



**Prof. Dr. med.
Bruno Imthurn**



**KD Dr. med.
Stephanie von Orelli**



**Prof. Dr. med.
Irene Hösli**



**Dr. med.
David Ehm**

Wie messen wir Qualität?

Vor einiger Zeit habe ich eine Mitarbeiterin unserer Klinik wegen einer Brustkrebserkrankung behandelt. Nachdem ich sie mehrfach beraten, sie operiert und chemotherapiert hatte fragte sie mich, wieso wir in unserem Spital eigentlich kein richtiges Brustzentrum hätten. Diese Frage kam mir total absurd vor, hatte ich und mein super Team doch alles gegeben, um diese Patientin zu betreuen – fachlich wie menschlich. Wie kommt sie auf die Idee, dass wir kein Brustzentrum hätten? Unsere Abläufe waren bereits vor einer Zertifizierung klar festgelegt, wir hatten Behandlungsrichtlinien, wöchentliche Tumorboards, sprich alles, was es für eine kompetente Versorgung braucht, aber es wurde – selbst für unsere eigene Mitarbeitende – nicht sichtbar.

Sie hatte einen Knoten in der Brust gespürt und setzte sich als erstes an den Computer, um mit Hilfe einer Suchmaschine die richtige Fachkompetenz für ihr Problem zu suchen. Das heisst, von der Patientin wird das als gute Qualität wahrgenommen, was sich zum Einen Brustzentrum nennt – wo doch früher selbstverständlich jeder Gynäkologe diese Expertise anbieten konnte – und zum Anderen, dass ein solches Zentrum auch im Internet auffindbar ist.

Nach dieser Frage haben wir uns auf den Weg gemacht, um unsere Qualität ebenfalls zertifizieren zu lassen und diese auch nach aussen hin transparent zu machen. Wir wurden nun von Experten der Deutschen Krebsgesellschaft auditiert. Die Zertifizierung basiert auf den ISO 9001 Normen. Nur was wird da wirklich abgebildet? Dass wir unsere Prozesse im Griff haben, sprich eine Patientin die Hilfe sucht, schnell

an den richtigen Arzt/die richtige Ärztin vermittelt wird und dass wir die aktuellen Leitlinien befolgen. Hingegen wird nicht beurteilt/zertifiziert, ob wir mit den Patientinnen ehrlich und verständnisvoll sind, ob wir die richtigen Indikationen für die Operationen stellen, ob wir gar zu viele Patientinnen punktieren oder operieren, oder ob wir Krebsdiagnosen verpassen. Für mich als Patientin wäre das wichtig zu wissen, nur wird mir das höchstens eine ehrliche Mitarbeiterin sagen können und nicht ein Zertifikat.

Ähnlich ist es mit unserem Heft, wir sind damals – vor fast fünf Jahren – gestartet, weil wir eine gute Weiterbildung für diejenigen Ärzte/Ärztinnen in Praxis und Spital machen wollten, welche sich schnell und gut über Neues oder immer noch Bewährtes in unserem Fach informieren wollen. Auch hier haben wir nach einiger Zeit angefangen, eine gewisse Qualitätssicherung einzuführen und lassen unsere Artikel „gelesen“.

Wir hoffen so, Ihnen, liebe Leser und Leserinnen, eine Fortbildung in verlässlicher Qualität zu bieten.

Die Ansprüche steigen, der Druck auf Ärzte und Ärztinnen auch, ich wünsche uns allen ein 2016 mit viel fachlicher wie menschlicher Qualität, welche wahrgenommen wird auch ohne, dass an allem ein Zertifikat hängt.

Mit herzlichem Gruss

KD Dr. med. Stephanie von Orelli, Zürich