

# Qualitätsstrategie

## Ärztegesellschaft des Kantons Zürich (AGZ)

Datum: [Oktober 2017](#)

Verabschiedet durch: [Vorstand AGZ](#)

## 1. Qualitäts-Struktur

Qualität ist ein Dauerauftrag und die Basis des Handelns der AGZ. Die kontinuierliche Verbesserung sowie die Beibehaltung der hohen Qualität der medizinischen Versorgung ist im Endeffekt das Wirkungsziel aller Projekte und Bestrebungen der AGZ.

Für Qualität ist daher jeder Mitarbeiter im Vorstand und Generalsekretariat und jedes der Mitglieder der AGZ zuständig.

Darüber hinaus gibt es einen Qualitätsbeauftragten im Vorstand. Dieser traktandiert das Thema Qualität regelmässig im Vorstand und hat die strategische Aufsicht darüber, dass der Qualitätsaspekt in Projekten als Wirkungsziel berücksichtigt ist. Der Qualitätsbeauftragte ist aktuell Dr. med. Roger Wanner, Mitglied des AGZ Vorstandes, Leitender Arzt für Innere Medizin und Gastroenterologie am Spital Männedorf.

Er wird unterstützt von einer Mitarbeiterin im Generalsekretariat, der Qualitätskoordinatorin, welche die operative Koordination und Qualitätsberichterstattung übernimmt sowie Ansprechperson zum Thema Qualität für Mitglieder der AGZ, SAQM, Fachgesellschaften, andere Institutionen, etc. ist. Qualitätskoordinatorin ist aktuell Juliane Fliedner, Stabstelle Gesundheitsökonomie, Daten und Tarife im Generalsekretariat der AGZ.

## 2. Qualitätsdefinition

Qualität definiert sich nach Ansicht der AGZ über die folgenden Qualitäts-Aspekte:

- Versorgungsqualität: bedarfsgerechte, flächendeckende, zugängliche, gute ambulante Versorgung.
- Behandlungsqualität: qualitativ hochwertige medizinische Behandlungen, zu der die Aspekte Indikationsqualität, Ergebnisqualität, Prozessqualität gehören.
- Patientenzufriedenheit und -sicherheit: qualitativ hochwertige, patientenzentrierte medizinische Behandlungen, zu der neben Indikations- und Ergebnisqualität auch Aspekte wie Servicequalität und gute Kommunikation und Einbindung der Patienten gehören.
- Abrechnungsqualität: korrekte Tarifierung durch Ärzte und Krankenversicherung.

## 3. Handlungsfelder

Die Qualitätsarbeit der AGZ manifestiert sich in den folgenden Handlungsfeldern zur Verbesserung der jeweiligen Qualitäts-Aspekte:

- Versorgungsqualität:
  - o Einsatz für eine bedarfsgerechte, flächendeckende, zugängliche, gute ambulante Versorgung sowohl auf dem Land, als auch im städtischen Raum durch Projekte, Kampagnen- und Politarbeit zu den Themen mit Wirkung auf die Versorgungsdichte im Kanton Zürich (Tarifrevision, Taxpunktwerfestsetzung, Notfalldienstversorgung, Zulassungskriterien);
  - o Statistiken und Prognosen aus der Mitgliederentwicklung (jährliche Publikation einer kantonalen Ärztestatistik der AGZ)
- Behandlungsqualität:
  - o Organisation der kantonalen Notfallversorgung, bei der die AGZ unter anderem durch die 100% Tochterfirma AGZ Support AG, die medizinisch geleitete Triagestelle betreibt. Indikations-, Ergebnis- und Prozessqualität der Triagestelle liegen in der Verantwortung der AGZ. Die Triagestelle ist EFQM zertifiziert (Ziel 2019).

- *Einsatz für qualifizierten MPA-Nachwuchs, indem die AGZ diverse Informationen zu MPA-Anstellungen zur Verfügung stellt und Empfehlungen für angemessene Löhne beschliesst und herausgibt.*
- *Indikationsqualität, Ergebnisqualität, Prozessqualität lassen sich in vielen Fällen nicht von der AGZ als Kantonalgesellschaft steuern, sondern liegen im Zuständigkeitsbereich der Fachgesellschaft.*
- *Patientenzufriedenheit und -sicherheit:*
  - *Dokumentation der Beschwerde-/Ombudsfälle-/Ehrenratsfälle*
  - *Auswertung dieser Fälle und Verwenden der Ergebnisse im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (Publikationen an Mitglieder)*
- *Abrechnungsqualität:*
  - *Betreiben der Kantonalen Paritätische Kommission zur Besprechung von Fällen mit Abrechnungsstreitigkeiten und WZW Verfahren*
  - *Dokumentation der Fälle*
  - *Auswertung dieser Fälle und Verwenden der Ergebnisse im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (Publikationen an Mitglieder)*

#### **4. Ziele**

*Die Ziele der Qualitätsstrategie sind:*

- *Sicherstellen einer bedarfsgerechten, flächendeckenden, zugänglichen, guten ambulanten Versorgung im Kanton Zürich.*
- *Einstehen für und Fördern von qualitativ hochwertigen medizinischen Behandlungen, zu der die Aspekte Indikationsqualität, Ergebnisqualität, Prozessqualität gehören.*
- *Einstehen für und Fördern von qualitativ hochwertigen, patientenzentrierten medizinischen Behandlungen, zu der neben Indikations- und Ergebnisqualität auch Aspekte wie Servicequalität und gute Kommunikation und Einbindung der Patienten gehören.*
- *Einstehen für und Fördern von korrekter Tarifierung durch Ärzte und Krankenversicherungen.*

<b>Handlungsfelder</b>	<b>SMART - Kriterien</b>				
	<b>Spezifisch</b> <i>*Ist ein direkter Wirkungszusammenhang zwischen den Massnahmen der AGZ und dem Ziel gegeben?</i>	<b>Messbar</b>	<b>Angemessen</b>	<b>Realistisch</b>	<b>Timing</b>
Versorgungsqualität	<i>Bedingt, da verschiedene Einflussfaktoren ausserhalb der Verantwortung der AGZ</i>	<i>Ja, durch Auswertungen und Statistiken der Mitgliederdatenbank der AGZ</i>	<i>Bei allen Projekten wird auf adäquate Kosten-Nutzen; Aufwand-Ertrag-Verhältnisse geachtet.</i>	<i>Die Projekte werden bereits laufend umgesetzt und sind demnach realistisch.</i>	<i>Vorgegeben durch Sitzungstermine Terminvorgaben für Vernehmlassungen, Eingang von Beschwerden, etc.</i>
Behandlungsqualität	<i>Bedingt, da zum grossen Teil im Zuständigkeitsbereich der Fachgesellschaften</i>	<i>Bedingt, durch Studien der Fachgesellschaften zur Behandlungsqualität</i>			
Patientenzufriedenheit	<i>Ja, bezogen auf die Fälle die zur Beschwerde führen und an die Ombudsstelle gelangen</i>	<i>Dokumentation und Kommunikation der Fälle möglich, aber Wirkung der Rückmeldungen und lessons learned schwer abschätzbar.</i>			
Abrechnungsqualität	<i>Ja, bezogen auf die Fälle, die an die KPK gelangen</i>	<i>Dokumentation der Fälle möglich, aber Wirkung der Rückmeldungen und lessons learned schwer abschätzbar.</i>			

## 5. Massnahmen

- regelmässige Traktandierung der obigen Punkte in den GL und Vorstandssitzungen;
- regelmässige Information der Mitglieder über die Entwicklungen und Ergebnisse der diversen Qualitätsprojekte
- regelmässige Präsentation von Qualitätsdaten/ Projekten an den Mitgliederversammlungen

## 6. Kontakt

Juliane Fliedner, Koordination Qualität AGZ, Stabstelle Gesundheitsökonomie, Daten und Tarife, [juliane.fliedner@agz-zh-ch](mailto:juliane.fliedner@agz-zh-ch), Tel. 044 421 14 24.

Roger Wanner, Qualitätsbeauftragter AGZ, Mitglied des AGZ Vorstandes, Leitender Arzt für Innere Medizin und Gastroenterologie am Spital Männedorf, [roger.wanner@agz-zh.ch](mailto:roger.wanner@agz-zh.ch)