

Assurances de qualité 2

- Ce spécialiste chez qui vous m'envoyez, vous êtes sûr qu'il est bien?
- Pourquoi vous me posez cette question?
- Oh vous savez aujourd'hui on entend tellement de choses. Et puis une gastroscopie est-elle vraiment nécessaire? Vous savez que j'ai une franchise de 1000 francs. Je ne peux me permettre que des examens indispensables.
- On pourrait aussi essayer un traitement sans faire de gastroscopie pendant un mois, mais si deux semaines plus tard vos symptômes reviennent, il faudra tout de même faire cet examen et vous aurez peut-être l'impression qu'on a perdu du temps ...
- De par mon métier je dois beaucoup voyager et je dois dire que je n'ai pas le temps maintenant d'aller chez le spécialiste. J'aimerais plutôt essayer le traitement ...
- D'accord si vous préférez. Mais il faudra me donner des nouvelles d'ici un mois. Vous voulez peut-être me téléphoner plutôt que de revenir?
- C'est ça je vous téléphonerai. Plutôt en fin de matinée?
- Oui, cela va bien ainsi ... Je voudrais encore vous demander quelque chose. Auriez-vous un peu de temps pour remplir un questionnaire d'évaluation de ma pratique?
- C'est quoi comme questionnaire?
- On vous demande votre avis sur les soins que vous avez reçus, sur l'accueil ...
- Mais ça reste anonyme?
- Oui, oui parfaitement, je n'aurai que le résultat global et je ne saurai pas qui répond quoi. Pour moi c'est important de savoir ce qui peut être amélioré ...
- Ah, oui c'est très bien. Donnez-le toujours je regarderai ... Excusez-moi, j'ai un rendez-vous et je dois aller.

Il m'a dit six semaines après qu'il n'avait pas rempli le questionnaire: – Toutes ces questions ça prend du temps ...

Il faudra donc un jour que l'on songe à faire des questionnaires pour les gens qui n'y répondent jamais.

Daniel Widmer



Universitätsspital: Sparziel erreicht

Die jahrelangen Sparanstrengungen am Universitätsspital haben sich gelohnt! An der gestrigen, vorläufig letzten Erpressekonferenz der Spitalleitung überbrachte der seither flüchtige Direktionspräsident S. die frohe Botschaft den staunenden MedienvertreterInnen, dass das Spital erstmals rabenschwarze Zahlen vorzuweisen habe und demnächst an der Börse platziert werde. Das ausserordentlich erfreuliche Ergebnis sei auf seine jahrelangen Anstrengungen zurückzuführen, das Spital konsequent gewinnbringend zu betreiben. Das Resultat lässt sich denn auch sehen: Nachdem gestern in einer schlichten Feier der letzte Patient erfolgreich hat zu Grabe getragen werden können, verzichtet das Spital erstmals gänzlich auf die Betreuung und Behandlung von Patienten. «Die weit über tausend Betten werden ab sofort ausschliesslich von der Verwaltung und ihren Mitarbeitern belegt. Die Bettenbelegung wird damit auf Jahre hinaus in einer kaum je gesehenen Höhe von über 100% garantiert werden können», führte der sichtlich zufriedene S. weiter aus. «Es ist mir eine besondere Genugtuung festzustellen, dass ein Spital sehr wohl auch ohne Patienten, Krankenschwestern und Ärzte betrieben werden kann.»

mediKUSS

Qualitätssicherung 2

- Dieser Spezialist, zu dem Sie mich schicken – sind Sie sicher, dass der gut ist?
 - Warum fragen Sie mich das?
 - Ach, wissen Sie, heute hört man so viele Sachen. Und überhaupt – ist diese Gastroskopie wirklich nötig? Wissen Sie, ich habe eine Franchise von 1000 Franken. Ich kann mir nur Untersuchungen erlauben, auf die man absolut nicht verzichten kann.
 - Nun, man könnte auch versuchen, Sie einen Monat lang mal so zu behandeln, ohne eine Gastroskopie zu machen. Aber wenn die Symptome zwei Wochen später wiederkommen, dann muss man trotzdem diese Untersuchung machen und dann haben Sie vielleicht den Eindruck, dass man Zeit verloren hat ...
 - Ich muss wegen meines Jobs sehr viel reisen und ich muss sagen, dass ich jetzt nicht die Zeit habe, um zum Spezialisten zu gehen. Ich würde doch lieber die Behandlung ausprobieren ...
 - In Ordnung, wenn Sie das lieber wollen. Aber Sie sollten mir in einem Monat berichten. Wollen Sie mich lieber anrufen als vorbeizukommen?
- Ja, ich ruf' Sie an. Vielleicht so gegen Ende des Vormittags?
 - Ja, das geht gut ... Ich würde Sie gerne noch etwas fragen. Hätten Sie ein bisschen Zeit, um einen Fragebogen zur Evaluation meiner Praxis auszufüllen?
 - Was ist das für ein Fragebogen?
 - Sie werden gefragt, was Sie zu der Betreuung meinen, die Sie bekommen haben, zum Empfang ...
 - Aber das bleibt anonym?
 - Klar doch, ich bekomme nur das globale Resultat und ich weiss nicht, wer was geantwortet hat. Für mich ist es wichtig zu wissen, was verbessert werden kann ...
 - Aha, ja, das ist sehr gut. Geben Sie ihn mir, ich schaue ihn an ... Entschuldigung, ich habe einen Termin, ich muss gehen ...

Sechs Wochen später, nachdem er den Fragebogen nicht ausgefüllt hatte, sagte er mir: «All diese Fragen, das braucht seine Zeit!»

Man sollte daher eines Tages daran denken, Fragebögen für die Leute zu machen, die sie nie ausfüllen.

Daniel Widmer

(Übersetzung: Ruth Baum)



Qualität der Medizin: hochstehend?

Wolken an der Qualitätssicherungsfront! Nachdem erst kürzlich medizinische Universitätsprofessoren einstimmig beschlossen hatten, dass die Qualität der schweizerischen Medizin als hochstehend zu gelten habe, scheint nun eine Studie der urogenitalen Klinik am Pfi-zerspital alles wieder in Frage zu stellen. Die Studie, in der sämtliche Spitäler und Praxen der Schweiz eingeschlossen wurden, kommt nämlich zum Schluss, dass sie keinen Schluss ziehen kann aus ihren gezinkten Untersuchungsergebnissen. Dennoch lasse sich klar zeigen, dass weniger die Qualität der Medizin als vielmehr Teile von gewissen Professoren hochstehend seien.

mediKUSS