

Zeitschrift: Physiotherapie = Fisioterapia
Herausgeber: Schweizerischer Physiotherapeuten-Verband
Band: 31 (1995)
Heft: 9

Vorwort: QS : GQ : SQ
Autor: Wüest, Othmar

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

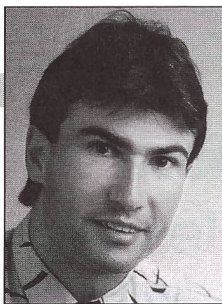
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 17.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>



QS

Was verstehen Sie darunter?

Einige Leute mögen schon nicht mehr richtig zuhören, wenn es sich um das Thema «Qualitätssicherung» dreht. Dabei stehen wir im Gesundheitswesen mit dieser Thematik noch immer in einer Phase der Sensibilisierung und der Meinungsbildung. Auch die Medizin kommt heute nicht mehr darum herum, Qualitätsstandards einzuführen, wie sie in der Wirtschaft längst üblich sind. So einfach geht es aber im Gesundheitswesen trotzdem nicht, wo wir es mit Menschen (Krankheitsverständnis) zu tun haben und nicht mit vorgegebenen ökonomischen Parametern von Produkten. Qualitätssicherung ist zwar für die Physiotherapeuten/-innen eine Selbstverständlichkeit, bloss an der Strukturierung und der Transparenz hapert es.

Heute reden fast alle von QS — bei einem genaueren Hinsehen merkt man aber sehr bald, dass die Vorstellungen, was unter Qualität zu verstehen ist, weit auseinandergehen. In gesundheitspolitischen Diskussionen hört man es immer wieder sagen: «Wer sich um die Kosten kümmert, senkt die Qualität; wer sich hingegen um die Qualität kümmert, senkt die Kosten.» Die Kostenfrage wird mit der Qualitätsfrage gekoppelt. Es würde aber schon zur Versachlichung der Diskussion beitragen, wenn allein ein gewisser Konsens in der Definierung von Qualität bestehen würde. Das Bundesamt für Sozialversicherungen spricht bei der Begriffsdefinition von «Nutzensicherung der Behandlungsabläufe in der medizinischen Versorgung». Die Qualität bezieht sich dabei wohl auf die Behandlungsergebnisse wie auch auf die Angemessenheit der Leistung und auf die Zufriedenheit der Patienten.

Das Thema Qualität bekommt aber mit der Einführung des neuen Krankenversicherungsgesetzes KVG per 1. Januar 1996 eine neue Dimension. In Artikel 77 wird vorgeschrieben, dass die Leistungserbringer — oder deren Verbände — Konzepte und Programme über die Anforderungen an die Qualität der Leistungen und der Förderung der Qualität anzubieten haben. Definieren wir unser Qualitätsverständnis nicht selber, werden es andere für uns tun.

«Was wir messen können, messen wir — was wir nicht messen können, machen wir messbar», sagte Galileo Galilei vor fast 400 Jahren. Ein solcher Messbarkeitszwang würde allerdings den aktuellen Aufwertungsbestrebungen der manuellen/intellektuellen Leistung teilweise zuwiderlaufen und eine Verlagerung zu den leichter messbaren (apparateintensiven) Behandlungen führen. Messbar wird allzuoft mit qualitativ hochstehend gleichgesetzt. Die Thematik Qualität wird als reine Preislelemente hinhalten müssen. Damit wird dem Herzenswunsch vieler Versicherer Rechnung getragen, die Kostenrückerstattungen künftig von Qualitätssicherungsmassnahmen abhängig machen wollen. Erst wenn klar ist, welche Qualität gesichert werden soll, kann sie zu den finanziellen Mitteln in Beziehung gesetzt werden.

GQ

Qu'est-ce que cela signifie pour vous?

Pour certains, on a déjà tellement parlé de «garantie de la qualité» qu'ils n'écourent même plus quand on y revient. Et pourtant, le débat ouvert à ce sujet dans notre système de santé se trouve encore en pleine phase de sensibilisation et de formation de l'opinion. La médecine se voit contrainte aujourd'hui d'introduire elle aussi des normes de qualité comme on les connaît depuis longtemps dans l'économie. Mais ce n'est pas si simple dans la santé où il s'agit d'être humains (et de la façon de comprendre la maladie) et non pas de paramètres économiques d'un produit quelconque.

La GQ est aujourd'hui dans presque toutes les bouches, mais en écoutant un peu, on se rend très vite compte que les esprits sont très divisés sur ce qu'il faut entendre par qualité. Dans le débat politique sur la santé, on entend souvent répéter: «Se préoccuper des coûts, c'est diminuer la qualité; se préoccuper de la qualité, c'est diminuer les coûts.» Coûts et qualité sont donc directement associés. Mais la discussion deviendrait plus objective si seulement on pouvait arriver à un certain consensus dans la définition de la qualité. L'Office fédéral des assurances sociales parle de «garantie de l'utilité des déroulements d'un traitement médical». La qualité se réfère alors aux résultats du traitement aussi bien qu'à la prestation elle-même qui doit garder des proportions raisonnables, et à la satisfaction des patients.

Mais le thème de la qualité reçoit une nouvelle dimension avec l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur l'assurance-maladie LAM dès le 1 janvier 1996. A l'article 77, il est stipulé que les prestataires — ou leurs organisations professionnelles — doivent élaborer des concepts et des programmes concernant les exigences de qualité pour les prestations et la promotion de la qualité. Si nous ne donnons pas nous-mêmes une définition de la qualité, d'autres s'en chargeront à notre place.

«Nous mesurons tout ce que nous pouvons mesurer — nous rendons mesurable tout ce qui ne l'était pas», disait Galilée il y a près de 400 ans. Or, cette obsession de la mesurabilité n'est pas entièrement conciliable avec les tendances actuelles qui visent à réévaluer la prestation manuelle/intellectuelle et l'on finirait tout simplement par privilégier les traitements plus facilement mesurables (largement basés sur l'utilisation d'appareils). On met trop fréquemment en parallèle la mesurabilité et une qualité élevée. Le thème de la qualité va toujours garder la priorité qui lui revient en tant que mission permanente et indispensable. La FSP va assumer les responsabilités que lui dicent son rôle dirigeant, et ainsi contribuer indirectement au positionnement à long terme de la physiothérapie. Mais il subsiste beaucoup d'incertitudes et le ton polémique du débat témoigne de ces controverses. Les connaissances au sujet des instruments de garantie de la qualité sont souvent sommaires, voire inexistantes. Il ne s'agit pas de prendre un Q pour un P ou vice versa en considérant des aspects de la qualité comme de simples éléments du prix. Ce serait exaucer le vœu caressé par de nombreux assureurs qui rêvent de faire dépendre le remboursement des coûts de certaines mesures de garantie de la qualité. C'est seulement quand on se sera entendu sur la qualité à garantir que l'on pourra établir la relation avec les moyens financiers.

SQ

A vostro avviso, qual è il suo significato?

Alcuni non stanno più ad ascoltare quando la discussione si sposta sulla «sicurezza della qualità», sebbene in seno alla sanità si stia vivendo solo ancora la fase di sensibilizzazione e formazione d'opinione. Anche in medicina è questo un tema che non può più essere trascurato; introdurre dei canoni, delle misure standard per la qualità, come succede da tempo ormai in economia, è ormai doveroso. Ma nell'ambito del settore sanitario non è cosa così semplice da farsi, perché si ha a che fare con persone (il capire la malattia) e non con parametri economici preesistenti di prodotti. La sicurezza della qualità è considerata cosa ovvia fra i fisioterapisti, è solo a livello di strutturazione e trasparenza che sorge qualche intoppo.

Oggi quasi tutti parlano di SQ — ma se si presta maggior attenzione, a quanto viene detto in proposito, si comprende ben presto che ciò che viene inteso per qualità varia da persona a persona. Nel corso di discussioni di politica sanitaria, si sente sempre più di sovente dire: «Chi si preoccupa dei costi, riduce il livello di qualità; chi si preoccupa invece della qualità, diminuisce i costi.» La questione dei costi è pertanto abbinata alla questione della qualità. Un contributo all'oggettivazione della discussione potrebbe però sussistere già all'atto della creazione di un certo consenso nella definizione del concetto di qualità. L'ufficio federale delle assicurazioni sociali, quando parla di qualità, la definisce come garanzia dell'adeguatezza del procedimento terapeutico nell'ambito dell'assistenza medica. La qualità, in questo caso specifico, è messa in riferimento ai risultati del trattamento di cura, ed anche all'adeguatezza della prestazione ed al grado di soddisfazione del paziente.

Il tema qualità con l'entrata in vigore il 1° gennaio 1996 della nuova Legge federale sull'assicurazione malattie LAM acquisirà una nuova dimensione. L'articolo 77 dell'Ordinanza prevede che i fornitori di prestazioni — o le loro organizzazioni — elaborino progetti e programmi in materia di esigenze inerenti la qualità delle prestazioni e la promozione della qualità.

Se non provvediamo dunque noi a trovare una definizione per qualità, saranno altri a farlo per noi. Quasi quattro secoli fa, Galileo Galilei affermò che tutto ciò che poteva essere misurato, dovesse essere misurato — e che ciò che non poteva essere misurato, si trovasse il modo per renderlo tale. Cotanta pressione per rendere tutto misurabile porterebbe però, in questo momento, a degli scompensi a scapito della rivalorizzazione di prestazioni fisioterapiche manuali/intellettuali e ad uno spostamento dell'interesse su prestazioni di trattamento più facilmente misurabili, quelle apparative. Ciò che è misurabile viene troppo spesso associato a qualcosa di qualità elevata.

Il tema qualità continuerà ad esserci, è inevitabile, ed ad avere importanza fondamentale. La FSF rispetta i compiti che le spettano e quindi indirettamente rafforza a lungo termine la posizione della fisioterapia. Poiché regnano però ancora molte incertezze, anche le discussioni vengono condotte in modo controverso. Le conoscenze sugli strumenti a garanzia della qualità sono spesso poche ed inesistenti. Vale anche il discorso che la Q non va scambiata con una P o viceversa: ciò che caratterizza la qualità non è dato dal solo elemento prezzo. In questo modo si realizza un desiderio di molti assicuratori, rimborsare in futuro i costi unicamente sulla base dei provvedimenti di sicurezza della qualità attuati. Solo quando sarà cosa chiara, quale qualità dovrà essere garantita, potrà questa essere messa in relazione con mezzi finanziari.

Le concept d'assurance FSP – une solution pratique pour les physiothérapeutes.

Grâce au concept d'assurances élaboré par la FSP en collaboration étroite avec la Mobilière Suisse, Société d'assurances, la Rentenanstalt/Swiss Life et la caisse-maladie Sanitas, nous proposons désormais aux membres de la Fédération et à leurs familles des prestations de services couvrant la totalité du thème «assurances». De A à Z.

Nous allons continuer, d'entente avec nos partenaires, à améliorer ce concept et à le compléter au besoin.

Les partenaires de la Fédération suisse des physiothérapeutes

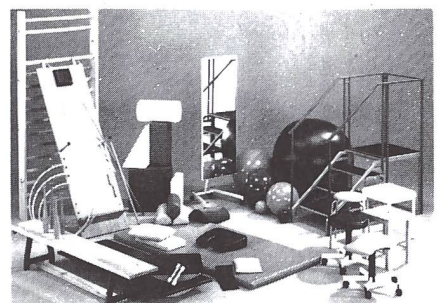

Mobilière Suisse
Société d'assurances

Rentenanstalt 

Swiss Life 


sanitas

Votre numéro de référence: 022-367 13 74



**Ihr Vorteil:
Starthilfe bei
Neueinrichtungen**

COUPON

Senden Sie mir Ihre Dokumentation über:
Envoyez-moi votre documentation:

- Liegen
Tables Gesamtprogramm
Programme complet

Name/Nom: _____

Adresse: _____

PLZ, Ort/NPA, Lieu: _____

Tel./Tél.: _____ 9/94

Verkauf, Service, Ausstellung:

ac
alfa-physio-care

C. Wüthrich AG
Baselstrasse 63
4124 Schönenbuch

Tel. 061-481 90 30, Fax 061-482 19 23

Vente, service, exposition:

ac
alfa-physio-care

Thierry Furrer
Ch. du Vallon 26
1030 Bussigny

Tél. et fax 021-701 57 56