PrimaryCare 2001;1:709

Assurances de qualité 1

– «Donc, vous reprenez un rendez-vous dans un mois avec mon assistante … Excusez-moi, encore une chose … Seriez-vous d'accord de répondre à un questionnaire?
– Un questionnaire? C'est pas trop compliqué?
– C'est un questionnaire qui vous permet de donner votre avis sur la consultation, on cherche à comprendre pourquoi vous avez choisi votre médecin et surtout pourquoi vous restez chez lui … Enfin, si vous êtes satisfaite ou peut-être pas tout à fait contente …
– Mais, docteur, si je n'étais pas contente, je serais déjà partie … Je vois, c'est encore une idée des assurances?
– Pas du tout, c'est ce qu'on appelle de l'assurance de qualité …
– C'est bien ce que je disais, c'est les assurances …
– Non, non, c'est une idée qui vient des médecins: vous savez pour nous c'est très important d'avoir votre avis. Il y a peut-être des choses que vous aimeriez changer …
– Docteur, si je voulais changer … Voilà 15 ans que je viens chez vous …
– Pas tout à fait, il y a 15 ans je n'étais pas encore installé … Vous pouvez répondre aux questions en toute liberté, je ne saurai pas qui répond. Je n'aurai que le résultat de l'ensemble des réponses …
– Mais alors à quoi ça sert?
– C'est pour que vous vous sentiez libre de dire ce que vous voulez dire …
– Je n'ai pas besoin de ça … Vous savez que je suis franche. Bon, alors je vous apporterai une copie de mes réponses la prochaine fois.
– Si vous voulez … Vous êtes donc d'accord de répondre?
– C'est pour vous faire plaisir. Mais docteur, c'est peut-être vous qui en avez assez de moi après toutes ces années. C'est pas facile pour vous d'entendre toujours les mêmes histoires. Il faut me dire si vous en avez assez … Après tout, votre travail n'est pas facile, vous avez aussi le droit d'être fatigué parfois …
– Non, non, je vous assure. Ce n'est pas parce que je suis fatigué. Mais un questionnaire comme celui-là pourra peut-être montrer aux assurances comme la relation d'un médecin avec son patient est importante.
– Vous voyez que c'est pour les assurances. Ils ne veulent plus qu'on choisisse notre médecin. Qu'est-ce que je vais devenir?
– Rassurez-vous, ce n'est pas si grave que ça. Mais vous voilà toute inquiète, je n'aurais pas du vous parler de ce questionnaire.
– Vous savez toutes ces choses modernes ça me dépasse. Ah, j'allais oublier, il faut que vous me fassiez le certificat pour le transport-handicap et il faut leur dire de revenir me chercher.

Je signe le formulaire et je l'accompagne vers le secrétariat pour son rendez-vous mensuel. Le questionnaire est resté sur mon bureau.

Daniel Widmer

Ärztliche Fehler

In den USA seien etwa 6% der Todesfälle in den Spitälern auf ärztliche Fehler zurückzuführen. In der Schweiz sterben jährlich etwa 60 000 Personen, die meisten in Spitälern. In der Schweiz wird ein Wolf geschossen, wenn er mehr als 50 Schafe gerissen hat.
Gott sei Dank hat es in Schweizer Spitälern keine Wölfe und passieren die ärztlichen Fehler in den USA. Sonst müssten in der Schweiz jährlich mehrere Ärzte geschossen werden.

mediKUSS

PrimaryCare 2001;1:710

Qualitätssicherung 1

- Also, dann machen Sie einen Termin in einem Monat mit meiner Assistentin aus ... Entschuldigen Sie, noch was ...Wären Sie damit einverstanden, einen Fragebogen auszufüllen?
- Einen Fragebogen? Ist das nicht zu kompliziert?
- Nein, das ist ein Fragebogen, der es ihnen erlaubt, Ihre Meinung über den Arztbesuch abzugeben. Man versucht zu verstehen, warum Sie Ihren Arzt ausgesucht haben und vor allem, warum Sie bei ihm bleiben ... Also, wenn Sie zufrieden sind oder vielleicht nicht ganz zufrieden sind ...
- Aber Herr Doktor, wenn ich nicht zufrieden wäre, wäre ich doch schon gegangen ... Aber ich weiss schon, das ist sicher wieder so eine Idee der Versicherungen?
- Absolut nicht, das nennt man Qualitätssicherung ...
- Also, genau wie ich gesagt habe, die Versicherungen ...
- Nein, nein, das ist eine Idee, die von den Ärzten selbst kommt: Wissen Sie, es ist für uns sehr wichtig, Ihre Meinung zu kennen. Vielleicht gibt es da Dinge, die Sie gern ändern würden, die wechseln sollten ...
- Herr Doktor, wenn ich wechseln wollte ... seit 15 Jahren komme ich jetzt schon zu Ihnen ...
- Das kann aber nicht ganz sein, vor 15 Jahren hatte ich nämlich noch gar keine Praxis ... Sie können völlig frei die Fragen beantworten. Ich weiss nämlich nicht, wer antwortet. Ich bekomme nur das Ergebnis aller Antworten.
- Aber wozu soll das denn dann gut sein?
- Damit Sie sich frei fühlen, dass zu sagen, was Sie sagen wollen ...
- Das brauche ich dafür nicht ... Sie wissen, dass ich geradeheraus sage, was ich denke. Gut, dann bringe ich Ihnen eben das nächste Mal eine Kopie meiner Antworten mit.
- Wenn Sie wollen ... Sind Sie also einverstanden, den Fragebogen auszufüllen?
- Um Ihnen 'ne Freude zu machen. Aber Herr Doktor, vielleicht haben Sie ja auch genug von mir nach all diesen Jahren? Das ist nicht einfach für Sie, immer die gleichen Geschichten zu hören. Sie müssen es mir sagen, wenn Sie genug davon haben ... Schliesslich ist ihre Arbeit nicht leicht, Sie haben auch das Recht, manchmal müde zu sein ...
- Nein, nein, sicher nicht. Das ist nicht, weil ich müde wäre. Aber ein solcher Fragebogen könnte auch den Versicherungen zeigen, dass die Beziehung zwischen dem Arzt und seinem Patienten wichtig ist.
- Sehen Sie, und es ist doch für die Versicherung. Die wollen nicht mehr, dass man seinen Arzt selbst wählt. Was soll dann nur aus mir werden?
- Seien Sie unbesorgt, das ist wirklich nicht so schlimm! Wenn ich Sie damit so beunruhige, dann hätte ich besser nicht über den Fragebogen reden sollen.
- Wissen Sie, all das moderne Zeug, das geht an mir vorbei. Ach, fast hätt' ich's vergessen, Sie müssen mir noch das Zeugnis für das TIXI ausstellen und man muss denen sagen, dass sie mich holen kommen.

Ich unterschreibe das Formular und begleite ihn zum Empfang, um seinen monatlichen Termin abzumachen. Der Fragebogen ist auf meinem Schreibtisch liegen geblieben.

Daniel Widmer
(Übersetzung: Ruth Baum)