

# Umfrage: Qualitätsmanagement bzw. -entwicklung

Brief an die VEDAG (Dr. med. Christoph Ramstein und Dr. med. Andreas Häfeli) vom 15.01.04

Christoph Cina

Werte Co-Präsidenten

Ihre Klausurtagung im November 2003 zum Thema «Qualität in der ärztlichen Praxis» hat Sie bewogen, in einer Umfrage die Qualitätsanstrengungen verschiedener Gesellschaften und Organisationen zu ergründen und den Akteuren (wie kantonalen Ärztesgesellschaften) zugänglich zu machen.

Die Gesellschaft für Allgemeinmedizin beschäftigt sich seit Jahren intensiv mit dem Umgang von Qualität im Gesundheitswesen. Im Vorstand wie auch in verschiedensten Arbeitsgruppen ist der Begriff «Qualitätsmanagement» integrierender Bestandteil medizinischer wie auch standespolitischer Überlegungen. Der Arbeitsgruppe «Fortbildung und Qualitätsförderung» obliegt die Aufgabe, sich strategisch wie auch operativ in fördernder Absicht mit dem Begriff der Qualität auseinanderzusetzen.

Gerne versuchen wir, Ihnen auf die gestellten Fragen zu antworten:

## Welchen Qualitätsbegriff verwendet Ihre Gesellschaft?

Der Qualitätsbegriff findet seine Anwendung im Dienstleistungsbereich, d.h. in der qualitativ hochstehenden medizinischen Versorgung von Individuen und Populationen unter Berücksichtigung der WZW-Kriterien.

## Welche Qualitätsinstrumente, -projekte verwendet Ihre Gesellschaft?

■ Das *revidierte Fortbildungsprogramm*, welches durch die Generalversammlung der SGAM im September 2003 verabschiedet wurde, stellt ein zentrales Qualitätsinstrument dar.

Durch die Integration der «europäischen

*Definition der Allgemeinmedizin/Hausarztmedizin»* (WONCA EUROPE 2002) sind die *Kernkompetenzen* des Hausarztes klar umschrieben und die Voraussetzung für eine personenorientierte wissenschaftliche Disziplin mit einem umfassenden Ansatz geschaffen worden. Dabei findet nicht nur das «bio-psycho-soziale Modell» seine Anwendung. Die gesundheitsbezogenen Bedürfnisse einzelner Patienten und der Gesellschaft stellen unter Berücksichtigung der verfügbaren Ressourcen ein zentrales Wesensmerkmal dar.

Das Fortbildungsprogramm berücksichtigt die *Prinzipien der modernen Erwachsenenbildung* und bemüht sich, auf die Fortbildungsqualität nachhaltig Einfluss zu nehmen.

■ Mit dem *Qualitätslabel «SGAM-empfohlen»* sollen die Fortbildungsbedürfnisse der Hausärzte berücksichtigt und damit eine Verbesserung der medizinischen Versorgung unserer PatientInnen erreicht werden.

■ Die *Sponsoring-Charta*, ein integrierender Bestandteil unseres Fortbildungsprogramms, umschreibt und regelt das Beziehungsnetz der SGAM und seiner Mitglieder zu verschiedenen Partnern im Gesundheitswesen und garantiert eine unabhängige Fortbildung.

Für die praktische Umsetzung des Fortbildungsprogramms ist die Arbeitsgruppe Fortbildung und Qualitätsförderung verantwortlich. In *Moderatorenkursen* werden Hausärzte ausgebildet und befähigt, die Fortbildungsbedürfnisse der Hausärzte zu eruieren und in Fortbildungsveranstaltungen hausarztspezifische Fragestellungen in Zusammenarbeit mit Experten zu behandeln.

■ Die *Qualitätszirkel* stellen ein wichtiges Standbein in der hausärztlichen Fortbildung dar. Die Ausbildung der Modera-

toren, welche diese Zirkel leiten, erfolgt durch die SGAM.

■ Die SGAM hat in den letzten Jahren auch verschiedene *Qualitätsmessinstrumente* entwickelt. Erwähnt sei an dieser Stelle lediglich *QualiDoc*, *Praxisevaluation von Swisspep*. QualiDoc beurteilt die Qualität aus Patientensicht und soll den Hausarzt zur der Verbesserung seiner Performance motivieren.

■ *CIRS medical* für Grundversorger ist ein internetbasiertes Meldesystem zur Fehlerkulturförderung, welches den Hausärzten offensteht.

■ Der Einbezug von Politik, Medien und Patientenorganisationen anlässlich der jährlichen *SGAM-Kadertagung* auf dem Bürgenstock entspricht einem zentralen Grundgedanken der SGAM.

■ *PrimaryCare*, die hauseigene Zeitschrift, orientiert wöchentlich über gesundheitspolitische wie auch medizinische Themenkreise.

## Welche Qualitätsinstrumente, -projekte plant die Gesellschaft?

■ Die *universitäre Verankerung der Hausarztmedizin* als personenorientierte wissenschaftliche Disziplin ist ein Gebot der Stunde. Die Anwendung einer kritischen und auf Forschung basierenden Arbeitsweise in der Praxis des Hausarztes soll damit umgesetzt werden.

■ Die *hausärztliche Tätigkeit* muss nach aussen besser transparent gemacht werden und standespolitisch muss dafür gesorgt werden, dass die notwendigen *Ressourcen (personell wie auch finanziell)* für eine qualitativ hochstehende Medizin von der Gesellschaft bereitgestellt werden.

■ Ein besonderes Augenmerk erfordert die drohende *Bürokratisierung* und die Erzeugung von *Qualitätsfassaden*. Diese gilt es mit allen Mitteln zu vermeiden.

■ Die *Arbeitszufriedenheit* ist eine wichtige Voraussetzung für einen *guten Arzt*. Zentrale Elemente sind hier: die gute Aus-, Weiter- und Fortbildung, die adäquate Entlohnung, die vernünftige zeitliche Beanspruchung und die berufliche Wertschätzung.

#### Welche Person ist in Ihrem Verband für das Ressort «Qualität» zuständig?

Dr. med. Christoph Cina, Leiter der Arbeitsgruppe Fortbildung und Qualitätsförderung der SGAM.

#### Welche Bemerkungen haben Sie evtl. zu unseren Anliegen?

Qualität ist, wenn ich abends müde und zufrieden einschlafe ...

Qualität ist, wenn sowohl Patient wie auch Arzt die gemeinsamen Bemühen schadlos überstehen ...

Qualität ist, wenn es uns Hausärzte morgen noch gibt ...

Qualität ist, wenn wir genügend Zeit für uns haben ...

Lebensqualität ist, wenn wir nicht zuviel über Qualität schreiben müssen!

(spontane Gedanken des Schreibenden zum Thema Qualität)

Dr. med. Christoph Cina  
Leiter der Arbeitsgruppe Fortbildung und Qualitätsförderung der SGAM  
Hauptstrasse 16  
CH-3254 Messen SO  
kccina@bluewin.ch

## Enquête: Management et développement de la qualité

**Lettre à la VEDAG (Dr Christoph Ramstein et Dr Andreas Häfeli) du 15 janvier 2004**

*Christoph Cina*

Chers co-Présidents,  
Votre séminaire du mois de novembre 2003, consacré au thème «La qualité dans le cabinet médical», vous a incité à mener une enquête sur les efforts réalisés dans le domaine de la qualité par différentes sociétés et organismes et à rendre accessibles ses résultats à des acteurs tels que les sociétés médicales cantonales.

La Société Suisse de Médecine Générale se préoccupe de manière très intensive, depuis de nombreuses années déjà, des questions de qualité dans le système de santé. La notion de «Management de la qualité» fait partie intégrante de nos réflexions au sein du comité et des nombreux groupes de travail de notre société,

tant dans le domaine médical que dans celui de la politique professionnelle.

Le Groupe de travail «Formation continue et promotion de la qualité» a pour mission de s'occuper de tout ce qui touche aux questions de qualité en termes stratégiques et opérationnels.

Voici donc les réponses que nous pouvons donner à vos questions:

#### **A quel concept de qualité votre société se réfère-t-elle?**

Pour nous, la qualité s'exprime en termes de prestations de service, c'est-à-dire dans des soins médicaux de haut niveau, prodigués aussi bien aux individus qu'à la population dans son ensemble, dans le respect du triple principe «efficacité», «adéquation à la situation» et «économie».

#### **Quels instruments utilise votre société pour le contrôle de qualité et quels projets mène-t-elle dans ce domaine?**

■ Le programme de formation continue, adopté par l'Assemblée générale de la SSMG du mois de septembre 2003, constitue un instrument essentiel pour la promotion de la qualité.

L'adoption par la WONCA EUROPE 2002 de la «Définition européenne de la médecine générale/médecine de famille» a permis de délimiter clairement les *compétences fondamentales* du médecin de famille et de jeter les bases d'une discipline scientifique à part entière, centrée sur la personne. Et cela ne concerne pas uniquement le «modèle bio-psycho-social». La couverture des besoins en soins médicaux des personnes et de la société en général constitue également l'un

de nos centres de préoccupations, notamment dans le contexte actuel des limitations en matière de ressources.

Notre programme de formation continue suit les *principes de l'enseignement moderne aux personnes adultes* et tente, en parallèle, d'agir en amont, c'est-à-dire au niveau de l'enseignement universitaire.

■ *Le label de qualité «Recommandé par la SSMG»* tient compte des besoins des médecins praticiens dans le domaine de la formation continue et a pour but d'améliorer sans cesse la qualité des soins médicaux proposés aux patients.

■ La *Charte du sponsoring*, l'un des aspects fondamentaux de notre programme de formation continue, définit et régit les rapports de la SSMG et de ses membres avec les différents partenaires du système de santé. Il s'agit en particulier de garantir l'indépendance de notre formation continue.

Le Groupe de travail Formation continue et promotion de la qualité est responsable de la mise en pratique de notre programme. C'est ainsi qu'il organise des *cours de modérateurs* à l'intention des médecins praticiens pour les aider à identifier les besoins de leurs confrères en termes de formation continue et à mettre sur pieds des réunions sur des thèmes spécifiques à la médecine de premier recours en collaboration avec des confrères spécialisés.

■ Les *cercles de qualité* constituent un autre pilier de la formation continue en médecine de famille. La formation des modérateurs qui dirigent ces cercles est assurée directement par la SSMG.

■ La SSMG a également développé au cours de ces dernières années un certain nombre *d'instruments de mesure de la qualité*. On rappellera ici *l'évaluation du cabinet Quali Doc de Swisspep*. Quali Doc est un outil d'évaluation de la qualité basé sur l'avis des patients. Il a pour objectif d'inciter le médecin à améliorer ses per-

formances dans des domaines particuliers de son activité.

■ Le CIRS médical pour les médecins de premier recours est un système d'annonce par Internet, qui a pour but de favoriser une nouvelle culture de la gestion des erreurs médicales et qui est à la libre disposition des médecins de famille.

■ L'intégration des instances politiques, des médias et des organisations de patients dans le *Séminaire annuel des cadres de la SSMG* du Bürgenstock tient une grande place dans la stratégie de notre société.

■ *PrimaryCare*, notre journal qui paraît à un rythme hebdomadaire, livre régulièrement les dernières nouvelles concernant la politique de santé et des informations sur divers thèmes de médecine de premier recours.

### Quels sont les instruments de contrôle de qualité qu'envisage de mettre sur pieds votre société et quels sont ses projets dans ce domaine?

■ *L'ancrage de la médecine de famille dans l'Université* en tant que discipline scientifique axée sur la personne est l'un de nos objectifs prioritaires. Il s'agit de fournir à la médecine de premier recours la possibilité d'agir dans un esprit critique, fondé sur des travaux scientifiques solides.

■ Il est important de faire mieux connaître au monde extérieur le rôle de la *médecine de premier recours*. Nos efforts dans le domaine de la politique de santé ont notamment pour but de faire mettre à disposition *suffisamment de ressources (tant en moyens humains que financiers)* pour assurer une médecine de qualité.

■ La *bureaucratie* grandissante qui nous menace et les *fausses assurances de qualité* qui en résultent doivent nous faire réfléchir.

■ La *satisfaction professionnelle* est une condition essentielle pour qu'un *médecin*

soit *bon dans son travail* et on citera, parmi les éléments déterminants la qualité de la formation de base, de la formation post-graduée et de la formation continue, une rémunération adéquate, des contraintes de temps raisonnables et tout simplement une meilleure valorisation de cette spécialité.

### Qui est responsable du secteur «Qualité» dans votre société?

Dr méd. Christoph Cina, responsable du groupe de travail Formation continue et promotion de la qualité de la SSMG

### Quelles remarques aimeriez-vous formuler, le cas échéant, par rapport à nos demandes?

La qualité, c'est lorsque je m'endors le soir fatigué et satisfait de ma journée ...

La qualité, c'est aussi lorsque le patient et son médecin survivent tous deux sans trop de dommages aux efforts réalisés ensemble ...

La qualité, c'est quand nous autres médecins de famille sommes là encore le lendemain ...

La qualité, c'est lorsque nous pouvons encore nous consacrer suffisamment de temps à nous-mêmes ...

La qualité de vie, c'est lorsque nous n'avons pas à écrire trop au sujet de la qualité!

Dr Christoph Cina  
Responsable du groupe de travail Formation continue/Promotion de la qualité de la SSMG  
Hauptstrasse 16  
CH-3254 Messen SO  
kccina@bluewin.ch