

Petra Seeburger und Johannes Brühwiler für die Kommission Qualität

Eine sinnvolle Qualitätsarbeit in der Hausarztmedizin verankern



Schwerpunktthema von «Hausärzte Schweiz»

Die Qualitätsarbeit hat in der Hausarztmedizin einen unterschiedlichen Stellenwert. Zum einen ist Qualität und deren Darstellung wichtiger Trend eines modernen Gesundheitswesens. Andererseits bindet die umfassende Qualitätsarbeit in einer Hausarztpraxis viele Ressourcen. Sinnhaftigkeit und Nachhaltigkeit sind daher zentral. «Hausärzte Schweiz» stellt seinen Mitgliedern dafür die wichtigsten Grundlagen zur Verfügung.

Die Qualitätsarbeit gewinnt im Gesundheitswesen zunehmend an Stellenwert. Qualität und deren Management werden zum entscheidenden Erfolgsfaktor. Dies insbesondere im Kontext des zunehmenden Wettbewerbs, der auch vor der Tür des Haus- oder Kinderarztes nicht Halt macht. Während Spitäler und ähnliche Organisationen den mit der Qualitätsarbeit verbundenen Mehraufwand gut verkraften, kann dieser für eine Praxis zum Ressourcenproblem werden. Ein anschwellender Dokumentationsbedarf reduziert die effektive Arbeit am Patienten, was sich gerade in der Grundversorgung unmittelbar auf das Einkommen auswirkt. Es ist daher von immenser Bedeutung, über praxisnahe Grundlagen zu verfügen, die einfach implementiert und umgesetzt werden können. Für «Hausärzte Schweiz» ist daher – neben den gesundheitspolitischen Themen – das Thema «Qualität» ein zentrales Anliegen und eine Aufgabe, die in den Zusammenarbeitsverträgen zwischen SGIM, SGAM, SGP und KHM an Hausärzte Schweiz übertragen wurde. Der Verband hat dafür eigens eine Qualitätskommission gebildet, welche seit ihrer Gründung solche Grundlagen entwickelt hat und nun online zur Verfügung stellt.

Strategische Qualitätsentwicklung in der Hausarztmedizin

Die Qualitätskommission wurde mit der Gründung des Verbands im Jahre 2010 beauftragt, ein Qualitätskonzept zur Kompetenzerhaltung der Hausarztmedizin zu entwickeln. Damit sollte auch die Qualitätsentwicklung innerhalb der Hausarztpraxen gefördert werden. In diesem Konzept hat der Berufsverband auch seine Rolle und Aufgabe sowie jene der Qualitätskommission definiert. Der Kern des Konzepts fokussiert auf vier Ebenen: die Qualitätszirkel, die Patienten, die Mitarbeitenden und den Nachwuchs. Die Qualitätszirkel stehen dabei im Zentrum. Diese werden zum Rahmen für den fachlichen Austausch, die Definition der Patientenpfade, CIRs und Qualitätsprojekte, Forschungsprojekte sowie die Praxisbesuche. Unter dem Aspekt «Patienten» erarbeitete die Kommission Grundlagen für das formelle Beschwerdewesen und übernahm von der EQUAM-Stiftung das Instrument zur Erhebung der Patientenzufriedenheit. Ferner soll künftig eine Plattform für Patientinformationen unterstützt werden. Für den Fokus «Mitarbeitende» hat die Kommission Grundlagen für Mitarbeitergespräche erstellt und engagiert sich sehr für die Weiterentwicklung der Praxis-Berufsbilder. Mit dem Fokus «Nachwuchs» soll die Qualitätsentwicklung bereits in der Aus- und Weiterbildung verankert werden. Das Qualitätskonzept wurde von den Delegierten an der Versammlung vom 20. Mai 2011 einstimmig genehmigt. Basierend da-

rauf kann «Hausärzte Schweiz» seinen Mitgliedern nun einfach zu implementierende Grundlagen zur Verfügung stellen.

Fokus Qualitätszirkel – auch in Respekt der Tradition

Zahlreiche Studien über die Qualitätsentwicklung belegen, dass für das Qualitätsmanagement eine intrinsische Motivation entscheidend ist. Deshalb stellt «Hausärzte Schweiz» konsequenterweise die Qualitätszirkel ins Zentrum. Diese sind somit Basis des hausärztlichen Qualitätsmanagements. Die Zirkel werden von einem ausgebildeten Moderator geführt. Die Mitglieder sind hierarchisch gleichgestellt. Die behandelten Themen sind selbstbestimmt. Der Austausch ist praxisbezogen und konkret. Somit ermöglichen die Zirkel den Teilnehmenden einen maximalen Nutzen. Um einheitliche Qualitätsstandards zu erreichen, hat «Hausärzte Schweiz» Basisanforderungen für Qualitätszirkel festgelegt. Dazu gehören der Besuch von mindestens sechs – von empfohlenen acht – Qualitätszirkeln pro Jahr von 1,5 bis 2 Stunden Dauer, die Leitung der Zirkel durch einen ausgebildeten Moderator, die Definition der Sitzungsziele sowie die Strukturierung der Sitzungen, welche traktandiert, protokolliert und evaluiert werden.

Qualitätszirkel sind Basis des hausärztlichen Qualitätsmanagements

Fokus Patient – damit aus Beschwerden Inputs werden

Der Berufsverband ist überzeugt, dass jedes Feedback seitens der Patientinnen und Patienten eine Chance zur Verbesserung beinhaltet – dies gilt insbesondere für Beschwerden. Er stützt sich daher mit dem Fokus «Patienten» auf Feedbackprozesse und das Beschwerdemanagement. Eine Beschwerde ist ein negativ besetztes Feedback, das entsprechende Emotionen auslösen kann. Entscheidend ist dabei aber, mit welcher Haltung und Bereitschaft eine Beschwerde entgegengenommen wird. Um den Umgang mit Beschwerden zu professionalisieren und dadurch eine Weiterentwicklung zu ermöglichen, hat die Qualitätskommission ein Grundlagendokument «Beschwerdewesen» formuliert. Dieses beinhaltet Tipps für das Vorgehen in Falle von Beschwerden, aber auch mögliche Massnahmen für die Etablierung einer regelmässigen Feedbackpraxis seitens der Patientinnen und Patienten. Eines der Elemente ist dabei, dass die Praxismitarbeitenden hinsichtlich einer offenen, transparenten und gewaltfreien Kommunikation geschult werden. Rückmeldungen werden somit zum Standard und kommen somit langfristig den Beschwerden zuvor.

Rückmeldungen von Patienten werden zum Standard

Fokus Patient – die Equam-Befragung ermöglicht einen Benchmark

Standardisierte Feedbackprozesse sind relevante Elemente im Qualitätsentwicklungsprozess. Für Patientinnen und Patienten ist eine exzellente Qualität eigentlich eine selbstverständliche Voraussetzung. Zur Überprüfung der eigenen Praxisqualität sind daher Patientenbefragungen besonders nützlich, da diese die an eine Praxis gestellten Anforderungen aufdecken. Die Ergebnisse einer solchen anonymen Umfrage werden in der Regel von den Praxisteams sehr gut akzeptiert und können somit Prozessverbesserungen anstossen. Die Rückmeldungen von Patientinnen und Patienten helfen, deren Bedürfnisse und Wünsche klarer zu erkennen und die Leistungen kundenfreundlicher weiter zu entwickeln. Durch die Verbindung von «Hausärzte Schweiz» mit Equam, welche im Jahr 2011 etabliert wurde, kann der Verband seinen Mitgliedern deren validierten und vielfach praxiserprobten Patientenfragebogen anbieten. Dieser ist in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch verfügbar und kann gratis von der Webseite heruntergeladen werden. Auch eine an die Pädiatrie angepasste Version ist praxiserprobt und bei Equam verfügbar. Ferner profitiert der Verband von der grossen Erfahrung dieser Organisation, welche die ganze Qualitätspalette bis hin zu den Zertifizierungen umfasst. Die Auswertung durch Equam ist zwar kostenpflichtig, bietet aber jedem Teilnehmenden einen differenzierten Benchmark mit dem Kollektiv.

Fokus Mitarbeitende – damit aus fordern fördern wird

Die Mitarbeiterbeurteilung ist ein Führungs- und Qualitätsförderungsinstrument. Sie kann für Praxisassistentinnen, angestellte Ärzte und Ärztinnen, aber auch zwischen Partnern zur Zielvereinbarung eingesetzt werden. Sie soll die Partizipierenden selbst und die gemeinsame Arbeit weiterbringen. Sie ist somit auch Wertschätzung und unterstreicht die Bedeutung der Zusammenarbeit. Führungspersonen und Mitarbeitenden gelingt es so, in einer strukturierten Weise die letzte Arbeitsperiode zu reflektieren und die Ziele und Massnahmen für die nächste Periode zu definieren. Letztere sollten gemäss dem Acronym S-M-A-R-T formuliert und schriftlich festgehalten werden. Dies bedeutet sie sollen *spezifisch*, *messbar*, *akzeptiert*, *relevant* und *terminiert* sein. Grundsätzlich gibt es zwei Möglichkeiten für die Gestaltung eines solchen Gesprächs: Man kann den Mitarbeiter befähigen und ihm helfen, sich selbst zu bewerten und eigene Ziele zu formulieren, und dann ein persönliches Feedback geben. Oder man würdigt den Mitarbeiter mit seinen Leistungen und Entwicklungen in der letzten Periode und überprüft dessen eigene Einschätzung. Die Qualitätskommission von «Hausärzte Schweiz» hat dafür eine entsprechende Dokumentation vorbereitet, welche sie den Verbandsmitgliedern online zur Verfügung stellt.

Noch nicht am Ziel – aber gut unterwegs

Das Qualitätskonzept von «Hausärzte Schweiz» basiert auf einem in den Zusammenarbeitsverträgen zwischen SGIM, SGAM, SGP und KHM integrierten Auftrag an den Verband. Die dadurch eigens gebildete Qualitäts-Kommission hat in der Zwischenzeit die wichtigsten Grundlagen erarbeitet. Während Konzept und die drei Schwerpunkte Qualitätszirkel, Patienten und Mitarbeitende weitestgehend abgeschlossen sind, startete das Thema Nachwuchs erst. Die aktuelle Kommissionsarbeit konzentriert sich daher auf die Vertiefung des Themas und die Verbreitung an die Basis. Dafür wurden ebenfalls Grundanforderungen an Qualitätsprojekte definiert. Diese sollen auf Transparenz, Nachvollziehbarkeit, Widerspruchsfreiheit sowie die Eckpunkte des modernen Projektmanagements abstützen. Gleichzeitig sollen die entsprechenden Richtlinien der SAMW bekannt sein und eingehalten werden.

Um die weite Verbreitung der erarbeiteten Grundlagen sicherzustellen, sind wir nun auf die Mitarbeit der Basis angewiesen. Bereits an den vergangenen KHM- und SFD-Kongressen konnten wir Qualitätsthemen implementieren und wir werden diese Kongresse in Zukunft noch vermehrt als Austauschplattform nutzen. Wir sind interessiert daran, diese Themen an Versammlungen von kantonalen Hausärztevereinen und auch in Qualitätszirkeln einzubringen. Qualitätsarbeit ist immer ein Feedbackprozess. Auch unsere Arbeit sollte in der praktischen Diskussion diesem Prozess unterworfen werden. Wir freuen uns daher auf die Diskussionen mit unseren Kolleginnen und Kollegen.

Mitglieder der Qualitätskommission:

Brühwiler Johannes (Leiter)
 Brun Andreas, Walkringen
 Hess Sigrid, Bern
 Jungi Marc, Bern
 Koch Stephan, Wohlen
 Müller Marc, Grindelwald
 Rohrbasser Adrian, Will
 Zahner Markus, Hombrechtikon
 Zinggeler Fuhrer Heidi, Chur
 Zirbs Savigny Brigitte, Genf
 ständiger Gast: Grüninger Ueli, Bern

Korrespondenz:

Dr. Johannes Brühwiler
 Gemeinschaftspraxis für Innere Medizin
 Klosbachstr. 123
 8032 Zürich
 johannes.bruehwiler[at]hin.ch