

Medizinische Qualitätsarbeit – eine Bestandesaufnahme in Kleinporträts (25)

Qualitätsarbeit hat sich in der Schweizer Medizin etabliert; dies aufzuzeigen, hat sich die Arbeitsgruppe Qualität der FMH zur Aufgabe gemacht. Deshalb stellt sie den FMH-Mitgliedern in fünf aufeinanderfolgenden Ausgaben der Schweizerischen Ärztezeitung Qualitätsinitiativen vor, die Referenten aus allen Fachgebieten und Arbeitsbereichen (ambulant/stationär)

* www.fmh.ch → Qualität → Qualitätsinitiativen

präsentiert haben. *Zugleich publiziert die FMH-Abteilung Daten, Demographie und Qualität DDQ diese Kurzporträts auf www.fmh.ch und ergänzt sie online um praktische Informationen.** Die folgenden zwei Beiträge über Krebsregister und Zufriedenheitsbefragungen als Qualitätsinstrumente eröffnen diese Reihe.

Krebsregister als Instrument für Qualitätsmessungen

Luca Mazzucchelli,
Andrea Bordoni

Für den eiligen Leser

- Krebsregister erfassen alle bösartigen Tumore, registrieren deren Inzidenz und berechnen Überlebens- und Mortalitätsraten.
- Durch das Nationale Institut für Krebsregister und Epidemiologie (NICER) sind die kantonalen Krebsregister miteinander vernetzt.
- Dank vorhandener Infrastruktur und Know-how eignen sich Krebsregister für die Durchführung von Qualitätsmessungen.
- Flächendeckende Qualitätsmessungen erfordern die schweizweite Implementierung von Krebsregistern sowie die Definition sinnvoller Qualitätsindikatoren.

Beschreibung

Krebsregister erfassen alle bösartigen Tumore. Sie dienen der Beobachtung der Krebsprävalenz- und -inzidenz der Bevölkerung und analysieren die Überlebens- sowie Mortalitätsraten nach Tumorerkrankungen. Krebsregister verfolgen keine wirtschaftlichen Ziele, sondern streben einzig die Erfassung und die Bearbeitung von epidemiologischen Daten an. Die gewonnenen Informationen erleichtern die Planung von Präventionsmassnahmen und erlauben die Beurteilung des Bedarfs an Infrastrukturen.

Neuerdings finden Krebsregister für die Qualitätssicherung und -verbesserung der Krebsbehandlung wieder mehr Beachtung. Es geht dabei nicht darum, Ärzte zu kontrollieren, vielmehr gilt es, aus Erfahrungen zu lernen und die Qualität auf diese Weise zu verbessern. Krebsregister bieten eine ideale Infrastruktur

für die Durchführung von Qualitätsmessungen, zudem verfügen die verantwortlichen Fachleute über wertvolle Erfahrungen in der Datenkollektion. Dank dem Nationalen Institut für Krebsregistrierung und Epidemiologie (NICER) sind die kantonalen Krebsregister miteinander vernetzt, wobei noch nicht alle Kantone ein Krebsregister führen. Flächendeckende Qualitätsmessungen erfordern jedoch die schweizweite Implementierung von Registern. Ferner müssen mithilfe von Fachexperten sinnvolle Qualitätsindikatoren zu Infrastruktur, Behandlung und Ergebnis festgelegt werden. Dies erfordert das Engagement der involvierten Fachgesellschaften sowie eine konstruktive Zusammenarbeit aller Partner im Gesundheitswesen.

Eignung

Medizinische Onkologie stationär und ambulant.

Zeitaufwand und Kosten

Bei schon vorhandener Infrastruktur eines Krebsregisters braucht man zur Implementierung ein Qualitätsmessungsprogramm, einen Arzt (50–100%), einen Datenmanager (20–40%) und einen Biostatistiker (20–40%). Die Kosten sind vom Beschäftigungsgrad der angestellten Mitarbeiter abhängig. Eine erste Evaluation der Behandlungsqualität ist frühestens drei Jahre ab Projektbeginn zu erwarten.

Weitere Informationen

www.ti.ch/cancer
www.nicer.org

Korrespondenz:
Dr. med. Luca Mazzucchelli
Istituto cantonale di patologia
Registro cantonale dei tumori
Via Selva 24
CH-6601 Locarno
Tel. 091 816 07 11
Fax 091 816 07 19
luca.mazzucchelli@ti.ch

MECON – Zufriedenheitsbefragungen im Gesundheitswesen

Michael Schwitter

Für den eiligen Leser

- MECON measure & consult GmbH bietet standardisierte Befragungsinstrumente zur Zufriedenheit von Patienten, Zuweisern und Mitarbeitenden an.
- Der Kundenkreis von MECON umfasst Spitäler/Kliniken, Arztpraxen, Spitexorganisationen, Alters-/Pflegeheime sowie Rettungsdienste.
- MECON steht ein grosser Datenpool für ausführliche externe Vergleiche der Resultate zur Verfügung.
- Die Ergebnisse werden ausserdem intern verglichen (Zeitvergleich, Vergleich der Stationen/Abteilungen untereinander).

Beschreibung

MECON measure & consult GmbH wurde 1998 gegründet und hat sich im Bereich Zufriedenheitsmessungen und Auswertungen für das schweizerische Gesundheitswesen etabliert. MECON ist mit den lokalen Bedürfnissen und den Besonderheiten der Schweizer Gesundheitslandschaft vertraut und bietet Messungen in verschiedenen Landessprachen an. Schwerpunkt der Tätigkeit von MECON bilden standardisierte Befragungen zur Zufriedenheit von Patienten, Zuweisern und Mitarbeitenden. Ausserdem werden nach Absprache individuelle Messungen und/oder Auswertungen durchgeführt.

Der Kundenkreis von MECON umfasst zirka 150 Spitäler/Kliniken, 30 Spitexorganisationen, 40 Alters- und Pflegeheime sowie 15 Rettungsdienste. Das Unternehmen erarbeitet und validiert seine Befragungsinstrumente sorgfältig nach sozialwissenschaftlichen

Kriterien. Zudem führt MECON in Zusammenarbeit mit ARPAZ (Arbeitsgemeinschaft Patientenzufriedenheit) [1] die Patientenbefragung für ca. 300 Hausarzt- und Facharztpraxen durch.

Die Resultate der Auswertungen lassen sich einerseits mit denjenigen ähnlicher Institutionen, andererseits mit früheren eigenen Ergebnissen vergleichen. Ferner kann MECON auf einen grossen Vergleichspool zurückgreifen. Ausserdem können die Werte der verschiedenen Subgruppen einer Institution einander gegenübergestellt werden. Die Messresultate lassen sich in den Spitalqualitätsbericht von H+ qualitè integrieren.

Eignung

- Spitäler/Kliniken, (Akut-, Reha, Psychiatrie und Geriatrie)
- Arzt- und Zahnarztpraxen – Alters- und Pflegeheime
- Spitex – Rettungsdienste

Zeitaufwand und Kosten

Der Befragungsablauf von MECON ist so konzipiert, dass der Arbeitsaufwand für die zu beurteilende Institution möglichst gering ausfällt. Der Arbeitsaufwand und die Kosten variieren stark, je nach Messsystem und Grösse der Institution. Beispiele:

- Patientenzufriedenheit Arztpraxis (ARPAZ): 700 Franken (resp. 400 Franken mit Sponsoring)
- Patientenzufriedenheit stationär für ein mittel-grosses Spital: ca. 12000 Franken (abhängig von Anzahl Betten und Austritten).

Weitere Informationen

www.mecon.ch

1 Fragebogen der Arbeitsgemeinschaft Patientenzufriedenheit ARPAZ. Schweiz Ärztezeitung. 2009;90(26/27):1041.

Korrespondenz;
Dipl. Natw. ETH, dipl. Ing. ETH
Michael Schwitter
Geschäftsführer
MECON
measure & consult GmbH
Badenerstrasse 281
CH-8003 Zürich
Tel. 044 450 70 60
Fax 044 450 70 64
contact@mecon.ch