

Qualitätsarbeit – Sind weitere Blickwinkel nötig? Überlegungen zu einem Pilotprojekt von xundart

**Symposium für integrierte
Versorgung 5.2.2015**

Yvonne Gilli

Netzärztin xundart

Verwaltungsrätin xundart

Nationalrätin, u.a. Mitglied SGK NR

Kurzvorstellung xundart

- Ärztenetzwerk Regionen Wil, Uzwil, Toggenburg
- Region mit ca. 110'000 Einwohnern
- 35'000 ins Modell involvierte Versicherte
- Operativ tätig seit 2008
- 66 NetzärztInnen
 - 46 Grundversorger
 - 20 Spezialisten aus 16 Fachgebieten
- 4 Ärzte-Qualitätszirkel (QZ), 3 MPA-QZ und MPA-Balintgruppe
- Über 40% der NetzärztInnen in Arbeitsgruppen/Gremien involviert (nebst QZ-Arbeit, die für alle verbindlich ist)

Qualitätsprojekte xundart

Auseinandersetzung mit Thema Qualität der ärztlichen Arbeit zeigt Vielschichtigkeit.

Beispiele von Handlungsfeldern:

- Die Qualitätszirkelarbeit
 - Seit Gründung monatliche Durchführung von Ärzte-QZ unter Leitung ausgebildeter QZ-Moderatoren, seit 2014 MPA-QZ
 - Orientierungsideale definiert: befriedigende Arbeit, Einmaligkeit, Werte schaffend, Pluralität als Chance
 - Im zeitlichen Verlauf deutliche Veränderungen erfahrbar: weg von rein fachlichen Themen, hin zur interaktiven Auseinandersetzung im kollegialen und vertraulichen Kreis

Beispiele Qualitätsprojekte xundart

- **Mitarbeit an Studien**
 - Erfahrungen: 3 Studien in letzten 3 Jahren mit jeweiligen Nachbearbeitungen Resultate
 - Konsequenzen:
 - neues Selbstverständnis mit unabhängigen Beiträgen der Basis zur medizinischen Forschung
 - neues Selbstverständnis als Netzwerk, ernstgenommener Partner auch in Fragen der Praxis-Grundlagenforschung, nicht nur industrieabhängig!
- **Eigene Medikamentenevaluationen**
 - Definierte Rahmenbedingungen unter Einbezug von Fachleuten
 - Studiensichtungen primär durch Grundversorger, Abgleich Erkenntnisse mit Spezialisten und Spitälern
- ...

Qualitätsentwicklung xundart

- **Qualitätsentwicklung** und eigene **Gestaltungsmöglichkeiten** zentral
- **Unsere Herausforderung**
Vorstellungen der Kostenträger und der Politik z.T. im Widerspruch zu unserer Qualitätsentwicklung: Schwerpunkte auf Effizienz , Kostenreduktion und auf mess- und vergleichbare Prozessqualität fokussiert
- **Grundsatz als Folge der vertieften Auseinandersetzung**
Wir verstehen die ärztliche Kunst als eine Beziehungsdienstleistung, die weder messbar noch vergleichbar ist.

Gibt es Qualitätskriterien, die es uns erlauben, diese Beziehungsdienstleistung zu evaluieren und strukturiert weiter zu entwickeln?

Anforderungen an Qualitätskriterien aus Sicht der Praxis

- **Hausärztin: Beziehung ist die zentrale Dienstleistung**
- Optimale und individualisierte Betreuung
- Voraussetzungen schaffen, nicht primär Ergebnis «messen»
- Erfahrung, nicht Score (professionelle Begegnung)

Osler:

«It is much more important to know what sort of a patient has a disease than what sort of a disease a patient has.»

SAEZ 16/2013

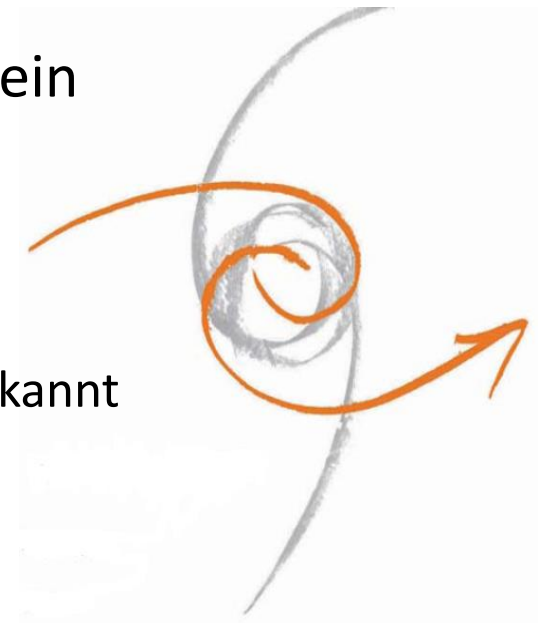
Qualitätsentwicklung xundart

- Entscheid der Führungsgremien, selbst in Evaluation der Qualitätsentwicklung einzusteigen
- Zunehmende ökonomisch-technokratische Einflussnahme des heutigen Umfeldes auf ärztliches Selbstverständnis
- Chance nutzen, ein ärztliches Selbstverständnis in die Qualitätsdiskussion in unserem eigenen Umfeld einzubringen

→ **Bildung Arbeitsgruppe Qualitätsentwicklung**

Welches Qualitätssystem stellt sich den grundlegenden Sinnfragen?

- Existieren vergleichbare Ausgangslagen/Erfahrungen?
 - In der Pädagogik stellte sich dieselbe Frage
- Als Antwort wurde in mehrjähriger Arbeit ein eigener Qualitätsansatz entwickelt:
Wege zur Qualität (WzQ)
 - Heute eigenständiger Qualitätsnachweis
 - Von eidgenössischer Akkreditierungsstelle anerkannt



Eckpfeiler von Wege zur Qualität (WzQ)

Feststellung:

- Die «üblichen» Qualitätsprozesse richten sich aus nach standardisierbaren und damit messbaren/vergleichbaren Resultaten
 - Die Beziehungsqualität ist immer individuell, lässt sich nicht vergleichen, ist damit auch **nicht messbar, jedoch erfahrbar**
- **Die «üblichen» Qualitätsprozesse sind damit auf die zentrale Qualität von Beziehungen nicht anwendbar**

Eckpfeiler von Wege zur Qualität (WzQ)

- Das übliche Qualitätsdenken wird auf den Kopf gestellt
- Nicht mehr die Ergebnisqualität ist das Mass, sondern die **Qualität der Vorbedingungen** für das Entstehen einer qualitativ hochstehenden Beziehungsdienstleistung
- Eine «individuelle Ergebnisqualität» entsteht hierdurch automatisch
- Diese Vorbedingungen sind in 12 Arbeitsfelder aufgegliedert und können so strukturiert durchleuchtet/bearbeitet werden

Fragen zur Eignung von Wege zur Qualität für xundart

- Übertragbarkeit der Systematik auf unsere Arztpraxen bzw. auf unser Netzwerk?
- Offenheit der Systematik für Anpassungen an diese Umgebung?
- Welchen Beitrag vermag die Arbeit mit WzQ zu leisten?
- Praktische Konsequenzen aus der Umsetzung für die einzelne Praxis und für xundart?
- Art und Moment der Integration von Patienten, MPA's, Dritten?
- Geeignete Massnahmen und Aktivitäten zur Implementierung?
- Evaluationsmöglichkeiten?
- Kombination mit stärker fachlich ausgerichteten Q-Systemen?

Wo steht xundart heute?

- WzQ faszinierende Idee, Arbeitsgruppe Qualitätsentwicklung durch Basis mandatiert für Konkretisierung Ende 2013
- Vertiefte Prüfung und Festlegung Vorgehen 2014
- Vorstellung Pilotprojekt an interessierte ÄrztInnen Okt. 2014
- Kickoff einjährige Pilotphase mit 15 Ärztinnen Dez. 2014
- Evaluation und Basisdiskussion Retraite Spätherbst 2015

| Inhalt | Mai 14 | Juni 14 | Juli 14 | Aug. 14 | Sept. 14 | Okt. 14 | Nov. 14 | Dez. 14 | Jan. 15 | Febr. 15 | März 15 | April 15 | Mai 15 | Juni 15 | Juli 15 | Aug. 15 | Sept. 15 | Okt. 15 | Nov. 15 | Dez. 15 | Sub-Total STUNDEN | Total CHF | |
|------------------------------------|--------|---------|---------|---------------|----------|-----------|---|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------|---------|--------------|-------------------------------|-----------------------|---------------------------------|-------------------|-----------|--------------|
| Projekt-besprechung + Vorbereitung | 22. ub | | 02. Qeg | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Entschluss | | | | 15. + 21. Qeg | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kontrakt Planung | | | | | | 22. ub mb | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kickoff | | | | | | 27. xu | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pilotphase | | | | | | | 16xVo 3xOZ + OBM + MPA + Pat. | 4xVorb 2xOZ | 4xVo 2xOZ | 4xVo 2xOZ | 4xVo 2xOZ | 4xVo 2xOZ | 4xVo 2xOZ | 4xVo 2xOZ | | | 6xVo 2xOZ | 4xVo 2xOZ 6xVo Retr. | 4xVorb 2xOZ | | | | |
| Retraite | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 4xVorb. 1Tag Retr. | 8xNachb. + weilt. Planung | | | |
| SITZUNGEN | | | 1,5 | 3,75 3,75 | 3 | 3 | 3 OBM? MPA? PAT.? | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 55 +7 | 12.100 +7 |



**Das Gras wächst nicht schneller, wenn man
daran zieht**

HERZLICHEN DANK