

Der Qualitätspatient

MAX KONZELMANN

Das A und O im schweizerischen Gesundheitswesen ist die Qualität. Sie wird durch einfallsreiche Vorschläge der gesundheitspolitischen Vordenker laufend verbessert und ist heute schon fast nicht mehr zu überbieten.

Dass Qualitätsverbesserung etwas Gutes ist, kann ich aus eigener Erfahrung bestätigen. So habe ich gelesen, dass zur qualitätszertifizierten Arztpraxis ein Min./Max.-Thermometer in den Kühlschrank gehört; und seitdem ein solches jetzt im Kühlschrank steht, erfüllt mich echter Stolz über die Qualitätszunahme. Das Joghurt ist seither im Kellerfrigo stationiert.

Was jetzt noch fehlt, ist der Qualitätspatient (QP). Ist doch der Patient im Gesundheitswesen die zentrale Figur, um die sich alles dreht! Es ist daher wirklich nötig, auch die Qualität des Patienten zu definieren. Gelingt es, dem Arzte mehr Qualitätspatienten zuzuführen, ergibt sich eine ganz gewaltige Arbeitserleichterung. Die heutige Situation ist bekanntlich schlecht, oft fast unhaltbar: Patienten, die den Termin

nicht einhalten, den Versicherungsausweis nicht dabei haben oder mit den Prämienzahlungen im Rückstand sind, ärgern uns immer wieder. Mühsam auch der Patient, dem am Ende der Konsultation in den Sinn kommt, dass er unbedingt noch seinen Fusspilz zeigen muss und der dann gleich Schuhe und Socken auszieht. Oder die Frau, welche in ihrer vollen Handtasche geschäftig und umständlich nach dem Internetartikel über das allerneueste Krebsmittel sucht, zu dem sie einige dringende Fragen an den Arzt hat. Zeit- und nervenaufreibend sind auch Patienten, welche erklären, dass sie alle diese Medikamente schon von ihren Spezialisten in Deutschland und China bekommen haben und dass sie überhaupt nicht wirken, weshalb jetzt unbedingt das Biological Panazeol eingesetzt werden muss.

Eindrücklich zeigt uns das Beispiel der Frau Generaldirektor, wie schwer der Arzt durch das Verhalten von Patienten zeitlich und mental belastet wird. Sie erscheint am vereinbarten Termin nicht allein, sondern mit dem Chauffeur, der eine Harnröhrenentzündung hat, und ihrer Tante Hildegard «wegen Knie-

schmerzen». Ärztliche Burn-outs und vorzeitige Praxisschliessungen sprechen Bände!

Gelingt es, die Patientenqualität nachhaltig zu steigern, wird sich das auf die ärztliche Zufriedenheit und die berufliche Motivation mit Sicherheit positiv auswirken. Es liegt klar im Interesse der FMH, ihre Mitglieder durch Steigerung der Patientenqualität bei guter Laune und bei der Stange zu halten. Sie muss Anreize zur Steigerung der Patientenqualität schaffen.

Der Swiss Quality Award hat gezeigt, dass Preise ein wirksames Mittel sind. Den Qualitätsaspiranten soll der Swiss Quality Award winken. Jeder Qualitätspatient erhält als Ausweis die QP-Card. Die Schweizerische Akademie für Qualität in der Medizin ist jetzt gefordert. Sie soll die nötigen Qualitätspatienten-Seminarien anbieten, die QP-Cards ausgeben und ein Dispositiv dazu erstellen, welche Vergünstigungen der QP erwarten darf. Ob sich auch das BAG für die Patientenqualität engagieren wird, ist ungewiss. Bisher hat es mehr Qualität nur von den Ärzten, nicht aber *für* sie gefordert. Pascal Strupler wird sich mit der Materie doch auch noch befassen müssen und darüber nachdenken, ob finanzielle Zuwendungen an das Projekt Qualitätspatienten opportun wären. Die Zukunft wird es weisen. ❖

Max Konzelmann