

**Zeitschrift:** Physiotherapie = Fisioterapia  
**Herausgeber:** Schweizerischer Physiotherapeuten-Verband  
**Band:** 35 (1999)  
**Heft:** 10

**Vorwort:** Qualitätskonzept heisst auch Kultur und Prozess  
**Autor:** Huber, Erika

### **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:** 30.03.2025

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



## EDITORIAL

### Qualitätskonzept heisst auch Kultur und Prozess

Seit Jahren befasse ich mich ausführlich mit dem Thema Qualität im Gesundheitswesen. So ist es naheliegend, dass mir nach der Wahl in den Zentralvorstand das Ressort Qualität zugeteilt wurde. Generell wird der Bereich Qualität eher technisch angegangen. Aus der Erkenntnis heraus, dass die medizinischen Leistungen bereits jetzt auf einem qualitativ hohen Niveau erbracht werden, möchte man sie systematisch dokumentieren und daraus auch etwas lernen. Das ist auch der Auftrag, den Leistungserbringer respektive deren Verbände erfüllen müssen. Mit dieser technischen Betrachtungsweise könnte ein Qualitätskonzept samt Qualitätsprogramm in drei Monaten entwickelt und eingeführt werden. Und doch sind sich alle (Bundesamt für Sozialversicherung, Qualitätsexperten, Kostenträger und Leistungserbringer) einig, dass von einem mehrjährigen Prozess (3–5 Jahre) ausgegangen werden muss. Weshalb diese grosse Zeitspanne? Hinter einem Qualitätskonzept stehen immer auch Grundhaltungen und Einstellungen zur Berufsausübung, zur Medizin und zu den anderen Partnern im Gesundheitswesen. Dies führt natürlich zu Diskussionen, denen Raum gegeben werden muss und soll. Daneben ist ein intaktes Vertrauensklima enorm wichtig.

Früher wurde von Qualitätssicherung oder -kontrolle gesprochen. Heute heisst das Qualitätsmanagement und kontinuierliche Qualitätsverbesserung. Dies ist Ausdruck eines kulturellen Wandels, haben doch alle im Gesundheitswesen Tätigen erkannt, dass ein erfolgreiches Q-Management nur auf Vertrauen aufgebaut werden kann. Seine Einführung ist ein Prozess, der auf gemachten Erfahrungen aufbauen und sich über einige Jahre weiterentwickeln muss.

Der Zentralvorstand SPV wird alles daran setzen, diese Vertrauensbasis gemeinsam mit Ihnen wachsen zu lassen. Für die vielen wertvollen Feedbacks zur Vernehmlassung des Q-Konzepts sowie die regen Diskussionen an den Q-Veranstaltungen möchte ich mich herzlich bedanken. Die Anregungen und Ideen werden in der einen oder anderen Weise weiterverarbeitet. Ich freue mich auf die kommende Zeit und auf den Austausch und die Diskussionen mit Ihnen.

Erika  $\Omega$  Huber, Vizepräsidentin SPV

## EDITORIAL

### Qui dit concept de qualité dit aussi culture et processus

Depuis des années, je m'occupe en détail du thème qualité dans le domaine de la santé. Il va donc de soi qu'après ma nomination au comité central le ressort qualité m'ait été attribué. On aborde généralement la qualité d'un point de vue technique. En considération du fait que les prestations médicales atteignent déjà un niveau élevé en matière de qualité, on aimerait systématiquement le démontrer et également en apprendre quelque chose. C'est aussi le mandat que les fournisseurs de prestations, par conséquent leurs associations, doivent assumer. Une telle manière de voir, quasi technique, permettrait de développer et d'introduire en trois mois un concept de qualité comprenant un programme. Et pourtant tous les organismes (Office fédéral des assurances sociales, experts en matière de qualité, organismes répondant des coûts et fournisseurs de prestations) s'accordent à dire qu'il faut prendre en compte un processus s'étalant sur plusieurs années (3–5 ans). Pourquoi un tel laps de temps? Un concept de qualité suppose toujours des attitudes et des manières de voir relatives à l'exercice de la profession, à la médecine et à d'autres partenaires au sein du domaine de la santé. Ceci débouche bien entendu sur des discussions auxquelles il faut faire une grande place. Un climat de confiance est en outre capital.

On parlait jadis de garantie de la qualité, voire de contrôle. Aujourd'hui, on parle de gestion de la qualité et d'une amélioration constante de celle-ci. C'est l'expression d'une transformation culturelle, puisque tous les organismes concernés par la santé reconnaissent désormais qu'une gestion de la qualité garant de succès ne peut être bâtie que sur une base de confiance. Son introduction est un processus qui doit découler des expériences faites et se développer sur quelques années.

Le comité central de la FSP va tout mettre en œuvre pour mettre en place avec vous cette base de confiance. J'aimerais remercier pour les nombreux et précieux feedbacks reçus lors de la consultation sur le concept Q ainsi que pour les discussions qui ont eu lieu lors des réunions traitant de la qualité. Les suggestions et idées qui en sont ressorties vont être développées. Je me réjouis des temps à venir et des échanges et discussions que nous aurons, vous et moi.

Erika  $\Omega$  Huber, Vice-présidente FSP

## EDITORIALE

### Concetto di qualità significa anche cultura e processo

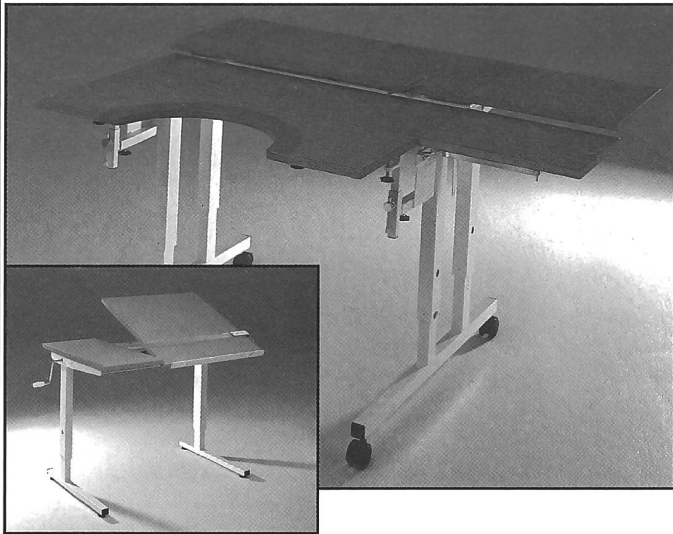
Da anni mi occupo a fondo della qualità nel settore sanitario. È quindi ovvio che, dopo la mia elezione al Comitato centrale, mi sia stato affidato il settore della qualità. In generale il tema della qualità viene affrontato da un'ottica piuttosto tecnica. Partendo dal presupposto che le prestazioni mediche abbiano già raggiunto un elevato livello qualitativo, il compito è quello di documentarle in modo sistematico ed usarle come base per l'apprendimento. Questo è anche il mandato affidato ai fornitori di prestazioni e alle loro associazioni. Da un punto di vista meramente tecnico, il concetto della qualità – incluso il programma di qualità – potrebbe essere sviluppato e introdotto in tre mesi. Eppure tutti (Ufficio federale delle assicurazioni sociali, esperti di qualità, enti finanziatori e fornitori di prestazioni) convengono nel dire che bisognerà prevedere un processo pluriennale (3–5 anni). Perché un periodo così lungo? Un concetto di qualità presuppone sempre anche un certo atteggiamento nei confronti dell'esercizio della professione, della medicina e degli altri partner nel settore sanitario. Ciò conduce a discussioni, alle quali bisogna lasciare sufficiente spazio. Inoltre è necessario anche un clima di fiducia intatto.

Prima si parlava di «garanzia e controllo della qualità». Oggi si usano i termini «gestione della qualità» e «continuo miglioramento della qualità». Ciò riflette un cambiamento culturale: molti operatori della sanità si sono resi conto che per aver successo il quality management ha bisogno di fiducia reciproca. La sua introduzione è un processo che deve basarsi sulle esperienze maturate e svilupparsi nel corso degli anni.

Il Comitato centrale della FSF si impegnerà per creare una base di fiducia con voi tutti. Colgo l'occasione per ringraziarvi del prezioso feedback che mi è pervenuto in occasione della consultazione sul concetto di qualità e per le vivaci discussioni durante le manifestazioni dedicate alla qualità. I vostri spunti e le vostre idee verranno ulteriormente elaborati. Sono lieta di poter continuare questo proficuo scambio di vedute anche in futuro.

Erika  $\Omega$  Huber, Vicepresidente FSF

## Neu: Behindertengerechte PC-Tische



Dazu Ergotische rollstuhlgängig, Einzeltische, Gruppentische, Bobathliegen.

Verlangen Sie den Gesamtkatalog bei:

**medExim**  
Sportmedizin & Rehabilitation

Solothurnstrasse 180  
2540 Grenchen  
Tel. 032 645 22 37  
Fax 032 645 27 08

**Clap Tzu**  
Massagetische aus Holz



- zusammenlegbar
- höhenverstellbar
- hohe Belastbarkeit und Lebensdauer
- umfangreiches Zubehör
- atmungsaktive Bezüge
- spezielle Cranio- und Reikitsche
- NEU in der Schweiz

**INFO:** Clap Tzu Massagetische  
Rotbergerstrasse 14  
4054 Basel  
Tel./Fax 061/281 66 81  
e-mail: claptzu@datacomm.ch

## Neues therapeutisch-medizinisches Bewegungs- und Trainings-System

Mit wenig Platz eine Atmosphäre schaffen, die Bisheriges übertrifft. Den Tarifvertrag wertschöpfend anwenden.

Sich von Routine entlasten. Den eigenen Körper schonen.

**Zeit gewinnen für individuelle Beratung und Behandlung.**

Keine drastischen Eingriffe. Eigene Behandlungskonzepte, Praxisfläche und Bisheriges behalten. Qualitätsbewusst wissenschaftlich und ganzheitlich therapieren • Automatisch aufzeichnen • Überzeugendes System • Ab mtl. Fr. 270.-.

Rufen Sie jetzt an: **Telefon 041 - 741 11 42**

**Physiotherapie Thomas und Domenica Nyffeler**  
Bahnhofstrasse 1, 6312 Steinhausen

**OTTO BOCK**  
SUISSE AG

Ihr Partner in der Rehabilitation

### Richter-Freistehbarren • • • • •

Richtig Stehen mit Sicherheit

Das tägliche Stehen ist besonders wichtig u. a. für die bestmögliche Entleerung der oberen Harnwege, zur Osteoporose-Prophylaxe, zur Kontraktur-Prophylaxe und zum Kreislauftraining. Durch die Transportrollen kann der Benutzer dort stehen, wo er möchte.



Freistehbarren



Avantgarde



Evantgarde



proVario



TORO Magic Walker



Elektro-Rollstuhl  
Rabbit



Sitzkissen



Kinderbuggy „Kimba“

*Kompetenz zu helfen*

**OTTO BOCK SUISSE AG**

Pilatusstrasse 2 • 6036 Dierikon

Telefon: 041/ 455 61 71

Fax: 041/ 455 61 70

Rufen Sie an, wir beraten Sie gerne.