

JAHRESBERICHT 2022

EQUAM Stiftung
seit 1999

EQUAM
STIFTUNG

Inhalt

1. Vorwort	3
2. Zertifizierungen und Befragungen	4
3. Qualitäts- und Leistungskennzahlen	6
4. Programmentwicklung und Projekte	8
5. Organisation	9
6. Veranstaltungen	14
7. Gönner & Sponsoren	15
8. Jahresabschluss 2022	16
9. Bericht der Revisionsstelle	17

1. Vorwort

Noch nie hat die Stiftung so viele Audits durchgeführt wie in diesem Jahr – insgesamt waren es über 200. Dass wir dies bewältigen konnten, ist der engagierten und leidenschaftlichen Arbeit des Auditorenteams und des jungen Teams auf der Geschäftsstelle zu verdanken. Zudem konnten wir im Verlauf des Jahres Verbesserungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Software (Automatisierungen) und mit der Berichtsprüfung (Peer-Reviews) einführen. Am Ende konnten wir mit einem einigermaßen ausgeglichenen Arbeitsstunden-Saldo abschliessen – darauf bin ich stolz. Aber müde und etwas erschöpft waren wir schon.



Wie für andere Anbieter im Gesundheitswesen ist es für uns eine Herausforderung, neue ärztliche Mitarbeitende zu finden. Wir suchen weiterhin Auditor:innen für die Zertifizierungsprogramme zur Behandlungsqualität - im Nebenjob mit frei einteilbarer Zeit. Es braucht wohl eine erste Erfahrung, um auf den Geschmack zu kommen: Wer bei EQUAM einmal mit Audits angefangen und den Sprung ins kalte Wasser überwunden hat, bleibt oft für viele Jahre, mag die Abwechslung und den interessanten Austausch mit Kolleg:innen nicht mehr missen.

Nebst der Zertifizierungs-Tätigkeit haben wir letztes Jahr in Entwicklungsprojekte investiert. Innert kürzester Frist konnten wir beispielweise ein starkes Konsortium zusammenstellen für die Eingabe eines Projekts zum Thema *Patient-Reported Outcomes Measures für ältere Menschen*. Im Raum Zürich haben Vertreter wichtiger Versorgerorganisationen einen innovativen Ansatz entwickelt. Dabei sollten Information über den selbst erlebten Gesundheitszustand der Patienten zwischen Hausärzten, Spitex und einem Spital geteilt werden. Die Eidgenössische Qualitätskommission hat den Zuschlag einem anderen Projekt gegeben, aber bei EQUAM und den Partnern wurde ein Same gelegt, der sicher in Zukunft Pflanzen gedeihen lässt. Weitere Entwicklungstätigkeiten des Jahres werden im Bericht weiter unten erwähnt.

Ein Highlight im Jahr 2022 war die Wahl von Nationalrätin Flavia Wasserfallen in den Stiftungsrat – ich freue mich auf ihre Impulse! Die Arbeit unter der Leitung dieses divers zusammengesetzten Gremiums, dessen Mitglieder mich im Verlauf des Jahres immer wieder unterstützten, bekräftigten und beraten, wäre wohl für jede Geschäftsführung eine Freude.

Es bleibt mir, den Auditor:innen, allen Mitgliedern des Fachausschusses, dem Team der Geschäftsstelle, den freien Mitarbeitenden, unseren wertvollen und treuen Gönnern, den Partnern und ganz besonders den Kunden ganz herzlich zu danken. Ohne Euch gäbe es EQUAM nicht!

Bern, im Mai 2023

Joel Lehmann, Geschäftsführer

2. Zertifizierungen und Befragungen

2.1. Zertifizierungsprogramme

Im Jahr 2022 wurde mit 228 Audits die bisher grösste Anzahl Audits und Zertifizierungen in der Geschichte EQUAMs durchgeführt. Da Zertifikate jeweils für 3 Jahre gültig sind, gilt diesbezüglich 2019 als Vergleichsjahr, und es kann eine Steigerung von +22% festgestellt werden. Bei der *Anzahl gültiger Zertifikate am Stichtag 31. Dezember* gab es ein Jahreswachstum von +15% für Zertifizierungen der Behandlungsqualität (auf individueller Arzzebene) und ein Wachstum von +3% für Zertifikate auf der Ebene der Arztpraxen und Radiologie-Institute.

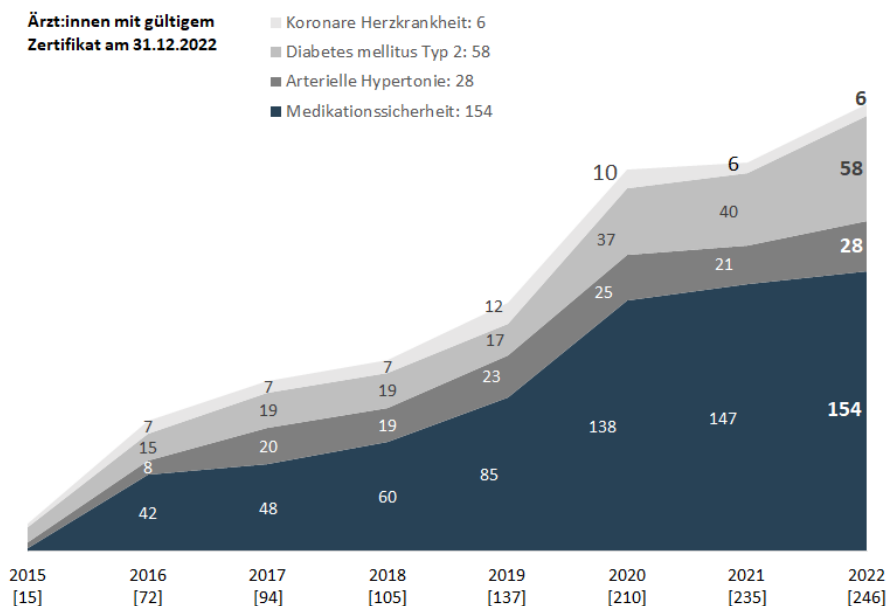


Abbildung 1: Anzahl gültiger Zertifikate zur Behandlungsqualität (Stichtag: 31. Dezember 2022)

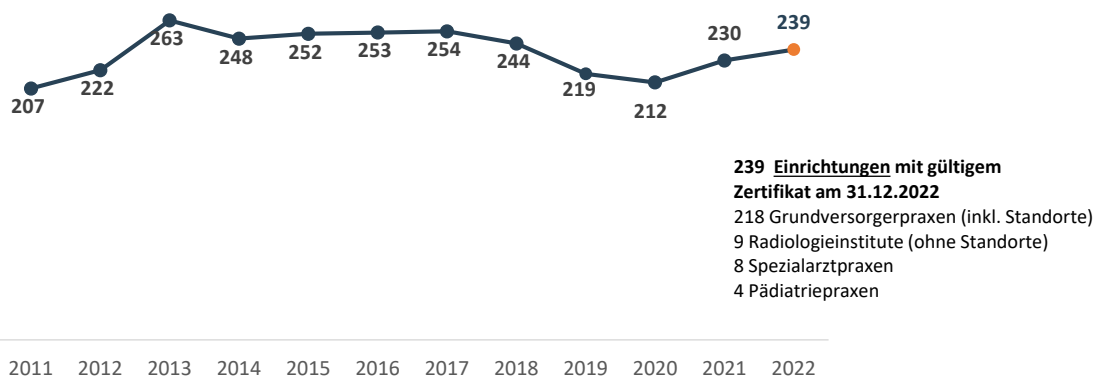


Abbildung 2: Anzahl gültiger Zertifikate von Arztpraxen (Stichtag: 31. Dezember 2022)

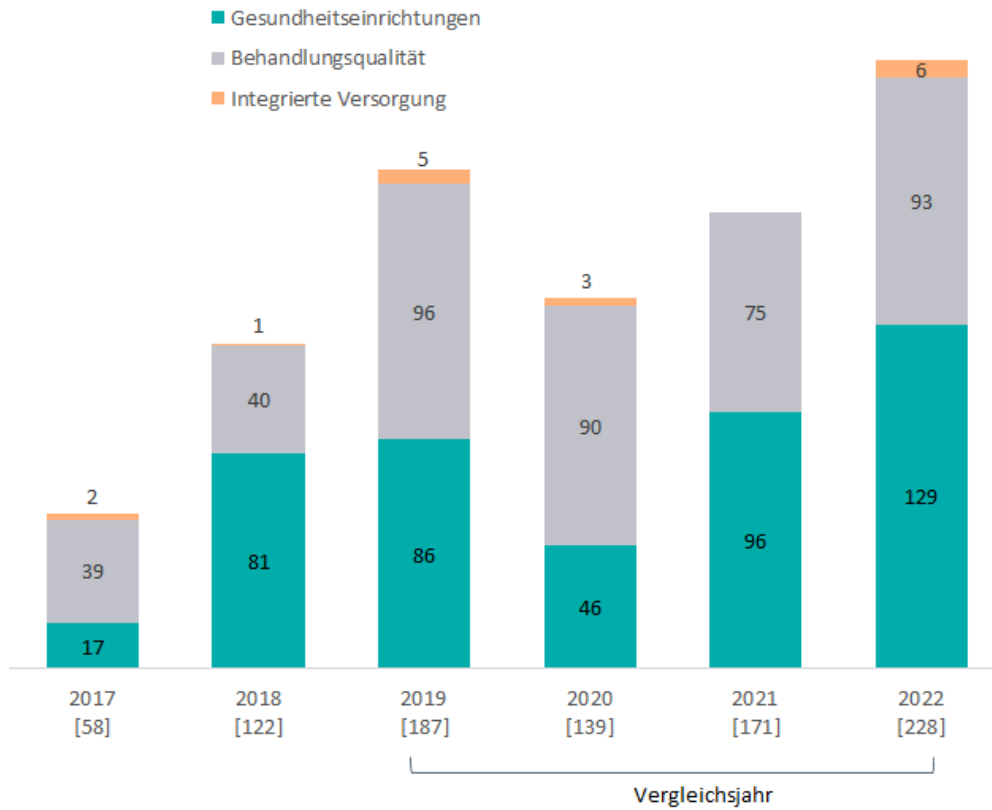


Abbildung 3: Anzahl abgeschlossener Zertifizierungen 2017 – 2022

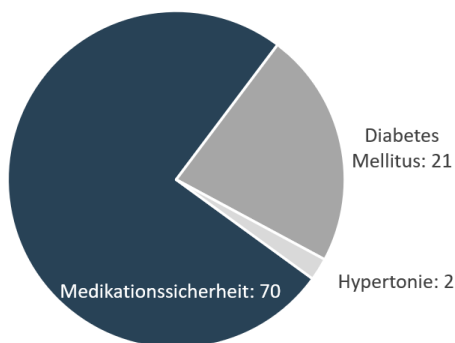


Abbildung 4: Anzahl Zertifizierungen Gesundheitseinrichtung in 2022

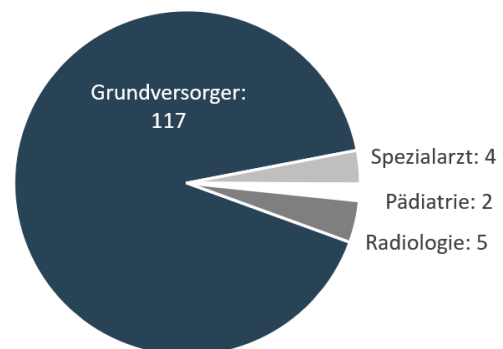


Abbildung 5: Anzahl Zertifizierungen Behandlungsqualität in 2022

2.2. Befragungen: Patient Reported Experience Measures (PREMS)



2022 war erneut ein intensives Jahr, was die Anzahl durchgeführter Patientenbefragungen angeht. Die Zahlen waren ähnlich hoch wie im Vorjahr: Die EQUAM Stiftung führte bei **254 Ärztinnen** in **102 Praxen** eine Patientenbefragung durch. Jede teilnehmende Ärzt:in erhielt ein individuell ausgewertetes Feedback. Insgesamt nahmen **13'357** Patient:innen an einer EQUAM Befragung teil, fast so viele wie im Rekordjahr 2021.

Am häufigsten wurde die **EUROPEP**-Patientenbefragung durchgeführt:

- 238x EUROPEP für Hausärzt:innen (in 99 Praxen)
- 7x angepasste Version für Pädiatrie-Praxen (in 2 Praxen)
- 6x angepasste Version für Spezialarztpraxen (in 2 Praxen)

Die Befragung für **Chronische Patient:innen** wurde in einer Praxis bei zwei Ärzt:innen durchgeführt.

3. Qualitäts- und Leistungskennzahlen

3.1. Rechtzeitigkeit

Im Rahmen der internen kontinuierlichen Qualitätsverbesserung hat die EQUAM Stiftung Benchmarks zur Rechtzeitigkeit definiert. Regelmässig überprüfen wir so, ob wir unsere Prozessschritte rechtzeitig abschliessen und unseren eigenen Ansprüchen gerecht werden.

Im Berichtsjahr hat die mittlere Zeitdauer bei der Bestätigung der Audittermine um zwei Tage zugenommen. Dies sollte künftig durch die Automatisierung der Erinnerungen verbessert werden können. Positiv aufgefallen ist, dass die durchschnittliche Dauer bis zur Finalisierung des Auditberichts von 16 Tagen auf 9 Tagen gesunken ist. Dies konnte dank der neu eingeführten Peer-Reviews für die Auditberichtsprüfung erreicht werden.

Tabelle 1: Kennzahlen zur durchschnittlichen Dauer der EQUAM Zertifizierungsdienstleistung

	Voraudit Kundenseitige Verspätung (Median Tage)	Bestätigung Auditdatum Gesamtdauer	Audit- bericht	Berichts- prüfung	Gesamtzeit Auditbericht
2021	4.75	23	2.4	13.5	15.9
2022	7.5	25.5	2.8	5.5	8.9

3.2. Net Promoter Score

Nach jedem Audit erhalten Kund:innen der EQUAM Zertifizierung einen kurzen Feedback-Fragebogen. Der Rücklauf liegt knapp 60%. Ein Element des Fragebogens ist die Frage nach der *Weiterempfehlung der EQUAM Zertifizierung*. Diese wird seit Juli 2021 erhoben. Mit der Antwortstatistik kann der Net Promoter Score, kurz NPS, berechnet werden. Diese Kennzahl, welche von -100 bis + 100 reicht, wird in vielen Branchen verwendet. Für Zertifizierungsdienstleistungen im Gesundheitsbereich in der Schweiz haben wir keine Vergleichsmarke, und müssen daher unsere eigenen Resultate der Vergangenheit als Benchmark herbeiziehen. Was die Situation der EQUAM-Zertifizierung ungewöhnlich macht ist die Tatsache, dass bei einem Teil der Kundschaft die Durchführung einer Zertifizierung nur bedingt eine gänzlich freie Wahl darstellt und auch durch die Mitgliedschafts-Bedingungen von Ärztenetzten motiviert wird.

Im Jahr 2021 erreichten wir einen Wert von -4, im Jahr 2022, bei einer deutlich grösseren Stichprobe, einen Wert von -9. In beiden Jahren hat der grösste Teil der Kund:innen eine Wahrscheinlichkeitswert von 7 oder 8 gegeben für eine Weiterempfehlung. Das Team der Geschäftsstelle nimmt sich vor, durch eine exzellente Dienstleistung und eine möglichst kundennahe Gestaltung des Angebots den Anteil von Promotoren (mit Wert 9 oder 10) zu steigern.

Tabelle 2: Statistik zum Net Promoter Score, 2021 - 2022

	2021	2022
	Jul – Dez (n = 29)	(n = 118)
0 – 6 (Detraktoren)	6	38
7 – 8 (Passive)	18	53
9 – 10 (Promotoren)	5	27
Net PromoterScore	-4	-9

4. Programmentwicklung und Projekte

4.1. Qualitätsstandards Arterielle Hypertonie

Die EQUAM Zertifizierungs-Norm 'Arterielle Hypertonie – Zertifizierte Behandlungsqualität' wurde im Jahr 2017 durch den Fachausschuss und die damalige wissenschaftliche EQUAM Mitarbeiterin Marianne Jossen erarbeitet.



Eine Überarbeitung war nach 5 Jahren aus verschiedenen Gründen angezeigt. Unter anderem deswegen, weil die Arbeit mit drei verschiedenen Stichproben von Krankengeschichten und einer fehlenden Unterscheidung zwischen Mindestkriterien und 'Good Practice'-Kriterien zu Herausforderungen führte.

EQUAM konnte die Standards im Berichtsjahr inhaltlich und strukturell überarbeiten. Der Wortlaut verschiedener Standards und deren Erläuterung wurde zwecks besserer Verständlichkeit angepasst und mit dem Wortlaut der Norm zu Diabetes Mellitus harmonisiert. Einige Standards wurden in ihre Einzelteile aufgeteilt, damit im Rahmen des Auditbesuchs eine granulare Beantwortung der Checkliste möglich ist. Inhaltlichen Änderungen und zusätzlichen Standards wurden in einem Änderungsprotokoll festgehalten, welches bei der EQUAM Geschäftsstelle erhältlich ist.

4.2. Patient Reported Experience (PREM)

Praxen, die eine EQUAM Zertifizierung erlangen möchten, lassen durch EQUAM eine EUROPEP-Befragung durchführen. Seit 2018 werden die dabei anonym erhobenen Daten in einer Datenbank gesammelt. Bis Anfang 2022 wurden über 40'000 anonyme Datensätze von teilnehmenden Patient:innen erfasst.



Im Jahr 2022 hat EQUAM ein interaktives Dashboard entwickelt, welche es Ärztenetzen und Praxis-Gruppen erlaubt, eine Übersicht der aggregierten Daten ihrer Praxen zu erhalten. Dabei können sie nebst der Teilnahmestatistik auch prioritäre Themen identifizieren, wo innerhalb des Netzes grössere Variationen auftreten. Dies erlaubt, zu ausgewählten Themen Unterstützungs- oder Schulungsmassnahmen zu planen.

Im Weiteren konnte EQUAM dank der Unterstützung eines Data Science Spezialisten eine detaillierte Datenanalyse- und Datenmodellierung vornehmen, um Erkenntnisse aus den angesammelten Daten der letzten 5 Jahre zu gewinnen. Dabei wurden unter anderem diejenigen Fragen des EUROPEP-Instruments identifiziert, welche besonders aussagekräftig sind in Bezug auf die Weiterempfehlung einer Praxis.

4.3. Eine Alternative zur SAS Akkreditierung

Während vieler Jahre war die EQUAM Stiftung durch die Schweizerische Akkreditierungsstelle SAS nach der internationalen Norm „ISO/IEC 17021-1“ als Zertifizierungsstelle für Managementsysteme im Bereich Qualität in der ambulanten Medizin akkreditiert. Nach einer sorgfältigen Evaluation der Vor- und Nachteile und nach einer Konsultation von Stakeholdern hat der EQUAM Stiftungsrat im Februar entschieden, auf eine Verlängerung der SAS-Akkreditierung zu verzichten.

Als Alternative zur Akkreditierung hat die Stiftung im Jahr 2022 damit begonnen, in Zusammenarbeit mit relevanten Organisationen verbindliche, branchenspezifische Standards zu entwickeln. Die Erwartungen von Kunden, Kantonen, Krankenversicherern und der SAMW werden berücksichtigt, um eine hohe Glaubwürdigkeit zu gewähren. Diese Arbeiten sind zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Jahresberichts noch im Gange.

5. Organisation

Organigramm

Die interne Struktur der EQUAM Stiftung ist im Organigramm auf Abbildung dargestellt. Auf die Konstitution eines Beirats wird vorläufig verzichtet.

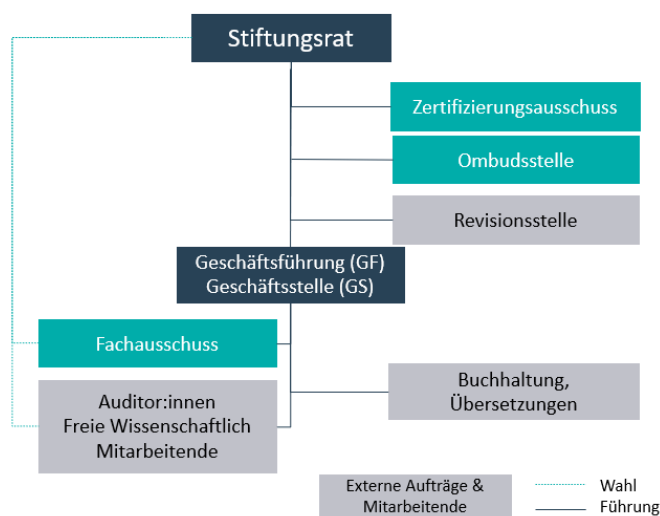


Abbildung 3: Organigramm der EQUAM Stiftung

5.1. Gremien

Stiftungsrat

Seit 2020 besteht der Stiftungsrat aus neun Personen. Der Stiftungsrat war im Jahr 2022 wie folgt zusammengesetzt:

- Ruth Humbel, Präsidentin
- Dr. med. Felix Huber, Vize-Präsident
- Dr. med. Luca Emmanuele
- Olivier Girardin
- Dr. Kàroly Christian Köppe
- Dr. med. Beat Künzi
- Dr. iur. Et lic phil Niklaus Lüchinger
- Verena Nold Rebetez, mag. oec. HSG
- Flavia Wasserfallen

Mit Flavia Wasserfallen konnte die EQUAM Stiftung im Frühjahr 2022 eine wichtige Vertreterin der Patient:innen-Organisationen für den Stiftungsrat gewinnen. Seit 2018 ist Flavia Wasserfallen Nationalrätin und dort Mitglied der Kommission für soziale Sicherheit und Gesundheit. Neben weiteren ehrenamtlichen Tätigkeiten und Mandaten ist Flavia Wasserfallen Präsidentin des schweizerischen Fachverbands Mütter- und Väterberatung und seit 2021 Präsidentin des Dachverbands der schweizerischen Patient:innenstellen.



Flavia Wasserfallen

Zertifizierungsausschuss

Der Zertifizierungsausschuss ist ein Subkomitee des Stiftungsrats. Die Mitglieder sind auf der EQUAM Webseite verzeichnet.

Fachausschuss

Der Fachausschuss von EQUAM hat eine beratende Funktion für den Stiftungsrat und für die Geschäftsstelle inne. Insbesondere unterstützt er die Geschäftsstelle bei der Entwicklung und Pflege der Qualitätsstandards. Im Jahr 2022 hat der Stiftungsrat **Dr. Adrian Rohrbasser** in den Fachausschuss gewählt, ein wichtiger Experte für Qualität in der Hausarztmedizin. Die Mitglieder des Fachausschusses sind auf der Website aufgeführt.

5.2. Geschäftsstelle

Das Team der Geschäftsstelle konnte im Berichtsjahr dank der Verpflichtung eines erfahrenen, wertvollen neuen Mitarbeiters verstärkt werden: Luca Müller in der Rolle als Projektmanager und mit der Verantwortung für die Durchführung der Patientenbefragungen. Neben seiner Tätigkeit bei EQUAM, beschäftigt Luca Müller sich bei der concret AG mit der Pflegequalität und baut somit Brücken in der Qualitätsarbeit der verschiedenen Versorgungsbereichen.

Damit präsentierte sich das Team Ende 2022 folgt (aufgelistet gemäss Arbeitspensum):

- Joel Lehmann, Geschäftsführung (90%)
- Manuela Jossi, Kundenbetreuung (80%)
- Jasmin Mohamud Ahmed-Moser, Qualitätsmanagement, Marketing (50%)
- Luca Müller, Projektmanager (50%)
- Denise Bigler, Administration (40%)

Extern vergebene Aufgaben und freischaffende Mitarbeitende

Die Buchhaltung, Übersetzungen, grafische Arbeiten, Website, Daten-Scanning und die Auswertungen der Mitarbeitenden-Befragungen wurden wie in den letzten Jahren im Mandatsverhältnis mit externen Firmen durchgeführt.

Ausserdem arbeitet die EQUAM Stiftung weiterhin mit freischaffenden Mitarbeitenden, welche dem Team eine unverzichtbare Hilfe sind.



Luca Müller

5.3. Auditor:innen

Die Auditor:innen bilden das Herzstück der Zertifizierungstätigkeit der EQUAM Stiftung, und die Geschäftsstelle und der Stiftungsrat danken ihnen für den unermüdlichen Einsatz im Jahr 2022. Besonders zu erwähnen ist Dr. Patrick Landolt, welcher es der Stiftung im Berichtsjahr mit insgesamt 59 durchgeführten Audits überhaupt ermöglicht hat, das Auftragsvolumen zu bewältigen.



Imke Janssen
Dipl. Ärztin FMH
Allgemeinmedizinerin



Angela Diethelm-Wachter
M.Sc. Sozial- &
Wirtschaftswissenschaft,
MAS Coaching & Supervision in
Organisationen



Alfred Müller
Dr. med. FMH
Allgemeinmediziner



Beatrice Häberli
Biomedizinische Analytikerin,
EMBA Leadership & Management



Maximilian Jahns
Dr. med. FMH
Allgemeinmediziner



Nalkica Kuzmanovic
MAS Leadership & Management,
MPA, MPK, Dozentin



Beat Köntz
Dr. med. FMH
Allgemeinmediziner



Patrick Landolt
Dr. med. FMH
Allgemeinmediziner



Andrea Linnemöller
MAS Health Care Management,
Führungsfachfrau eidg. FA,
MPA



Hans-Peter Wyss
Rechtsanwalt EMPA, HSG,
Anwalt für Ärzt:innen



Janine Naef
MPA, Dipl. Coach SCA



Olivier B. Ottat
Quality & Project Manager, HFH
Freiburger Spital



Laura Viscio
MPK, Med. Teamleiterin SVMR,
Hauptfeldweibel, Schweizer Armee



Yvonne Weder
Berufsschulchperson, Eidg. FA
Ausbildnerin, MPA



Barbara Rentsch
MPA, Pflegefachfrau AKP / HF



Nadine Spicher
Qualitätsmanagerin, MPA



Adrian Rohrbasser
Dr. med. FMH
Allgemeinmediziner

5.4. Ombudsstelle

Im November 2021 hatte der Stiftungsrat als neuen Ombudsmann Dr. med. Adrian Sieber gewählt, welcher in dieser Funktion seit dem 1. Januar 2022 tätig ist. Adrian Sieber ist Facharzt in Urologie und blickt auf eine langjährige Karriere und breite Erfahrung zurück, unter anderem als Urologe für das Emmental, als Vorstandsmitglied der Ärztesgesellschaft des Kantons Bern und als Verwaltungsratspräsident des Trustcenters PonteNova AG.

Neben den zertifizierten Praxen hat auch die Sanacare AG die EQUAM beauftragt, die Ombudsstelle für die Patient:innen ihrer Praxen zur Verfügung zu stellen.

Der Ombudsarzt bearbeitete im vergangenen Jahr eine Anfrage im Zusammenhang mit einer nicht wunschgemässen Kommunikation von Untersuchungsergebnissen. Er konnte in diesem Fall erfolgreich vermitteln.

Der Ombudsarzt, seit Januar 2022



Dr. med Adrian Sieber

5.5. Vertretungen und Mitgliedschaften

Der Geschäftsführer hat mit beratender Stimme Einsitz in der Qualitätskommission der Schweizerischen Gesellschaft für allgemeine und innere Medizin SGAIM. Ausserdem hat er Einsitz im «Dialog Qualität» der SAQM der FMH und dem im Jahr 2019 gegründeten «Austausch Qualität» des Bundesamtes für Gesundheit. Ebenfalls ist er im Vorstand des im Jahr 2021 neu gegründeten Vereins «Value Based Healthcare Suisse».

Die EQUAM Stiftung hat zudem Mitgliedschaften bei der Schweizerischen Gesellschaft für Gesundheitspolitik (SGGP), beim Forum Managed Care (FMC) und bei der Swiss Society for Quality Management in Healthcare (sQmh).



6. Veranstaltungen

6.1. EQUAM Day 2022

Am 27. April 2022 fand der traditionelle «EQUAM Day» in Bern statt, an dem sich Stiftungsrat, Auditor:innen, Fachausschuss und Gönner persönlich und inhaltlich austauschen konnten. Der damit Verbundene Besuch der Ausstellung «Forever Young» im Berner Generationenhaus traf auf grosses Interesse.



7. Gönner & Sponsoren



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 2022 als Gönner unterstützt:



Helsana

SANDOZ A Novartis
Division



suva

visana
Rundum gut betreut.

WEIL GESUNDHEIT
ALLES IST **SWICA**

sanitas

8. Jahresabschluss 2022

Erfolgsrechnung	2022	2021
Ertrag		
Zertifizierungen	941'236	696'722
Projekt-Gönnerschaften und Symposium	41'321	128'026
Übrige Erlöse	1'350	4'140
Erlösminderungen	0	-232
Total Ertrag	983'907	828'656
Aufwand		
Aufwand Zertifizierungen	227'726	155'570
Aufwand Befragungen	38'385	62'500
Aufwand Projekte	18'521	78'246
Personalaufwand	391'229	363'546
Übriger betrieblicher Aufwand	180'834	157'510
Total Aufwand	856'695	817'372
Abschreibungen	-12'800	4'300
Finanzergebnis	-341	-219.60
Betriebsfremdes/a.o. Ergebnis	260	8'146
Jahresergebnis	139'931	14'910

9. Bericht der Revisionsstelle



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 2022 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 dem schweizerischen Gesetz und der Stiftungsurkunde entspricht.

Bern, 08.03.2023

Treuhand Lehmann AG



Marcel Tönz

Zugelassener Revisionsexperte

Leitender Revisor

Beilagen:

- Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang)



EQUAM Stiftung
Effingerstrasse 25
3008 Bern

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

equam.ch