

Christoph Merlo, Hausarztverein Luzern-Reuss

Genussvoller Praxisbesuch

Qualität? Auch wir ringen in unserem Qualitätszirkel immer wieder um Qualität und nicht selten entsteht sie erst dabei. Ein aktiver Prozess also, verbunden mit Aufwand. Aber es darf auch einmal genussvoll sein.

Wieso nicht einmal bei einer Kollegin oder einem Kollegen in die Praxis sitzen und den kollegialen Alltag mit all den interessanten Facetten von Empfangsritualen, eingespieltem Patientenparcours durch Labor, Sitzcken und Sprechzimmer aufnehmen, dann ein wenig den Wartezimmergesprächen lauschen («nanu, Sie sind auch um 11.15 Uhr eingeschrieben?!») und die Sprechstunde hautnah miterleben. Genau das haben wir gemacht.

Natürlich hatte das Unternehmen eine Vorgeschichte, mehrmals wurde das Thema im Qualitätszirkel aufgenommen, abgewogen, verworfen und wiederbelebt. Nach langem Zögern dann der Versuch. Keine Kontrolle sollte es sein, sondern schlichtweg eine Freude, ein Privileg, einmal den eigenen Alltag im Spiegel der Kollegin oder des Kollegen zu sehen. Ein gegenseitiger Besuch, versteht sich, und vorerst nur je ein Halbtage. Am Schluss dann all die spannenden Beobachtungen und Eindrücke miteinander Revue passieren lassen.

Nicht einmal den Praxiseingang habe er gefunden in der dunklen Altstadtgasse, das heisst die Türe eigentlich schon, die Glocke aber leider nicht, wird da als erstes berichtet. Kurzes Lachen. Ermutigend für neue Patienten. Kurzes Räuspern. Die lange Treppe, die Enge im Wartezimmer, die langen Wartezeiten. Das habe ich schon gewusst und möchte letzteres wenigstens schon lange verbessern. Aber die Intimität der Patientendaten im Praxisalltag? Da liegen die Krankengeschichten der wartenden Patienten auf meiner Empfangstheke, nicht abgedeckt, mit einsehbarem Deckblatt. Frau Meier habe schon wieder eine Blasenentzündung, ob sie wieder das gleiche Antibiotikum nehmen dürfe, wird mir im Gang berichtet. Daneben steht ein neuer Patient und füllt gerade seine Daten ins Anmeldeblatt. Dann wird die Sprechstunde beim gleichen Patienten schon das zweite Mal durch ein Telefon unterbrochen, diesmal vom Spital. Wie gehe ich auf die Patientin ein, wie lange schaue ich

ihr ins Gesicht, wie lange in die KG? «Und jetzt muss endlich etwas gemacht werden gegen die lang andauernden Rückenschmerzen, zumindest eine Untersuchung in der Röhre und dann eine Anmeldung beim Spezialisten!» Wie ruhig bleibe ich da und wie überzeugend erkläre ich der Patientin, die sich mit dem forschenden Ton heimlich für die lange Wartezeit etwas rächen möchte, dass ich eigentlich ohne MRI wisse, woher der Schmerz rühre?

Sicher, ein wenig Qualitätskontrolle ist schon dabei, quasi gratis und nebenbei. Aber auch viel gelernt haben wir voneinander. Wie untersucht der sportärztliche Kollege die Schulter oder das Knie? Wo sitzt der Patient beim Blutdruckmessen? Der Unterschied in der Sitzhöhe von Arztsessel und Patientenstuhl, ein interessantes Detail. Eigentlich stört die fortlaufende Eingabe in die elektronische KG den Sprechstundenablauf gar nicht so, wie ich geglaubt habe. Auch die Patienten verfolgen gespannt, wie das soeben Gesagte auf dem Bildschirm konkret wird. Er habe nur noch einen Drittel administrativen Aufwand, meint der IT-begeisterte Hausarztkollege, und viel mehr Freizeit am Abend! Aber ist die Raumtemperatur und auch das Neonlicht nicht etwas zu kalt? Da war noch was, ach ja die Händedesinfektion! In jedem Zimmer ein Sterilium-Fläschchen! Genau, das muss ich nun endlich nachrüsten. Wenn ich mich nur nicht so ans romantische Bränneli in der Ecke gewöhnt hätte.

Zu guter Letzt haben wir die paarweise gesammelten Erfahrungen wieder in den Qualitätszirkel gebracht, einwirken lassen, besprochen und analysiert. Eine äusserst wertvolle und bereichernde Erfahrung, stimulierend und genussvoll, so der Grundtenor. Keine negativen Rückmeldungen? Nein! Kaum zu glauben. Nur ein Kollege wollte keinen Besuch, wurde auch nicht gedrängt.

Also liebe Kolleginnen und Kollegen, lasst Euch nicht abhalten, unseren spannenden Praxisalltag einmal mit anderen Augen zu sehen und sehen zu lassen. Es lohnt sich!

Dr. med. Christoph Merlo
Furrengasse 6
6004 Luzern
merlo.c@bluewin.ch