PrimaryCare 2001;1:99–100

Erfahrungen mit QualiDoc[1]

Thomas Kissling

Swisspep/QualiDoc – an der Generalversammlung der SGAM 1999 in Interlaken noch Reizwörter; dieses Jahr in Montreux stellte sich die Mehrheit der SGAM hinter dieses Qualitätssicherungsinstrument der Hausarztpraxis. Ich möchte hier aber nicht diese «alte Geschichte» nochmals aufrollen, sondern über persönliche Erfahrungen der Praxisevaluation berichten.

Der Entscheid ist gefällt: Es wird eine Evaluation meiner Praxis durchgeführt. Plötzlich fallen einem die verschiedensten Gedanken ein; Gedanken, welche oft im Praxisalltag untergehen. Nehme ich mir genug Zeit für die Patienten? Lasse ich die Patienten ausreden? Gewichte ich die verschiedenen verbalen und nonverbalen Äusserungen der Patienten genügend? Ich merke, wie bereits der blosse Entscheid zur Praxisevaluation mein Verhalten in der Praxis zum Teil ändert.

Als nächstes erhalte in von der Swisspep die 60 Fragebogen zugeschickt. Bereits am folgenden Tag beginne ich mit dem Verteilen der Fragebogen. Fortlaufend wird jeder Patient gebeten, in den nächsten zwei Wochen den Fragebogen ausgefüllt an die Swisspep anonym zurückzuschicken. Ich merke, wie es mir nicht immer gleich leichtfällt, den Zweck der Umfrage zu erklären. Ich weiss ja ganz genau, dass Herr Y. unzufrieden war mit meiner letzten Behandlung und Frau X. von mir oft etwas rasch abgefertigt worden ist. Letztlich geht es jedoch darum, Schwachstellen in meiner Praxis zu finden und nicht darum, mir den Bauch pinseln zu lassen. Also sind die 60 Fragebogen rasch verteilt. Nach etwa vier Wochen erhalte ich von der Swisspep Erinnerungsschreiben zugeschickt, welche ich anhand der Nummernliste dann an diejenigen Patienten senden soll, welche den Fragebogen noch nicht zurückgeschickt haben.

Nun heisst es also warten auf die «Urteilsverkündigung». Im nachhinein fällt mir auf, dass ich in dieser Zeit immer wieder mein eigenes Verhalten genauer unter die Lupe nehme. Aber die restlichen Aspekte der Praxis (zum Beispiel Wartezimmer, Telefon, Empfang) habe ich oft wie ausgeblendet. Endlich trifft das Resultat der Praxisevaluation per Post bei mir ein: viele Zahlen, Sternchen und Diagramme. Ich versuche die Auswertungen zu interpretieren und merke, wie ich zum Teil sehr enttäuscht bin. Gerade Bereiche der Praxis, welche mir sehr am Herzen liegen (zum Beispiel kurze Wartezeiten) werden aus der Patientensicht anders beurteilt.

Nach Überwinden der ersten Depression setze ich mich mit dem Swisspep-Begründer Walter Oswald zusammen zur Besprechung. Diese Besprechung erfahre ich als sehr wohltuend und aufbauend. Walter Oswald nimmt sich Zeit, interessiert sich für das ganze Umfeld und fragt immer wieder nach. In dieser Besprechung werden einzelne Aussagen des schriftlichen Berichtes relativiert und ins rechte Licht gerückt. Schliesslich werden die Schwachstellen des Praxisbetriebes herausgefiltert – die gleichen Schwachstellen, welche ich vorher teilweise erahnt und doch verdrängt hatte. Nun folgt der schwierigste und zeitintensivste Teil der Praxisevaluation: Die Umsetzung der Verbesserungsmöglichkeiten. Dazu sind oft längere Diskussionen mit der Familie, Freunden und Kollegen nötig. Ob sich dieser Aufwand gelohnt hat, wird sich zeigen. Ich bin zuversichtlich!

Zum Schluss will ich noch einige Worte zur Methode der Praxisevaluation QualiDoc anfügen. Meine Antwort auf die Frage «Empfehlen Sie diese Praxisevaluation ihren Kollegen weiter?» wäre folgende: Auf einer Skala von 1 bis 5 (1 bedeutet «Nein, gar nicht», 5 bedeutet «Ja, ohne Einschränkungen») gebe ich die Note 4.

Werden die strengen QualiDoc-Kriterien (die Antworten 1 bis 4 werden als Nein gewertet, nur die Antwort 5 gilt als Ja) angewendet, wäre meine Antwort also «Nein». Damit wird man aber meiner Idee der Antwort nicht gerecht. Ich wollte mit der Note 4 sagen: *«Ja, aber …»*

Ja, aber … es braucht die Normal-Version der Praxisevaluation. Die nackten Zahlen der «Light-Version» QualiDoc pur nützen für eine Erstbeurteilung wenig. Sie schaden wahrscheinlich ohne die Besprechung nur.

Ja, aber … die Evaluation einer Praxis aus Patientensicht ist eine von verschiedenen Möglichkeiten. Vor allem in Zeiten einer vermehrten Marktorientierung ist diese Sicht sicher eine immer wichtigere. Aber ich möchte dieses Instrument niemals nutzen, um bestimmten Praxen den Zugang zu neuen Versicherungsmodellen je nach Erreichen eines

[1] Quelle: Berner Hausärzte III/2000

Dr. med. Thomas Kissling
Murtenstrasse 32
CH– 3203 Mühleberg
E-mail: th.kissling@bluewin.ch

Benchmark zu ermöglichen oder zu verwehren.

Mit den obigen Ausführungen ist auch gleich meine Kritik an der QualiDoc-Evaluation aufgezeigt. Die Antworten auf den Fragebogen werden zu streng ausgewertet, sind zu einseitig in negativer Richtung ausgelegt. Nur die uneingeschränkte und absolute Befürwortung wird als positive Antwort gewertet. So gehen meines Erachtens etliche Zwischentöne verloren.

QualiDoc – ein Instrument zur Praxisevaluation, welches im Anschluss zu viel Denkarbeit und Überlegungen Anstoss gibt. Viel Zeit und Ressourcen werden benötigt. Aber es lohnt sich!

Fremde Sprach' – schwere Sprach' ...

In a Norwegian cocktail lounge:
Ladies are requested not to have children in the bar.
A Hong Kong dentist's office:
Teeth extracted by the latest Methodists.
A Rome laundry:
Ladies leave your clothes here and spend the afternoon having a good time.
At the Taj Mahal, Agra, India:
Please put off your shoes here.
In an Acapulco, Mexico hotel:
The manager has personally passed all the water served here.
An airline office in Copenhagen:
We will take your bags and send them in all directions.
A Swiss restaurant:
Our wines leave you nothing to hope for.

Quelle: Journal of Irreproducible Results 2000