

Johannes Brühwiler, Kommission Qualität Hausärzte Schweiz



# Das Konzept von «Hausärzte Schweiz» zur Qualitätsentwicklung in der Hausarztmedizin

In den Zusammenarbeitsverträgen der Fachgesellschaften SGAM, SGIM und SGP wurde Hausärzte Schweiz beauftragt, ein Konzept zur Kompetenzerhaltung der Hausärzte zu entwickeln.

In einem ersten Schritt wurde eine Kommission und eine Arbeitsgruppe «Qualität» gebildet, wobei es dank der konstruktiven Zusammenarbeit aller Beteiligten gelungen ist, einen fließenden Übergang von den bisherigen Aktivitäten vor allem der SGAM zu Hausärzte Schweiz zu gestalten.

Die Kommission Qualität ist mittlerweile breit abgestützt und hat ein grosses Knowhow und viel praktische Erfahrung vorzuweisen.

Die Kommission war sich von Anfang an bewusst, dass die Qualitätsentwicklung unter den Hausärzten einen sehr unterschiedlichen Stellenwert einnimmt. Einerseits wurde vor allem in Netzwerken viel Arbeit geleistet, die bis zu formellen Zertifizierungen geführt hat. Andere beschränken sich auf die Erfüllung der behördlichen Vorschriften und einen informellen Austausch mit Kollegen. Für die Kommission Qualität war es entscheidend wichtig, einen Ansatz zu finden, der jedem Hausarzt einen erlebbaren Nutzen für die Praxis bringt. Der Austausch mit den Kollegen und das gemeinsame Erarbeiten eines Zieles soll die Motivation fördern.

Hausärzte Schweiz hat deshalb die Qualitätsentwicklung auf vier Ebenen fokussiert: Qualitätszirkel, Patienten, Mitarbeiter und Nachwuchs. Diese vier Themenkreise bringen den grössten Nutzen für alle Beteiligten. Das eigentliche Arbeitsinstrument dabei ist der Qualitätszirkel.

Aus vielen Untersuchungen zur Qualitätsentwicklung weiss man, dass ein Prozess mit etabliertem Feedback zur Zielerreichung unabdingbar ist. Es ist auch gut bekannt, dass die intrinsische Moti-

vation entscheidend ist. Deshalb ist die Arbeit unter Gleichgestellten und Gleichgesinnten (Peers) am fruchtbarsten. Hausärzte Schweiz hat konsequenterweise den Qualitätszirkel (QZ) ins Zentrum der Qualitätsentwicklung gestellt. In diesem Zentrum unter Peers, von einem ausgebildeten Moderator geführt, soll die Qualitätsentwicklung in der ganzen Schweiz konkret stattfinden. Im QZ sind auch Qualitätsmessungen sinnvoll und zielorientiert und im richtigen Umfeld erfolgversprechend einzusetzen.

Ein grosses Anliegen von Hausärzte Schweiz ist, diese Grundlagen zu verbreiten, allen Kollegen Mut zu machen, in einem QZ mitzuarbeiten und sich auf einen Qualitätsentwicklungszyklus einzulassen. Die gemeinsame Arbeit macht Spass, bringt uns selbst und unsere Praxis weiter. Sie bringt Patienten, Mitarbeitern und uns selbst sehr viel und – was sehr wichtig ist – wir können uns selbst einbringen. Wir können diejenigen Themen wählen, die uns konkret am meisten praktischen Nutzen bringen.

Damit wir von den Erfahrungen von anderen profitieren können, fördert Hausärzte Schweiz gezielt den Erfahrungsaustausch. An jedem Kongress für Hausärzte wird in Zukunft ein Thema zur Qualität etabliert und eine Plattform für den Austausch untereinander geschaffen.

Das vorliegende Konzept wurde von den Delegierten an der DV vom 20. Mai 2011 einstimmig genehmigt.

Die Moderatorenkurse für die QZ werden wie bisher weitergeführt, Anmeldungen erfolgen über das Sekretariat.

Auf der Website von Hausärzte Schweiz sind die bisher erarbeiteten Papiere der Kommission Qualität aufgeschaltet, sie werden auch in den folgenden Nummern von PrimaryCare vorgestellt.

## Konzept zur Entwicklung der Qualität in der Hausarztmedizin

### Auftrag

Gemäss Zusammenarbeitsvertrag mit den Fachgesellschaften SGAM, SGIM und SGP entwickelt MFE ein Qualitätskonzept zur Kompetenzerhaltung der Hausarztmedizin.

### Ziele

Qualitätsentwicklung wird als kontinuierlicher Prozess etabliert. Die Basis der Qualitätsarbeit wird verbreitert, jeder Hausarzt kann den Anschluss an die Qualitätsentwicklung finden. MFE setzt sich dafür ein, dass die Qualitätsarbeit ausreichend abgegolten wird.

### Die Rolle von MFE

- MFE beruft die Kommission Qualität;
- stellt die Ressourcen für die Kommission bereit;
- genehmigt die Vorschläge der Kommission;
- gibt Inputs und Aufträge, unterstützt die Vernetzung intern und extern (z.B. mit andern Gesellschaften)
- unterstützt in der politischen Arbeit.

### MFE kann

- sich für angemessene Ressourcen einsetzen;
- den Prozess begleiten;
- den Austausch fördern;

- die Basis für die Konzeptelemente erarbeiten;
- eine Plattform für den Austausch anbieten;
- Ziele setzen.

#### *MFE kann nicht*

- Qualitätskontrollen durchführen – MFE setzt voraus, dass die vorgeschriebenen Kontrollen durchgeführt werden;
- eigene Projekte durchführen;
- fachliche Guidelines erarbeiten.

#### **Die Rolle der Kommission Qualität**

##### Die Kommission Q

- erarbeitet die Grundlagen zuhanden Vorstand und DV MFE.
- ist die erste Plattform für Vernetzung und Austausch inter- und multidisziplinär.
- die Kommissionsmitglieder können in anderen qualitätsorientierten Gremien Einsitz nehmen.
- erarbeitet die Umsetzung des Konzeptes.
- begleitet die Umsetzung.
- definiert die Anforderungen an Qualitätsprojekte und Qualitätszirkel zuhanden von Vorstand und DV MFE.
- ist die erste Anlaufstelle für Feedbacks und Modifikationen.
- koordiniert unter Einbezug des Vorstandes und der Delegierten MFE Qualitätsaktivitäten mit anderen Gesellschaften.
- fördert Vernetzung und Austausch von Qualitätsprojekten und Qualitätszirkeln unter Einbezug von Vorstand und DV MFE.

#### **Die vier Ebenen der Q-Entwicklung**

MFE definiert die folgenden vier Ebenen für die Qualitätsentwicklung:

#### *Qualitätszirkel*

Der QZ ist das Projektzentrum für:

- fachlichen Austausch
- Definition der Patientenpfade
- Qualitätsprojekte und Qualitätsmessungen
- Forschungsprojekte
- Praxisbesuche
- Er fördert die Vernetzung, Austausch und Rotationen der QZ.
- CIRS

#### *Patienten*

Die Kommission Q etabliert ein formelles Beschwerdewesen, erarbeitet Instrumente zur Erhebung der Patientenzufriedenheit und unterstützt eine zukünftige Plattform für Patienteninformationen.

#### *Mitarbeiter*

Die Kommission Q erarbeitet Grundlagen für Mitarbeitergespräche als Führungsinstrument und Qualitätsförderungsinstrument, fördert QZ für MPA und engagiert sich in der Weiterentwicklung des Berufsbildes MPA.

#### *Nachwuchs*

Die Qualitätsentwicklung wird in Aus- und Weiterbildung verankert. Angehende Hausärzte kennen die QZ-Arbeit.

#### **Mitglieder der Kommission**

Sigrid Hess  
 Heidi Zinggeler Fuhrer  
 Brigitte Zirbs Savigny  
 Johannes Brühwiler  
 Andreas Brun  
 Marc Jungi  
 Stephan Koch  
 Marc Müller  
 Adrian Rohrbasser  
 Markus Zahner