

Johannes Brühwiler

Ressort «Qualität und DRG»

Qualität im Spannungsfeld von Numerik und Empathie



«Ihr Lob freut uns, aber nur Ihre Kritik hilft uns weiter». Diesen Spruch habe ich vor einiger Zeit bei der Migros gesehen. Wir alle werden oft gelobt. Sagt man uns auch, was wir besser machen können?

Ein Qualitätssystem kann uns helfen, die wichtigen Dinge im Auge zu behalten. Es hilft uns, im hektischen Alltag die Prioritäten richtig zu setzen und kann rechtzeitig Schwachstellen aufzeigen. Es lässt im Team eine einheitliche Philosophie entstehen, fördert den Zusammenhalt durch Wertschätzung und lässt jeden seine richtige Position finden. Ein Qualitätssystem darf nicht zum Selbstzweck werden. Wir haben allerhöchste Qualität, darum behandeln wir nur noch zwei Patienten täglich. Der Qualitätsgedanke muss die tägliche Arbeit unterstützen und darf sie nicht behindern. Wir haben darauf zu achten, dass nicht neue Geschäftsfelder für die Verwaltung und die grossen Player im Gesundheitswesen aufgebaut werden.

Das Ziel von Hausärzte Schweiz ist, die Qualitätsentwicklung im Kern der ärztlichen Tätigkeit zu fördern. Wir sind uns bewusst, dass wir Teamplayer sind. Wir sollten unsere integrativen Fähigkeiten schulen und ausbauen, unsere Kommunikation optimieren und uns bewusst sein, dass der Nutzen für den Patienten im Vordergrund steht. Qualitätsmessungen mit Behandlungsindikatoren kann man machen, sie bilden jedoch nur einen Teil der ärztlichen Tätigkeit ab. Wir haben uns vor über 20 Jahren mit Begeisterung mit der Decision Analysis und mit dem Bayes Theorem auseinandergesetzt und uns mit Statistics for Rates and Proportions beschäftigt. Wir werden

mit elektronischer KG und eHealth viele Prozesse verbessern, eine straffere Planung und ein perfektes Aufgebotssystem haben. Guidelines lassen sich in Expertensysteme fassen, die letztlich von nicht ärztlichem Personal bedient werden können. Der Patient wird davon profitieren. Von einem Hausarzt verlangen wir jedoch mehr: Die sogenannten Soft Skills wie Empathie, Zuhören, Teampflege, Kommunikation. Entscheiden über unseren Erfolg als Hausarzt wird nicht die eKG, sondern die Soft Skills. Auch diese kann man entwickeln und auch für diese gibt es Hilfestellungen. Es ist ausgesprochen bereichernd, eine Fortbildung in diesem Bereiche zu machen und zu erleben, wie sich das Gelernte in der Praxis bestätigt. Entsprechend diesen Überlegungen hat Hausärzte Schweiz den Qualitätszirkel in den Fokus der Qualitätsentwicklung gerückt. Die entsprechenden Grundlagen wurden erarbeitet und werden an der nächsten DV den Delegierten zur Diskussion und Verabschiedung vorgelegt. Wir werden in Primary Care regelmässig über unsere Arbeit informieren.

Korrespondenz:

Dr. med. Johannes Brühwiler
 Section Editor PrimaryCare
 Ressort Qualität und DRG
 Vorstandsmitglied «Hausärzte Schweiz»
 Klosbachstrasse 123
 8032 Zürich
johannes.bruehwiler@hin.ch