



Aargauerischer Ärzteverband

Qualitätsbericht 2018

Datum: 23. März 2018

Empfänger: Mitglieder des AAV, SAQM/FMH saqm@fmh.ch

Autorenschaft: Margrit von Moos / Geschäftsleitungsmitglied / Ressortverantwortliche
Nadia Haller / Geschäftsführerin

Verabschiedet durch: Geschäftsleitung AAV per 22.03.2018

1. Einleitung

Im Zusammenhang mit der Qualitäts-Charta der Schweizerischen Akademie für Qualität in der Medizin SAQM verpflichten sich die unterzeichnenden Ärzteorganisationen, ihre Qualitätsaktivitäten in einer Strategie zu formulieren und regelmässig über die Fortschritte zu berichten. Der vorliegende Qualitätsbericht gibt Auskunft über die Qualitätsaktivitäten des Aargauischen Ärzteverbandes (nachfolgend AAV genannt). Er zeigt auf, wie der AAV das Thema Qualität in ihren Strukturen verankert hat, welche Qualitätsschwerpunkte gesetzt wurden und welche Handlungsfelder bearbeitet werden, um das Patientenwohl und die Patientensicherheit in der täglichen Arbeit optimal zu gewährleisten und zu fördern. Die genauen Ziele und der Umsetzungsstand der einzelnen Massnahmen werden ebenso beschrieben wie ein Ausblick in die Zukunft und die geplanten Aktivitäten.

Seit 1813 existiert unser Berufsverband und steht bereits über 200 Jahre im Dienste der Gesundheit. Aktuell gehören 1'649 Mitglieder dem AAV an; alles Ärztinnen und Ärzte aller Facharzttrichtungen, welche in freier Praxis oder in Spitalbetrieben innerhalb des Kantons Aargau tätig sind. Der AAV vertritt die Interessen der Ärztinnen und Ärzte als wesentliche Leistungsträger der Gesundheitsversorgung der Bevölkerung im Kanton Aargau.

Wir vertreten die Interessen der Ärzteschaft in der

- Kommunikation und Interessenausgleich nach Innen und Aussen
- Koordination der berufspolitischen Aktivitäten
- Vermittlung der ethischen Werte der Standesregeln
- Positionierung der ärztlichen Berufspolitik
- Evaluation der Unterstützung von Kooperationen und Synergien im Kanton Aargau

Unsere Kunden sind Ärztinnen und Ärzte, Einwohnerinnen und Einwohner sowie Organisationen und Institutionen des Gesundheits- und Sozialwesens.

Die Geschäftsstelle arbeitet eng mit dem Präsidenten, Vizepräsidenten und weiteren Geschäftsleitungsmitgliedern zusammen. Rund 80 Ärztinnen und Ärzte leisten im Milizsystem in verschiedensten Kommissionen und Projekten wertvolle Arbeit. Dabei stellt die Ombudsstelle eine wichtige Plattform bei Reklamationen und Beschwerden dar. Die rechtlichen Themen werden durch unseren Rechtskonsulenten abgedeckt.

Strategische Schwerpunkte:

- Gesundheitspolitik
- **Berufsethik/Qualität**
- Arbeitsmodelle für Ärzte / Medizinische PraxisassistentInnen / Medizinische PraxiskoordinatorInnen
- Tarifpolitik
- Ambulanter Notfalldienst
- Kontinuierliche Verbandsentwicklung

Für unsere Mitglieder sind wir eine wichtige Informations-, Beratungs- und Drehscheibe. Wir organisieren den Notfalldienst der Ärzteschaft und führen für die Bevölkerung unter anderem die kantonale Notrufnummer 0900 401 501.

Seit 1996 sind wir für den Überbetrieblichen Kurs der Medizinischen Praxisassistentinnen und dessen Finanzierung verantwortlich.

Bereits seit 1992 erheben wir Strukturdaten und in unserem Trust Center Aargau seit 2003 ebenfalls Leistungsdaten.

2. Qualitäts-Struktur

Das Thema Qualität und Ethik stellt bei uns einen strategischen Schwerpunkt dar und ist bei in der Geschäftsleitung, im Ressort Qualität/Ethik bei Frau Dr. Margrit von Moos eingebettet, welche die Funktion als Qualitätsdelegierte wahrnimmt. Eine Qualitätskommission oder eine Arbeitsgruppe existieren nicht und sind auch nicht vorgesehen.

3. Qualitätsdefinition

Gute Qualität im AAV bedeutet, dass die Arbeit der Geschäftsleitung und der Geschäftsstelle so gemacht wird, dass alle Mitglieder des Verbandes sich vertreten fühlen, gut informiert sind und ihre Anliegen auch einbringen können.

4. Qualitätsschwerpunkte

Es geht in einem ersten Schritt grundsätzlich darum, Qualität und Berufsethik überhaupt zum Thema zu machen und auch die Mitglieder dafür zu sensibilisieren. Es soll auch transparent gemacht werden, dass nicht alles einwandfrei verläuft, dass hingeschaut wird und wenn möglich auch reagiert wird. Aktuell besteht immer noch viel Vertrauen in der Bevölkerung in die Ärzteschaft, dies soll auch weiterhin so bleiben können.

5. Ziele

- Umsetzung des Gesundheitsgesetzes
- Qualitativ, korrekte Medizin und Einhaltung der ethischen Richtlinien
- Dunkelziffer von Problemen minimieren, Qualitätsbemühungen offenlegen, aufmerksam machen, Informationsfluss zu Ärzten und zur Bevölkerung gewährleisten
- Verbindlich werden
- Transparent sein – informieren was gemacht wird

Herausforderungen

Zugriff auf fehlbare Mitglieder, Handlungsfelder bei Nichtmitgliedern. Zusammenspiel der drei Ebenen: Standesrecht (Standeskommission und Ombudsstelle des AAV), Strafrecht (Staatsanwaltschaft) sowie Aufsichtsrecht (kantonsärztlicher Dienst). Die Erfahrung hat gezeigt, dass bei schwierigen Fällen dies noch nicht gut funktioniert und „die heisse Kartoffel“ einfach weitergereicht wird, sodass am Schluss gar nichts läuft.

6. Qualitätsaktivitäten

Unsere Aktivitäten haben wir in verschiedene Teilbereiche aufgeschlüsselt.

Massnahmen

Unser Geschäftsleitungsmitglied ist Delegierte des AAV beim Forum Qualität SAQM und hat sich für den Steuerungsausschuss beworben, was leider nicht geklappt hat.

Von den im vergangenen Jahr vorgesehenen Massnahmen konnte folgendes umgesetzt werden:

- Musterverträge als Richtlinien und Hilfestellung für angestellte Ärzte
- Ausarbeitung eines Formulars für Patientenumfragen
- Ebene Standesrecht: Die Organisation der Standeskommission und Ombudsstelle stärken und aktualisieren
- Einzelne exemplarische Fälle der Ombudsstelle werden anonymisiert auf der Website veröffentlicht

Laufende Aktivitäten

- Jährliche Weiterbildungen der Ärzte
- Fachgruppen (Meetings, Austausch unter Fachkollegen)
- Qualitätszirkel (Austausch, Besprechung von Fällen)
- Patientenzufriedenheitsumfragen (in einzelnen Praxen)
- Qualitätszertifikat (EQAM, Mehrfacharzt, QBM) in vielen Praxen
- Intervention und Supervision (vor allem bei den Psychiatern)

Via Geschäftsstelle koordinierte Aktivitäten

- Besprechung an der Delegiertenversammlung (findet 2x jährlich statt)
- Thematisierung in der Geschäftsleitungssitzung (Meetings finden 12x jährlich statt)
- Die Website des AAV informiert über die Anlaufstelle, hinterlegt wichtige Links
- Die Geschäftsstelle des AAV ist Anlaufstelle bei Anfragen, Reklamationen
- 1x jährlicher Abgleich mit der Regierungsrätin des Departements DGS
- Kantonsarzt (Gast in der GL, DV, HV sowie regelmässige Gespräche/Mailaustausch)
- Integriertes TrustCenter (Sicherung der Datensammlung und Bereitstellung der optimalen Plattformen und Informationen für unsere Mitglieder)
- Delegierte des AAV (rund 80 Delegierte arbeiten im Milizsystem)
- Ombudsstelle mit zwei Dres nimmt sich den laufenden Problemstellungen (Patienten/Ärzten) an
- Standeskommission
- Austausch mit unseren Partnerverbänden (VSAO, VABP, VLSS)
- Austausch mit Politik und Wirtschaft (z.B. Interessengruppe Gesundheit)
- Austausch mit anderen kantonalen Ärztegesellschaften
- Konsultation des Rechtskonsulenten bei entsprechenden Themenkreisen
- Teilnahme an externen Meetings durch den Präsidenten/Geschäftsleitungsmitglieder (Meinungsvertretung, Austausch und Informationsplattformen)
- Mitgliedschaften (VEDAG, Forum BGM, eHealth etc.)

Austausch mit Dritten

Die Geschäftsleitung und die Geschäftsführerin tauschen sich 1x jährlich mit folgenden Unternehmungen (stellen nur einige Beispiele dar) aus, bearbeiten teilweise gemeinsame Projekte und tauschen sich bei aktuellen Themen aus:

- Ärzte Netzwerke
- VAKA
- Spitex
- SUVA

Qualitätsbericht des Aargauischen Ärzteverbandes

- Opferstelle Aargau
- Apotheker
- etc.

7. Zielerreichung

Wir sind in der Phase der Sensibilisierung, der Bekanntmachung und in Überlegungen, wie das Thema strukturell noch besser verankert werden könnte, sodass es unabhängig vom Engagement von einzelnen Personen funktioniert.

8. Publikationen zu laufenden und abgeschlossenen Aktivitäten

Keine.

9. Ausblick

- Weitere Optimierung der Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen involvierten Gremien (Standeskommission, Ombudsstelle, Kantonsarzt)

Die Geschäftsleitung definiert eine jährliche Überprüfung des Qualitätsberichtes. Sie nimmt Aktualisierungen vor, sofern notwendig.

10. Kontakt

Für Fragen steht Ihnen unsere Geschäftsstelle oder unsere Ressortverantwortliche zur Verfügung. Weiterführende Informationen können ebenfalls über unsere Website abgerufen werden.

Kontakt: Dr. Margrit von Moos / Ressort Qualität/Ethik

Telefon: 056 484 70 90

Mail: aav-info@hin.ch

www.aargauer-aerzte.ch