

Marco Vecellio-Burckhardt

## Qualität und Sicherheit im Gesundheitswesen

Persönliche Impressionen vom «Internationalen Forum für Qualität und Sicherheit im Gesundheitswesen» in Berlin 2009

Im März 2009 fand das äusserst anregende und vom BMJ getragene «Internationale Forum zu Qualität und Sicherheit im Gesundheitswesen» erstmals im «Internationalen Congress Centrum» (ICC) in Berlin statt. Die Ursprünge dieses Forums gehen in die Vereinigten Staaten zurück, wo 1989 erste Veranstaltungen zum «Quality Movement» über das heute hochrenommierte Institute for Healthcare Improvement organisiert wurden, dessen ausgezeichnete Website ([www.ihf.org](http://www.ihf.org)) in jedem Fall einen Besuch wert ist.

Rund 2000 Teilnehmende aus aller Welt fanden sich in Berlin ein. Die meisten Interessenten kamen aus Grossbritannien (597 Teilnehmende), 103 Fachleute flogen aus den Vereinigten Staaten ein. Deutschland als Gastgeberland war dieses Jahr mit 93 Teilnehmenden besser vertreten als noch 2008 in Paris. Themen aus deutscher Sicht waren «Benchmarking», «Shared Decision Making» und «Patientensicherheit». Die Schweiz war immerhin mit 18 Vertretern anwesend.

Viele beeindruckende innovative Projekte wurden am Forum vorgestellt, die Atmosphäre war durch Offenheit, Unvoreingenommenheit sowie hohe Lernbereitschaft gekennzeichnet. Acht Leitthemen zogen sich wie ein roter Faden durch die Konferenz, namentlich Patientensicherheit, Schulungsansätze, Transformation nationaler Gesundheitssysteme, Qualitätsinitiativen, Patientenengagement, Grundversorgung (Schwergewicht chronische Erkrankungen), Qualität und Kosten und letztlich Techniken im Qualitätsmanagement.

Don Berwick, Mitinitiator und Quality-Management-Experte, sprach sehr empathisch über Sinn und Inhalt echter patientenzentrierter Betreuung. Trisha Greenhalgh setzte mit ihrem Vortrag über Large-scale-Transformationen Massstäbe. Sie berichtete über den Wandel nationaler Gesundheitssysteme in Richtung integrierter Versorgung am Beispiel von Grossbritannien. Günter Jonitz, Präsident der Berliner Ärztekammer, beschäftigte sich mit Health Professionals in ihrer Verantwortung für ein zeitgemässes Fehlermanagement.

Fundierte Qualitätsprogramme scheinen zumeist dort substantielle Fortschritte zu machen, wo Regierungen entsprechende Programme unterstützen und angemessene Ressourcen bereitgestellt werden. Beispiele sind das englische NHS mit der «Map of Medicine» ([www.mapofmedicine.com](http://www.mapofmedicine.com)) und der Einführung von Outcomeindikatoren, die verschiedene Qualitätsinitiativen im stationären Bereich in skandinavischen Ländern oder auch der Kleinstaat Singapur, der anhand von rund 150 Einzelprojekten Verbesserungen der Leistungserbringung nachwies.

Allerdings sind weder der Nutzen von Qualitätsmanagementsystemen noch die Zertifizierung auf die Qualität der ärztlichen Leistungserbringung bis anhin hinreichend systematisch untersucht worden. Und ohnehin besteht kaum Konsens, wie ärztliche Qualität zu verstehen und zu definieren sei. Bei schlechter Konzeption können auch falsche Anreize gesetzt werden, welche dann eher dem Mittelmass oder sogar einer Fehlversorgung Vorschub leisten. Dennoch darf man festhalten: Bei vielen Projekten konnte glaubhaft und nachvollziehbar eine Verbesserung der Betreuungsqualität nachgewiesen werden.

Näher an diesen Themen interessiert? Viele Präsentationen und Posters sind via Internet frei zugänglich abrufbar ([www.internationalforum.bmj.com](http://www.internationalforum.bmj.com)). Das nächste «Forum on Quality and Safety in Healthcare» findet übrigens an der bezaubernden französischen Riviera in Nizza im April nächsten Jahres statt.

Korrespondenz:

Dr. med. Marco Vecellio-Burckhardt  
 Facharzt Allgemeinmedizin FMH  
 Klosbachstrasse 43  
 8032 Zürich  
[marco.vecellio@mac.com](mailto:marco.vecellio@mac.com)

### “Family Medicine into the Future – Blending Health and Cultures”

Deadline for abstract submission: 15 February 2010

Early registration fee until 31 May 2010: doctors € 580, Wonca direct members € 530, junior doctors € 320, accompanying persons € 200, students € 100

[www.woncaeuropa2010.org](http://www.woncaeuropa2010.org)



# Qualité et sécurité au sein du système de santé

Impressions personnelles ramenées du «Forum international pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins», Berlin 2009

Le «Forum international pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins», organisé avec le BMJ, s'est tenu pour la première fois à Berlin, dans le Centre international des congrès (ICC). Cette rencontre est source d'une très grande stimulation. L'origine de ce forum se situe aux Etats-Unis: dès 1989, l'Institut pour l'amélioration de la santé<sup>1</sup> avait organisé les premières rencontres du «Mouvement pour la qualité». Cet institut de haute réputation entretient par ailleurs un excellent site web qui vaut absolument une visite ([www.ihl.org](http://www.ihl.org)).

Près de 2000 participants du monde entier se sont réunis à Berlin. Avec 597 participants, la nationalité la mieux représentée était le Royaume-Uni, suivi des Etats-Unis avec 103 médecins spécialistes et de l'Allemagne, qui, en tant que pays hôte, était encore mieux représentée cette année (93 participants) qu'en 2008 à Paris. Les représentants allemands proposèrent les sujets suivants: «l'étalonnage», «partager la décision» et «la sécurité du patient». La Suisse était représentée par 18 personnes.

De nombreux projets impressionnants et novateurs furent présentés lors du forum; l'ambiance dégagée et sans parti pris se caractérisait par une forte volonté de parfaire ses connaissances. Toute la conférence était parcourue d'un fil conducteur composé de huit thèmes principaux: la sécurité du patient, les approches de la formation, la transformation des systèmes de santé nationaux, les initiatives de qualité, l'investissement du patient, les soins de base (avec accent sur les maladies chroniques), la qualité et les coûts, et finalement, les aspects techniques en gestion de la qualité.

Don Berwick, co-initiateur de la conférence et expert en gestion de la qualité, a évoqué avec beaucoup d'empathie le sens et le contenu d'une prise en charge réellement centrée sur le patient. Dans un exposé qui servira de référence, Trisha Greenhalgh a présenté les transformations à grande échelle, à l'exemple du système de santé du Royaume-Uni qui prend la direction des soins intégrés. Günter Jonitz, président de la Chambre des médecins de Berlin,

s'est préoccupé des professionnels de la santé aux prises avec une gestion moderne des erreurs.

Le progrès des programmes de qualité bien étayés semble généralement aller de pair avec un soutien du gouvernement par des programmes appropriés et par la mise à disposition des ressources nécessaires. Citons en exemple le système de santé du Royaume-Uni (NHS<sup>2</sup>) qui a produit «Map of Medicine» ([www.mapofmedicine.com](http://www.mapofmedicine.com)) et qui a introduit l'emploi d'indicateurs de l'efficacité du traitement, ou les pays scandinaves, qui ont introduit diverses initiatives de qualité en milieu hospitalier, ou encore le petit Etat de Singapour, qui a su améliorer les fournitures de prestations à l'aide d'environ 150 projets différents.

Toutefois, jusqu'ici, l'examen systématique des avantages des systèmes de gestion de la qualité laisse à désirer, de même que celui de la garantie de qualité des prestations médicales. Et la manière dont il faut comprendre et définir la qualité médicale ne suscite guère l'unanimité. Si, au départ, le concept est mal établi, il peut en résulter des incitations erronées qui conduisent à des résultats plutôt moyens, voire néfastes, au sein d'un système de santé. Malgré tout, il faut retenir ceci: de nombreux projets ont pu démontrer de façon crédible et probante qu'ils étaient capables d'apporter une amélioration de la qualité des soins.

Vous voulez en savoir plus sur ce sujet? Vous pouvez librement télécharger une multitude de présentations et posters sur le site [www.internationalforum.bmj.com](http://www.internationalforum.bmj.com). Le prochain «Forum international pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins» aura lieu à Nice, sur la Côte d'Azur, en avril 2010.

Correspondance:  
Dr Marco Vecellio-Burckhardt  
Facharzt Allgemeinmedizin FMH  
Klosbachstrasse 43  
8032 Zürich  
[marco.vecellio@mac.com](mailto:marco.vecellio@mac.com)

<sup>1</sup> Institute for Healthcare Improvement

<sup>2</sup> National Healthcare System of the United Kingdom

## “Family Medicine into the Future – Blending Health and Cultures”

Deadline for abstract submission: 15 February 2010

Early registration fee until 31 May 2010: doctors € 580, Wonca direct members € 530, junior doctors € 320, accompanying persons € 200, students € 100

[www.woncaeurope2010.org](http://www.woncaeurope2010.org)

