

MPA und Arzt – ein Team mit Zukunft

In dieser Rubrik wird aus dem Alltag von Hausarztnetzen berichtet. Auch in Ärztenetzen wird mit Wasser gekocht – es kommen in der täglichen Praxis ja genau die gleichen Krankheiten und Probleme vor wie in allen andern Grundversorgerpraxen auch.

Die Organisation als Netz ermöglicht aber einige Extras, zum Beispiel eine gemeinsame Veranstaltung für Ärzte und MPA organisiert durch mediX schweiz.

Dass Ärzte und MPA dieselbe Veranstaltung besuchen und gemeinsam an einer Fortbildung teilnehmen, ist eher ungewöhnlich. Am diesjährigen mediX Seminar (organisiert durch mediX schweiz) war die Hälfte des Seminars für eine gemeinsame Veranstaltung für MPA und Ärzte reserviert. Schwerpunkt sollte das Erproben eines neuen Paradigmas des Lernens und der Zusammenarbeit zwischen MPA und Ärztin* sein mit dem Ziel, aktuelle Problemfelder in der Zusammenarbeit Arzt-MPA aufzudecken und konkrete Verbesserungsmöglichkeiten zu finden.

Gemeinsames Lernen am mediX Seminar

Am 9. September trafen sich in Winterthur 44 Ärztinnen und Ärzte und 70 MPA, um sich mit dem Thema «MPA und

Arzt – ein Team mit Zukunft» auseinanderzusetzen. Für drei Stunden galt die absolute Redefreiheit und Immunität. Es gab weder Unterwürfigkeit noch Überheblichkeit, weder Gescheite noch Dumme, weder Schüchterne noch Freche, weder Dogmen noch Tabus, weder Chefs noch Angestellte. Gemeinsam wollten wir die aktuellen Problemfelder einer modernen Grundversorgerpraxis erarbeiten und ergründen: Wo sind konkrete Verbesserungsmöglichkeiten zu finden, welches Rollenverständnis ist vorhanden, wo sind Veränderungen im Gang, wo Anpassungen notwendig, und welcher Bedarf besteht für Organisation und Fortbildung? Das Seminar sollte einen Nutzen bringen für die einzelnen Praxen und ihre PatientInnen, das Verständnis für Managed Care fördern und die Überzeugung stärken, dass «Ärztenetze» eine gute Sache sind.

Bühne frei für Patient Angst, MPA Immerda und Dr. Selbstlos

Das Ganze startete mit einem Theaterstück mit nur allzu bekanntem Inhalt:

Es ist kurz vor Feierabend, die MPA Frau Immerda freut sich schon aufs Heimgehen, da klingelt das Telefon. Patient Angst ist am Telefon. Auch er ist nur allzu bekannt in der Praxis. Er ist ein Versicherungsagent, 42 Jahre alt, und er steht beruflich unter Druck. Mehrfach hat er sich bereits wegen Herzschmerzen gemeldet. Alle Abklärungen waren jedoch immer unauffällig. «Guten Abend Frau Immerda, hier ist Angst am Telefon, ich muss unbedingt vorbeikommen, ich habe wieder so Schmerzen auf dem Herzen.» Frau Immerda versucht den Patienten zu beruhigen: «Herr Angst, Sie waren doch gestern schon da, und jetzt ist schon fast 18 Uhr.»

Herr Angst, aufgeregt die MPA unterbrechend: «Aber Herr Dr. Selbstlos hat mir selber gesagt, ich könne immer kommen.»

Da treten die Geister auf, die hier wie überall eine wichtige Rolle spielen. Der Geist von Dr. Selbstlos zur MPA: «Sie wissen doch, dass ich heute um 18.30 Uhr an den Elternabend gehen muss, sonst habe ich ernsthafte Probleme mit meiner Frau.» Der Geist Jakob, der Freund der MPA, warnt: «Ich will nicht mehr länger auf dich warten, was bin ich dir denn eigentlich wert?»

Frau Immerda versucht Herrn Angst an den Notarzt zu verweisen, doch gegen das Versprechen des Chefs und die furchtbare Angst von Herrn Angst hat sie keine Chance, und so nimmt ein alltägliches Drama seinen Verlauf bis zu einem einsam-bitteren Schluss, mit dem niemand zufrieden ist:

Dr. Selbstlos sitzt allein und nervös in seinem Sprechzimmer und spricht mit

* Aus Gründen der Lesbarkeit wird die weibliche Form verwendet, selbstverständlich sind damit auch alle Ärzte gemeint. (Wenn man sich in den Hörsälen umsieht, dann ist die medizinische Zukunft weiblich).

Auf Augenhöhe mit dem Arzt sein – Eindrücke der MPAs

Ein voller Erfolg

Um es gleich vorwegzunehmen: Dieser Samstag war ein voller Erfolg! In einer sehr herzlichen und wohlwollenden Atmosphäre konnten wir MPA gemeinsam mit unseren Chefs gleichberechtigt über wichtige Themen sprechen. Plötzlich war das Gefühl «oben Arzt, unten MPA» einfach weg. Das Ziel des Anlasses – Arzt und MPA gemeinsam ein gleichberechtigtes Team – wurde auf jeden Fall zu 100% erreicht.

Auch «Hinaufsteigen» ist schwierig

Das Ganze war aber doch nicht ganz so einfach, wie es sich anhört. Wie ein Arzt am Seminar richtig gesagt hat: «Es ist für Ärzte nicht einfach hinunterzusteigen, aber es ist für MPA auch nicht einfacher heraufzusteigen.» Dies merkte man vor allem zu Beginn: In Diskussionen sprachen hauptsächlich die Ärzte, die MPA saßen nur da und nickten und trauten sich nicht recht, etwas zu sagen. Es brauchte für uns MPA etwas Zeit, um diese Redemuster zu durchbrechen und einfach mal auch unsere Meinung zu vertreten.

Auch die Workshopmoderation war eine grosse Herausforderung. Als MPA allein vor Ärzten zu stehen und ihre Diskussion zu leiten, dazu brauchte es doch ziemlich Mut – manche Diskussionsleiterin wäre wohl zuerst am liebsten wieder umgekehrt! Als wir dann aber spürten, wie gut wir akzeptiert wurden, begann es richtig Spass zu machen. Am Schluss konnten wir uns sagen: «Hey, ich kann das auch!»

Geschätzt und akzeptiert

Erstaunt waren wir alle über teilweise sehr fortschrittliche Ansichten unserer Chefs, von denen wir nichts wussten! Besonders hat uns natürlich gefreut, dass unsere Rolle im Praxisteam so geschätzt wird und wir in Zukunft vielleicht noch ganz andere Aufgaben übernehmen werden und erst noch gemeinsam mit den Ärzten über diese Rolle mitentscheiden können. Die vielen offenen Fragen, die für uns und die Ärzte noch bleiben, werden wir hoffentlich an weiteren solchen Anlässen diskutieren und lösen können.

Gemeinsame Diskussion: sich der Rollen und Konflikte bewusst werden

Der Applaus nach diesem 15-minütigen Lehrstück war lang, herzlich und verdient und löste die zuletzt nachdenkliche Stimmung im Saal. Die Leistung der MPA und Ärztinnen war beeindruckend! Jeder im Publikum hatte sich in irgendeiner Szene wieder erkannt.

In verschiedenen Gruppenarbeiten wurde nun in gemischten Gruppen (Arzt und MPA) über die Themen «Konfliktfelder in der Praxis», «Rollenteilung in der Praxis», «Ressourcen» und «Sicht des Patienten» diskutiert. In zwei nicht gemischten Gruppen wurden die Themen «Wie sag ich es meinem Chef?» und «Wie sag ich es meiner MPA?» aufgearbeitet.

Im Workshop «Rollenteilung» wurden unter anderem Fragen wie «Was verstehen wir unter einer Rolle?», «Wer nimmt welche Rolle wahr?», «Gibt es Hierarchien in der Praxis?», «Können wir das feste Rollenverständnis lockern und was braucht es dafür?» besprochen. Die Gruppe Patientensicht versuchte, sich in die Situation des Patienten hineinzuversetzen, und dachte darüber nach, wie eine Patientenbegegnung ablaufen müsste, um dem Patienten die Praxisphilosophie «gut beraten – gut betreut» erlebbar zu machen. Das Thema «Konfliktfelder» befasste sich mit Fragen wie zum Beispiel «Wo treten Konflikte auf und welcher Art sind sie?», «Als wie wichtig werden die Konflikte von MPA oder Arzt eingeschätzt?», «Was kann ich tun, um den Konflikt zu entschärfen?».

In den Workshops wurden zum Teil einfache Fragen und Tipps diskutiert wie «Du darfst keine falschen Versprechungen geben» oder «Die Planung von Sprechstunde und Agenda ist die Weichenstellung, die entscheidet, an welchem Bahnhof wir

sich selber: «Nie kann ich es allen recht machen, und wo bleibe ich?» Der Geist der Ehefrau Selbstlos erscheint und nörgelt: «Es ist ohnmächtig mit dir, nie schaffst du es zur Zeit. Uns reicht es allmählich.»

Der Santésuisse-Geist droht: «Ihr Index war schon letztes Jahr zu hoch, nur keine unnötigen Untersuchungen.» Der mächtige Geist Professor Coro spricht mit donnernder Stimme: «Wie viele Sekundenherztode könnten wir vermeiden, wenn auch die Hausärzte richtig reagieren würden?»

Frau Immerda ist allein und seufzt frustriert: «Immer diese Notfälle, die gar nichts haben!»

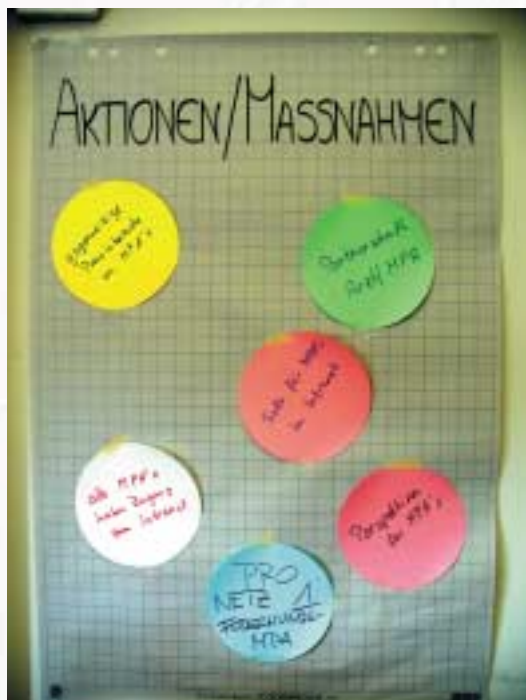
Der Geist Jakob schimpft: «Jetzt warte ich schon wieder, wenn du in 5 Minuten nicht da bist, verschwinde ich.»

Herr Angst fühlt sich allein und meint nachdenklich: «Vielleicht ist das alles wirklich von den Nerven.» Der Geist seines Chefs taucht auf und wispernt warnend: »Sie wissen, dies ist Ihre letzte Chance. Es gibt genug dynamische und flexible Leute, die auf so eine tolle Chance warten.«

am Abend ankommen werden» oder «Soll man sich siezen oder duzen mit dem Arzt?». Vertieft ging man aber auch auf komplexere Themen ein, auf die man nicht so leicht eine Antwort findet: «Welche Rolle hat die MPA in der Praxis der Zukunft?», «Wie können wir verhindern, dass die MPA nach drei Jahren die Stelle schon wieder wechselt?», «Wie viele Sitzungen verträgt eine Praxis?» und auch die viel zu oft vergessene Frage: «Wo bleibt der Patient?»

Wichtig war, dass das Offensichtliche angesprochen werden konnte, nämlich der grosse, oft existentielle Einsatz aller. Auch die vielen notwendigen Kompromisse und die Schwierigkeiten und Fallstricke einer guten Kommunikation wurden diskutiert. Das Zusammenspiel der verschiedenen Beziehungen konnte sinnlich erfahren werden, half bei der Klärung einiger diffuser ungueter Gefühle und auch, das Gegenüber besser zu verstehen.

Eines ist allen Teilnehmern klar geworden: Das Team MPA – Arzt ist mitentscheidend für den Erfolg einer Praxis. Um wirklich erfolgreich zu sein, muss die Rolle der MPA aufgewertet werden. Diese Veränderung muss von den Ärzten mitgetragen werden. Ärzte sollten



Einige Ideen aus den Diskussionsgruppen, was man anders machen könnte

mediX Campus: ein Forschungs-, Weiter- und Fortbildungsangebot für Grundversorger und MPA

Die Forderung nach Einbindung der Hausärzte in die Universitäten besteht schon lange. Doch an den Universitäten lässt man sich Zeit: Bis jetzt gibt es nur wenige und kleine Institute für Hausarztmedizin.

Für mediX schweiz geht diese Entwicklung zu langsam. mediX schweiz hat deshalb «mediX Campus» gegründet, ein Forschungs- und Bildungsangebot für integrierte Grundversorgung ausserhalb der Universitäten. In verschiedenen Projekten sollen MPA und Ärzte gemeinsam Erfahrungen und Kompetenzen austauschen und voneinander lernen. Ziel ist einerseits die Förderung der Kompetenzen für eine integrative, patientenorientierte Versorgung, andererseits sollen auch Projekte zur Nachwuchsförderung und Forschungsprojekte durchgeführt werden.

mediX schweiz ist ein Zusammenschluss verschiedener Ärztenetze und Einzelpraxen aus der Schweiz.

lernen, in den MPA mehr als nur zudienende Helferinnen zu sehen. Wenn dies gelingt, dann gewinnt das Praxis-Team eine ganz wichtige Ressource. Die MPA trägt das Praxissystem mindestens so viel wie all die Apparate, die Strukturen, die Prozesse sowie das fachliche Können und die menschliche Kompetenz des Arztes.

Fragen bringen uns weiter

Anschliessend an die Workshops wurden die Ergebnisse der Gruppen präsentiert und dann die Vorschläge und Ideen gemeinsam evaluiert. Ziel war unter anderem auch, neue Themen zu evaluieren, die an einem nächsten Seminar gemeinsam mit MPS und Arzt erarbeitet werden könnten. Fragen bringen uns weiter, zum Beispiel:

- *Wie können wir die Belastbarkeit des Systems erhalten und fördern, so dass eine gute Balance bestehen bleibt?*
- *Welche Abmachungen braucht die Praxis und welche Kultur?*
- *Was ist der Unterschied der äusseren und der inneren Sprechstunde (mit bekannten und unbewussten Geistern)?*
- *Wo setzen wir Schwerpunkte in der internen Fortbildung?*
- *Welche Karrieremöglichkeiten gibt es für die MPA der Zukunft? Welche Aus-, Weiter- und Fortbildung ist dazu notwendig?*

- *Was und wie lernen die mediX partner voneinander?*
- *Was können uns die Patienten lehren?*
- *Und: Wie reden wir über all das, was nicht gesagt werden kann?* ■

Autoren:

Dr. med. Michael Deppeler
Partner von mediX bern
Allgemeine Medizin FMH
FA psychosoziale Medizin
Kirchlindachstrasse 7
3052 Zollikofen

Andrea Baumgartner, MPA
mediX Gruppenpraxis
Rotbuchstrasse 46
8037 Zürich

Dr. med. Anne Sybil Götschi
Vorstandsmitglied mediX schweiz
Rotbuchstrasse 46
8037 Zürich