Einführung von PhysioCert

Qualität in der Physiotherapie

Spitäler sind per Gesetz zu einem Qualitätsmanagementsystem verpflichtet. In anderen gesundheitsnahen Bereichen fehlen aber noch einheitliche Qualitätsstandards. In der Physiotherapie wurden nun aber konkrete Schritte unternommen.

Thomas Berner

Nach einem Unfall oder einer schweren Krankheit braucht es häufig umfangreiche Rehabilitationsmassnahmen. Dazu gehört auch die Physiotherapie, mit der die Bewegungs- und Funktionsfähigkeit betroffener Körperteile wieder erlangt oder erhalten werden soll. Unzählige kleinere oder grössere Praxen in der Schweiz bieten dazu ihre Dienstleistungen an. Doch der Physiotherapie-Markt ist angespannt, wie Lisa Ott, Geschäftsstellenleiterin von swissODP, einer Interessengemeinschaft von Physiotherapie-Unternehmungen, zu berichten weiss. «Die Personalsituation ist schwierig und die Tarife seit Jahren unverändert», sagt sie. Auch die Varianz im Angebot sei gross: Kleinen Einzelpraxen mit Therapieliege und Therabändern stehen grosse Praxen mit elaborierter Infrastruktur gegenüber; Therapeutinnen und Therapeuten, die seit 20 Jahren keine Weiterbildung absolviert haben, sind gleichermassen am Markt wie die nach modernen und evidenzbasierten Methoden arbeitenden Therapeutinnen und Therapeuten, die sich innerhalb und ausserhalb des Teams stetig weiterbilden. Hinzu kommt, dass die Vergütung einer verordneten Therapie zwar für alle Dienstleister dieselbe ist, doch Praxen mit hohen Investitionen in Infrastruktur und Qualität sind im Nachteil. D.h. die sparsamen Praxen profitieren am meisten, weil sie am wenigsten in die Behandlung investieren. Die Therapiequalität bleibt dabei häufig auf der Strecke.

PhysioCert: strukturell an ISO 9001 angelehnt

Bisher fehlte also ein Ansatz, Qualität sichtbar, belegbar und damit auch vergleichbar zu machen. «Mit einem Qualitätssiegel ist es möglich, dass sich grössere Praxen mit hohem Qualitätsstandard und moderner Infrastruktur von anderen Anbietenden abheben können», erläutert Lisa Ott.

Mit PhysioCert wurde nun ein Qualitätsstandard für Physiotherapie-Praxen in der Schweiz eingeführt. «Die Priorität lag klar auf der Identifikation derjenigen Aspekte, die prüfbare Qualität in der Physiotherapie definieren», berichtet Lisa Ott. Dazu war zunächst viel Austausch untereinander notwendig, und es wurde eine Pilotgruppe gebildet. Am Schluss stand ein finaler Normenkatalog fest. Basis bildet das gemeinsame Qualitätsverständnis der Physiotherapeutinnen und -therapeuten, das eine zielgerichtete, effiziente, nachhaltige und optimale Patientenversorgung beinhaltet. Die Mindestanforderungen umfassen sämtliche relevante Prozesse und Bereiche im Physio-Unternehmen:

- Systemdokumentation
- Managementprozesse
- Therapieprozesse (Leistungserbringung)
- Mitarbeiterprozesse und Wissensmanagement (inkl. Weiterbildung)
- Infrastruktur für Physiotherapie und MTT
- Notfall-Konzept
- Verbesserungsprozesse
- Dokumente und Daten
- Kommunikation nach aussen

«So wird sichergestellt und kann nach aussen belegt werden, dass die jeweilige Praxis nicht nur auf qualitativ hohem Niveau, mit moderner Infrastruktur und kundenzentriert arbeitet, sondern auch ein vertrauensvoller Partner für Ärzte und Versicherungen ist», erklärt Lisa Ott. Die Norm ist strukturell an ISO 9001 angelehnt, verwendet aber die Sprache der Physiotherapeutinnen und -therapeuten und bezieht sich direkt auf ihre Alltagsrealität.

Schlanker Auditprozess

Die Norm war also definiert, nun brauchte es auch einen Auditprozess. Dafür suchte swissODP einen fachlich versierten Partner und fand diesen in der Firma Q-Linked aus Zürich. «Unser Auftrag bestand darin, ein realistisches und qualitativ tragfähiges Auditkonzept zu entwickeln – inklusive Preismodell, Auditprozess und interner Prozessarchitektur», erinnert sich Loïc Mesqui, Experte für Qualitäts- und Managementsysteme bei Q-Linked. «Besonders wichtig war uns dabei, ein sinnvolles Gleichgewicht zu schaffen: Audits soll-

Zielgerichtete, effiziente, nachhaltige und optimale Patientenversorgung: Kern des Qualitätsverständnisses von Physiotherapeutinnen und -therapeuten.

Nutzen von PhysioCert

- Die Fähigkeit verbessern, gleichbleibende, strukturierte und vergleichbare Therapieleistungen zu erbringen, welche die Anforderungen der Patienten und anderer Interessengruppen wie zuweisenden Ärzten und Versicherern erfüllen.
- Orientierung an definierten Therapiezielen und Objektivierung des Therapieerfolges.
- Verbesserung der Therapie-Erfolge durch das Erfüllen festgelegter Mindestanforderungen in den zentralen Therapiebereichen und strukturierter Lernprozesse.
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit (Patienten, Ärzte, Versicherer).
- Die Orientierung an geschlossenen Regelkreisen führt zur «lernenden Organisation».
- Fähigkeit, Konformität mit festgelegten Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems nachzuweisen.

ten für die Praxen wirtschaftlich tragbar bleiben, gleichzeitig aber genügend Tiefgang haben, um die Umsetzung der Norm glaubwürdig und gründlich zu prüfen. Dieses Gleichgewicht erforderte sehr effiziente interne Abläufe bei uns», so Mesqui weiter. Für erste Zertifizierungen während der Pilotphase haben sich Auditorinnen und Auditoren intensiv in die Besonderheiten der Physiotherapie eingearbeitet und haben ein schlüssiges Konzept entwickelt. Besonderes Augenmerk wurde darauf gelegt, den Prozess nicht zu überadministrieren. «Von Anfang an war es unser Ziel, einen Auditprozess zu gestalten, der zwar professionell und wirksam, aber dennoch möglichst schlank bleibt», so Loïc Mesqui. «Ein zentraler Hebel dafür war die konsequente Digitalisierung des gesamten Prozesses – von der Vorbereitung über die Durchführung bis hin zur Nachbearbeitung. So konnten wir den Aufwand sowohl für unser Team als auch für die Praxen deutlich minimieren.» Inhaltlich wurde ein pragmatischer Ansatz verfolgt: Weg von klassischen QM-Handbüchern hin zur Konzentration auf das Wesentliche. «Es geht nicht darum, alles zu dokumentieren – sondern darum, zu zeigen, dass Prozesse tatsächlich funktionieren», betont Mesqui. «Im Anforderungskatalog von PhysioCert werden Anforderungen an den Therapieprozess gestellt, welche zu einem patientenzentrierten Vorgehen führen», ergänzt Lisa Ott. «Hierzu gehören beispielsweise die Patienten-Edukation (Der Patient soll Problem, Ursache und Behandlungsprogramm verstehen und fallgerecht Eigenverantwortung übernehmen), aber auch die Sicherstellung eines Heimprogrammes oder das Verhindern von Therapieunterbrüchen bei Ferienabwesenheit der Therapeutin. Analog dazu sind auch für Mitarbeiterprozesse Qualitätsanforderungen definiert.»

Loïc Mesqui, Experte für Qualitäts- und Managementsysteme bei Q-Linked.

© swissODP

Die Physiopraxis Zentrum PlenaVita in Bülach erhält das PhysioCert-Zertifikat überreicht von swissODP, vertreten durch Lisa Ott (links), Leiterin Geschäftsstelle.

Pilotphase abgeschlossen – stetige Weiterentwicklung

Die Dauer eines Audits ist von der Grösse der Praxis abhängig. Das Audit erfolgt zweistufig: Die erste Stufe umfasst ein ca. dreistündiges Dokumenten-Audit. Die zweite Stufe besteht im eigentlichen Zertifizierungsaudit, wofür bis zu sieben Stunden veranschlagt werden. Das erlaubt die nötige Tiefe und Breite in der Überprüfung, welche Voraussetzung für die Glaubwürdigkeit und den Wert des PhysioCert-Zertifikates ist. Der Zertifizierungszyklus beträgt zwei Jahre. Wie ein Audit abläuft, erklärt Loïc Mesqui wie folgt: «Im Audit zeigen wir, wo eine Praxis im Vergleich zu anderen steht – zum Beispiel bei der Nutzung digitaler Lösungen, wo es grosse Unterschiede gibt. Dabei wahren wir stets die Grenze zwischen Audit und Beratung: Wir geben Hinweise, anonymisierte Beispiele und Anregungen – aber keine konkreten Anleitungen. Die Unabhängigkeit des Audits hat für uns oberste Priorität.»

Die ersten Physiotherapie-Praxen wurden Ende 2024 zertifiziert. swissODP und das PhysioCert Normkomitee haben das Ziel, PhysioCert stetig weiterzuentwickeln, um die Standards jederzeit aktuell zu halten. Dabei fliessen Feedbacks der verschiedenen Stakeholder und Q-Linked ein. «Ziel ist es, PhysioCert am Schweizer Markt zu etablieren. Ausserdem arbeiten wir auf eine Anerkennung des Labels durch die Krankenkassen hin, um einen noch grösseren Mehrwert – auch für die Patienten – zu erreichen», so Lisa Ott.

Erfahrungen mehrheitlich positiv

Die ersten Erfahrungen und Rückmeldungen sind äusserst positiv, wie sowohl Lisa Ott wie auch Loïc Mesqui bestätigen. Wo lagen rückblickend dennoch die grössten Herausforderungen, aber auch die wichtigsten Learnings beim Entwickeln von PhysioCert? «Herausfordernd war für uns anfangs das komplexe rechtliche Umfeld: Themen wie Abrechnungslogiken, Berufsausübungsbewilligungen oder Diplom-Anerkennungen sind selbst innerhalb der Branche nicht immer einheitlich geregelt», erzählt Loïc Mesqui. Geholfen habe hier aber die enge Zusammenarbeit mit dem Verwaltungsrat von swissODP. «Q-Linked erwies sich als mitdenkender Partner, der wertvolle Impulse einbringt und offen für Weiterentwicklung ist», windet Lisa Ott dem Unternehmen ebenfalls ein Kränzchen. Für eine schnellere Positionierung von PhysioCert am Markt hätte man vielleicht verschiedene Stakeholder, z.B. Ärzteschaft und Krankenkassen, noch früher einbeziehen sollen, bedauert Lisa Ott. Und festgestellt wurde auch, dass die Physiotherapie eine sehr preissensitive Branche ist. Deshalb müssen nun auch die Kosten für die Zertifzierung stärker mit einfliessen. Zu den nächsten Schritten, die nun erfolgen müssen, sagt Lisa Ott: «Es ist wichtig, für nach PhysioCert zertifizierte Praxen auch monetären Mehrnutzen zu generieren. Hierfür verhandeln wir zurzeit mit Kassenpartnern.» ■

«Im Audit zeigen wir, wo eine Praxis im Vergleich zu anderen steht.»

Qualité en physiothérapie

PhysioCert est une nouvelle norme de qualité pour les cabinets de physiothérapie. Elle a été introduite afin de rendre la diversité et la spécificité des offres transparentes et comparables. La norme repose sur une compréhension commune des physiothérapeutes et définit des exigences minimales dans des domaines tels que les processus thérapeutiques, la gestion du personnel et l'infrastructure. L'objectif est de rendre la qualité visible et vérifiable afin de garantir une meilleure prise en charge des patients. Le processus d'audit est conçu de manière efficace et est accompagné par Q-Linked, la numérisation minimisant la charge administrative. Les premiers cabinets ont été certifiés fin 2024. À long terme, PhysioCert devrait s'imposer en Suisse et être reconnu par les caisses d'assurance maladie. Les expériences de la phase pilote sont majoritairement positives, même si des défis tels que les incertitudes juridiques et la sensibilité aux prix du secteur subsistent.