

## Erste Resultate der fmCh Public Database

## Vertrauen durch sinnvolle Transparenz

Die vor einem Jahr ins Leben gerufene fmCh Public Database stellt ihre ersten Resultate vor. «Ich bedanke mich sehr bei Ihnen, dass Sie mein Leben verbessert haben.» So teilen Patienten über die fmCh Public Database ihre Zufriedenheit mit. Ärzte werden in ihrer Qualitätsarbeit gestärkt. In Zukunft werden sie dafür auch belohnt werden. Nur gesicherte Daten ermöglichen einen vergütungsrelevanten Qualitätsausweis.

Markus Trutmann<sup>a</sup>,  
Luzi Rageth<sup>b</sup>,  
Florian Nyffenegger<sup>b</sup>

a fmCh

b Geschäftsstelle Arbeitsgemeinschaft für Qualitätssicherung in der Chirurgie  
AQC / Adjumed Services AG

**Einleitung**

Das Ziel der fmCh Public Database ist, umfassende und vertrauenswürdige medizinische Qualitätssicherungsdaten auszuweisen. Die Daten der fmCh Public Database werden durch jene validiert, die ihre Richtigkeit am besten kontrollieren können: die betroffenen Patientinnen und Patienten. Die für die Datenerfassung verantwortlichen Ärztinnen und Ärzte haben einen Anreiz, die Daten wahrheitsgemäss und fehlerfrei einzugeben. Dadurch wird die Qualität der durch die Arbeitsgemeinschaft für Qualitätssicherung in der Chirurgie (AQC) und durch weitere Qualitätssicherungsprojekte erhobenen Daten in zweifacher Hinsicht verbessert: durch Kontrolle und Motivation.

Die fmCh Public Database wird dem Ruf nach Transparenz in der Medizinischen Qualitätssicherung gerecht. Der Patient kann seine eigenen Daten einsehen. Dadurch wird das Vertrauensverhältnis zwischen Patient und behandelndem Arzt bzw. Spital gestärkt. Durch die Bitte, seine eigenen Daten zu prüfen, erfährt der Patient eine besondere Wertschätzung. Das Spital präsentiert sich als offene und moderne In-

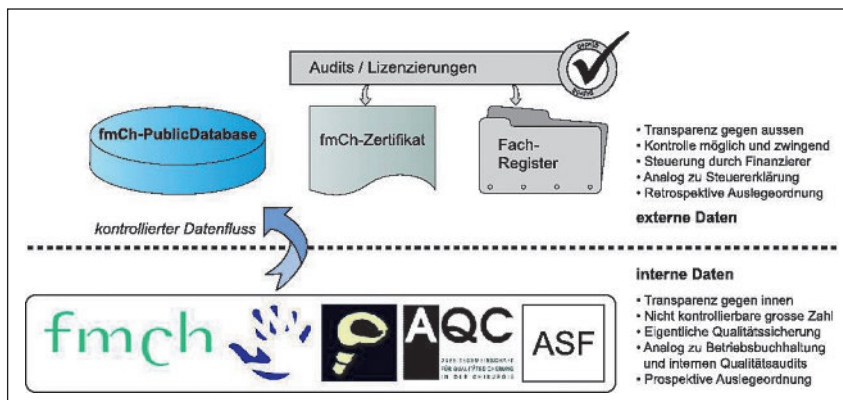
Korrespondenz:  
Dr. Luzi Rageth  
AQC c/o Adjumed Services AG  
Birmensdorferstrasse 470  
CH-8055 Zürich  
Tel. 044 445 26 67  
Fax 044 380 22 74

aqc@aqc.ch

www.aqc.ch

**Abbildung 1**

Die fmCh Public Database im Kontext des wichtigen Unterschiedes zwischen externen und internen Qualitätssicherungsdaten.

**Une bonne transparence est un gage de confiance**

Le projet «fmCh PublicDatabase» a été lancé à titre d'essai pilote voici un an. Durant cette période les trois hôpitaux qui y participent ont mis sur pied une base de données incluant les réactions de 1099 patients. Ces derniers vérifient eux-mêmes leurs données d'hospitalisation et effectuent des corrections si nécessaire. Ils indiquent leur degré de satisfaction quant à l'hôpital et aux soins reçus. Le taux de participation de 30% est nettement supérieur aux attentes. Le contrôle par les patients des données récoltées permet de poser les bases d'une assurance qualité fiable et d'une concurrence saine.

stitution im Sinn der Maxime von Professor Max Aebi: «Im Zentrum der Qualitätssicherung muss die Interaktion zwischen Arzt und Patient stehen.» Die ersten Rückmeldungen zur fmCh Public Database zeigen eine hohe Zufriedenheit und viel Lob für die Spitäler. So wird der Blick der Medizinischen Qualitätssicherung von der Komplikationsorientierung auf den dringend notwendigen Nachweis von exzellenten Leistungen gelenkt.

**Die Bedeutung gesicherter Daten**

Die fmCh Public Database ist auch eine Massnahme gegen die grassierende Publizitis von nicht überprüften Daten. Ohne Kontrolle sind Qualitätsdaten nahezu wertlos. Die Daten werden in der fmCh Public Database vom Patienten selbst geprüft. Der Informationsfluss zwischen Spital und Patient wird kontrolliert (Abb. 1 und 2).

Bei der fmCh Public Database wird Wert darauf gelegt, dass die internen Daten beim Spital bleiben.

Abbildung 2

Ablauf der Datenerhebung und -bereinigung.

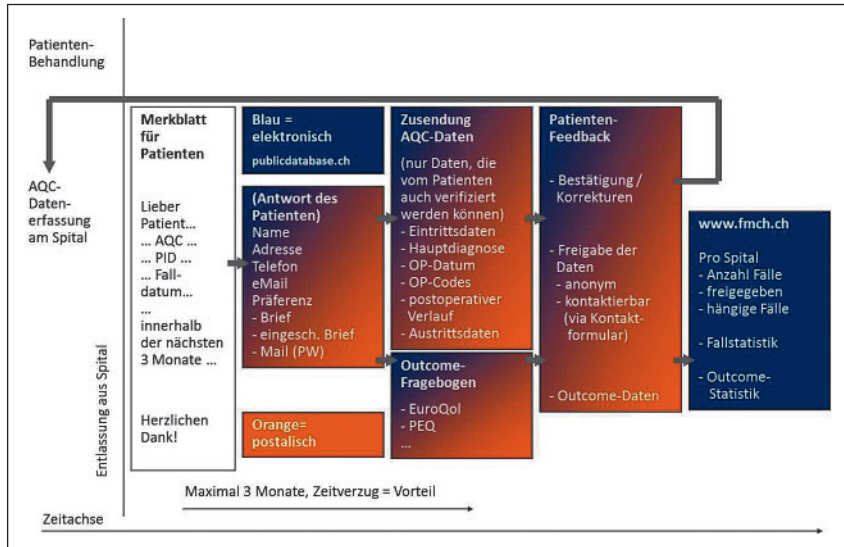


Abbildung 3

Verteilung der Patientenreaktionen. Der Pilotbetrieb durch die 5 Pilotspitäler (davon 3 aktiv) generierte bisher 1099 Patientenreaktionen.

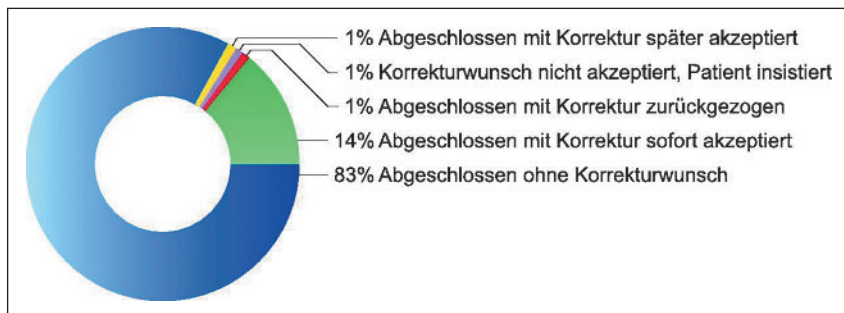
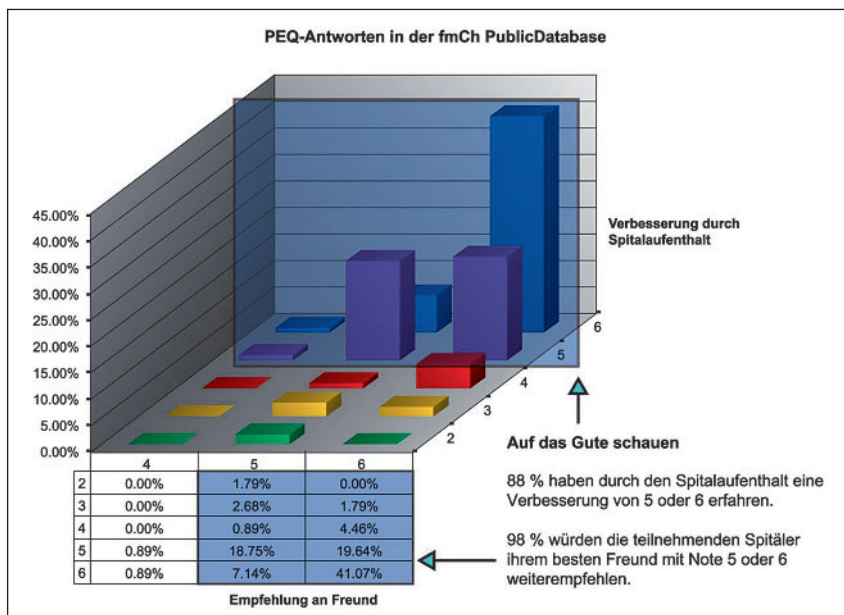


Abbildung 4

Zufriedenheit mit Ärzten und Spitälern: Antworten zur Zufriedenheit (x-Achse: Frage 14) und zum Nutzen (y-Achse: Frage 15) des Spitalaufenthaltes. Frage 14: Würden Sie dieses Spital Ihrem besten Freund, Ihrer besten Freundin weiterempfehlen? Frage 15: Hat sich Ihr Gesundheitszustand durch den Spitalaufenthalt verbessert?



Der Patient kann zudem selbst entscheiden, ob er überhaupt teilnehmen will und ob seine Daten anonymisiert für eine Publikation verwendet werden können. Den Anforderungen des Datenschutzes wird so auf ebenso einfache wie mustergültige Art entsprochen. Die fmCh Public Database ist in ihrer Art weltweit einzigartig und hat den ersten Swiss Quality Innovation Award am 3. Nationalen Qualitätssymposium von 2010 gewonnen.

**Zufriedenheit mit Ärzten und Spitälern**

Im bisherigen Pilotbetrieb der fmCh Public Database nehmen drei Spitäler aktiv teil. Die ersten Resultate der fmCh Public Database sind erfreulich. Einzelne Spitäler weisen eine Rücklaufquote von 30% aus. In Zukunft soll der Rücklauf bei allen Spitälern auf 50% gesteigert werden. Die Pilotspitäler haben bisher eine Datenbasis mit 1099 Patientenreaktionen generiert.

Die Patientenreaktionen verteilten sich im Pilotbetrieb wie folgt (Abb. 3):

In 84% der Fälle hat der Patient die ihm per Internet oder Post zu seinem Fall übermittelten Daten ohne Korrekturwunsch bestätigt («abgeschlossen ohne Korrekturwunsch»). 16 Prozent der Patienten haben Korrekturen ihrer Daten gewünscht. Dabei wurde in 14% der Fälle der Korrekturwunsch durch die zuständigen Ärzte sofort akzeptiert. Interessanterweise wurde von den Patienten häufiger das Fehlen von Angaben zu fallbezogenen als zu operationsbezogenen Komplikationen moniert. Beispielsweise werden Komplikationen wie Wundliegen (Dekubitus) oder Lungenentzündungen häufiger von den Patienten nachgemeldet als Wundinfekte.

Die Zufriedenheit der Patienten mit Ärzten und Spitälern ist sehr hoch (Abb. 4). Auch die Pilotspitäler sind mit der fmCh Public Database sehr zufrieden, wie folgende Aussagen der drei aktiven Pilot-Spitäler illustrieren:

«Wir nehmen die Patienten ernst. Mit der fmCh Public Database zeigen wir ihnen, dass jeder einzelne Fall zählt. Zudem erlaubt uns die fmCh Public Database eine direkte Kommunikation mit dem Patienten nach dem Spitalaustritt.» Prof. Dr. Othmar Schöb und Dr. Franziska Grafen (Zürich Limmattal).

«Mit der Validierung durch die Patienten werden unsere Daten transparenter und zuverlässiger. Die Patienten sind mehrheitlich sehr verständlich, kompetent in Bezug auf ihren eigenen Fall und konstruktiv.» Dr. Jürg Knaus und Dr. Peter Nussbaumer (Lachen).

«Der Patienten-Feedback sowohl bezüglich ihrer Falldaten wie ihrer Zufriedenheit ist für uns sowohl gegen aussen wie besonders auch gegen innen sehr wertvoll. Er bestärkt uns alle in unserer Qualitätsarbeit.» Prof. Dr. Urban Laffer und Dr. Hans-Ueli Würsten (Spitalzentrum Biel).

**Sicherheit für alle**

Die Qualitätssicherung ist dazu da, allen beteiligten Ärzten, Patienten, Spitalleitungen, Finanzierern und

Regulatoren Sicherheit zu geben. Dies ist eine Selbstverständlichkeit, geht jedoch in den aktuellen Diskussionen um Komplikationen und Spital-Mortalität leider immer wieder vergessen.

Die Teilnahme an der fmCh Public Database ist mit wenig Aufwand verbunden. Die teilnehmenden

Passwort für die elektronische Stellungnahme zugestellt.

Der Patient kann nun seine eigenen Daten (z. B. sein Gesundheitszustand bei Eintritt, seine Diagnosen und Operationen sowie allfällige fallbezogene und postoperativ festgestellte Komplikationen) auf

## Die fmCh Public Database belohnt Ärzte und Kliniken, die sich der Kritik ihrer Patienten stellen und gewillt sind, aus ihren positiven und negativen Ergebnissen zu lernen.

den Kliniken händigen dem Patienten bei Austritt einen Informationsbrief aus, in dem ihm erklärt wird, wie er sich die über ihn erfassten Qualitätssicherungsdaten zukommen lassen kann. Sobald die Daten der Ärzte in die fmCh Public Database eingeflossen sind, wird der Patient darüber informiert. Ihm wird ein Antwortformular für die briefliche oder ein

ihre Richtigkeit überprüfen und eine Rückmeldung geben (Abb. 5). Die Klinik kann den Korrekturwunsch des Patienten annehmen oder in den Dialog mit dem Patienten treten. Die Resultate werden fortlaufend publiziert. Sowohl bestätigte Caseloads (Fallzahlen) wie auch qualitative Rückmeldungen zu Komplikationen, besonders aber zur Zufriedenheit und Befindlichkeit des Patienten, werden veröffentlicht. Die veröffentlichten Ergebnisse können bei der Suche nach und beim Vergleich von Ärzten und Spitälern helfen. Die fmCh Public Database belohnt Ärzte und Kliniken, die sich der Kritik ihrer Patienten stellen und gewillt sind, aus ihren positiven und negativen Ergebnissen zu lernen.

Abbildung 5

Elektronisches Formular zur Dateneingabe durch den Patienten.

### Zukunftsansichten

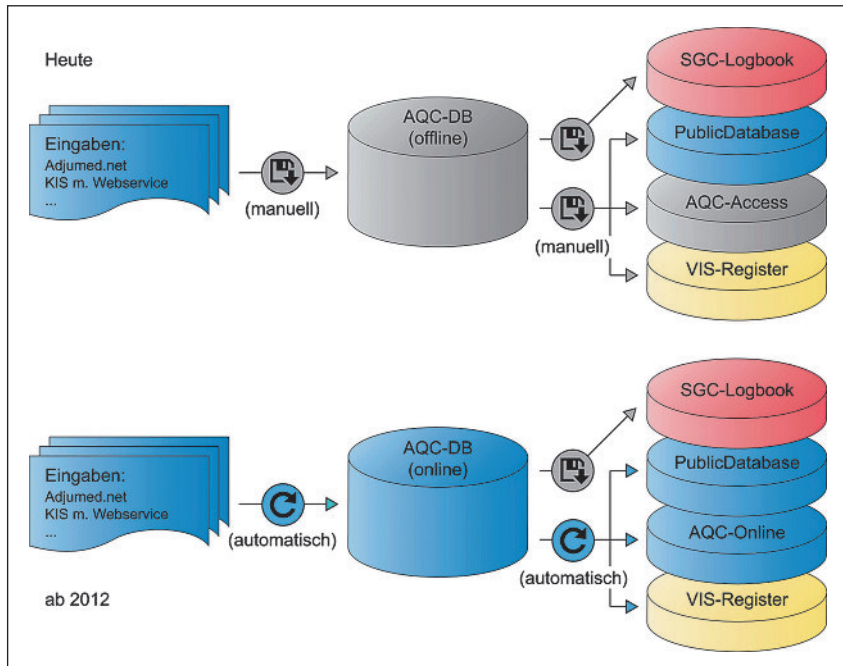
Die Zeitspanne von der Datenerfassung bis zur Dateneingabe soll weiter verkürzt werden. Dazu soll die AQC-Datenbank online mit einer Schnittstelle zur fmCh Public Database angebunden werden (Abb. 6). Sobald die Daten erfasst sind, können sie umgehend an den Patienten weitergeleitet werden. Dadurch soll auch die Rücklaufquote verbessert werden.

Neben den bisher engagierten Pilotkliniken sollen nun weitere Kliniken an der fmCh Public Database teilnehmen. Mit jeder weiteren teilnehmenden Klinik wird die Datenbasis grösser und werden die Resultate repräsentativer und aussagekräftiger. Die fmCh Public Database ist nicht auf AQC-Daten beschränkt. Auch andere Projekte der Medizinischen Qualitätssicherung können sich anschliessen. Dies gilt insbesondere für die in den operativen Disziplinen so wichtigen Register.

Neben dieser technischen Neuerung entwickeln die Verantwortlichen der fmCh Public Database zusammen mit dem Institut für Evaluative Forschung in der Medizin (IEFM) ein Zertifikat, das auf die Indikations- und Outcomequalität fokussiert ist. Indikations- und Outcomequalität sind die für den Patienten entscheidende Qualitätsdimensionen. Heutige Zertifikate oder einzelne Qualitätsindikatoren bilden diese Dimensionen zu wenig ab und führen zu sinnlosen Wettbewerben.

**Abbildung 6**

Automatischer Datenfluss zwischen AQC-Datenbank und anderen Datenbanken wie zum Beispiel der fmCh Public Database: Beschleunigung der Datenverfügbarkeit, mehr Transparenz, höhere Benutzerfreundlichkeit und besonders mehr Auswertungsmöglichkeiten dank Übergang zu reiner Online-Technologie ab 2012.



### Das Gute fördern

Die Verbindung der fmCh Public Database mit Qualitätsfragebogen (PEQ-Rating, EuroQol und Kurzfragebogen) gibt den Patienten die Möglichkeit, den Kliniken persönliche Einschätzungen und Statements im Zusammenhang mit ihrem konkreten medizinischen

Fall zukommen zu lassen. Die nachfolgenden Aussagen von Patienten geben einen Eindruck davon wieder.

- «Möchte mich bei allen Ärzten und dem Pflegepersonal bedanken. Habe mich wohl gefühlt im Spital.»
- «Ich bin Ihnen sehr dankbar, dass Sie mich operiert haben. Es geht mir bis jetzt recht gut und ich bin ganz zuversichtlich. Herzlichen Dank für alles.»

### Die Klinik kann den Korrekturwunsch des Patienten annehmen oder in den Dialog mit dem Patienten treten.

- «Sehr sorgfältige, speditive Behandlung durch den Notfallarzt. Es wurden alle nötigen Vorkehrungen getroffen und ich fühlte mich in bester Obhut.»
- «L'opération s'est déroulée dans les meilleures conditions possibles et ma remise sur pied a été très rapide. Du chirurgien aux infirmières j'ai véritablement rencontré des personnes très compétentes. Je vous en remercie.»

In diesem positiven Klima kann medizinische Qualitätssicherung ihre Wirkung entfalten. Die fmCh Public Database stärkt das Vertrauen und fördert das Gute.