

Interview mit Jürg Eidenbenz, Pionier und Tutor in der Aus- und Fortbildung von Moderator/-innen von Qualitätszirkeln

# «Wir funktionieren gegenseitig als Expertinnen und Experten»

**Interview: Anne Schneider**

Mitarbeiterin Bereich Weiter- und Fortbildung der SGAIM

Ende Mai hat in Olten ein weiterer Ausbildungskurs der SGAIM für angehende Moderatorinnen und Moderatoren von Qualitätszirkeln (QZ) aus verschiedenen Berufen im Gesundheitswesen stattgefunden. Die zwölf Teilnehmenden wurden vom erfahrenen Tutor und Hausarzt Jürg Eidenbenz in die Methoden und Arbeitsweisen in QZ eingeführt. In diesem Interview erklärt er, was in den eineinhalbtägigen Ausbildungskursen vermittelt wird und welche Bedeutung die Arbeit im Bereich der Qualitätsverbesserung im Gesundheitswesen hat.

***Beginnen wir mit einer einfachen und direkten Frage. Wozu dienen die QZ und was ist daran besonders?***

**Jürg Eidenbenz:** Ein QZ ist einer der wenigen Orte, wo die Gelegenheit besteht, sich eigenverantwortlich mit ähnlichen oder gleichgestellten Berufspersonen ohne Hierarchiegefälle auszutauschen. Alle beruflichen Aspekte wie fachliche Fragen und Neuigkeiten, aber auch Belastungen und Kompetenzen bezüglich Zeitmanagement und weitere Herausforderungen können in diesem Rahmen besprochen werden. Es geht darum,

**«Durch das Feedback der Kolleginnen und Kollegen im QZ kommen wir aus der Isolation heraus.»**

bestehende Leitlinien anzupassen oder im Gruppenprozess neue Leitlinien selbst auszuarbeiten und umzusetzen. Im vertrauensvollen Umgang in der Gruppe können blinde Flecken aufgedeckt werden. Die auf lange Frist angesetzte Arbeit im QZ kann auch zur Prophylaxe gegen Burnout dienen.

***Was wird in den Ausbildungskursen der SGAIM vermittelt und welche Methoden werden angewandt?***

Der Kurs vermittelt eine Übersicht über die theoretischen Grundlagen der Qualitätsarbeit in den Berufen des Gesundheitssektors. Die Teilnehmenden haben in erster Linie die Gelegenheit, sich praktische Fertigkeiten als Moderator/-in anzueignen. Dabei werden im Rollenspiel bewährte Moderationsmethoden eingeübt

und im wohlwollend-kritischen Feedback beleuchtet. Zusätzlich werden die wichtigsten Schritte des *Plan-Do-Check-Act*-Zyklus, auch PDCA-Zyklus oder *Medical Audit* genannt, theoretisch und praktisch durchgegan-

## Zur Person

Jürg Eidenbenz war 30 Jahre lang als Hausarzt in einer eigenen Praxis tätig – zuerst in Vevey und dann in Binningen. Lange Jahre fungierte er als QZ-Moderator der «Groupe de Rennaz, Qualité Continue».

Wichtige Erfahrungen sammelte er auch in Lesotho als Direktor des Basisgesundheitsdienstes in der internationalen Gesundheitszusammenarbeit. Er implementierte dort als Pionier die Prinzipien der «Primary Health Care» gemäss der Alma Ata Konferenz.

Während zwanzig Jahren war Eidenbenz zudem als Mitglied im Vorstand von *Medicus Mundi Schweiz* und dann auch von *Medicus Mundi International* tätig. Zusammen mit seiner Ehefrau leistete er vor sechs Jahren erneut einen dreijährigen Einsatz in Afrika – diesmal in Tansania. Dort konnte er die Gründung von «Peer Groups» der Dorfsamariter anregen.



 SGAIM SSMIG SSGIM

Redaktionelle  
Verantwortung:  
Bruno Schmucki, SGAIM

gen. Das Rollenspiel steht als didaktische Methode im Vordergrund. Dabei erfährt jede und jeder sich selbst in der Funktion als Moderator/-in und als Teilnehmer/-in an einem QZ. Ein Erlebnis, das zusätzlich zur Kopfarbeit viel Affektives beinhaltet. Die Kursteilnehmenden

**«Wer die Erfahrung gemacht hat, in einem gut funktionierenden QZ über Monate und Jahre aktiv eingebunden zu sein, möchte das nicht mehr missen.»**

den erfahren, wie die Gruppendynamik teilweise von den Moderator/-innen steuerbar ist, teilweise aber in einem kollektiven Selbstbestimmungsprozess stattfindet. Ein äusserst wichtiger Lerninhalt ist die langfristige ziel- und lösungsorientierte Arbeit anhand von Themen, bei denen die Patientin oder der Patient sowie die Fachperson in der Praxis im Fokus stehen. Dabei werden auch Tipps und Tricks vermittelt, die den Moderatorinnen und Moderatoren die Arbeit erleichtern.

**Welche konkreten Ziele oder Visionen können im Rahmen von QZ verfolgt werden?**

Das Ziel ist, eine interaktive, gezielte Fortbildung durchzuführen, in der alle aktiv eingebunden sind und eine sehr wertvolle Kollegialität entwickelt und gepflegt wird – einen Austausch, den wir als «Einzelkämpferin» oder «Einzelkämpfer» in der täglichen Ausübung unseres Berufs brauchen. Durch das Feedback der Kolleginnen im QZ kommen wir aus der Isolation heraus. Wir funktionieren gegenseitig als Expertinnen und Experten und nehmen bewusst auch die Expertise der Behandelten bezüglich ihrer Gesundheit hinzu. Zahlreiche Fertigkeiten, die wir uns in den QZ aneignen, – wie zum Beispiel das Konfliktmanagement – kommen uns auch in anderen (privaten) Lebens-

**«Zahlreiche Fertigkeiten, die wir uns in den QZ aneignen – wie zum Beispiel das Konfliktmanagement – kommen uns auch in anderen (privaten) Lebensbereichen zugute.»**

bereichen zugute.

**Welche Rolle spielen QZ für die tägliche Arbeit?**

QZ sind Gruppen, die eine patientennahe, reflexive Arbeit zur Aktualisierung unserer Kenntnisse und zur Optimierung unserer praktischen Fertigkeiten leisten. Das hat einen grossen Einfluss auf unsere tägliche Arbeit. Wer die Erfahrung gemacht hat, in einem gut funktionierenden QZ über Monate und Jahre aktiv eingebunden zu sein, möchte das nicht mehr missen. Ausserdem sind wir gemäss Gesetz ja verpflichtet,

## Feedback von Kursteilnehmenden



**Christoph Schaub** ist Hausarzt in einer Gruppenpraxis in Dübendorf, die das ganze Spektrum der Hausarztmedizin anbietet. *«In unserer Praxis gibt es bereits einen etablierten QZ. Ich möchte gerne mehr über die Definition und die Methoden eines QZ wissen. Ziel ist natürlich, das Erlernte dann auch anzuwenden. In welcher Form und Position wird sich weisen.»*



**Daniel Rodriguez** stammt aus dem Tessin, studierte in Basel Medizin und bildete sich in der Hausarztmedizin weiter. Vor rund zwei Jahren hat er zusammen mit seiner Frau eine Hausarztpraxis in Küttigen übernommen.

*«Meine bisherigen Erfahrungen mit QZ waren nicht sehr positiv. Ich wollte deshalb die Methode besser kennenlernen. Ich sehe jetzt, was möglich ist. Ich habe erfahren, wie der Aufbau eines QZ sein sollte, damit dieser gewinnbringend für alle Beteiligten ist. Gut für mich war auch zu merken, dass der Moderator nicht alles selber machen soll. Die Teamarbeit mit dem Co-Moderator zusammen ist entlastend. Ich freue mich auf meine ersten QZ mit Ärztinnen und Ärzten, aber auch auf die Arbeit in interdisziplinären QZ mit Apothekerinnen und Apothekern, um das Erlernte anzuwenden. Besonders interessiert mich die langfristige Entwicklung eines QZ.»*

Anstrengungen zur Qualitätsverbesserung zu leisten. Dies wurde natürlich auch schon vor der Errichtung der QZ gemacht. Neu ist hingegen, dass sie im QZ systematisch, explizit und methodisch vollzogen wird. Dabei können deutliche Resultate sichtbar gemacht werden, auch wenn sie hauptsächlich intern und nicht allgemeingültig verwendet werden sollen.

#### **Wie wichtig ist die Interprofessionalität beim QZ?**

In unseren SGAIM-Kursen für Moderator/-innen von QZ kommen häufig Fachleute aus verschiedenen Berufen zusammen, wie Fachärztinnen der Allgemeinen Inneren Medizin, Ergotherapeuten, Logopädinnen, Orthophonisten, Physiotherapeutinnen, Chiropraktoren oder Medizinische Praxiskoordinatorinnen.

In den Rollenspielen während des Kurses wird das zirkuläre Denken über das eigene Fach übergreifend geübt. Nach dem Kurs sind die Moderator/-innen dann aber grösstenteils in fachspezifischen QZ tätig. Dort wird die Interprofessionalität in der Praxis anhand von Patientensituationen und von ausgewählten Themen bezüglich Vernetzung beleuchtet.



**Isabelle Züger** ist angestellt beim Kanton Schwyz, Abteilung Logopädie und als Logopädin in Einsiedeln im Schulbereich tätig. Nach der Matura und dem Bachelor in Logopädie folgte noch der Master in Sonderpädagogik.

*«Ich habe theoretische Informationen zur Arbeit in einem QZ erhalten und durfte direkt erleben, wie ein QZ funktioniert, das heisst, wie die Theorie in die Praxis umgesetzt werden kann. Ich möchte gerne einen QZ aufbauen in meinem Tätigkeitsbereich in der Logopädie und könnte mir auch vorstellen, diesen interprofessionell auszuweiten mit gemeinsamen Interessen und Themen.»*

Korrespondenz:  
Simon Grossenbacher  
Assistenz Geschäftsleitung  
Schweizerische Gesellschaft  
für Allgemeine Innere  
Medizin  
Monbijoustrasse 43  
Postfach  
CH-3001 Bern  
simon.grossenbacher[at]  
sgaim.ch

## **SGAIM bietet Aus- und Fortbildungen für Moderator/-innen von QZ an**

Die SGAIM (resp. ihre Vorgängerorganisation SGAM) organisiert seit fast 25 Jahren Ausbildungskurse für Moderator/-innen von QZ, welche für verschiedene

Berufsgruppen des Gesundheitswesens offen sind. Zudem engagiert sich die SGAIM in der interprofessionellen Interessensvereinigung «Forum für Qualitätszirkel». Dieses organisiert einmal jährlich eine interaktive Fortbildung und Erfahrungsaustausch für ausgebildete QZ-Moderator/-innen.

#### **Nächste Termine:**

13.11.2019	Olten	Treffen für Moderator/-innen Qualitätszirkel «PDCA pragmatisch umgesetzt und moderiert»
15./16.11.2019	Olten	Ausbildungskurs für Moderator/-innen QZ (Kurssprache: Deutsch)
29./30.11.2019	Estavayer-le-Lac	Ausbildungskurs für Moderator/-innen QZ (Kurssprache: Französisch)
15./16.05.2020	Olten	Ausbildungskurs für Moderator/-innen QZ (Kurssprache: Deutsch)
13./14.11.2020	Olten	Ausbildungskurs für Moderator/-innen QZ (Kurssprache: Deutsch)

Mehr Informationen und Anmeldung unter [www.sgaim.ch/qz](http://www.sgaim.ch/qz).