

Qualität dank Vertrauen –  
Vertrauen dank Qualität

Qualitätsbericht  
2022



Seit ihrer Gründung vor über 30 Jahren ist Sanacare auf die Qualität und deren stetige Weiterentwicklung fokussiert, um Patientinnen und Patienten die bestmögliche nachhaltige Behandlung anzubieten. Qualitätsentwicklung ist für uns eine Notwendigkeit – und ein Ansporn.

Was bedeutet für Sie Qualität im Gesundheitswesen? Wie beurteilen Sie die Qualität der Leistung Ihrer Hausärztin, Ihres Hausarztes? Aufgrund welcher Daten und Werte stufen Sie diese ein? Drei Fragen, eine Vielzahl möglicher Antworten und ein Thema, das in der Schweiz zurzeit und in nächster Zukunft bei vielen im Gesundheitswesen tätigen Menschen und Organisationen für Diskussionen, für Kopfzerbrechen sorgt.

Eine Hauptursache ist die Revision des Artikels 58 im Krankenversicherungsgesetz KVG zur Stärkung von Qualität und Wirtschaftlichkeit: Am 1. April 2021 trat der revidierte Artikel in Kraft. Ein Jahr später sollten die Verbände der Krankenversicherungen und Ärzte dem Bundesrat die national geltenden Qualitätsverträge zur Genehmigung vorlegen. Andernfalls hat der Bundesrat das Recht, die Regeln selber festzulegen.

## Zu kurz kommt der Mensch, die Patientin, der Patient in ihrer ganzheitlichen Wahrnehmung.

Wenn Sie die drei am Anfang notierten Fragen einer Ärztin, einem Politiker, einem Krankenversicherungsvertreter stellen, werden Sie mit grosser Wahrscheinlichkeit drei unterschiedliche Antworten erhalten. Denn es prallt die Welt der Medizin mit langen Aus- und Weiterbildungszeiten sowie permanenter Fortbildung auf die Meinung von Politikern mit spezifi-

schen Ansichten je nach Partei- und Interessenszugehörigkeit, auf den Fokus Kostendämpfung der Krankenversicherungen.

Zu kurz kommt der Mensch, die Patientin, der Patient in ihrer ganzheitlichen Wahrnehmung. Denn die Wirksamkeit unseres Handelns sollte vor allem am nachhaltigen Erfolg der Behandlungen, der erzielten Lebensqualität und dem Therapieergebnis gemessen werden. Das ist umso relevanter, als chronische Erkrankungen (auch bekannt als nicht übertragbare Krankheiten NCD) 80 Prozent der Schweizerischen Gesundheitskosten ausmachen. Krebs, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, chronische Leiden der Atemwege, Diabetes und Erkrankungen des Bewegungsapparates alleine sind für rund 40 Prozent der direkten Gesundheitskosten verantwortlich.

## Weniger essen und mehr Bewegung: Mit dieser Forderung ist das Problem nicht gelöst.

Glauben Sie, dass mit einer 20-Minuten-Konsultation und einem kurzen Kontrollgespräch alle sechs oder zwölf Monate, mit minimaler Kommunikation zwischen der Hausärztin, dem Hausarzt und anderen medizinischen Fachpersonen, mit einem Rezept für ein Medikament und dem Hinweis darauf, dass weniger essen und mehr Bewegung gut wären, glauben Sie, dass damit diesen Menschen nachhaltig gedient



ist, dass so ein nachhaltig positiver Outcome generiert werden kann? Wir sind überzeugt und wir wissen, dass das nicht reicht.

## Qualitätsmessung ist für Sanacare kein Risiko, sondern eine Selbstverständlichkeit und eine Chance.

Sanacare ist anders aufgebaut, anders strukturiert und lebt die Philosophie der konsequenten kontinuierlichen Verbesserungen nach dem Prinzip des PDCA-Zyklus (Plan, Do, Check, Act): in der systematischen Überprüfung der Wirksamkeit der individuellen Patientenbetreuung und in der stetigen Weiterentwicklung ihres Qualitätsmanagementsystems. Für uns sind die Anforderungen des Gesetzgebers bezüglich Qualität keine Gefahr, sondern eine Chance und eine Bestätigung, dass wir uns seit Anbeginn auf das wichtigste Thema fokussieren: den nachhaltig bestmöglichen Outcome für unsere Patientinnen und Patienten über die rein medizinische Behandlung hinaus. In unserem Qualitätsbericht zeigen wir Ihnen auf, was wir darunter verstehen, wie wir dies umsetzen. Effektiv und effizient, nachhaltig wirksam.

**Dr. Ursula Rügsegger**  
CEO Sanacare AG, Winterthur



# Inhalt



Editorial	3
Hausärztlich bestens versorgt	6
Sanacare-Betreuungsqualität – die Sicht des Patienten	8
Chronic Care Mangement bei Sanacare	10
Streben nach Qualität	14
Das ist Sanacare	15
Die Sanacare-Standorte	16
Teamwork auf Augenhöhe	18
Der Sanacare-Verwaltungsratspräsident im Gespräch	22

# Hausärztlich bestens versorgt

Die hausärztliche Medizin bildet das Rückgrat der medizinischen Versorgung in der Schweiz. Bei Sanacare profitieren Patientinnen, Patienten und Mitarbeitende gleichermaßen von einem innovativen Betreuungskonzept mit Fokus auf Qualität und nachhaltige Wirksamkeit.

In unseren Gruppenpraxen vereinen wir breites und tiefes Wissen der hausärztlichen Medizin. Unsere Ärztinnen und Ärzte sind die Spezialisten für alle Anfragen und Probleme unserer Patientinnen und Patienten und können diese zu gut 95 Prozent abschliessend beraten und behandeln. Bei komplexen Problemen ziehen sie in der Diagnostik und Therapie andere medizinische Fachpersonen bei. Dank der Koordination des Behandlungsplans durch die Hausärztin oder den Hausarzt werden die medizinischen Probleme zielgerichtet gelöst und Doppelspurigkeiten verhindert. Wir streben danach, unsere Patien-

tinnen und Patienten bestens zu versorgen. Dabei können wir von Erkenntnissen aus mehr als 30 Jahren hunderter Mitarbeitender profitieren, die zur kontinuierlichen Verbesserung verwendet werden. So entwickeln wir unser Qualitätsmanagementsystem zum Nutzen der Patientinnen und Patienten stetig weiter. Die Erkenntnisse fliessen aber auch spezifisch in die Weiterentwicklung der Patientenbetreuung ein. Wie können wir immer mehr chronisch kranke Menschen mit immer weniger medizinischen Fachpersonen nachhaltig in hoher Qualität betreuen, haben wir uns vor zehn Jahren gefragt. Unsere Antwort

darauf ist, in der Behandlung die Fähigkeiten aller einzusetzen und nicht ausschliesslich auf die ärztlichen Ressourcen zu setzen. Dazu befähigt Sanacare die Patientinnen und Patienten, bildet Medizinische Praxisassistentinnen MPAs zu Coachinnen weiter und entlastet so die Ärztinnen und Ärzte, die jedoch stets die Gesamtverantwortung tragen. Die Arbeit dieses Behandlungsteams richtet sich am PDCA-Zyklus aus: So arbeiten alle auf gemeinsam vereinbarte Ziele hin. Die kontinuierliche Anpassung des Behandlungsansatzes an die sich stetig verändernde Gesundheits- und Lebenssituation des Patienten oder der Patientin ist sichergestellt. Von dieser Zusammenarbeit auf Augenhöhe profitieren nicht nur die Patientinnen und Patienten, sondern sie eröffnen auch unseren Mitarbeitenden interessante Möglichkeiten der persönlichen Weiterentwicklung sowie eine attraktive Arbeitsweise.

Unsere Krankenversicherungspartner investieren in unsere Qualitätsarbeit.

Viele Krankenversicherer bieten heute neben dem Modell mit direktem Zugang zu allen Leistungserbringern auch alternative Versicherungsmodelle an. Beim HMO- oder Managed Care-Modell wählt der oder die Versicherte eine bestimmte hausärztliche Gruppenpraxis aus und verpflichtet sich, bei jedem gesundheitlichen Problem zuerst diese zu kontaktieren. Die Wahl der Ärztin oder des Arztes innerhalb der Gruppenpraxis ist frei.

Ziel ist eine umfassende Betreuung, in der die einzelnen Massnahmen der Behandlungskette aufeinander abgestimmt sind. Dies erlaubt eine qualitativ hochstehende medizinische Behandlung, die zudem kostengünstiger ist. Dafür gewährt der Krankenversicherer einen Prämienrabatt. Sanacare arbeitet mit vielen Krankenversicherern für alternative Versicherungsmodelle zusammen.

atupri

CONCORDIA

CSS

Helsana

kpt:

ÖKK

sanitas

SWICA

Sympny

visana



## Die Elemente unserer Qualitätsstruktur

### Integrierte Betreuungskonzepte

70% der Patienten und Patientinnen von Sanacare sind Managed-Care-versichert. Unsere spezifischen Managed-Care-Elemente umfassen unter anderem:

- > Systematische und konsequente Steuerung der Behandlungskette inklusive Wahrnehmung der Rolle des Gatekeepers
- > Institutionalisierte Medikamentenkonsensliste, die unter Wahrung der Behandlungsfreiheit des einzelnen Arztes, der einzelnen Ärztin gelebt wird
- > Enge Zusammenarbeit mit einem Netzwerk ausgewählter Spezialistinnen und Spezialisten, das regelmässig kriterienbasiert evaluiert und angepasst wird
- > Anwendung der Prinzipien von «smarter medicine» und Treffen von Entscheidungen gemeinsam mit den Patientinnen und Patienten

### Chronic Care Management

Patientinnen und Patienten mit chronischen Erkrankungen werden gezielt und kontinuierlich medizinisch begleitet durch eine systematische, gleichzeitig individuelle und auf die Bedürfnisse zugeschnittene Betreuung, auf Basis der aktuellen Prinzipien von Evidenzbasierter Medizin (EBM).

### Kontinuierliches Lernen

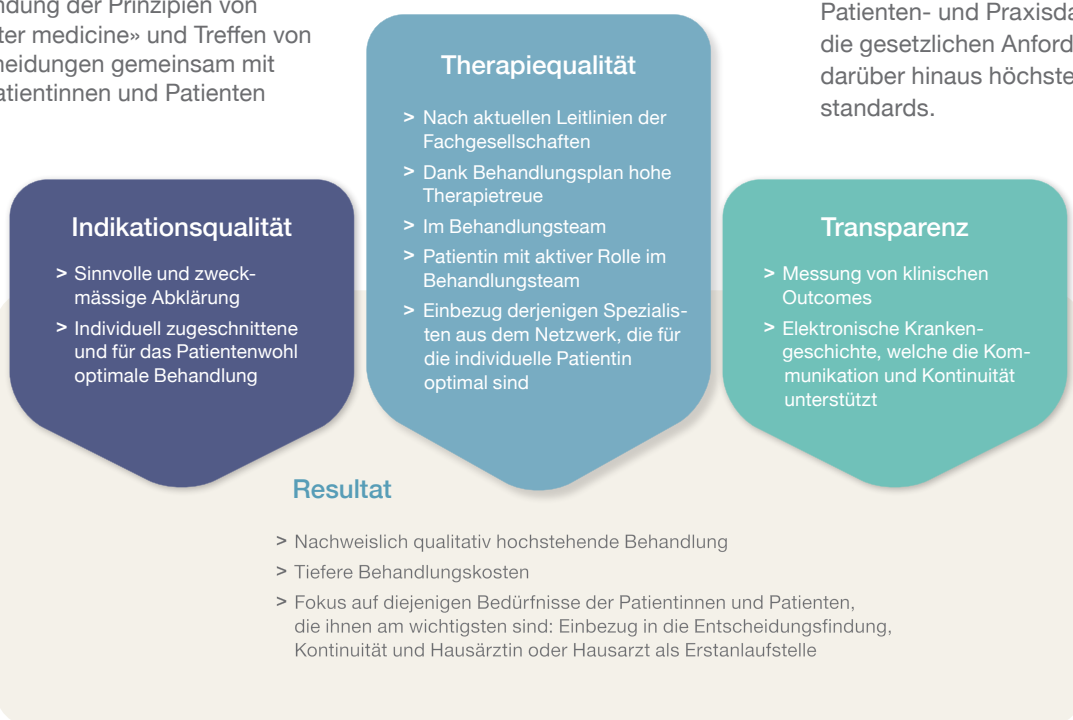
Unsere medizinischen Fachpersonen nehmen regelmässig an externen Fortbildungskursen teil. Praxisintern werden moderierte Qualitätszirkel durchgeführt. Systematische interne Audits gewährleisten eine kontinuierliche Verbesserung innerhalb einer Sanacare-Gruppenpraxis, durch Teilen der Erkenntnisse auch unternehmensweit.

## Qualitätsmanagement

Sanacare verfügt über eine praxisübergreifende Qualitätsorganisation. Die Prozesse und die Praxisinfrastruktur sind IT-unterstützt und standardisiert. Wir arbeiten mit einem einheitlichen, elektronischen Praxishandbuch, verfügen über ein professionelles CIRS und Reklamationsmanagement. Sanacare ist nach der Norm ISO 9001:2015 zertifiziert. Wir überprüfen unsere medizinischen Prozesse systematisch auf Aktualität und Einhaltung und werden diesbezüglich jährlich von der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) überprüft.

## Schutz der Informationen

Wir wahren das Patientengeheimnis über alle Bereiche der Behandlung und Administration. Unsere Datenschutzprozesse und unser Datenschutzmanagementsystem sind zertifiziert. Wir lassen sie – wie die medizinischen Prozesse – regelmässig durch die SQS überprüfen. Unsere Vorkehrungen zum Schutz der Patienten- und Praxisdaten erfüllen die gesetzlichen Anforderungen und darüber hinaus höchste Qualitätsstandards.



# «Das Vertrauen in den Arzt steht für mich im Zentrum.»

Hanspeter Grünig wird bei Sanacare seit 2016 im Chronic-Care-Management-Konzept betreut. Wie beurteilt der pensionierte SBB-Mitarbeiter die Behandlungsqualität bei Sanacare? Lesen Sie seine Einschätzung.

«Wie ich Qualität im Gesundheitswesen definiere? Für mich im Zentrum steht das Vertrauen, das ich in den Arzt habe. Für mich ist wichtig, dass ich eine Ansprechperson habe, einen Hausarzt, bei dem ich mit einem gesundheitlichen Problem jederzeit anknöpfen kann, dass ich ernst genommen werde.

In meinen jungen Jahren gab's nur den Hausarzt. Zu dem ging man, wenn man ein Problem hatte. Hier bei Sanacare ist es nicht anders. Bei meiner Krankenkasse habe ich das HMO-Modell gewählt, weil ich überzeugt bin, dass das Hausarztmodell das richtige ist. Und dann ist

da natürlich der Prämienrabatt. Die günstigere Prämie ist schon wichtig. Wie ich auf Sanacare gekommen bin, weiss ich gar nicht. Möglicherweise wurde das in meinem beruflichen Umfeld empfohlen. Im Büro wurde natürlich auch über solche Dinge gesprochen. Da wurde mir das wohl empfohlen. Übrigens sind auch meine Frau und mein Sohn bei Sanacare. Wir sind alle zufrieden und fühlen uns gut aufgehoben. Auch bei einem Notfall am Samstag kümmert man sich bei Sanacare um mich. Ich habe wirklich noch keine schlechten Erfahrungen gemacht. Ich bin Typ-2-Diabetiker, mein Cholesterin ist zu hoch, der Blutdruck

auch. Und ich bin zu schwer. Das hängt alles zusammen. Mein behandelnder Sanacare-Arzt hat mir dann vorgeschlagen, mich in das Chronic-Care-Management-Betreuungskonzept aufzunehmen. Ich sagte zu. Der grosse Vorteil aus meiner Sicht ist die Zeit, die sich die Medizinische Praxiskoordinatorin, meine Coachin, für mich nimmt. Das sind jeweils 45 Minuten bis zu einer Stunde. Denn

«Meine Frau und mein Sohn sind auch bei Sanacare. Wir fühlen uns gut aufgehoben.»

der Arzt hat nur 10 oder 15 Minuten Zeit. Das ist wenig, wenn man sich alle sechs Monate mal sieht. Mit der Coachin kann ich auch über andere Aspekte meiner Gesundheit sprechen, zum Beispiel über den Grund, warum mein Blutzucker gerade etwas höher ist, weil ich vielleicht noch an einem kleinen Fest gewesen bin. Sie komprimiert das dann und gleicht es mit dem Arzt ab. Das bringt in meinen Augen viel.

In diesem Coaching wird auch über Bewegung und Ernährung gesprochen. Seit ich im CCM bin, koche ich bewusster. Desserts sind die Ausnahme. Ich erhalte auch hilfreiche Dokumentationen. Und wir erstellen regelmässig Zielvereinbarungen, definieren die Massnahmen. Das wird dann von der Coachin, vom Arzt und von mir unterzeichnet. So habe ich auch konkrete Vorgaben. Ich messe den Blutzucker, den Blutdruck selbst. Und ich sollte mindestens 10'000

## Hohe Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit für sie wichtigen Faktoren



Beurteilung 2019 bezogen auf die letzten 12 Monate auf einer Skala von 1 (schlecht) bis 5 (ausgezeichnet). Quelle: Sanacare EUROPEP Patientenumfrage 2019



«Der grosse Vorteil ist die Zeit, die sich meine Coachin für mich nimmt.»

Schritte pro Tag gehen. Gestern habe ich 18'000 Schritte geschafft. Aber es geht um den Durchschnitt. Ich bin pensioniert, meine Kollegen sind zum Teil nicht mehr so gut zu Fuss. Da kann man dann nicht lange Spaziergänge unternehmen. Das Einzige, was ich nicht schaffe, ist die Gewichtsreduktion. Aber ich war schon immer zu schwer. Im Alter von fünf Jahren hatte ich Lungentuberkulose. Bis da war ich ein «Schpränzu», also eher mager. Dann erhielt ich Penizillin, zwei Jahre lang. Danach war ich immer zu schwer.

Ich erhalte auch Tipps zur Ernährung und weitere Informationen. Das wird alles von Sanacare selber entwickelt und im Rahmen des CCM-Betreuungskonzepts abgegeben. Das finde ich sehr hilfreich. Und wir reden eben auch darüber. Ein Beispiel sind

«Es gibt Zielvereinbarungen. Die will ich natürlich erfüllen. Also halte ich mich an die Vorgaben.»

Früchte. Ich wundere mich jeweils, warum dann eine Blutzuckermessung dermassen hoch ausfällt, wenn ich doch nur ein paar Früchte gegessen habe. Das ist doch gesund. Dann sehe ich auf dem Blatt, dass 50 g Trauben ganz oben auf der Liste mit den Kohlehydraten stehen. Wir haben zuhause eine kleine Traubenplantage. Da isst man natürlich gerne ein paar Trauben aus dem eigenen Garten. Aber genau für solche Dinge hat die Coachin auch Zeit.

Ich wusste schon vorher einiges über Ernährung, nicht zuletzt auch, weil meine Schwester im Gesundheits-



Hanspeter Grünig

wesen arbeitet. Die Ernährungspyramide habe ich auch schon gesehen. Vielleicht hat mir schon früher mal ein Arzt diese Information in die Hand gedrückt und empfohlen, mich daran zu halten und das Gewicht zu reduzieren. Aber nie in der Intensität, wie ich das heute erlebe. Zentral für mich ist die regelmässige Kontrolle. Wir kennen ja das Problem zum Beispiel aus der Physiotherapie. Da wird dann gesagt, welche Übungen man wie oft durchführen soll. Klar, mach ich alles. Ist ja kein Problem. Aber wie oft macht man die Übungen dann effektiv? Hier besteht ein gewisser Druck. Und es bestehen die Zielvereinbarungen. Da will man natürlich ein positives Feedback.

Also hält man sich eher an die Vorgaben. Denn man hat gemeinsam ein Ziel definiert. Das finde ich gut.

Auch bezüglich Medikation werde ich gut betreut. Ich habe da meine Liste mit den Medikamenten und sehe, wann ich was einnehmen sollte. Und auch dies kann ich mit meiner Coachin bei Sanacare besprechen. Wenn ich zu einem Spezialisten muss, beispielsweise für eine Herzuntersuchung, dann nehme ich diese Liste mit.

Im CCM-Betreuungskonzept bin ich seit 2016. Kritisieren kann ich nichts, sondern finde es super.»

Heute bildet CCM  
einen Grundpfeiler des  
Qualitätsverständnisses von  
Sanacare – und funktioniert  
überaus erfolgreich.



# Das Konzept der Wahl: Chronic Care Management

Noch bevor der Bundesrat im April 2016 seine NCD-Strategie für nichtübertragbare Krankheiten vorstellte, begann Sanacare 2013 mit der Behandlung und Betreuung von Patienten im Rahmen des Chronic-Care-Management-Konzepts CCM.

Zu den nichtübertragbaren Krankheiten (engl. non-communicable diseases, kurz NCD) gehören unter anderem Diabetes, Krebs, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, chronische Leiden der Atemwege und Erkrankungen des Bewegungsapparates.

40 Prozent der direkten Gesundheitskosten entfallen auf diese fünf NCDs. Aufgrund der demographischen Entwicklung – die Menschen leben immer länger – wird sich die Problematik verschärfen.

Viele NCDs sind chronische Erkrankungen. Es geht bei der Behandlung entsprechend nicht in erster Linie darum, einen Menschen zu heilen, sondern seinen Zustand stabil zu halten oder zu verbessern, um letztlich ein allenfalls schlimmeres medizinisches Ereignis zu verhindern.

Das Chronic-Care-Management-Konzept von Sanacare hat sich im Praxisalltag als die Behandlungsoption der Wahl bei Betroffenen bewährt. Die Grundidee hat sich über die Jahre nicht verändert: Wir wollen die Behandlungsqualität der Patientinnen und Patienten nachhaltig sicherstellen und eine Antwort haben auf den Fachkräftemangel. Dazu werden die Rollen der Patientin oder des Patienten und der medizinischen Fachpersonen neu definiert. Wir haben über die Jahre unsere Prozesse laufend hinterfragt und angepasst, um deren Wirksamkeit sicherzustellen, und mit der wachsenden Erfahrung in der interprofessionellen Zusammenarbeit wurden die Rollen der nichtärztlichen Teammitglieder schrittweise ausgeweitet.

Sanacare bietet derzeit ein teambasiertes CCM an für Menschen mit arterieller Hypertonie (Bluthochdruck) und/oder Diabetes (hoher Blutzucker).

Die Behandlungsteams bestehen jeweils aus dem Patienten, der Hausärztin und der Coachin – darunter verstehen wir eine Medizinische Praxis Koordinatorin klinischer Richtung (MPK) oder eine MPA fortgeschritten in der Ausbildung zur MPK. Die fachliche Verantwortung liegt bei der Hausärztin.

## Prix Innovation Qualité

2018 gewinnt das Sanacare-Team mit Adrian Göldlin, Rahel Sahli und Marc Jungi mit dem Projekt «Power-Patienten durch interprofessionelles Chronic Care Management» den erstmals verliehenen Qualitätspreis «Innovation Qualité» der Schweizerischen Akademie für Qualität in der Medizin SAQM in der Kategorie «Patientenversorgung neu gedacht».



v.l.n.r. Dr. med. Marc Jungi,  
Dr. med. Rahel Sahli,  
Dr. med. Adrian Göldlin

Das Vorgehen im CCM stützt sich auf adaptierte Leitlinien der Fachgesellschaften ab. Die Betreuung der Patientinnen und Patienten erfolgt so evidenzbasiert. Da es sich um chronische Krankheiten handelt, die nicht mehr verschwinden, erfolgt die Betreuung kontinuierlich über Jahre. Sie läuft in zwei Phasen ab:

## Erste Phase

(ungefähr ein Jahr)

Die Hausärztin arbeitet mit dem Patienten an der Stabilisierung der chronischen Erkrankung und betreut ihn auch bezüglich allfälliger weiterer Erkrankungen. Koordiniert damit erfolgt die Befähigung des Patienten, der gemeinsam mit der Coachin grundlegendes Wissen über seine Krankheit, Strategien zum Umgang mit der Erkrankung sowie konkrete Anpassungen des Lebensstils erarbeitet (Beratungen). Stets ist sichergestellt, dass in komplexen Situationen eine Überweisung an andere Spezialisten wie die Diabetologin oder die Ernährungsberaterin erfolgt.

## Zweite Phase

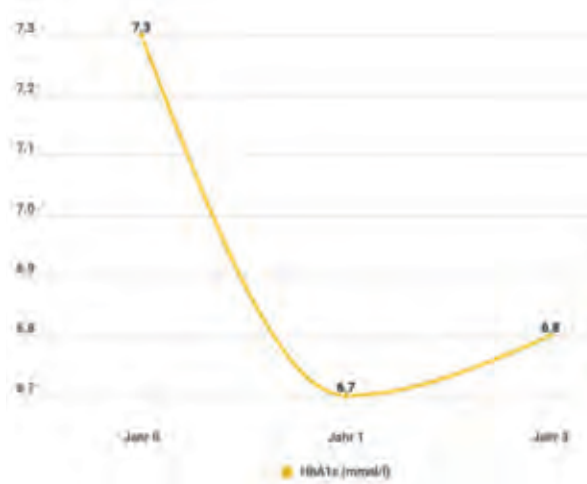
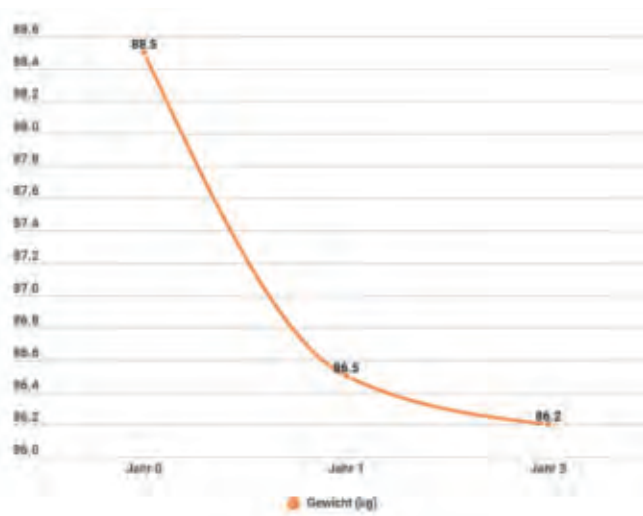
(ungefähr ab Jahr 2)

Weiterführung der evidenzbasierten Patientenbetreuung. Bei komplikationslosem Verlauf werden etwa die Hälfte der Kontrollen inklusive Medikamentenanpassungen gemäss ärztlicher Verordnung durch Coaches durchgeführt. Die Coachin ist also weiterhin ein wichtiges Mitglied des Behandlungsteams, aber ihre Rolle ändert sich, denn Beratungen sind nun nur noch selten nötig.

Jedes Jahr werden gemeinsam individuelle krankheitsbezogene sowie Verhaltensziele festgelegt und nach einem Jahr die Zielerreichung und

Patientenzufriedenheit gemessen. Die Resultate dienen als Grundlage für die Zielsetzung des kommenden Jahres. Das Vorgehen folgt so der Logik des PDCA-Zyklus. Für das ganze Behandlungskollektiv werden jährlich medizinische Outcomes und das Einhalten der vorgesehenen Behandlungspfade gemessen. Dabei stützen wir uns unter anderem auf den Score der Schweizerischen Gesellschaft für Endokrinologie und Diabetologie (SGED) für gute hausärztliche Diabetesbetreuung.

Die Erkrankung kann über einen Zeitraum von mindestens drei Jahren stabilisiert und dadurch schwerwiegende Folgeerkrankungen oder Notfallhospitalisationen vermieden werden (Beispiel Diabetes)



Dreijahresverlauf eines Patientenkollektivs von 256 Patientinnen und Patienten mit Diabetes mit oder ohne gleichzeitiger Hypertonie

## Was ist Chronic Care Management?

1998 beschrieb der US-amerikanische Internist und Epidemiologe Edward H. Wagner wichtige Voraussetzungen für die Verbesserung der Betreuungsqualität chronisch kranker Menschen und prägte damit die Grundlagen des «Chronic Care Management» (CCM)-Konzepts. Davon ausgehend sind die Werkzeuge des CCM für eine nachhaltige, strukturierte Betreuung chronisch kranker Menschen definiert und stetig weiterentwickelt worden.

- > Systematische Betreuung basierend auf den aktuellen Prinzipien evidenzbasierter Medizin, individuell zugeschnitten auf die Patientin/den Patienten
- > IT-unterstützte Behandlungspfade
- > Patientenbetreuung im Behandlungsteam mit klar definierten Rollen: Interprofessionelle Zusammenarbeit mit aktivierten Patienten.

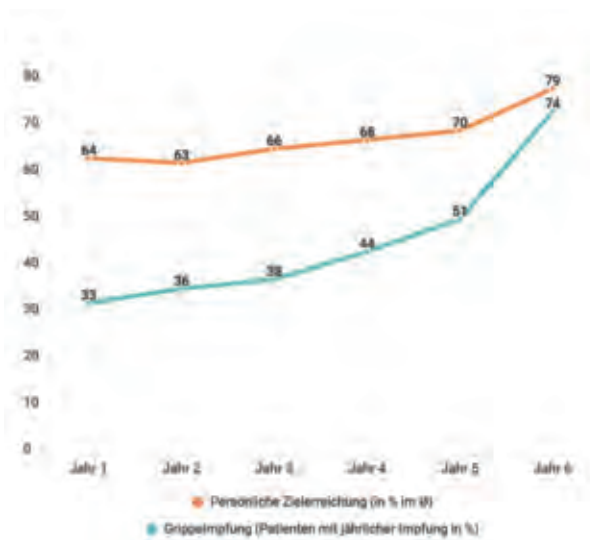
- Einbindung der Patienten beim Treffen von Entscheidungen; gemeinsames Festlegen und Verfolgen von Zielen; Befähigung zum Selbstmanagement; Substitution von ärztlichen Leistungen durch Coach-Konsultationen bei ärztlicher Gesamtverantwortung
- > Einbezug weiterer medizinischer Fachpersonen, wenn sinnvoll und zweckmässig

- > Systematisches Messen von Prozess- und klinischen Outcome-Indikatoren und Erstellen von transparenten Auswertungen
- > Kontinuierliche Schulung und Wissensaustausch



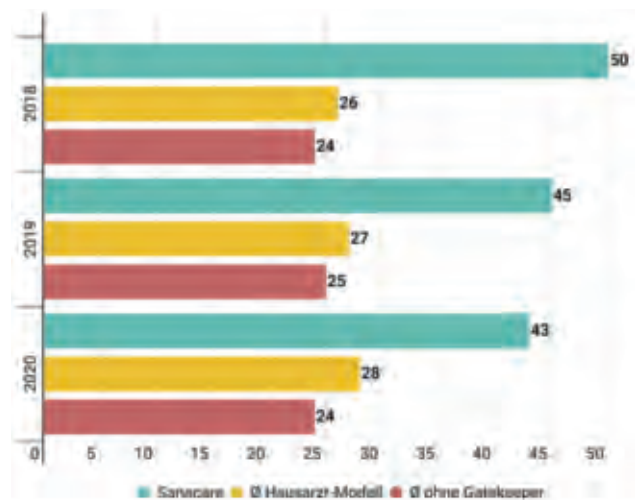
Das CCM-Betreuungskonzept der Sanacare erfüllte 2021 mit 85 von 100 Punkten die Anforderungen der SGED an ein gutes Diabetes Disease Management. Und das Jahr für Jahr.

### Hohe und mit Verweildauer steigende Raten der persönlichen Zielerreichung und Grippeimpfung



Daten aller im CCM-Betreuungskonzept eingeschlossener Patientinnen und Patienten

### Vollständige Leitlinienreue bei der Behandlung von Diabetikern 1,5 bis 2mal höher als im CH-Durchschnitt



Auswertung durch Helsana, Angaben in % aller Diabetikerinnen und Diabetiker

«Die bisherigen Auswertungen für Sanacare zeigen eine Tendenz, welche die Annahme stützt, dass eine hohe Diabetes-Leitlinienreue auch die Leistungskosten positiv beeinflussen kann.»

Helsana

# Streben nach Qualität – bei Sanacare ein permanenter Prozess

## 1999

ist Sanacare eines der Gründungsmitglieder der EQUAM Stiftung, der ersten Qualitätsinitiative aus dem HMO-Bereich für die ambulante Medizin.

## 2005

wird Sanacare als erste Managed-Care-Organisation durch eine unabhängige Zertifizierungsstelle für ihren konsequenten Datenschutz mit dem Label SQS GoodPriv@cy zertifiziert.



## 2006

wird in der ersten Praxis die elektronische Krankengeschichte eKG eingeführt.

## 2007

entwickelt die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) gemeinsam mit Sanacare das Qualitätslabel «Good Medical Practice®». Sanacare wird für die Qualität ihrer medizinischen Leistungen mit einem Zertifikat ausgezeichnet, in den Folgejahren jährlich auditiert und ohne Unterbruch rezertifiziert.

## 2011

sind alle Sanacare-Praxen vollumfänglich digitalisiert. Dies ist eine Grundvoraussetzung für die koordinierte Betreuung im interprofessionellen Behandlungsteam.

## 2015

wird das Datenschutzmanagementsystem von Sanacare nach den bundesrätlichen Vorgaben der Verordnung über die Datenschutzzertifizierungen (VDSZ) zertifiziert.



## 2018

erfolgt die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems: Sanacare erlangt erstmals die umfassende Zertifizierung nach ISO 9001:2015.



## 2018

gewinnt das Sanacare-Team Adrian Göldlin, Rahel Sahli und Marc Jungi mit dem Projekt «Power-Patienten durch interprofessionelles Chronic Care Management» den Preis Innovation Quality 2018 in der Kategorie «Patientenversorgung neu gedacht» der Schweizerischen Akademie für Qualität in der Medizin der FMH.



## 2020

wird Sanacare beim Swiss Arbeitgeber Award als Schweizer Top-Arbeitgeberin in der Kategorie mittelgrosse Unternehmen (250 bis 999 Mitarbeitende) ausgezeichnet.



# Das ist Sanacare

In 13 Gruppenpraxen in 9 Schweizer Städten werden rund 120'000 Patientinnen und Patienten von über 260 Ärztinnen, Ärzten und Medizinischen Praxis-Fachpersonen hausärztlich versorgt.

Sanacare-Gruppenpraxen bieten neben einem breiten Angebot der hausärztlichen Medizin je nach Praxisgrösse auch spezialisierte Dienstleistungen in den Bereichen psychische Erkrankungen, gynäkologische Routineuntersuchungen oder Erkrankungen des Bewegungsapparates. In sämtlichen Sanacare-Gruppenpraxen können Patientinnen und Patienten mit arterieller Hypertonie und/oder Diabetes mellitus vom Sanacare

Chronic-Care-Management-Betreuungskonzept profitieren.

Der Hauptsitz der Sanacare ist in Winterthur. Von dort aus wird ein Grossteil der Administration zentral erledigt. Dies umfasst unter anderem das Personalwesen, die Finanzen, die IT, das Facility Management, der Kundenservice, die Vertragsverhandlungen und -kontrolle. Dadurch werden die einzelnen Sanacare-Gruppen-

praxen entlastet. Ärztinnen, Ärzte und Medizinische Praxis-Fachpersonen haben mehr Zeit für die Patientinnen und Patienten.

Die Ärztinnen und Ärzte sind bei Sanacare mit einem Fixlohn angestellt, um ihr Handeln frei von finanziellen Anreizen zu 100 Prozent auf das Patientenwohl ausrichten zu können. Alle Mitglieder der Geschäftsleitung haben einen medizinischen und/oder betriebswirtschaftlichen Hintergrund.

1990

1990 beginnt die Entstehungsgeschichte von Sanacare mit der Integration des HMO-Zentrums in Zürich-Wiedikon in die SanaGroup (heute Sanacare).

1994 folgen die Übernahme und Eingliederung eines Zentrums in Zürich-Stadelhofen sowie die Eröffnungen der HMO-Praxen Luzern-Löwencenter, Bern und Winterthur.

1994

1995

1995 nimmt die Sanacare-Praxis Zürich-Oerlikon ihren Betrieb auf.

2006 öffnet die Sanacare-Praxis St. Gallen ihre Tore.

2006

2008

2008 werden sechs weitere Praxen in Zürich-Affoltern und Luzern-Paulusplatz sowie in den neuen Regionen Aarau, Biel, Schwyz und Lugano eröffnet.

2017

2014 kommt in Biel ein weiterer Standort hinzu.

2017 erfolgt der Praxisneubau in Schwyz ...

2014

2020

... 2020 der in Zürich-Affoltern

... 2021 derjenige in Bern.

2021

 Aarau




Kasinostrasse 30  
5000 Aarau  
Telefon +41 62 832 70 80  
E-Mail aarau@sanacare.ch

 Luzern-Paulusplatz



Paulusplatz/Obergrundstrasse 73  
6003 Luzern  
Telefon +41 41 227 11 00  
E-Mail luzern-paulusplatz@sanacare.ch

 Lugano



Via Ferruccio Pelli 7  
6900 Lugano  
Telefon +41 91 911 70 50  
E-Mail lugano@sanacare.ch

 Bern



Welle7/Schanzenstrasse 5  
3008 Bern  
Telefon +41 31 385 71 11  
E-Mail bern@sanacare.ch

 Schwyz



Schmiedgasse 18  
6430 Schwyz  
Telefon +41 41 818 20 10  
E-Mail schwyz@sanacare.ch

 Luzern-Löwencentrum



Löwencentrum/Zürichstrasse 9  
6004 Luzern  
Telefon +41 41 417 31 31  
E-Mail  
luzern-loewencentrum@sanacare.ch

 Biel/Bienne



Neumarktstrasse 27  
2503 Biel  
Telefon +41 32 328 11 00  
E-Mail biel-neumarkt@sanacare.ch

Bözingenstrasse 140  
2504 Biel  
Telefon +41 32 343 44 50  
E-Mail biel-boezingen@sanacare.ch

 St. Gallen



Rosenbergstrasse 16  
9000 St. Gallen  
Telefon +41 71 224 08 00  
E-Mail st.gallen@sanacare.ch



Winterthur



Rudolfstrasse 13  
8400 Winterthur  
Telefon +41 52 266 95 95  
E-Mail winterthur@sanacare.ch

Zürich-Affoltern



Wehntalerstrasse 560  
8046 Zürich  
Telefon +41 44 377 30 10  
E-Mail zuerich-affoltern@sanacare.ch

Zürich-Oerlikon



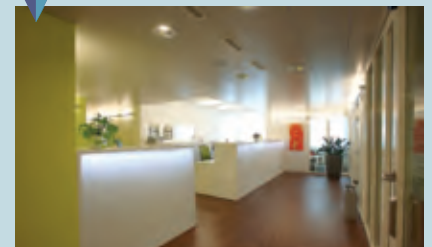
Gubelstrasse 28  
8050 Zürich  
Telefon +41 44 318 60 00  
E-Mail zuerich-oerlikon@sanacare.ch

Zürich-Stadelhofen



Gottfried Keller-Strasse 7  
8001 Zürich  
Telefon +41 44 261 00 04  
E-Mail  
zuerich-stadelhofen@sanacare.ch

Zürich-Wiedikon



Weststrasse 75  
8003 Zürich  
Telefon +41 44 451 04 10  
E-Mail  
zuerich-wiedikon@sanacare.ch

Unsere Organisation besteht aus dreizehn Gruppenpraxen in neun Städten und dem Hauptsitz in Winterthur.

An unserem Hauptsitz in Winterthur entlasten 29 Mitarbeitende die Sanacare-Gruppenpraxen von administrativen Aufgaben, koordinieren die Prozesse und sorgen dafür, dass sich die medizinischen Fachpersonen in den Gruppenpraxen in erster Linie um das Wohl der Patientinnen und Patienten kümmern können.



# Teamwork auf Augenhöhe

In einem Unternehmen spielen ein motivierendes Arbeitsumfeld und die Mitarbeitendenzufriedenheit eine zentrale Rolle und wirken sich in einer ärztlichen Praxis direkt auf die Qualität der Patientenbehandlung aus.

Ein motivierendes Arbeitsumfeld und eine hohe Mitarbeitendenzufriedenheit sind Grundvoraussetzungen für eine gute Betreuungsqualität. Sie beeinflussen das Erlebnis jeder Patientin und jedes Patienten, sind aber auch wichtige Faktoren, um in Zeiten des Fachkräftemangels den Zugang zur Versorgung nachhaltig sicherstellen zu können.

2020 haben die rund 300 Mitarbeitenden von Sanacare ihrer Arbeitgeberin ein besonders gutes Zeugnis ausgestellt: In allen relevanten Kategorien des Swiss Arbeitgeber Awards vom Commitment (emotionale Bindung ans Unternehmen), über die Zufriedenheit bis zur Arbeitgeberattraktivität und Weiterempfehlungsbereitschaft wurden Spitzenresultate erzielt.

Daraus resultierte in der besonders hart umkämpften Kategorie mittelgrosser Unternehmen (250 bis 999 Mitarbeitende) das Prädikat «Top Arbeitgeber 2020».

Nur dank dieser hohen Motivation, permanenter Fortbildung, Teamspirit und gegenseitigem Respekt können Patientinnen und Patienten auf höchstem Niveau behandelt und innovative Betreuungskonzepte in der Praxis umgesetzt werden.



«In meiner langjährigen Tätigkeit als Hausärztin bei der Sanacare kann ich bei der medizinischen Betreuung der Patienten das Patientenwohl uneingeschränkt ins Zentrum stellen. Ich kann mir die nötige Zeit nehmen und die medizinischen Entscheidungswege mit den Patientinnen und Patienten absprechen, auf ihre Bedürfnisse eingehen und somit ein vertrauensvolles Arzt-Patienten-Verhältnis aufbauen. Der administrative Aufwand in unserem Beruf hat in den letzten Jahren deutlich zugenommen. Das Team der zentralen Administration am Hauptsitz der Sanacare entlastet mich im Alltag aber wesentlich, so dass mehr Zeit bleibt, um mich um die bestmögliche Betreuung der Patienten zu kümmern. 100% Medizin im Interesse und Wohl der Patienten!»

**Birgit Schwaller,  
Ärztin**



«In unseren Praxen tauschen wir uns auch zu CIRS-Fällen aus und reflektieren gemeinsam Prozesse, um diese ständig zu verbessern. Wir holen uns auch regelmässig externen Input: Zu einigen der moderierten Qualitätszirkel laden wir externe Referentinnen und Referenten ein, und Mitarbeitende teilen mit ihren Kolleginnen und Kollegen nach dem Besuch von Weiterbildungen, was sie mitgenommen haben. Der Austausch findet auch zwischen den Sanacare-Praxen statt. Dadurch wissen wir immer, wen wir fragen müssen, wenn wir einmal selbst nicht weiterkommen.»

**Stephanie Copat,  
Leitende MPA**



«Was mich sehr positiv überrascht hat, sind die fairen Anstellungsbedingungen, auch die Lohngleichheit, die es gibt. Ein guter Benefit ist, dass es auch in höheren Positionen möglich ist, Teilzeit zu arbeiten, also Familie und Beruf gut unter einen Hut zu kriegen. Und dass ich als Leitende Ärztin auch die Möglichkeit habe, spezielle Leitungsaufgaben im Homeoffice zu erledigen. Positiv überrascht bin ich auch von der guten Zusammenarbeit ohne grosse Hierarchie, wirklich von der Lernenden bis zur CEO. Jeder und jede, die kollegiale Zusammenarbeit im Team und eine hochwertige hausärztliche Medizin ohne 15-Minuten-Taktung sucht, ist bei der Sanacare an der richtigen Stelle.»

**Christiane Biefer, Leitende Ärztin**

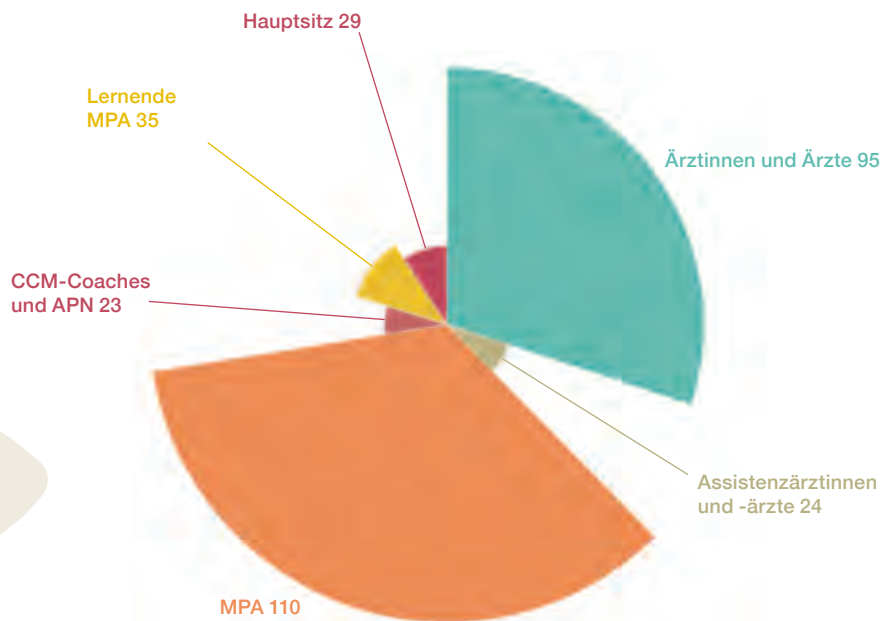


«Sanacare und Qualität hat Tradition. Unser Qualitätsmanagement haben wir über die letzten Jahre kontinuierlich verfeinert, unsere Prozesse laufend geprüft und immer besser dokumentiert. Dadurch sind wir auf einem hohen Niveau der Sicherheit und Reproduzierbarkeit unserer alltäglichen Abläufe angelangt. In einem nächsten Reifungsschritt legen wir den Fokus unserer Qualitätsbemühungen noch mehr auf die Relevanz und Wirkung, um dem Patienten, der für uns stets im Zentrum steht, unsere Qualität noch spürbarer zu machen.»

**Svend Capol,  
Regionenleiter und Leiter  
Qualitätsmanagement  
Sanacare**

«Da wir bei Sanacare über alle Berufsgruppen hinweg per du sind, herrscht untereinander ein freundlicher und respektvoller Umgang. Dies senkt die Schwelle, um selbst aktiv Verbesserungsvorschläge einzubringen und im Team zu besprechen. Auch als CCM-Coachin darf ich beim Arzt behandlungsorientierte Vorschläge anbringen und erhalte ein Gehör dafür. Das mir so entgegengebrachte Vertrauen auf mein Fachwissen im CCM schätze ich sehr. Ein solches Hand-in-Hand-Arbeiten finde ich ausserordentlich wertvoll.»

**Barbara Schmid,  
MPA/Coachin**



Sanacare-Mitarbeitende Stand 31.12.2021

«Was macht den Erfolg einer Praxis aus? Mitarbeitendenzufriedenheit, Patientenzufriedenheit, Wirtschaftlichkeit. Unsere gelebte Kultur der Mitgestaltung liefert einen wichtigen Beitrag, diese Ziele zu erreichen. Alle Mitarbeitenden haben mittels Kaizen-Methode die Möglichkeit, bei der Praxisentwicklung aktiv mitzuwirken. Praxis-, Kommunikations- und Zusammenarbeitsprozesse dürfen und sollen von allen Mitarbeitenden hinterfragt und Optimierungsvorschläge eingebracht werden. Dazu notieren die Mitarbeitenden ihre Verbesserungsvorschläge inklusive Lösungsideen auf einer Kaizen-Karte und hängen diese, versehen mit ihrem Namen, an das im Teamraum angebrachte Kaizen-Board. Regelmässig werden die Inhalte an den Teamsitzungen besprochen, und es wird gemeinsam entschieden, ob und wie der Vorschlag umgesetzt oder weiterentwickelt werden kann.»

**Markus Steiner,**  
Leiter Gruppenpraxen  
Sanacare



● Frauen (84%) ● Männer (16%)



«Die Medizintechnik ist ein wichtiges ‹Zahnrad› in der medizinischen Behandlungskette und trägt zur Behandlungsqualität bei. Bei strategischen Beschaffungsentscheidungen wendet Sanacare die WZW-Kriterien an. Damit die Gruppenpraxen einwandfrei und effizient funktionieren, ist ein gut bewirtschafteter, standardisierter und zuverlässiger Gerätepark eine Grundvoraussetzung. Wir suchen mit unseren Lieferanten nach raschen Lösungen, wenn sich Lieferengpässe abzeichnen, um Prozessanpassungen in den Gruppenpraxen möglichst zu vermeiden (z. B. Pandemiesituation). Ein gruppenweit standardisiertes Produktsortiment ist in der heutigen Zeit jedoch Voraussetzung, um agil handeln zu können.»

**Jeannine Marquard,**  
Key Account Managerin



● Vollzeit (48%) ● Teilzeit (52%)

# «Ein ganzheitlicher Ansatz und stetige Verbesserung sind unser Credo»

Elias Frühauf ist Präsident des Verwaltungsrates der Sanacare. Zudem ist er Geschäftsleitungsmitglied bei der Sanitas Krankenversicherung. Wir haben ihn nach seiner Perspektive zum Thema Qualität gefragt.

## Was bedeutet für Sie Qualität im Schweizer Gesundheitswesen?

**Elias Frühauf:** Qualität im Schweizer Gesundheitswesen bedeutet für mich zuerst einmal eine hochklassige medizinische Versorgung. Gleichzeitig soll sichergestellt sein, dass wir jederzeit einfachen Zugang zur benötigten Medizin haben und diese effizient erbracht wird und bezahlbar bleibt. Dazu gehört auch, Überversorgung und Fehlversorgung zu vermeiden. Sanacare ist für mich diesbezüglich eine Referenz, weil hier sowohl Indikations- als auch Therapiequalität gelebt wird. So erhält jeder Patient und jede Patientin die Behandlung, die für ihn oder sie sinnvoll und zweckmässig ist, basierend auf aktuellen Leitlinien der Fachgesellschaften. Das manifestiert sich dann auch in den erzielten Ergebnissen.

## Wie wird die von Ihnen erwähnte Indikations- und Therapiequalität konkret sichergestellt?

**Elias Frühauf:** Die wichtigste Komponente sind motivierte Mitarbeitende mit einem breiten Fachwissen, die sich zu hundert Prozent für das Wohl ihrer Patientinnen und Patienten engagieren. Dann spielt Digitalisierung eine zentrale Rolle. Sanacare hat vor zehn Jahren begonnen, Behandlungspfade für drei chronische Erkrankungen digital zu unterstützen und die Resultate zu messen. Diese digitale Unterstützung hat sie nun weiterentwickelt. Sie soll die systematische, frühe Erkennung von chronischen Krankheiten, die Behandlung nach den aktuellen Leitlinien und die Si-

cherstellung der Therapietreue im Alltag erleichtern. Gleichzeitig sind auf den Patienten oder die Patientin individuell abgestimmte Behandlungspläne und das Messen von Resultaten möglich. Die Indikations- und Therapiequalität wird so durch Messungen nachweisbar gemacht. Darauf aufbauend kann die Behandlungsqualität laufend optimiert werden. Stetige Verbesserung ist unser Credo. Dazu müssen immer die neusten Erkenntnisse einfließen. So gesehen ist das Optimierungspotenzial der evidenzbasierten Medizin nie ausgeschöpft.

## Wo geht die Qualitätsreise insgesamt hin?

**Elias Frühauf:** Ich bin überzeugt, dass die Qualitätsdiskussion in der Öffentlichkeit noch deutlich an Bedeutung gewinnen wird, zumal die Umsetzung des vom Parlament beschlossenen Qualitätsgesetzes den Druck auf mehr Transparenz und Dialog zur Qualität erhöhen wird. Sanacare ist dafür bestens vorbereitet, denn wir leben die erstklassige medizinische Qualität in Kombination mit hoher Behandlungseffizienz. Ich bin überzeugt, dass dies kein Widerspruch sein muss. Sanacare wird in diesen Bereichen weiter vorangehen.

## Wie fühlt man sich als Verwaltungsratspräsident einer solchen Organisation?

**Elias Frühauf:** Ich bin stolz, Verwaltungsratspräsident dieser innovativen Organisation zu sein. Sanacare



## Zur Person

Elias Frühauf ist Leiter Operations & Digitalization sowie Geschäftsleitungsmitglied bei der Sanitas Krankenversicherung. Er ist Präsident des Verwaltungsrates der Sanacare und seit 2016 VR-Mitglied.

verkörpert einen ganzheitlichen auf die Patientinnen und Patienten fokussierten Ansatz. Mit modernen Arbeitsbedingungen und sehr guten Behandlungserfolgen. Sanacare ist sich ihrer Verantwortung im Gesundheitssystem bewusst. Dank unserer Investitionen in die Digitalisierung sind wir bestens aufgestellt, künftig das hohe Qualitäts- und Kostenbewusstsein noch breiter abzustützen und weitere Behandlungspfade entsprechend abzudecken.



**Impressum**

© Sanacare AG, Winterthur, [www.sanacare.ch](http://www.sanacare.ch)  
Konzept und Realisation: Next AG für Kommunikation, Zürich  
Art Direction: Sabine Raab  
Fotos (P2, 4, 7, 9, 10, 14, 18, 23): Rob Lewis, Bern

Stand der Informationen: März 2022

**sanacare** | Hausärztlich  
bestens versorgt

Sanacare AG Hauptsitz Schützenstrasse 1 Telefon +41 52 264 04 04  
8401 Winterthur info@sanacare.ch