

Praxisbeurteilung einmal anders: nicht durch Patienten/innen sondern durch Pharmaberater/innen

Urs Keller¹

Ausgangslage

Bei Qualitätsmessungen werden v.a. Struktur- und Prozess-Qualität nachgewiesen, Outcome-Messungen sind schwierig. Um die Ergebnisqualität wenigstens teilweise zu erfassen, werden u.a. auch für die EQUAM-Zertifizierung Patientenzufriedenheitsbefragungen durchgeführt, in der Regel bei Patienten, welche bereits seit längerer Zeit in der zu beurteilenden Praxis behandelt werden und ein gutes Verhältnis zum Praxisteam haben. Grössere Vergleichsmöglichkeiten sind kaum vorhanden. Pharmaberater/innen hingegen besuchen täglich mehrere Praxen und könnten objektiver vergleichend die Praxen beurteilen

Zielsetzung

Um die Praxisbeurteilungen etwas objektiver zu gestalten, wurde im PizolCare-Förderverein entschieden, die PizolCare-Praxen durch Pharmaberater/innen beurteilen zu lassen.

Methode

Es wurde mit Hilfe von einigen Vertretern unserer Fördervereinspartner ein Fragebogen zu drei Bereichen mit je sechs Fragen entworfen:

- Praxis-Umfeld: von Empfang über Wartezimmer bis zur Toilette und Wartezeiten
- MPA's: von Empfang und Kommunikation über Laborordnung bis zur Diskretion
- Arzt / Ärztin: von Aufmerksamkeit über Ordnung bis zur gepflegten Erscheinung

Die Fragebogen wurden während oder unmittelbar nach dem Praxisbesuch ausgefüllt und zur Auswertung an das PizolCare-Sekretariat gefaxt.

Resultate

Innert drei Jahren wurden total 24 Praxen durch die Pharmaberater/innen von drei der möglichen sechs Firmen beurteilt. Es wurden dazu 48 Fragebogen ausgefüllt und ausgewertet. Eine Praxis wurde sechsmal beurteilt, drei Praxen viermal und viele Praxen nur einmal. Erfreulich ist das Resultat der Beurteilung, die analog der Zeugnisnoten von 1 bis 6 bewertet wurden. Alle Bereiche erhielten Durchschnittswerte zwischen 5.9 und 5.3, wobei es nur in drei Fragebogen bei zwei Praxen je einmal eine ungenügende Note 3 gab.

Diskussion

Die Implementierung dieser Umfrage war äusserst anspruchsvoll. Die Auswahl der Fragen musste mehrmals angepasst werden, da die Praxisbeurteilung aus Sicht eines Besuchers anders stattfindet als aus der Sicht eines mit der Praxis vertrauten Patienten. Zudem wurde die Frage der Anonymisierung der Beurteilenden äusserst kontrovers diskutiert, was wahrscheinlich dazu führte, dass nur Vertreter von drei der möglichen sechs Pharmafirmen unseres Fördervereins an der Beurteilung teilnahmen. Die ausgezeichneten Bewertungen müssen sicher vorsichtig interpretiert werden und erlauben wegen der kleinen Anzahl Beurteilungen der einzelnen Praxen keine generelle Aussage, weisen im Trend aber doch auf einen hohen Standard der PizolCare-Praxen hin.

¹ Dr.med., FA Allgemeinmedizin FMH, Wangs, GF/VRP PizolCare AG