

Die Meinung der FMH

# Qualitätsmanagement: Wissen vermitteln, um Qualität zu fördern

## Die Ausgangslage

Die stete Überprüfung der Qualität, ihre Sicherung und Verbesserung ist ein Anspruch, dem auch die ärztliche Leistungserbringung genügen muss. Die FMH, der Dachverband der Schweizer Ärztinnen und Ärzte, unterstützt diesen Anspruch. Sie hat deshalb das Grundlagenpapier «Qualitätsmanagement und Zertifizierung der ärztlichen Leistungserbringung: Aufwand und Nutzen» (s. vorhergehenden Artikel) erarbeitet. Dieses zeigt die Bandbreite von Möglichkeiten zur Sicherung und Verbesserung der Qualität der ärztlichen Leistung auf. Zum einen sind international und national anerkannte Qualitätsmanagementsysteme für den stationären und den ambulanten Sektor dargestellt. Zum anderen werden auch Möglichkeiten aufgezeigt, anhand deren Ärztinnen und Ärzten individuell und ihren Bedürfnissen angepasst Qualitätsentwicklung leisten können.

## FMH als Vermittlerin für Qualität

Für die FMH ist die Anwendung von Qualitätsverbesserungsmassnahmen von zentraler Bedeutung. Die FMH befürwortet Qualitätsprozesse und -massnahmen, die einen kontinuierlichen Selbstlernerfolg beinhalten. Die FMH und im speziellen die Abteilung Daten, Demographie und Qualität stellt Grundlagen für die Qualitätssicherung und -entwicklung der ärztlichen Leistung bereit: Sie sammelt Erkenntnisse zu Qualitätsmanagement-

systemen und Instrumenten der Qualitätssicherung, vermittelt die Erkenntnisse ihren Mitgliedern und berät diese zu Qualitätsfragen.

## Transparenz herstellen

Das ärztliche Handeln muss in bezug auf seine Qualität nachvollziehbar sein und deshalb transparent gemacht werden. Der geforderte Selbstlernerfolg bedarf jedoch auch einer notwendigen Vertraulichkeit. Die Erfahrungen aus der Luftfahrt zeigen, dass Fehlermeldesysteme nur dann funktionieren, wenn diese Vertraulichkeit gewährt ist. Die notwendige Transparenz und die Vertraulichkeit sind sorgfältig gegeneinander abzuwägen.

Zur Herstellung von Transparenz bieten sich zum einen Qualitätsmanagementsysteme an, die von akkreditierten Institutionen entwickelt worden sind. Beispiele sind ISO, EFQM, EQUAM und sanaCERT. Zum anderen stehen in der Schweiz weitere standardisierte Instrumente der Qualitätssicherung für die Ärzteschaft zur Verfügung wie z.B. EPA und Quali-med-net. Individuelle Massnahmen können der Qualitätsentwicklung dienen, sind hingegen wenig geeignet, einen Vergleich zu ermöglichen.

Der Nachweis von Qualität und die damit verbundene geforderte Transparenz sind mit einem zusätzlichen Aufwand verbunden. Die FMH ist der Meinung, dass dieser Aufwand mit geeigneten Anreizsystemen anerkannt werden sollte und erarbeitet entsprechende Grundlagen.

## Informationen zu Zertifizierungen

Bei der Zertifizierung wird das Erfüllen von Vorgaben beurteilt und nicht das lernende System des Qualitätsmanagements. Die Zertifizierung an und für sich muss nicht zwingend sehr viel über die Qualität der ärztlichen Leistungserbringung aussagen. Im Sinne der Qualitätstransparenz bieten Zertifizierungen jedoch eine Chance zur Vergleichbarkeit und können bei der Anwendung von Qualitätsmanagementsystemen in Betracht gezogen werden. Zertifizierungen sind für die meisten standardisierten Qualitätsmanagementsysteme möglich. Die FMH stellt die entsprechenden Informationen zu Zertifizierungen zur Verfügung und berät ihre Mitglieder.

- Qualitätssicherung und -verbesserung ist ein zentrales Anliegen in der Arbeit als Ärztin oder Arzt.
- Die FMH setzt sich für die Förderung der Qualitätssicherung und -verbesserung ein und empfiehlt ihren Mitgliedern, entsprechende Massnahmen anzuwenden
- Das Spektrum von Massnahmen zur Sicherung und Verbesserung der Qualität der ärztlichen Leistung ist breit und reicht von individualisierten Massnahmen bis hin zur Anwendung von internationalen Qualitätsmanagementsystemen.
- Es bestehen in der Schweiz verschiedene Qualitätsinitiativen. Diese haben u.a. standardisierte Instrumente und Modelle entwickelt, die einfach anwendbar sind und überzeugen.
- Die FMH stellt ihren Mitgliedern das nötige Wissen zur Verfügung und berät sie.