



▣ **Qualitätsstrategie der
stationären Versorgung im
Kanton Zürich**

2017 – 2022



Mitwirkende Institutionen

Die Qualitätsstrategie der stationären Versorgung wurde in einem gemeinsamen Projekt der Gesundheitsdirektion Kanton Zürich, des Verbands Zürcher Krankenhäuser und weiterer Partnern erarbeitet.



Kanton Zürich
Gesundheitsdirektion

Kanton Zürich
Dr. Thomas Heiniger, Regierungsrat

vzk
verband
zürcher
krankenhäuser

Verband Zürcher Krankenhäuser
Dr. Christian Schär, Präsident

HIRSLANDEN
KLINIK HIRSLANDEN

Klinik Hirslanden
Dr. med. Conrad Müller, Direktor



RehaClinic
Unternehmensgruppe für
Rehabilitation und Prävention

RehaClinic
Judith Meier, CEO

clenia
Privatklinikgruppe
Führend in Psychiatrie
und Psychotherapie

Clenia-Gruppe
David J. Bosshard, CEO

Chefärzte-Gesellschaft des Kantons Zürich

Chefärzte Gesellschaft des Kantons Zürich
PD Dr. med. Manuel Fischler, Präsident

„Krank und nicht
mehr ausgeliefert.“
Patientenstelle Zürich

Patientenstelle Zürich
Erika Ziltener, Präsidentin

EINKAUFSGEMEINSCHAFT
COMMUNAUTÉ D'ACHAT
COOPERATIVA DI ACQUISTI

Einkaufsgemeinschaft HSK
Peter Graf, Geschäftsführer



Kontext	4
Übersicht	7
Vision	8
Strategische Grundsätze	9
Q1 Qualität als Führungsaufgabe	9
Q2 Transparenz und Qualitätswettbewerb fördern	11
Q3 Patientenorientiert behandeln	14
Q4 Systemgrenzen überwinden	16
Zusammenfassung	18



Kontext

Die Versorgungsqualität soll kontinuierlich weiterentwickelt werden

Die Qualitätsstrategie will in erster Linie die Versorgungsqualität weiterentwickeln und die Qualitätskultur in der Gesundheitsversorgung im Kanton Zürich stärken. Sie schafft dazu den Rahmen und setzt Prioritäten für künftige Qualitätsaktivitäten.

Die Qualitätsstrategie ist ein gemeinsames Ergebnis

An der Qualitätsstrategie haben unter Koordination der Gesundheitsdirektion Kanton Zürich und des Verbands Zürcher Krankenhäuser folgende Akteure mitgewirkt: die Zürcher Akutspitäler, Rehabilitationskliniken und Psychiatriekliniken, die Chefärzte-Gesellschaft des Kantons Zürich, die Patientenstelle Zürich sowie die Krankenversicherer. Bei der Entstehung des vorliegenden Dokuments wurde ein Advisory Board bestehend aus Fachexperten aus der Gesundheitsbranche, der Wissenschaft und der Aviatik beratend beigezogen.

Gültig für die stationäre Versorgung

Die Qualitätsstrategie bezieht sich entsprechend dem gesetzlichen Auftrag des Kantons Zürich primär auf die stationäre Versorgung. Qualität zum Nutzen der Patienten entsteht durch das tägliche Engagement der Mitarbeitenden in den Spitälern und Kliniken. Bei der Umsetzung von Massnahmen der Qualitätsstrategie wollen die oben genannten Akteure auch die Schnittstellen zur vor- und nachgelagerten Versorgung bzw. der gesamten Behandlungskette miteinbeziehen. Sie begrüessen deshalb, wenn sich die vor- und nachgelagerten Versorger an die Qualitätsstrategie anschliessen.

Zeithorizont 6 Jahre, Überprüfung 2022

Die Qualitätsstrategie ist auf einen Zeithorizont von sechs Jahren bzw. bis ins Jahr 2022 ausgelegt. Danach wird sie auf ihre Aktualität hin überprüft.

Die Akteure realisieren die Qualitätsstrategie gemeinsam. Von den strategischen Zielen werden Massnahmen abgeleitet, die Umsetzung ist an nationalen und internationalen Entwicklungen orientiert. Bewährte Qualitätsaktivitäten werden berücksichtigt und gefördert. Gleichzeitig gilt es neue und innovative Aktivitäten zu entwickeln. Der Umfang dieser Aktivitäten soll zweckmässig sein: Kein Aufwand ohne wirksamen Nutzen für den Patienten.

Qualität wird aus verschiedenen Perspektiven betrachtet

In der Qualitätsstrategie wird die Versorgungsqualität im Zürcher Gesundheitswesen aus folgenden Perspektiven betrachtet und definiert:

- Gesellschaftliche Perspektive: Versorgung der Bevölkerung
- Institutionelle Perspektive: Organisatorische Umsetzung
- Professionelle Perspektive: Expertise als Garant für Qualität gegenüber Patienten
- Patientenperspektive: Indikationsqualität, Behandlungs- und Ergebnisqualität, Selbstbestimmung, Sicherheit und Koordination



Auf medizinethische Werte und wirtschaftliches Handeln gestützt

Die Qualitätsstrategie basiert neben dem Grundwert, dass die Würde des Menschen unantastbar ist, auf den vier Prinzipien ethischen Handelns in der Medizin:

- Selbstbestimmung: Der Patient hat das Recht, umfassend über seine Krankheit aufgeklärt zu werden und sich für oder gegen die empfohlene Behandlung zu entscheiden.
- Patientenwohl: Der erkrankte Mensch erhält eine angemessene medizinische Behandlung, sein Wohl steht im Zentrum.
- Sichere Versorgung: Der Patient wird nicht übermässigen oder gar unnötigen Risiken und Belastungen ausgesetzt, die Chancen und Risiken von medizinischen Behandlungen werden sorgfältig gegeneinander abgewogen.
- Gerechtigkeit: Der Patient erhält eine gerechte Gesundheitsversorgung; er wird gegenüber vergleichbaren Fällen weder bevorzugt noch benachteiligt behandelt.

Darüber hinaus sollen die Akteure über die gesamte Behandlungskette wirtschaftlich denken und handeln. Darunter verstehen sie, mit den zur Verfügung stehenden Mitteln das bestmögliche Ergebnis zu erzielen und damit die Bedürfnisse der Patienten optimal zu befriedigen. Wirtschaftliches Handeln über die gesamte Behandlungskette ist nötig, weil die zur Verfügung stehenden Ressourcen begrenzt sind, die Nachfrage in der Gesundheitsversorgung hingegen unbegrenzt bleibt. Da die Kosten für Qualitätsaktivitäten nicht immer an derselben Stelle wie die Einsparungen anfallen, ist eine koordinierte, vernetzte und partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen den Akteuren unerlässlich.

In andere Qualitätsbestrebungen eingebettet

Im Januar 2013 hat der Bundesrat den Bericht Gesundheit 2020 verabschiedet. Darin sind die Prioritäten der Schweizer Gesundheitspolitik für die nächsten acht Jahre definiert, um das Gesundheitssystem optimal auf die aktuellen und kommenden Herausforderungen auszurichten. In vier gesundheitspolitischen Handlungsfeldern sind je drei Ziele konkretisiert, die über 36 Massnahmen erreicht werden sollen. Die Qualitätsstrategie im Kanton Zürich trägt zur Umsetzung der Handlungsfelder 3 «Versorgungsqualität sichern und erhöhen» und 4 «Transparenz schaffen, besser steuern und koordinieren» bei.

2011 hat das Bundesamt für Gesundheit (BAG) die Qualitätsstrategie des Bundes im Schweizerischen Gesundheitswesen präsentiert und damit eine bedeutende Grundlage geschaffen, um die Qualität der medizinischen Leistungen weiterzuentwickeln. Die Qualitätsstrategie des Bundes besteht aus neun Aktionsfeldern mit konkreten Zielen. Das Aktionsfeld 5 «Design Versorgungssystem» will eine integrierende, übergreifende Sicht auf die Versorgungskette fördern. Zielsetzung des Aktionsfelds 8 «Einbezug Patienten und Bevölkerung» ist, der Bevölkerung Informationen zur Beurteilung der Leistungsangebote und der Qualität von Leistungserbringern zur Verfügung zu stellen. Diesen zwei Aktionsfeldern trägt die Qualitätsstrategie der stationären Versorgung im Kanton Zürich insbesondere Rechnung.

Die Qualitätsstrategie ist mit internationalen Erkenntnissen abgeglichen; so soll es auch bei der Umsetzung sein.



Vielfältige Qualitätsaktivitäten finden bereits statt

Die Zürcher Bevölkerung hat sich in regelmässigen Umfragen als sehr zufrieden mit der Gesundheitsversorgung im Kanton geäussert. Im Vergleich zu anderen Kantonen schneiden die Zürcher Spitäler bei den durchschnittlichen Kosten gut ab. Die Gesundheitsversorgung wird bereits auf einem guten Qualitätsniveau gewährleistet. Die Zürcher Spitäler und Kliniken führen unter anderem Register wie das Register AQC (Arbeitsgemeinschaft Qualität Chirurgie) oder das Register AMIS Plus (Acute Myocardial Infarction in Switzerland). Sie durchlaufen Zertifizierungen eines generellen Qualitätsmanagements (z. B. ISO, EFQM, Sanacert) sowie fach- oder bereichsbezogene Zertifizierungen. Sie wirken an – zum Teil spitalübergreifenden – Tumorboards mit. Weiter gibt die Spitalplanung 2012 die Anforderungen an die Strukturqualität und die Prozessqualität in den Akutspitälern, Rehabilitationskliniken und Psychiatriekliniken vor. Die Anforderungen halten jeden Leistungserbringer auf der Spitalliste des Kantons Zürich dazu an, über schriftliche Konzepte hinsichtlich Qualitätssicherung, Patientenversorgung, Notfall, Hygiene und Grippeimpfung zu verfügen sowie ein Zwischenfallmeldesystem zu führen. Diese bereits bestehenden Qualitätsergebnisse und -aktivitäten der Leistungserbringer werden in der Umsetzung der Qualitätsstrategie berücksichtigt und aufgezeigt. Die darauf aufbauenden oder neuen, aus der Qualitätsstrategie abgeleiteten Aktivitäten sollen wirksam und praxisorientiert sein. Übergeordnetes Ziel ist, den Nutzen für die Patienten weiter zu erhöhen.

Dieses Dokument richtet sich an Fachpersonen

Das vorliegende Dokument wendet sich in erster Linie an Fachpersonen des Gesundheitswesens und weitere interessierte Kreise.

Übersicht



Die Qualitätsstrategie besteht aus der Vision und vier strategischen Grundsätzen. In den strategischen Grundsätzen sind Ziele definiert. Von diesen werden konkrete Aktivitäten abgeleitet, die zur Realisierung der Vision beitragen.



Vision

Wir setzen Qualitätsstandards

**Wir sind führend in sicherer und qualitativ
hochstehender Patientenversorgung.**

Wir arbeiten Hand in Hand zum Wohl unserer Patienten.

Unsere Qualität ist transparent.

Die stationäre Zürcher Gesundheitsversorgung strebt danach, die Qualität in der Versorgung der Patienten massgeblich weiterzuentwickeln. Die Patientinnen und Patienten sollen sich jederzeit sicher aufgehoben und gut behandelt fühlen. Ein entscheidender Erfolgsfaktor ist dabei eine Zusammenarbeit, in der sich Fachleute untereinander absprechen, Informationen weitergeben und Aktivitäten über die Organisationsgrenze hinaus koordiniert werden.



Strategische Grundsätze

Q1

Qualität als Führungsaufgabe

Es zählt nur eine Qualität: die gelebte. Entscheidend sind dabei die Führungs- und Organisationskultur der einzelnen Leistungserbringer. Gemeinsame Grundannahmen, die in einer Organisation über den Zeitverlauf erlernt wurden, bieten Orientierung beim Entscheiden und Handeln. Diese Grundannahmen werden neuen Mitgliedern als rational und emotional korrekter Ansatz für die Zusammenarbeit weitergegeben. Insbesondere neue Mitarbeitende beobachten, wie in ihrer Organisation kommuniziert, gearbeitet und worauf besonders Wert gelegt wird. Anhand ihrer Erkenntnisse können sie sich im neuen Arbeitsumfeld orientieren. Spätestens unter hohem Zeitdruck sind Organisationsmitglieder gefordert, intuitiv zu entscheiden und Prioritäten zu setzen. Die gemeinsamen Grundannahmen dienen als Richtschnur und schaffen das Vertrauen in der Organisation, dass die einzelnen Mitglieder ihre Handlungsweise an den gemeinsamen (Qualitäts-)Werten ausrichten. Denn es soll und kann nicht alles kontrolliert werden.

Ein besonders sichtbares Modell für Einstellung, Haltung, Werte und Wirken sind die Führungskräfte. Ihre Rolle ist entscheidend, wenn es darum geht, qualitätsorientiertes Handeln zu vermitteln. Nimmt es eine klinisch tätige Führungskraft mit Qualitätsthemen genau, werden auch die Mitarbeitenden darauf achten.

Führungskräfte haben die Möglichkeit, Verhalten gezielt zu fördern oder zu sanktionieren. Eine Führungskraft, die Fehler – auch eigene – offen anspricht, um daraus gemeinsam zu lernen und Verbesserungen zu erzielen, wird auch die Qualität kontinuierlich weiterentwickeln können. Sind Fehler hingegen ein Tabuthema oder haben primär Sanktionen zur Folge, sind die Mitarbeitenden aus Selbstschutz dazu geneigt, Fehler zu vertuschen. Die Qualitätsstrategie zielt auf das Gegenteil: eine offene Fehlerkultur. An der direkten Behandlung und Betreuung der Patienten wirken primär Ärzte, Pflegepersonal und Therapeuten mit. Aber auch Apotheker, Laboranten, Medizintechniker, Reinigungspersonal etc. tragen zur Versorgung des Patienten bei. Wo so viele Menschen arbeiten, passieren Fehler. Fehler können entweder aufgrund unsorgfältiger Arbeit geschehen oder Systemmängeln entspringen. Systemmängel sind z. B. komplizierte Übergabeprozesse oder unklare Verantwortlichkeiten. Die Qualitätsstrategie legt deshalb Wert auf eine Qualitätsmanagement-Systematik bei den Leistungserbringern.



Strategisches Ziel 1.1

Qualität ist Führungsaufgabe

Die obersten Führungsgremien von Spitälern und Kliniken nehmen Qualitätssicherung und -entwicklung als Kernaufgabe wahr und verankern ihr Qualitätsverständnis in der Organisationskultur.

- Auf jeder Führungsstufe ist Qualität eine Selbstverständlichkeit.
- Jede Führungskraft nimmt ihre Aufgaben in der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung wahr.
- Jede Organisation entwickelt spezifische Qualitätsziele und setzt entsprechende Massnahmen um.

Strategisches Ziel 1.2

Alle Mitarbeitenden leben Qualität

Die Mitarbeitenden werden gefördert und gefordert, ihre Aufgaben qualitätsorientiert zu erfüllen.

- Jeder Mitarbeitende kennt die Qualitätsziele seiner Organisation und hat das gemeinsame Qualitätsverständnis verinnerlicht.
- Die Mitarbeitenden verfügen über das aktuelle fachliche Wissen und die zeitlichen Ressourcen, um Qualität zu gewährleisten.
- Die Spitäler und Kliniken richten ihren Ressourceneinsatz auf eine optimale Qualitätsleistung aus.

Strategisches Ziel 1.3

Qualitätsmanagement-Systematik

Eine Qualitätsmanagement-Systematik wird implementiert oder weiterentwickelt. Zu dieser gehört eine Fehlerverarbeitungs-kultur, die gemeinsames Lernen ermöglicht.

- Die Patientensicherheit hat oberste Priorität und wird durch adäquate Instrumente und Prozesse gewährleistet.
- Die Instrumente und Prozesse werden konsequent darauf ausgerichtet, optimale Qualität zu erzielen.
- Berichts- und Lernsysteme zur Förderung der Patientensicherheit, des Risikomanagements und der Behandlungsqualität werden von den Spitälern und Kliniken systematisch implementiert und aktiv betrieben.
- Fehler werden identifiziert und analysiert, um Verbesserungs-massnahmen abzuleiten.



Q2

Transparenz und Qualitäts- wettbewerb fördern

Transparenz vermittelt Sicherheit, schafft Vertrauen und Akzeptanz. Die Qualitätsstrategie fördert Transparenz für Patienten, zuweisende Ärzte und weitere Akteure. Der Patient benötigt aufschlussreiche Informationen insbesondere zu zwei Zeitpunkten seiner Behandlung: Erster Zeitpunkt ist der Moment, wenn der Arzt die Diagnose mitteilt. Für einen angemessenen Einbezug des Patienten in den Entscheidungsprozess ist es unerlässlich, dass er umfassend und verständlich über die Krankheit, deren Behandlungsmöglichkeiten, die Risiken und Alternativen aufgeklärt wird. Nur so kann ein Patient bewusst die Risiken der Behandlungsformen gegeneinander abwägen und sich entscheiden. Eine umfassende Aufklärung kann den Patienten zwar emotional stark belasten und verunsichern; sie trägt jedoch der Selbstbestimmung Rechnung und gibt ihm so weit wie möglich Gewissheit, das Richtige zu tun.

Der zweite Zeitpunkt, zu dem Transparenz gefordert ist, tritt ein, wenn der Patient und der zuweisende Arzt das geeignete Spital oder die Klinik auswählen. Hier setzt die Qualitätsstrategie an: Die künftig vermehrt zur Verfügung stehenden Informationen sollen eine fundierte Entscheidung ermöglichen. Die Spitäler und Kliniken sollen ihre bereits vorhandenen Qualitätsaktivitäten und weitere Informationen – z. B. die gewährleistete Strukturqualität der Spitalplanung – aufzeigen können. Soweit möglich und sinnvoll, werden Informationen zwischen den Leistungserbringern mit demselben Leistungsangebot vergleichbar sein. Neben den Standardinformationen können die Spitäler und Kliniken zusätzliche Informationen zur Versorgungsqualität veröffentlichen, z. B. über welche Krankheitsboards das Spital verfügt, die durchschnittliche Dauer bis der Austrittsbericht dem nachgelagerten Versorger zugestellt wird, Ergebnisse von Outcome-Befragungen etc. Ziel ist, dass sich zugunsten der Patienten ein Qualitätswettbewerb zwischen den Leistungserbringern entwickelt. Dabei kann sich jedes Spital und jede Klinik über die medizinischen Qualitätsmerkmale hinaus auch über die individuelle Leistungserbringung positionieren, etwa die Effizienz oder den Hotellerieservice. Transparenz und Informationsaustausch über einzelne Qualitätsmerkmale schaffen für Spitäler und Kliniken zusätzlich die Möglichkeit, voneinander zu lernen.



Strategisches Ziel 2.1

Aufgeklärte Patienten tragen Mitverantwortung

Die Patienten werden umfassend aufgeklärt und befähigt, über ihre Behandlung mitzuentcheiden.

Umfassende Aufklärung

- bedeutet, in verständlicher Sprache über den Umfang und die Schwere der Erkrankung, über die Behandlung und deren Risiken, alternative Behandlungsmöglichkeiten und den besten Zeitpunkt für die Behandlung zu informieren.
- ist auf den Patienten und seine Bedürfnisse und dessen Umfeld abgestimmt.
- thematisiert allfällige Kostenfolgen ausserhalb der üblichen Versicherungsdeckung.
- bezieht wenn nötig Bezugspersonen des Patienten ein.
- lässt situationsgerecht genügend Entscheidungszeit zu.

Mitentscheiden

- Der Arzt und die Health Professionals unterstützen den Patienten dabei, dessen Präferenzen zu konkretisieren. Sie gehen auf die Erwartungen und Bedenken des Patienten ein.
- Die Fachpersonen informieren in einer für den Patienten angemessenen Weise über die fachlichen Hintergründe und beantwortet dessen Fragen. Sie bleiben die Experten für das medizinische Wissen; der Patient wird als Experte für dessen Präferenzen anerkannt.
- Eine Therapieentscheidung wird zwischen beiden «Experten» gesucht.
- Der Patient kann jederzeit ablehnen, ausführlicher informiert zu werden.

Mitwirken

Im Vorfeld einer Behandlung wird der Patient über die optimale Vorbereitung hinsichtlich Medikamenteneinnahme, Ernährung, Genussmittel etc. sorgfältig informiert. Zugleich wird der Patient auf seine Mitverantwortung sensibilisiert, denn der Arzt und die Health Professionals sind in der Behandlung auf das konstruktive Mitwirken angewiesen, um eine optimale Qualität zu erreichen. Unter Mitwirken verstehen die Akteure, dass der Patient:

- Medikamente oder Behandlungen, die er ablehnt, dem Gesundheitspersonal umgehend mitteilt.
- medizinische und pflegerische Empfehlungen korrekt umsetzt (Medikamenteneinnahme, Wundpflege, Therapien, Arztbesuche etc.).
- unerwartete Komplikationen (z. B. bei Medikamenteneinnahmen) frühzeitig beim Arzt oder Pflegepersonal meldet.

Ausnahme

Beim Einsatz von Zwangsmassnahmen gelten die aktuellen Richtlinien der Schweizerischen Akademie der Medizinischen Wissenschaften (SAMW). Zwangsmassnahmen sind so selten wie möglich anzuwenden.



Strategisches Ziel 2.2

Notwendige Informationen für Spitalwahl bereitstellen

Die zur Spitalwahl notwendigen Informationen werden den Patienten und Zuweisern zur Verfügung gestellt. Dazu wird die Transparenz der Qualitätsaktivitäten und Qualitätsergebnisse gefördert.

Den Patienten stehen einfach zugängliche Informationen über die Qualitätsstandards und die Qualitätsaktivitäten der Spitäler und Kliniken zur Verfügung. Diese ergänzen die erfahrungsbasierten Informationen der Zuweiser.

Transparenz bedeutet, dass die Qualitätsaktivitäten und -ergebnisse

- für die Öffentlichkeit zugänglich, verständlich und vergleichbar sind.
- im Kontext und nicht irreführend dargestellt werden.
- auf aktuelle, erwiesene Best Practice fokussieren und einen Qualitätswettbewerb ermöglichen.
- zweckmässig sind, insbesondere die Evaluation der Qualitätsaktivitäten.

Strategisches Ziel 2.3

Über Transparenz den Qualitätswettbewerb fördern

Die Akteure streben einen Qualitätswettbewerb im teilregulierten Markt an, indem vergleichbare Qualitätsinformationen transparent gemacht werden.

- Bezüglich bereits erreichter Qualitätsstandards wird Transparenz geschaffen.
- Ausgangspunkt bilden die grundlegenden Qualitätsanforderungen der Spitalliste. In ausgewählten Gebieten werden die freiwilligen Qualitätsanstrengungen der Spitäler und Kliniken präsentiert.
- Vergleichbarkeit fördert den Qualitätswettbewerb. Dieser wird monitorisiert und der Erfolg bzw. die Wirkung der Anstrengungen wird evaluiert.
- Qualität wird dynamisch verstanden, d. h. Qualitätserkenntnisse und entsprechend das Qualitätsverständnis verändern sich über die Zeit. Qualitätsaktivitäten werden deshalb laufend überprüft und weiterentwickelt.



Q3

Patientenorientiert behandeln

Der dritte strategische Grundsatz stellt den Patienten in den Mittelpunkt der Qualitätsaktivitäten, indem das für seine Behandlung und Betreuung massgebliche Qualitätsverständnis festgelegt wird. Eine Behandlung soll den angestrebten Nutzen bringen und auf den konkreten Fall angepasst sein. Dies kann auch bedeuten, auf eine Therapie zu verzichten. Der Arzt und die Health Professionals helfen dem Patienten zu klären, was für ihn Lebensqualität im Hinblick auf seine Krankheit bedeutet, um die Behandlung danach auszurichten. Diese Klärung ist essenziell; insbesondere mit Blick auf die zunehmende Zahl von Menschen, die an chronischen Mehrfacherkrankungen leiden.

Strategisches Ziel 3.1

Fachgerechte und angemessene Behandlung

Die Patienten erhalten diejenigen Behandlungen, die für ihre Situation wirksam, zweckmässig, angemessen und nachhaltig sind.

- Evidenzbasierte Medizin berücksichtigt die Forderung, dass bei einer medizinischen Behandlung patientenorientierte Entscheidungen nach Möglichkeit auf der Grundlage von empirisch nachgewiesener Wirksamkeit getroffen werden. Dazu gehören gemäss Cochrane¹ die drei Komponenten:
 - die Behandlung erfolgt nach der neuesten Fachliteratur,
 - der Leistungserbringer verfügt auf allen Ebenen (einzelne Fachperson/Team/Spital) über die notwendige Expertise, Erfahrung und Infrastruktur für die zu erbringende Behandlung,
 - der Patientenwille ist abgeklärt und wird nur begründet nicht berücksichtigt.
- Zweckmässig ist eine Behandlung, wenn sie an den konkreten Fall angepasst ist und sich eine Gesundheitsverbesserung erwarten lässt. Zweckmässig heisst auch, dass Über- und Unterversorgung inkl. ungerechtfertigter Behandlungswünsche vermieden werden.
- Eine angemessene Behandlung bedeutet, dass der zu erwartende Nutzen den möglichen Schaden der Behandlung übersteigt.
- Eine Behandlung ist nachhaltig, wenn sie langfristig wirksam ist.

¹ Die Cochrane Collaboration ist ein weltweites Netz von Wissenschaftlern und Ärzten, das systematische Übersichtsarbeiten zur Bewertung von medizinischen Therapien erstellt, weiterentwickelt und verbreitet.



Strategisches Ziel 3.2

Gesundheitsbezogene Lebensqualität

Die Behandlungen orientieren sich an der gesundheitsbezogenen Lebensqualität des Patienten.

Die Lebensqualität einer Person wird von objektiven und subjektiven Komponenten beeinflusst. Von der «Gesundheitsbezogenen Lebensqualität» spricht man, wenn bei einem Patienten seine individuelle Auffassung von Lebensqualität im Hinblick auf seine Krankheit ermittelt wird. Die gesundheitsbezogene Lebensqualität setzt sich aus vier Komponenten zusammen:

1. körperliche Verfassung
2. psychisches Wohlbefinden
3. soziale Integration
4. Funktionsfähigkeit im Alltag.

Der Patient gewichtet die einzelnen Komponenten aus seiner Perspektive, die Behandlung richtet sich danach aus.



Q4

Systemgrenzen überwinden

An der Behandlung und Betreuung von Patienten sind verschiedene Leistungserbringer beteiligt. Die Behandlungskette ist aufgrund des sektoral geprägten Gesundheitswesens fragmentiert und fordert sowohl die Patienten als auch die Akteure im Gesundheitswesen heraus; insbesondere Patienten mit chronischen Mehrfacherkrankungen durchlaufen komplexe Versorgungswege. Dies erfordert eine bessere Koordination an den Schnittstellen der Behandlungskette. Die stationäre Versorgung wird deshalb nicht als isolierte Einheit verstanden. Sie ist vielmehr eingebettet in ein Versorgungsnetzwerk. Aus diesem Blickwinkel und Verständnis gilt es die Behandlungen auszurichten und nahtlose Übergänge in der Behandlung und Betreuung der Patienten zu gewährleisten. Darüber hinaus bildet eine partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen allen Akteuren eine wichtige Grundlage, um die Versorgungsqualität – gerade bei Schnittstellenfragen – im Kanton Zürich voranzubringen.

Strategisches Ziel 4.1

Abgestimmter Behandlungsprozess

Die Leistungserbringer richten ihre Behandlungen integral auf eine optimale Ergebnisqualität über die gesamte Behandlungskette aus.

- Die Leistungserbringer stimmen sich an den Schnittstellen ab und haben das gemeinsame Behandlungsziel im Auge.
- Die für die Behandlung erforderlichen Informationen werden rechtzeitig bereitgestellt, in der richtigen Form, interdisziplinär und interprofessionell.
- Die Spitäler und Kliniken im stationären Bereich verpflichten sich, die Leistungen untereinander sowie mit den vor- und nachbehandelnden Leistungserbringern abzustimmen und die interdisziplinäre Zusammenarbeit zu fördern.
- Die Akteure begrüßen es, wenn sich die vor- und nachgelagerten Versorger an diese Qualitätsstrategie anschliessen.



Strategisches Ziel 4.2

Kooperative und vertrauensbasierte Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit zwischen den Akteuren erfolgt partnerschaftlich und basiert auf gegenseitigem Vertrauen und klaren Zuständigkeiten.

- Die Perspektiven und Zuständigkeiten der einzelnen Akteure werden respektiert.
- Herausforderungen werden frühzeitig angesprochen.
- Gemeinsam werden gute Lösungen angestrebt.
- Die Zusammenarbeit ermöglicht voneinander zu lernen.
- Qualitätsaktivitäten und -anforderungen werden untereinander koordiniert.
- Die Qualitätsstrategie wird von allen den Zielen und/oder Vorgaben entsprechend umgesetzt.
- Der Kanton ist bestrebt, die Partner in die Erarbeitungsprozesse von Qualitätsthemen einzubeziehen, auch wenn die Kompetenz für Qualitätsvorgaben in seiner Zuständigkeit liegt.



Wir setzen Qualitätsstandards

Die Qualitätsstrategie ist ein gemeinsames Produkt der Gesundheitsdirektion Kanton Zürich, des Verbands Zürcher Krankenhäuser, der Akutspitäler, Rehabilitationskliniken und Psychiatriekliniken, der Chefärztegesellschaft des Kantons Zürich, der Patientenstelle Zürich und der Krankenversicherer.

Q1

Qualität als Führungsaufgabe

Das Qualitätsverständnis ist über die Führung verankert.

Die Mitarbeitenden werden gefördert und gefordert, ihre Aufgaben qualitätsorientiert zu erfüllen.

Eine Qualitätsmanagement-Systematik wird implementiert oder weiterentwickelt; dazu gehört eine offene Fehlerverarbeitungs-kultur.

Q2

Transparenz & Qualitäts- wettbewerb fördern

Die Patienten werden umfassend aufgeklärt und befähigt, über ihre Behandlung mitzuent-scheiden.

Die zur Spitalwahl notwendigen Informationen werden zur Verfügung gestellt. Dazu wird die Transparenz der Qualitätsaktivitäten und -ergebnisse gefördert.

Mittels vergleichbaren Qualitätsinformationen wird ein Qualitäts-wettbewerb angestrebt.

Q3

Patienten- orientiert behandeln

Die Patienten erhalten wirksame, zweckmässige, angemessene und nachhaltige Behandlungen.

Die Behandlungen orientieren sich an der gesundheits-bezogenen Lebens-qualität des Patienten.

Q4

Systemgrenzen überwinden

Die Leistungs-erbringer richten ihre Behandlungen integral auf eine optimale Ergebnisqualität über die gesamte Behandlungskette aus.

Die Zusammen-arbeit zwischen den Akteuren erfolgt partnerschaftlich und basiert auf gegenseitigem Vertrauen und klaren Zuständigkeiten.



Kontakt

Verband Zürcher Krankenhäuser
info@vzk.ch

Gesundheitsdirektion Kanton Zürich
gesundheitsversorgung@gd.zh.ch

