über solche Fragen nicht entscheiden könne (5) und dass die Auswirkungen der Zertifizierung unbekannt seien (2).
Fazit: Die Aktualisierung des Zertifizierungsprogramms für die Pädiatriepraxen scheint im Licht der Umfrageresultate aktuell nicht von grosser Dringlichkeit zu sein.

In Übereinstimmung mit der SGP kann den interessierten Pädiatriepraxen das EQUAM Zertifizierungsprogramm für die Grundversorgerpraxen angeboten werden. Die Resultate dieser Umfrage werden in der Zeitschrift Primary and Hospital Care publiziert. Aus dieser Kooperation ergibt sich auch die erfreuliche Deklaration der SGP, dass sie die Zusammenarbeit mit der EQUAM Stiftung weiter pflegen und diese in ihren Bestrebungen unterstützen wird.

Befragungen

Wer das EQUAM Zertifikat für Gesundheitseinrichtungen erwerben will, muss mindestens eine Befragung durchführen. In der Regel erhält der Kunde einen Auswertungsbericht. Darin sind seine Resultate in Bild und Schrift dargestellt. Sie werden zusätzlich mit den Resultaten relevanter Gruppen verglichen (gesamte Praxis, Netzwerk, EQUAM Kollektiv).

Zurzeit bietet EQUAM drei selbst entwickelte oder adaptierte Befragungen (für chronische Patientinnen und Patienten, für Mitarbeitende und für Zuweisende) und drei Patientenbefragungen an (für Haus- und Spezialärzte und Pädiater), die bis anhin von einem externen Auftragnehmer administriert wurden. Es werden zwischen 60 und 120 Befragungen jährlich bei den EQUAM Kunden durchgeführt. Bisher wurden rund 65 % davon von unserem externen Auftragnehmer und die restlichen von EQUAM selbst realisiert (ca. 10 % chronische Patientinnen und Patienten, 20 % Mitarbeitende und 5 % Zuweisende). Der bisherige Auftragnehmer gibt diesen Geschäftszweig im Frühling 2019 auf. Es gilt nun, einen neuen Dienstleister für die Berichtserstellung zu suchen. Die Befragungen selbst werden künftig alle durch die Geschäftsstelle der EQUAM Stiftung umgesetzt.

5. Organisation und Tagesgeschäft

5.1. Geschäftsstelle

Team der Geschäftsstelle

Die Geschäftsstelle der EQUAM Stiftung hat einige personelle Veränderungen und Ausbau der Kundenbetreuung gemeistert. Die Übersicht dieser

- Paula Bezzola, MPH, Geschäftsführerin (80 %)
- Marianne Jossen, MPH, M.A. Soziologie, Stv. Geschäftsführerin, Verantwortliche Forschung & Entwicklung (bis 31.3.2018, 70 %)
- Dr. phil. Martin Hošek, Stv. Geschäftsführer, Verantwortlicher Forschung und Entwicklung (ab 1.4.2018, 70 %)
- Iva Krüttli, Master Business Communications, Verantwortliche Marketing & Kommunikation (80 %)
- Nadine Spicher, Sachbearbeitung, Schwerpunkt Prozesse & Kundenbetreuung (ab 1.2.2018, 70 %)
- Isabelle Reber, studentische Mitarbeiterin (bis 30.4.2018, 10 bis 20 %)
- Selina Giacometti, studentische Mitarbeiterin (ab 1.4. bis 31.12.2018, 10 bis 20 %)
- Barbara Streit, Sachbearbeiterin, Schwerpunkt Organisation (bis 31.12.2018, 40 %)
- Denise Bigler, Sachbearbeiterin, Schwerpunkt Organisation (ab 1.1.2019, 50 %)

Extern vergebene Aufgaben

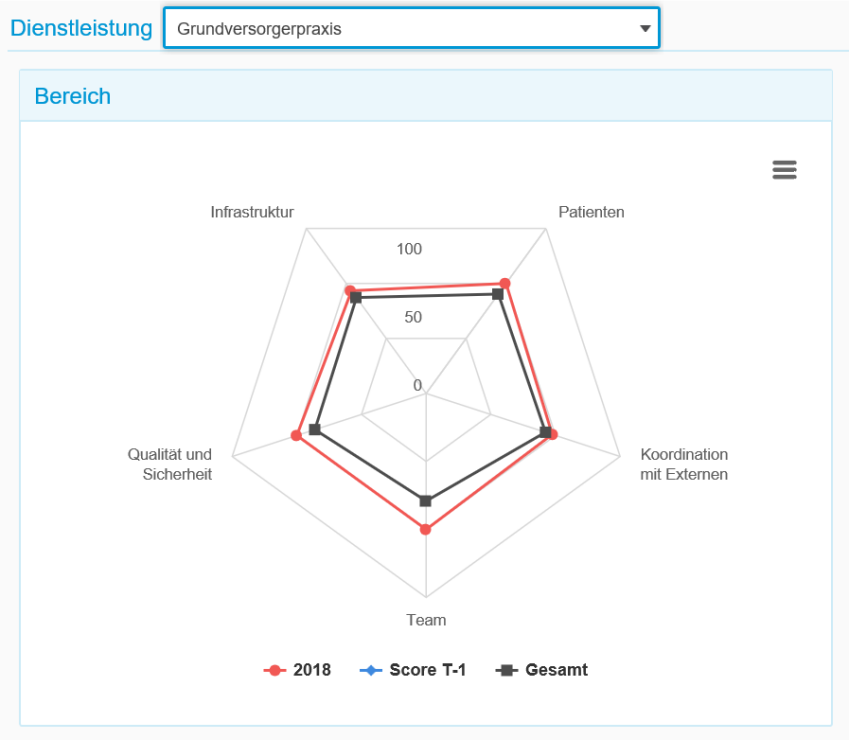
Die Buchhaltung, Übersetzungen, grafischen Arbeiten, Website und allgemeine Patientenbefragung wurden im Mandatsverhältnis mit externen Firmen durchgeführt. Bei externen Auftragnehmern baut die EQUAM Stiftung langfristige Partnerschaften auf, um Kontinuität und gute Qualität gewährleisten zu können.

5.2. Online-Plattform Ecert

Die neue Online-Plattform begleitet die Kunden während des gesamten Zertifizierungsprozesses. Dank ihr sind die Prozesse effizienter, die Dokumente und Informationen für die Geschäftsstelle wie auch für die Kunden an einem Ort zugänglich und die Betreuung kundenfreundlicher.

Wie bei jeder Einführung eines IT-Systems gab es auch mit der neuen Online-Plattform Anlaufschwierigkeiten. Wie bei der Geschäftsstelle so auch bei den Kunden. Die Unstimmigkeiten wurden laufend korrigiert.

Ein kurzes Video über die Online-Plattform sowie die Bedienungsanleitung für die Kunden sind auf der Website der EQUAM Stiftung unter Downloads verfügbar.



Die Kunden können Ihre Resultate mit einem Benchmark vergleichen: dem Mittelwert des Ärztenetzes und dem Mittelwert aller weiteren EQUAM Zertifizierungen des jeweiligen Programms.

Aktuell sind die Zertifizierungsprogramme für Gesundheitseinrichtungen (Grundversorger- und Spezialarztpraxis und Radiologie-Institut) sowie das Zertifizierungsprogramm zur Medikationssicherheit abgebildet. Ab März 2019 wird dies für die restlichen drei Zertifizierungsprogramme zu Behandlungsqualität (Diabetes mellitus, Arterielle Hypertonie, Koronare Herzkrankheit) möglich sein.

5.3. Akkreditierung der EQUAM Stiftung

Die EQUAM Stiftung wird jährlich im Rahmen der laufenden Akkreditierung durch die Schweizerische Akkreditierungsstelle überprüft. Im Jahr 2018 wurde ein Witness-Audits für die Zertifizierung zur Medikationssicherheit in der Praxis Bubenberg sowie ein Kurzaudit an der Geschäftsstelle der EQUAM Stiftung erfolgreich durchgeführt.

6. Marketing & Kommunikation

6.1. Neues Corporate Design

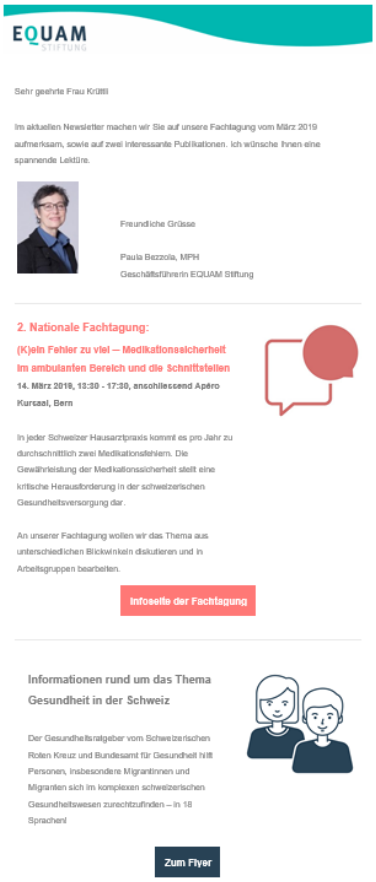
Seit Februar tritt die EQUAM Stiftung mit einem neuen Corporate Design auf. Es wurde auf Basis der EQUAM Strategie mit der Kommunikationsagentur KARGO von Bern entwickelt. Im Fokus steht die «Welle», die dem Buchstaben Q des EQUAM Logos entnommen wurde. Die Welle dient bei Briefschaften und Kommunikationsmitteln, in Kombination mit einer komplementären Farbfläche, als grafische Leitlinie. Sie unterstreicht Aussagen, definiert Kommunikationsfläche und verleiht der Marke zusätzliche Einzigartigkeit. Ziel ist es, mit der grosszügig angewendeten Welle und einer zu definierenden auffallenden Farbpalette, der Marke EQUAM mehr Aufmerksamkeit zu verschaffen.

EQUAM STIFTUNG EQUAM FONDATION «präsenteres» und modernes Logo

6.2. Online

Das neue Corporate Design wurde auch online umgesetzt: bei der Website und beim Newsletter, welcher personalisiert monatlich in deutscher und französischer Sprache erscheint.

Newsletter



Website

6.3. 2019 – das Jubiläumsjahr

Für das 20-jährige Jubiläum der EQUAM Stiftung im Jahr 2019 hat unsere Kommunikationsagentur dieses Key Visual aufgrund des neuen Corporate Designs entwickelt. Es ist ab dem 1. Januar 2019 sichtbar.

Grafisches Element

20

Anwendung mit EQUAM Logo

20 JAHRE EQUAM STIFTUNG

Anwendung mit Slogan

20 JAHRE IM DIENST DER QUALITÄT

7. Events

7.1. Informationsveranstaltungen

Im Februar, März und Juni hat die EQUAM Stiftung fünf Informationsveranstaltungen zu den Zertifizierungen in Bern, Biel, Sargans und Zürich für Hausarztpraxen organisiert. Rund 150 Ärztinnen, Ärzte und MPA haben daran teilgenommen und sich über die aktuellen Zertifizierungsmöglichkeiten informiert. Präsentiert wurde wie das angepasste Zertifikat für die Grundversorgerpraxen, so auch die vier Programme zur Behandlungsqualität. Auch die neue Online-Plattform, welche den ganzen Zertifizierungsprozess begleitet, wurde kurz vorgestellt.

7.2. EQUAM Day

Der EQUAM Day an der Berner Fachhochschule in Biel/Bienne stand dieses Jahr im Zeichen des Datenschutzes in den Arztpraxen.
Nach einer Begrüssung durch die neue Stiftungsratspräsidentin der EQUAM Stiftung Ruth Humbel zeigte Ursula Uttinger die Berührungspunkte einer Arztpraxis mit dem Datenschutz auf. Paula Bezzola, die Geschäftsführerin, hat mit konkreten Erfahrungen aus den Audits und Sensibilisierungsprogrammen, welche die EQUAM Stiftung den Praxen anbietet, angeschlossen.
Prof. Dr. Stephan Nüssli stellte die Bachelorausbildung «Medizininformatik» kurz vor, bevor es zur Führung durch das Living-Lab ging. Dort wurden einige Projekte der Studierenden und die Laborlandschaft – inklusive einer Musterwohnung oder einer Musterapotheke – gezeigt.

Ruth Humbel lic. iur.
Nationalrätin, EQUAM Stiftungsratspräsidentin

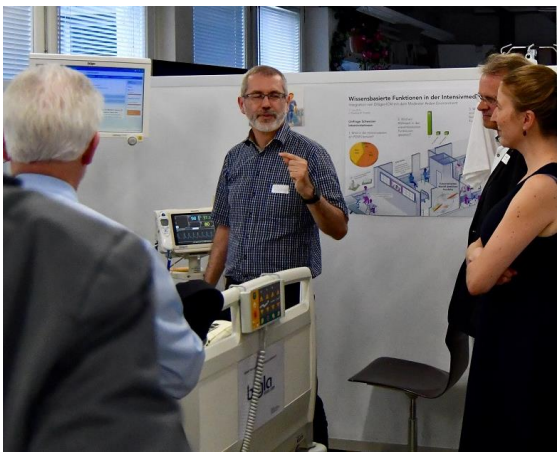
Ursula Uttinger, lic. iur., EMBA HSG, Präsidentin Datenschutzforum Schweiz

Paula Bezzola, MPH
Geschäftsführerin EQUAM

Prof. Dr. **Stephan Nüssli**, Medizininformatik Berner Fachhochschule

Publikum

Führung durch die Laborlandschaft, das Living-Lab



8. Publikationen, Referate & Vertretungen

8.1. Publikationen

Medium: Schweizerische Ärztezeitung
Datum: 23. Mai 2018
Titel: Datenschutz und IT in der Arztpraxis: ein Fass mit Boden
Autoren: Marianne Jossen, M.A., MPh, Verantwortliche Forschung & Entwicklung, EQUAM Stiftung (bis März 2018)
Ursula Uttinger, lic. iur. / exec. MBA HSG, Präsidentin Datenschutzforum Schweiz
Marcel Waldvogel, Dr. sc. ETH Zürich, Informatikprofessor Universität Konstanz
https://saez.ch/de/article/doi/saez.2018.06639/

Für Ärztinnen, Ärzte, MPA, Praxismanagerinnen und Praxismanager ist der sorgfältige Umgang mit den ihnen anvertrauten Patientendaten ein wichtiges Element ihres Alltags. Doch was genau muss eine Praxis dabei berücksichtigen? In diesem Beitrag sind zehn Fragen publiziert, mit denen sich jede Arztpraxis auseinandersetzen sollte.

Medium: International Journal for Quality in Health Care
Datum: Juli 2018
Titel: Is patient loyalty associated with quality of care? Results of a patient survey over primary care in Switzerland
Autoren: Katja Goetz, Institute of Family Medicine, University Hospital Schleswig-Holstein Campus
Marianne Jossen, EQUAM Stiftung
Thomas Rosemann, Institute of General Practice and Health Services Research, University of Zurich
Sigrid Hess, EQUAM Stiftung
Marc Brodowski, aQua-Institute for Applied Quality Improvement and Research in Health Care
Paula Bezzola, EQUAM Stiftung
doi: 10.1093/intqhc/mzy142

Diese Studie untersucht anhand der Daten von 79 durch EQUAM zertifizierten Grundversorgerpraxen den Zusammenhang zwischen Aspekten der Patientenzufriedenheit und der Bereitschaft dieser Patienten, ihren Arzt weiterzuempfehlen.

Medium: European Radiology
Datum: 07. August 2018
Titel: Assessment of the safety climate in outpatient diagnostic services: Development and psychometric evaluation of a questionnaire
Autoren: Marianne Jossen, M.A., MPh, Verantwortliche Forschung & Entwicklung, EQUAM Stiftung (bis März 2018)
Fabio Valeri, Institute of Primary Care, University of Zurich and University Hospital of Zurich
Christina Heilmaier, Department of Diagnostic and Interventional Radiology, University Hospital Zurich
David Schwappach, Swiss Patient Safety Foundation and Institute for Social and Preventive Medicine (ISPM), University Bern
https://doi.org/10.1007/s00330-018-5646-1

Dieser Artikel präsentiert die Validierung eines von EQUAM entwickelten, psychometrischen Befragungsinstruments. Das Instrument erweist sich als valide, konsistente und reliable Option zur Messung der Sicherheitskultur in Radiologie-Instituten.

8.2. Referate

Anlass: 7me congrès romand ARAM (Association Romande des Assistantes Médicales)
Datum: 29. September 2018
Titel: Triage téléphonique
Referentin: Paula Bezzola, MPH, Geschäftsführerin EQUAM Stiftung

Eine qualitativ gute Telefontriage, wird von verschiedenen Faktoren beeinflusst und ist u.a. ein Ergebnis einer guten interprofessionellen Zusammenarbeit und Kommunikation und einer geeigneten Arbeitsumgebung, in der sich die Medizinische Praxisassistentin auch wirklich auf die anrufende Persona am Telefon konzentrieren kann. Es gibt verschiedene Möglichkeiten die Ausgangslage in der Arztpraxis zu verändern und zu verbessern.

8.3. Vertretungen

Seit 2016 hat die Geschäftsführerin Einsitz im «Dialog Qualität» der SAQM der FMH. Der aktuelle Stand der Projekte der SAQM und der Projekte der Mitglieder des «Dialog Qualität» werden jährlich ausgetauscht.

Die Geschäftsführerin und der stellvertretende Geschäftsführer nehmen seit Dezember 2018 an den künftig halbjährlich stattfindenden Treffen der Gruppe «Fachaustausch Qualitätsaktivitäten» des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) teil. Die hier eingeladenen Vertreterinnen und Vertreter gesamtschweizerischer Organisationen informieren sich gegenseitig über laufende Tätigkeiten und anstehende Projekte.

Seit Juni 2018 hat der stellvertretende Geschäftsführer mit beratender Stimme Einsitz in die Qualitätskommission der Schweizerischen Gesellschaft für allgemeine und innere Medizin SGAIM.

Beide neuen Vertretungen sind Zeichen für eine bessere gesundheitspolitische und fachliche Verankerung der EQUAM Stiftung und Beweis dafür, dass EQUAM im Laufe der Jahre zu einer wichtigen Stimme in der Diskussion um die Qualität im Gesundheitswesen geworden ist.

9. Kundenstimmen

Zertifizierungsprogramm «Grundversorgerpraxis – Zertifizierte Qualität»

«Für mich heisst Qualität, dass alle nach gleichen Standards arbeiten. Es gibt Sicherheit und es passieren weniger Fehler. Es gibt Verbindlichkeit. Zertifizierung ist für mich eine der Möglichkeiten, die Qualität zu erhöhen. Es gibt einen Rahmen, ein System vor. Es bringt jedem etwas: von einer Ärztin, einem Arzt bis zum Lernenden. Allen das gemeinsame Verständnis für die Arbeit des anderen, da gemeinsame Prozesse definiert werden. Damit wird sichtbar gemacht, welche Auswirkung meine Arbeit auf den nächsten Arbeitsschritt hat. Dem ganzen Team gibt es Vertrauen und jedem Mitarbeitenden persönliche Sicherheit. Jeder weiss, wo bei bestimmten Problemen nachschauen.»

Corinne Boillat, MPA, Praxisgemeinschaft Mörigen

Zertifizierungsprogramm «Medikationssicherheit – Zertifizierte Behandlungsqualität»

Ich kann dieses Modul allen Arztpraxen empfehlen – unabhängig von deren Grösse. Ich hatte ein gutes Audit mit einem wohlwollenden Fachgespräch mit dem Auditor. Ein wichtiges Element für meine tägliche Arbeit und auch für die Patientinnen und Patienten ist der EQUAM Medikationsplan geworden.»

Dr. med. Andrea Schindler, Co-Geschäftsführerin, Praxis Bubenberg AG

Zertifizierungsprogramm «Radiologie-Institut – Zertifizierte Qualität»

«Die Auseinandersetzung mit den Qualitätsthemen hat uns einen guten systematischen Überblick über die verschiedenen Bereiche unserer Institute gegeben. Wir haben Verantwortliche für Themenbereiche definiert, die bisher in der täglichen Routine vernachlässigt wurden. So können wir uns laufend verbessern.»

PD Dr. med. Hans Peter Ledermann, Facharzt FMH Radiologie Imamed Radiologie Nordwest

10. Auditorinnen und Auditoren

Ohne die fachlich und kommunikativ kompetenten Auditorinnen und Auditoren wären unsere Zertifikate nur Konzepte und nicht betriebliche Realität in den Arztpraxen und Radiologie-Instituten. Alle Neuerungen in den Standards fliessen in die Weiterbildung der Auditorinnen und Auditoren ein. Im Berichtsjahr fanden dazu zwei Auditorentreffen statt, die unter anderem auch dem Erfahrungsaustausch dienten. Neben dem grossen Engagement unserer Auditorinnen und Auditoren war es beeindruckend zu hören, wie sie es verstehen, auch mit psychologisch anforderungsreichen Situationen während der Audits umzugehen.

Die Audits wurden von folgenden Auditorinnen und Auditoren durchgeführt:

Angela Diethelm-Wachter
Sigrid Hess-Scheurer
Christian Marti (Behandlungsqualität)
Olivier B. Ottet
Franziska Svensson
Hans-Peter Wyss
Beatrice Häberli
Patrick Landolt (Behandlungsqualität)
Janine Naef
Florian Suter (Behandlungsqualität)
Yvonne Weder

Frau Andrea Linnemöller wurde als Auditorin gewählt und hat mit der Ausbildung gestartet.

11. Ombudsstelle

Die Ombudsärzte arbeiten unabhängig von der Geschäftsstelle. Anfragen von Patientinnen und Patienten wurden direkt an die Ombudsärzte weitergeleitet und nicht erfasst. Die EQUAM Ombudsärzte bearbeiteten im vergangenen Jahr zwei Anfragen zu unterschiedlichen Themen. In beiden Fällen ging es um die Frage, ob die gesundheitliche Beeinträchtigung des Patienten als Unfall oder als Krankheit zu werten sei.

Neben den zertifizierten Praxen haben Sanacare und Meconex AG die EQUAM beauftragt, die Ombudsstelle für die Patientinnen und Patienten ihrer Praxen zur Verfügung zu stellen.

Unsere Ombudsärzte:

Dr. med. Ernst Michel

Dr. med. Alois Beerli

Dr. med. Alois Beerli hat seine hausärztliche Praxis an seinen Nachfolger übergeben und auf Ende Jahr 2018 seine Funktion als Ombudsarzt niedergelegt. Wir danken ihm für sein 17-jähriges Engagement für die Patientinnen und Patienten und Gesundheitsprofis.

12. Gönner

Als Non-Profit-Organisation ist die EQUAM Stiftung bei der Entwicklung und Umsetzung der Qualitätsprogramme auf **Unterstützung** angewiesen.

Folgende Organisationen haben die EQUAM Stiftung im Jahr 2018 unterstützt:

GALENICA
Helsana
mepha
SANDOZ A Novartis Division
santésuisse Die Schweizer Krankenversicherer / Les assureurs-maladie suisses / Gli assicuratori malattia svizzeri
suva
VISANA Rundum gut betreut.

Wir danken unseren Gönnern für Ihre Unterstützung.

Ihr Engagement für die Qualitätsförderung

Ihre Organisation will sich für die Förderung der Qualität und Patientensicherheit in der ambulanten Medizin engagieren? Dann sind Sie bei uns genau richtig! Wir bieten Ihnen diverse Möglichkeiten für Ihr Engagement an.
Nehmen Sie mit uns Kontakt auf. Gerne senden wir Ihnen unsere Dokumentation oder besprechen die Möglichkeiten mit Ihnen direkt.

13. Jahresabschluss 2018

Erfolgsrechnung	2018	2017
Ertrag		
Zertifizierung und Assessments	770‘145	558‘402
Fundraising	56‘500	54‘759
Übrige Erträge	4‘425	39‘676
Total Ertrag	831’070	652‘837
Aufwand		
Drittleistungen	229’552	172‘867
Personal	485’419	379‘953
Betrieblicher Aufwand	134‘282	121‘539
Total Aufwand	849‘252	674‘359
Abschreibung Projekt Digitalisierung	19‘999	57‘800
Abschreibung Büromaschinen/EDV-Anlagen	1‘464	0
Auflösung Rückstellung für Projekt Digitalisierung	31‘646	70‘000
Periodenfremder, ausserordentlicher Ertrag	8‘192	13‘393
Periodenfremder, ausserordentlicher Aufwand	161	4‘021
Erfolg	30	50

14. Bericht der Revisionsstelle

REVITAS
IHRE REVISIONSEXPERTEN

Bericht der Revisionsstelle zur Eingeschränkten Revision an den Stiftungsrat der EQUAM Stiftung, Zürich

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang) der EQUAM Stiftung für das am 31. Dezember 2018 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Für die Jahresrechnung ist der Stiftungsrat verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, die Jahresrechnung zu prüfen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Zulassung und Unabhängigkeit erfüllen.

Unsere Revision erfolgte nach dem Schweizer Standard zur Eingeschränkten Revision. Danach ist diese Revision so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine Eingeschränkte Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen sowie den Umständen angemessene Detailprüfungen der beim geprüften Unternehmen vorhandenen Unterlagen. Dagegen sind Prüfungen der betrieblichen Abläufe und des internen Kontrollsystems sowie Befragungen und weitere Prüfungshandlungen zur Aufdeckung deliktischer Handlungen oder anderer Gesetzesverstösse nicht Bestandteil dieser Revision.

Bei unserer Revision sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die Jahresrechnung nicht Gesetz und Statuten entspricht.

Revitas AG

Marcel Meyer
Dipl. Wirtschaftsprüfer
Zugelassener Revisionsexperte
Leitender Revisor

Lyss, 6. April 2019

Beilagen:
- Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang)

Revitas AG
Bahnhofstrasse 7 Postfach 366 3250 Lyss T +41 (0)32 387 20 38 F +41 (0)32 387 20 39 info@revitas.ch
Marktgasse 38 Postfach 364 3000 Bern 7 T +41 (0)31 320 15 18 F +41 (0)31 320 15 19 www.revitas.ch
Bösch 71 Postfach 757 6331 Hünenberg (Zug) T +41 (0)41 783 06 56 F +41 (0)41 783 06 57
Mitglied der TREUHAND KAMMER

EQUAM Stiftung
Effingerstrasse 25
3008 Bern

+41 (0)31 302 86 87
office@equam.ch

www.equam.ch