

ReMed: positive Resonanz auf Pilotphase

ReMed fängt Ärztinnen und Ärzte in Krisen auf. Bei jeder Kontaktaufnahme meldet sich ein erfahrenes Beraterteam innerhalb von 72 Stunden und zeigt individuelle Handlungsmöglichkeiten auf. Die FMH hat das Unterstützungsnetzwerk 2007 als Pilotprojekt in den Kantonen Thurgau und Neuenburg lanciert. Seither ist ReMed fast 80 Mal aktiv geworden. Nun steht die schweizweite Ausweitung bevor.

Michael Peltenburg,
Martina Hersperger,
Jürg Bänninger, Peter Birchler,
Jacqueline Torgler

Krisen machen auch vor Ärztinnen und Ärzten nicht Halt. Unvermittelt durchbrechen sie den Alltag und stellen das Leben auf den Kopf – ein Konflikt bei der Arbeit, der plötzlich ausartet, ein Behandlungsfehler, der das Selbstvertrauen erschüttert, oder Beziehungsprobleme, die depressive Verstimmungen auslösen. Studien zeigen, dass gerade Ärztinnen und Ärzte oft unter «hoher emotionaler Erschöpfung» leiden, Frauen sind dabei im Verhältnis noch stärker betroffen als Männer [1].

Ärztinnen und Ärzte sind auf Krisen genauso wenig vorbereitet wie die Patienten, die sie Tag für Tag unterstützen. Es fällt ihnen schwer, Hilfe in Anspruch zu nehmen. Sie nehmen sich selbst nicht als Patienten wahr – und verhalten sich auch nicht als solche. Bis sie sich einer Behandlung unterziehen, braucht es viel Überwindung, denn es gibt ja auch immer den Ausweg der Selbstmedikation.

Das Manifest von Barcelona [2] hat im Jahr 2001 eine breite Diskussion über die Gesundheit von Health Professionals ausgelöst. Es fordert spezielle «Care Programs», d.h. vertrauliche Behandlungen für Ärzte, die an psychischen Problemen oder an einer Sucht leiden. Dabei sollen auch die Standesorganisationen und Behörden in einer unterstützenden Funktion einbezogen werden. Aus dieser Bewegung ist die heute sehr aktive europäische Plattform «European Association for Physician Health» [3] entstanden.

Pilotprojekt der FMH

Mit dem Unterstützungsnetzwerk ReMed hat die Verbindung der Schweizer Ärztinnen und Ärzte FMH 2007 ein solches Care Programm in der Schweiz initiiert. Im Zentrum steht dabei die Gesundheit des Arztes – was auch eine Auseinandersetzung mit den beruflichen und persönlichen Risiken umfasst. Treten Belastungssituationen oder Schwierigkeiten auf, sollen Ärztinnen und Ärzte mit dem Dienstleistungsangebot von ReMed rechtzeitig aufgefangen und unterstützt werden. Ziel ist es, eine hohe Qualität in der medizinischen Versorgung zu gewährleisten.

– ReMed vermittelt Ärzten präventiv Wissen und Erfahrungen über Gesundheitsförderung und Prävention.

- ReMed unterstützt Ärzte in Krisensituationen mit einem breiten Angebot (Krisenintervention – Mentoring – Coaching).
- ReMed berät Ärzte, die sich selbst an das Programm wenden, weil sie oder eine regulative Instanz klären wollen, ob sie den aktuellen qualitativen Anforderungen genügen (Assesment).

ReMed ist so konzipiert, dass ärztliche und organisatorische Aufgaben klar getrennt sind. Trotz Budgetkontrolle hat die FMH keinen Einblick in die Personen- und Betreuungsakten: ReMed ist an das ärztliche Berufsgeheimnis gebunden. In der Pilotphase standen zunächst die Kantone Thurgau und Neuenburg im Fokus.

So funktioniert ReMed

ReMed berät Ärztinnen und Ärzte in Krisen. Bei jeder Kontaktaufnahme meldet sich ein erfahrenes Beraterteam innerhalb von 72 Stunden und bespricht die persönliche Situation. Das Unterstützungsnetzwerk lässt sich ganz einfach über E-Mail, Web und Brief kontaktieren. Zudem hat ReMed die mehrsprachige 24-Stunden-Hotline 0800 0 73633 eingerichtet.

Zu den häufigsten Gründen für die Kontaktaufnahme gehörte das Burn-out

Die Gespräche finden auf Augenhöhe von Arzt zu Arzt statt, sämtliche Handlungsmöglichkeiten werden gemeinsam erarbeitet. Zuhören, vermitteln, ermutigen – der «Counseling»-Ansatz hat sich in der Pilotphase von ReMed als sehr wirksam erwiesen. Dazu gehört auch eine professionelle Krisenintervention, wobei die Beratungsleistung ganz auf die individuellen Bedürfnisse abgestimmt ist. Die einzelnen Schritte sind wie folgt organisiert:

- Anfrage an ReMed – direkt an das Beraterteam, über die Homepage oder die Hotline;

1 Keller R, Hornung R. ReMed Machbarkeitsstudie. Schlussbericht. Zürich; 2007.

2 PAIMM Program, 2001: Manifest of Barcelona.

3 EAPH: European Association for Physician Health: www.eaph.eu

Korrespondenz:
Dr. med. Michael Peltenburg,
Projektleiter ReMed und
Facharzt für Allgemeinmedizin
FMH

michael.peltenburg@hin.ch

- Rückmeldung von ReMed innerhalb von 72 Stunden;
- Gemeinsames Erarbeiten der Handlungsmöglichkeiten;
- Dokumentieren der Krankengeschichte in einem Projektjournal, das nur für den Betreuer zugänglich ist.

ReMed ist an das ärztliche Berufsgeheimnis gebunden

Erfahrungen mit ReMed

Während der Evaluationsperiode der Pilotphase hat ReMed 63 Fälle registriert. Ein Grossteil der Kontakte lief telefonisch oder per E-Mail ab. Im Durchschnitt gab es mehr als 5 Kontakte pro Fall. In $\frac{3}{4}$ der Fälle nahm die betroffene Person direkt mit ReMed Kontakt auf, in den restlichen Fällen wurde ReMed durch eine Drittperson kontaktiert.

Zu den häufigsten Gründen für die Kontaktaufnahme gehörte das Burn-out, oft mit dem Eindruck, im Beruf oder in der Familie überfordert zu sein. Die Rubrik «Andere» fasst Gründe wie Schuldgefühle nach einem Behandlungsfehler, Unfallfolgen, sekundäre Traumatisierung und Druck aufgrund hängiger Gerichtsverfahren zusammen. In zwei Fällen bestand ein latentes Risiko der Suizidalität. Das geschätzte durchschnittliche Alter der Personen, die sich an ReMed wenden, liegt bei 50 Jahren – allerdings sind $\frac{1}{4}$ jünger als 45 Jahre alt. Rund ein Drittel der Personen, die ReMed kontaktieren, befinden sich bereits in einer Therapie.

Seit Sommer 2008 entwickelte sich ReMed immer stärker zu einem nationalen Projekt. Der Fokus auf die Pilotkantone Thurgau und Neuenburg wurde gelockert, das Unterstützungsnetzwerk arbeitet heute in der gesamten Schweiz. Während der Pilotphase haben sich zwei Hauptaufgaben herauskristallisiert: die Krisenintervention und die Vermittlung von Fachpersonen.

Konsequente Kommunikation

Damit sich Ärztinnen und Ärzte in Krisensituationen an ReMed wenden, müssen sie das Unterstützungsnetzwerk auch kennen. ReMed hat dazu die Internetseite www.swiss-remed.ch aufgebaut, auf der alle wichtigen Informationen zu finden sind. Im letzten Jahr wurden pro Monat durchschnittlich 100 Besucherinnen und Besucher gezählt, die Tendenz ist leicht steigend.

Zur Kommunikationsstrategie gehörte neben der 24-Stunden-Hotline 0800 0 73633, auch der von ReMed erarbeitete Flyer, der in den Pilotkantonen gestreut wurde. Das Unterstützungsnetzwerk hat sämtliche Kommunikationsmittel mehrsprachig realisiert. Dabei konnte es auf die Unterstützung der Fachabteilungen der FMH zählen – auch bei der Definition der

Standing Office Procedures (SOP) oder beim Erstellen von Policy und Datenschutzregelungen.

ReMed war auch Thema in den Medien. So hat der Leitungsausschuss regelmässig Artikel in der Schweizerischen Ärztezeitung veröffentlicht und Auskunft auf Anfragen von Radio, Tageszeitungen, Sonntagspresse und Fachzeitschriften gegeben. Das Unterstützungsnetzwerk war auch an verschiedenen Kongressen in der Schweiz und im Ausland präsent, führte Workshops durch und organisierte regionale Treffen, unter anderem mit der Theatergruppe Knotenpunkt. Im Kanton Thurgau fand eine Projekt-Präsentation vor 160 Mitgliedern der Kantonalen Ärztesellschaft statt, im Kanton Neuenburg wurde das Projekt mit Psychiaterinnen und Psychiatern der Romandie diskutiert.

Schweizweite Lancierung im Oktober 2010

Nach der Pilotphase wird ReMed nun auf die gesamte Schweiz ausgeweitet. Die FMH übernimmt als Trägerin weiterhin die Finanzierung. Neu will ReMed auch die Dachorganisationen der FMH sowie Partnerorganisationen der Ärzteschaft im Rahmen von Beiräten in das Projekt einbinden. Dank eines regelmässigen Austauschs soll sich ReMed in Zukunft noch breiter abgestützt weiterentwickeln. Die Pilotphase von ReMed wurde durch einen externen Evaluator begleitet. Dessen Beobachtungen und Empfehlungen werden für die Projektfortsetzung ebenfalls berücksichtigt. Für die schweizweite Lancierung hat die bekannte Basler Karikaturistin Anna Hartmann eine neue Bildwelt geschaffen.

Tabelle 1

Zahl und Gründe der Kontaktaufnahme mit ReMed.

Anzahl Fälle

Männer	44 %
Frauen	56 %

Gründe

Burn-out, Depression	43 %
Praxis-/Alltagsbewältigung	32 %
Sucht (zum Beispiel Alkohol)	13 %
Andere:	12 %

Wer ist ReMed?

Zum Leitungsausschuss von ReMed gehören: Michael Peltenburg, Hinwil, Projektleiter; Martina Hersperger, Leiterin Abteilung DDQ der FMH; Werner Tschan, Basel, bis Frühjahr 2009; Jürg Bänninger, Mettmenstetten, ab Sommer 2009; Peter Birchler, Zürich, ab Sommer 2009; Jacqueline Torgler, Genf, seit Frühjahr 2010.

Zudem unterstützen zwei regionale Teams das Pilotprojekt. Im Kanton Neuenburg Jacques Walker, Ingrid Bidlingmeyer, Willy Buss, Xavier Ventura, Irma Felber und Carole Weil, im Kanton Thurgau Karl Studer und Franz Lüthi.

ReMed wurde extern durch Pierre Walther, fast4meter evaluiert.