



v.l.n.r.: Mirjam Betschart MPA; Carmen Wüst MPA; Dr. med. Tina Tank; Dr. med. Frank Hengl; Jaqueline Freivogel MPA; Cornelia Horat MPA; Sarah Blaser MPA

## Qualität darf unter der Quantität nicht leiden

Seit 2022 führt Dr. med. Frank Hengl im Bezirk Bülach die Hausarztpraxis Rafz. Im Interview äussert er sich zu seiner Inspiration, Arzt zu werden, sagt, was ihm in der täglichen Arbeit wichtig ist, und erklärt, wie er mit den Herausforderungen des Zeitmanagements umgeht.

### Was hat Sie dazu inspiriert, Arzt zu werden?

Den Weg der Medizin einzuschlagen, kam aus unterschiedlichen Motivationen heraus. Über allem stand und steht sicherlich das Interesse am Menschen in seiner komplexen und doch teils genialen und einfachen Physiologie – und natürlich auch die darauf aufbauende Pathogenese. Die vielfältigen Möglichkeiten dieses Berufes haben mich schon immer fasziniert. Natürlich motivieren mich auch die Chancen, Menschen zu helfen und deren Lebensqualität vielfach zu verbessern. Die Optionen der späteren Individualisierung mit unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen bieten immer wieder die Chance zur Weiterentwicklung.

### Wie würden Sie Ihren Ansatz zur Patientenbetreuung beschreiben?

Ich würde sagen, patientenzentriert und mit der notwendigen Aufklärung unter dem Konzept der «shared decision».

### Was ist Ihnen bei Ihrer täglichen Arbeit wichtig und warum?

Wichtig ist mir, den Patienten und auch meinen Mitarbeitenden jeden Tag mit Freude und Respekt zu begegnen, um den Leistungen und den Ansprüchen möglichst aller Beteiligten gerecht zu werden. Nicht zuletzt versuche ich so auch, meinen eigenen Ansprüchen an mich und meine

Umwelt zu genügen, um eine gute und fürsorgliche Medizin auf hohem Niveau zu gewährleisten.

### Welchen Herausforderungen begegnen Sie bei Ihrer täglichen Arbeit?

Neben den klassischen ärztlichen Herausforderungen, sich auf jeden Patienten innerhalb kurzer Zeit wieder neu einzustellen und diesen individuell dort abzuholen, gibt es natürlich Stolpersteine. Zu diesen gehören z. B. die Verfügbarkeit von Medikamenten, Personalaufgaben, Koordination und Delegation von verschiedenen Bereichen der Praxisorganisation sowie teilweise auch die steigende Anspruchshaltung der Patienten.

*«Auf die eigene Gesundheit und Work-Life-Balance zu achten, ist immens wichtig.»*

### Wie gehen Sie mit Herausforderungen oder unerwarteten Situationen in der Patientenversorgung um?

Wie sagt man: «Alles ist im Fluss». Gerade im hausärztlichen Setting mit nicht selektioniertem Patientengut kann es an einem eben noch ruhigen, typischen Nachmittag

mit normaler Sprechstunde zu einem Notfall kommen. Dabei muss es sich nicht immer um einen Herzinfarkt oder Schlaganfall handeln. Auch psychische Notfälle mit allen Konsequenzen und der systemischen Beteiligung der ganzen Familie gehören dazu.

### Wie gehen Sie mit den Herausforderungen des Zeitmanagements um, insbesondere angesichts der Vielzahl von Patienten, die Sie täglich betreuen müssen?

Es ist definitiv nicht ganz leicht für mich, da das Grundbedürfnis zu helfen, hier an die Grenzen kommt. Es gilt, zusammen mit dem Team eine Abgrenzung zu schaffen und gegebenenfalls einen Patientenaufnahmestopp zu besprechen. Notfälle werden selbstverständlich auch dann weiterhin versorgt, aber zum Schluss bin auch ich nur ein Mensch und auch die Ressourcen in unserem Team und Leistungsmöglichkeiten sind begrenzt. Da für mich die Qualität unter der Quantität nicht leiden darf, muss immer wieder nicht nur selbst reflektiert, sondern im ganzen Team darüber entschieden werden, wie es weitergeht.

### Welche Hindernisse sehen Sie in Bezug auf Ressourcen wie Finanzen, Ausrüstung oder Personal und wie bewältigen Sie diese?

Nun, mit Übernahme einer Praxis ergeben sich vielfältige Anforderungen. Die Investitionssumme zu Anfang muss berücksichtigt werden und nicht alle initialen Wünsche sind in den ersten Wochen realisierbar. Neben einer qualitativ hochwertigen medizinischen Ausrüstung, um den Anforderungen einer Landarztpraxis gerecht zu werden, gehört ebenso der Aufbau eines internen Qualitätsmanagements dazu, um auch im Alltag die Qualität der Medizin bei steigender Quantität an Patienten und Herausforderungen aufrecht zu erhalten.

### Können Sie uns etwas über den Umfang Ihrer administrativen Aufgaben und Dokumentation erzählen und wie Sie sicherstellen, dass dies nicht die Qualität Ihrer Patientenversorgung beeinträchtigt?

Der Umfang an administrativen Aufgaben nimmt immer mehr zu. Ich denke dabei an Nachfragen der Krankenkassen zu spezifischen Therapien oder Anfragen der Versicherer und der Unfallversicherung allgemein zum Therapieregime etc. Hinzu kommt, dass ich derzeit die Buchhaltung noch selbst führe, natürlich mit grosser Unterstützung meiner Treuhänderin. Nebenbei müssen noch Dinge geregelt werden, wie z. B. der Einbau einer Klimaanlage, die Überwachung und Einhaltung der Datenschutzrichtlinie, oder aber – jetzt ganz neu – der Hinweis an die Versicherten über einen erhöhten Selbstbehalt bei der Verschreibung von Medikamenten – mit dem Ziel, den Generikaanteil zu erhöhen.

### Wie gehen Sie mit der ständigen Veränderung und Dynamik im Gesundheitswesen um und wie beeinflusst dies Ihre tägliche Arbeit als Arzt?

Um ehrlich zu sagen, ist dies nicht immer einfach. Auf die eigene Gesundheit und Work-Life-Balance zu achten, ist immens wichtig. Ich bespreche und diskutiere das immer in meiner Familie, die mir die Energie für meine Arbeit liefert. Grundsätzlich versuche ich, keine Arbeit mit nach Hause zu nehmen und dort rein Privatmensch zu sein. Ausnahmen wie die palliativmedizinische Betreuung von Patienten am Lebensende gibt es natürlich immer.

*«Das Team ist und bleibt essenzieller Mittelpunkt und ist Dreh- und Angelpunkt einer funktionierenden Praxis.»*

### Wie gestalten sich Ihre typischen Arbeitstage bezüglich Patientenkonsultationen und wie finden Sie den richtigen Ausgleich zwischen Effizienz und Fürsorge?

In der Regel ist es so, dass neben festen Terminen wie Kurz-Konsultationen bis 15 Minuten auch längere Termine für 30- bis 45-minütige Check-ups vergeben werden. Psychotherapeutische Termine nehme ich eher gegen Ende der Sprechstunde wahr. Erfahrungsgemäss kommen in einer landärztlich geprägten Praxis nahezu jeden Tag Notfälle hinzu. Diese versuchen wir immer unterzubringen, ebenso andere kurzfristige Termine für Patienten. Aber auch bei uns gibt es Wartezeiten und die Zunahme an telemedizinischen Konsultationen ist definitiv zu beobachten. Je länger man mit den Menschen zusammenarbeitet, desto besser kennt man in der Folge seine hausärztlichen Patienten und weiss über den individualisierten Bedarf des einzelnen Patienten und den damit verbundenen Zeitaufwand Bescheid. Schlussendlich ist aber jeder Tag eine neue Herausforderung und kein Tag gleicht so wirklich dem anderen.

### Inwiefern spielen Teamarbeit und Zusammenarbeit mit anderen medizinischen Institutionen eine Rolle in Ihrer täglichen Arbeit?

Das Team ist und bleibt essenzieller Mittelpunkt und ist Dreh- und Angelpunkt einer funktionierenden Praxis. Nicht nur ich muss mich auf meine Mitarbeiter verlassen können, sondern diese sich auch auf mich. Der Austausch mit den umliegenden Kliniken – vor allem aber den niedergelassenen Fachärzten – ist dabei sehr lobenswert – nicht zuletzt im Vergleich zu Deutschland. Auf dem kurzen Dienstweg können einige Angelegenheiten schnell und gut geregelt werden. Auch hier spielt die Digitalisierung mit den unterschiedlichen Kanälen eine wichtige Rolle, um effektiv und schnell Informationen auszutauschen.

### Welche Ziele oder Visionen haben Sie für die Zukunft Ihrer medizinischen Praxis?

Sehr gerne würde ich weitere Prozesse effektiver gestalten, Kommunikationswege gerade mit allen Beteiligten (Patienten und Kollegen) optimieren und auch die Patientenversorgung mit den nötigen Software-

tools weiterentwickeln. Cloud-basierte Softwarelösungen bleiben ein spannendes Thema für mich. Ausserdem ist es neben der sicherlich deutlichen Arbeitserleichterung durch KI-Entwicklungen auch im hausärztlichen Bereich wichtig, die Grenzen dieser Technik zu sehen und vor allen Dingen als Hausarzt dennoch als Mensch nahbar zu bleiben.

### Gibt es noch etwas, das Sie unseren Leserinnen und Lesern über sich selbst oder Ihre Arbeit mitteilen möchten?

Ich würde mir wünschen, dass wieder mehr ärztliche Kolleginnen und Kollegen in den hausärztlichen Beruf finden und sich mehr Studentinnen und Studenten schon während der Ausbildung für diesen vielfältigen, schönen und dankbaren Teilbereich der Medizin interessieren.

**Dr. Hengl, herzlichen Dank für das Interview.**



**Véronique Bur**  
Kundenberaterin



#### Nachgefragt bei Dr. med. Frank Hengl

Allgemeine Innere Medizin

##### Wie lange üben Sie den Beruf schon aus?

Approbation 2006, somit seit 18 Jahren, Facharzt für Allgemeinmedizin seit 2013.

##### Seit wann arbeiten Sie mit Galexis zusammen?

Seit Übernahme der Praxis 2022. Die Zusammenarbeit war schon implementiert von meinem Vorgänger Benno Zurgilgen.



#### Hausarztpraxis Rafz

Scheidwäg 21, 8197 Rafz, [www.hausarzt-rafz.ch](http://www.hausarzt-rafz.ch)

- **Fachrichtungen und Spezialisierungen**  
Allgemeine Innere Medizin, klassische Hausarztmedizin mit Herz und Verstand - Zusatzbezeichnung des Praxisinhabers für Manuelle Medizin, Chirotherapie, Notfallmedizin und Psychotherapie/Verhaltenstherapie liegen vor
- **Anzahl Mitarbeitende**  
1 Facharzt AIM, 1 Weiterbildungsassistentin (Dr. Tank), MPA, 1 Putzperle
- **Tools und Ausstattung von Galexis im Einsatz**  
Anbindung an die Software curaMED, Planung Laborumstellung, Überwachung Temperatur Kühlschränke und Apotheke selbst