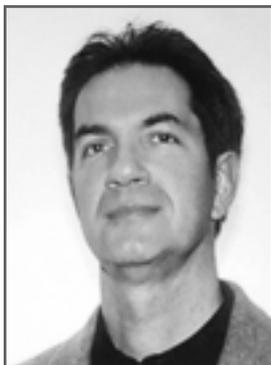


# Von Zügen und von Spitälern

von Georges Ackermann,  
Mitglied des Redaktionellen Beirats der Zeitschrift «Managed Care»



Georges Ackermann

«Meine Damen und Herren, das Zugteam begrüsst Sie im Intercity von Bern nach Zürich. Ich möchte Sie darüber informieren, dass es aufgrund finanzstrategischer Vorgaben der Direktion zu folgenden Änderungen kommt: Dieser Zug wird nicht wie vorgesehen um 17 Uhr in Zürich eintreffen, sondern erst um etwa 21 Uhr. Während der Fahrt wird Ihre Fahrkarte achtmal kontrolliert, von acht unterschiedlichen Zugbegleitern. Für Fragen, die den Zugverkehr betreffen, wenden Sie sich bitte an die telefonische Hotline der SBB; die neuerdings eingesetzten Zugbegleiter sind dafür nicht ausgebildet. Die Stelle, die für die Reklamationen zuständig war, wurde vor einigen Tagen aus Kostengründen aufgehoben. Wie Sie verstehen werden, können wir Ihnen aufgrund der eben geschilderten Situation natürlich auch nicht garantieren, dass Sie je in Zürich ankommen werden. Übrigens: Dies ist die einzige Verbindung von Bern nach Zürich, alle anderen Züge wurden gestrichen. Wir bitten Sie um Verständnis und wünschen Ihnen trotzdem eine angenehme Reise.»

Nehmen wir an, Sie sitzen im Zug: Bleiben Sie sitzen oder versuchen Sie, den Zug so schnell wie möglich zu verlassen? – Jeder normal funktionierende Mensch würde den Zug doch wohl verlassen, wenn er dazu in der Lage wäre. Und wenn nicht ...?

Nehmen wir nun an, Sie steigen nicht in einen Zug ein, sondern treten via Notfallstation um 6 Uhr morgens ins Spital ein. Die Folgen der finanzpolitischen Vorgaben des Kantons sind Ihnen bis jetzt nicht bekannt. Dies wird sich nun ändern: Sie werden von acht Ärzten hintereinander und unabhängig voneinander untersucht. Zwischen jeder Untersuchung warten Sie eine volle Stunde. Jedesmal, wenn Sie Fragen stellen, ist man/frau nicht zuständig. Die vermeintliche diplomierte Pflegefachfrau erweist sich als Fachangestellte Gesundheit; sie hat weder die Kompetenz noch die Verantwortung, Patienten zu informieren ... Ebenso wie in der Zuggeschichte wissen Sie auch hier nicht, ob es überhaupt weitergeht und falls ja, wie und wo. Doch während Sie im Zug per Lautsprecher über diesen Umstand informiert wurden, fehlt im Spital auch diese Information. Für Reklamationen fühlt sich niemand zuständig.

Wenn Sie das alles vorher gewusst hätten, wären Sie trotzdem in dieses Spital eingetreten? Wenn nicht, wohin wären Sie dann gegangen? Hätten Sie die Wahl gehabt? – Vergessen Sie nicht, Sie sind als Notfall eingetreten ...

Die Finanzpolitik im Gesundheitswesen richtet sich nach rein monetären Indikatoren. Die Folgen für den einzelnen Patienten – zu lange Wartezeiten, unnötig verlängertes

Leiden, wiederholte unnötige Untersuchungen (unnötige Leistungen) aufgrund uralter Strukturen und damit unzeitgemässer Prozesse – werden kaum erwähnt. Die Performance der Spitäler und anderer Gesundheitsinstitutionen wird nicht öffentlich diskutiert. Ist das richtig? Ich meine Nein. Es kann doch nicht sein, dass öffentlich finanzierte Institutionen, die eine grosse Autonomie besitzen, keine Rechenschaft über ihre Performance ablegen müssen! Wie will die Gesellschaft beurteilen, ob ihr auch tatsächlich das versprochene Preis-Leistungs-Verhältnis geboten wird?

Um die Folgen der Gesundheitspolitik für alle transparent zu machen, braucht es eine flächendeckende, öffentlich zugängliche Datenbank (wie sie in anderen Ländern [USA, England, Belgien usw.] bereits besteht), in der die Performance-Indikatoren aller Gesundheitsinstitutionen abgebildet sind. Dies zwingt die Institutionen dazu, ihre Strukturen und Prozesse zu überdenken und wenn nötig zu optimieren, und ermöglicht es dem Kunden, den richtigen Zug zu nehmen.

Übrigens: Die beschriebene Geschichte (Spitalteil) beruht auf eigenen Erfahrungen. Um 14.30 Uhr wurde dann operiert. Erst der letzte der untersuchenden Ärzte (Operateur) informierte über die Diagnose (die alles andere als komplex war!).

Georges Ackermann  
Leiter Pflege, Leistungseinkauf  
Managed Care  
Helsana Versicherungen AG  
Mitglied des Redaktionellen Beirats  
der Zeitschrift «Managed Care»