

## **An der eigenen Arbeitsweise arbeiten**

Gute Patientenversorgung beginnt bei ihrer eigenen Arbeitsweise als Hausarzt. Und doch betreffen die meisten Weiterbildungsangebote rein medizinische Themen. Erst in neuerer Zeit wird Themen, wie der Entwicklung der persönlichen, beruflichen Arbeitsweise mehr Rechnung getragen.

Seit dem 1. Januar 2011 ist für die Wiederregistration ein externes Audit obligatorisch. Sie sind dadurch verpflichtet an einem Visitationsprogramm teilzunehmen, das heisst, dass ihre Arbeitsweise von einem externen Visitor überprüft wird.

Das NHG (NL-Hausarztvereinigung) hat speziell für diese neue Verordnung nebst einem 360 Grad-Feedback-Modell eine Selbstevaluationsmethode entwickelt, die sie im Pilot-Modell „Individuelle Arbeitsweise für Hausärzte“ nennen. Dieses Instrument richtet sich auf die wichtigsten Themen Ihrer beruflichen Arbeitsweise.

Was also können Sie selber tun um diese Verordnung in Ihren Alltag zu integrieren?

### **Kompetenzen**

Die eigene Arbeitsorganisation ist die Basis einer guten Patientenversorgung. Dabei steht ihre eigene Arbeitsweise im Vordergrund. So zum Beispiel die Zusammenarbeit mit Ihren Kollegen, dem Labor- und Praxispersonal und die Art und Weise, wie Sie ihre Praxis organisieren. Gute Kommunikationsgrundlagen sind unentbehrlich. Diese und andere Kompetenzen des Hausarztbereichs, sind im „Kompetenz- und Anforderungsprofil für Hausärzte“ beschrieben. Siehe Anmerkung 1.

Um Ihre Kompetenzen stets aktuell zu behalten, werden sie diese von Zeit zu Zeit unter die Lupe nehmen und gegebenenfalls korrigieren und ergänzen müssen.

Wenn Sie erkennen, wo Verbesserungen nötig sind, hat das positive Auswirkungen auf Ihren individuellen Entwicklungsplan. Darin beschreiben Sie zum Beispiel, wie Sie die Sprechstunden im kommenden Jahr ausbauen/organisieren oder wie sie ihrer Assistentin administrative Aufgaben zu übergeben gedenken.

Im Feedback zeigt sich, wie Andere Ihr Verhalten beurteilen. Durch das Anfordern eines Feedbacks können Sie sich ein Bild über Ihr eigenes Verhalten und Wirken machen und bestimmen ob Sie ihr Verhalten verändern wollen/müssen.

Von wem aber kann man ein Feedback verlangen? Das „360 Grad-Feedback“ mit der Sie verschiedene Menschen in ihrer direkten Arbeitsumgebung um ein Feedback bitten können. In ihrer Praxis sind das z.B. Hausarztkollegen, Praxispersonal oder Assistenten. Es können sowohl Kollegen oder auch Ihnen unterstellte Mitarbeiter sein. Auf diese Weise bekommen Sie die Möglichkeit Ihr eigenes Verhalten aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten. Sie können ein Feedback auch

anlässlich eines Mitarbeitergesprächs einholen, dass sie mit Kollegen, Praxispersonal oder dem Assistenten führen.

Wenn Sie ein Feedback von ihren Patienten wünschen, können Sie sich überlegen an der NHO-Praxisakkreditierungs Umfrage teilzunehmen. Dazu steht Ihnen der CQ-Index (Konsumenten-Qualitäts-Index) zur Verfügung. Dieses standardisierte System eruiert anhand von Fragelisten die Bedürfnisse und Erfahrungen der Patienten und Konsumenten in Bezug auf ärztliche Versorgung und Krankenversicherung. Auf der WEB-site von NIVEL finden Sie Fragelisten, die Sie ihren Patienten vorlegen können.

### Selbstreflektion

Auch ohne die oben genannten Massnahmen önnen Sie ein Stück weiter kommen. Nehmen Sie sich bewusst Zeit über ihre Handlungsweise nachzudenken und sich zu überlegen, was Ihnen in Ihrer Arbeit leicht fällt und welche Arbeiten sie als lästig empfinden. Denken Sie doch mal über folgende Fragen nach:

- sind sie mit der Art und Weise ihrer Sprechstunden zufrieden?
- Wie ist der Kontakt und die Zusammenarbeit mit Ihren Kollegen und dem Praxisteam?
- Können sie die geplanten Sprechstundenzeiten einhalten oder haben Sie regelmässig Verspätung auf die geplanten Zeiten?
- Welche Möglichkeiten haben Sie um sich bei einer Arbeitsüberlastung zu entlasten?

Je genauer Sie über diese Fragen nachdenken, je besser gelingt es Ihnen sich in der täglichen Praxis zu organisieren.

### Arbeitsdruck und Arbeitsfreude

Daneben gilt es aber auch den eigenen Arbeitsdruck und die eigenen Arbeitsfreude/ Motivatiouon im Gleichgewicht zu halten. Gesetz und Regierung regt Hausärzte dazu an, anstelle von Krankheit und Pflege ihre Augenmerk vermehrt auf Gesunderhaltung und gesundes Verhalten zu richten. Ein gesunder Geist in einem gesunden Körper also. Von diesem Standpunkt aus sollen Sie die geistigen und körperlichen Bedrüfnisse ihrer Patienten im Alltag wahrnehmen und behandeln. Aber welchen Rat würden Sie sich selber geben wenn es um ihre eigenen Bedürfnisse von gesundem Lebensstil und Ausgewogenheit zwischen Arbeitsdruck und Arbeitsfreude geht? Körperliches Wohlbefinden, Kollegialität und Wertschätzung sind wichtige Faktoren in der Förderung der Arbeitszufriedenheit. Haben Sie zum Beispiel genügend Abwechslung und Herausforderung in Ihrer Arbeit? Hausärztlicher Ausbildner oder Kaderarzt wären zum Beispiel neue Herausforderungen, die sie in Angriff nehmen könnten. Wachstum und Entwicklung sind wichtig für den Erhalt der Arbeitsfreude!

Also los!

Ihr Arbeitsleben als Hausarzt spielt sich immer zwischen ihren eigenen Bedürfnissen und denen ihrer Arbeitnehmer, den Versicherungen, den Behörden und natürlich denen ihrer Patienten ab. All diese Bedürfnisse müssen zusätzlich noch in Einklang mit Familie und Privatleben gebracht werden. Wie Sie das alles schaffen hängt natürlich auch mit der Lebensphase in der sie stecken zusammen (siehe Anhang 2) Manchmal ist es nötig, neue Wege einzuschlagen, zum Beispiel bei krankheitsbedingten Pausen oder im Hinblick auf die Pensionierung. Es ist kein Luxus, sich dies alles mal gründlich durch den Kopf gehen zu lassen und ein neues Gleichgewicht zu finden.

Das Einholen von Feedbacks und das Ueberdenken der bisherigen Arbeitsweise sind bereits wichtige Ansatzpunkte mit denen Sie sich wesentlich verbessern können. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist der gegenseitige Erfahrungsaustausch. Die kleinen Alltagserfolge miteinander zu teilen motiviert und stimuliert.

Wenn Sie diesen Prozess noch vertiefen wollen, können Sie von individuelle Coachings, Intervision oder Speziellen Trainings Gebrauch machen.

So können Sie sich bereits heute auf die neuen gesetzlichen Vorschriften einer Wiederregistratur vorbereiten und ihre Arbeit wird Ihnen auch weiterhin Spass und Befriedigung bringen.

Dieser Artikel entstand in Zusammenarbeit mit A. van Ven.....

## Anhang 1

Das Konsilium der Hausarzt-Kunde gab 2009 das Dokument „ Kompetenzen und Anforderungsprofil für Hausärzte“. Darin wird konkret und nachvollziehbar aufgeführt, zu welche Anforderungen ein Hausarzt nach seiner Spezialausbildung fähig ist. Das Curriiculum der Hausarztausbildung basiert auf diesem Dokument. Es werden folgende Handlungsbereiche beschrieben:

- medizinische Tätigkeit
- Kommunikation
- Zusammenarbeit
- Organisation
- Medizinisches Fachwissen
- Professionalität

Beim Thema Professionalität geht es vorallem um den Erhalt und Ausbau des eigenen Fachwissens.

## Anhang 2

Einfluss des Lebensalters auf den Arbeitsausgleich

- 20er Jahre möchte schnell Resultate sehen/ sieht die Arbeit auch Testmöglichkeit der eigenen Kompetenz
- 30er Jahre kann Vieles aufs Mal / Arbeit steht vorr Partnerschaft
- 40er Jahre sieht die Arbeit als Halt, aber oft auch als Belastung/ sucht nach dem Sinn des eigenen Wirkens.
- 50er Jahre Ist in der Arbeitsumgebung schwerfällig oder der Fels in der Brandung/ hat Erfahrung, breiten Ueberblick, kann Abstand nehmen und Vorausdenken
- 60 er Jahre löst sich aus dem Arbeitsprozess/geht neue Wege