

Am wichtigsten ist die medizinische Qualität

von Erika Ziltener,
Präsidentin Verein Patientenstelle Zürich und Dachverband Schweizerischer Patientenstellen



Erika Ziltener

Schätzungen über Todesfälle wegen Behandlungsfehlern schrecken immer wieder auf. Laut BAG sollen jährlich rund 3000 Menschen in Schweizer Spitälern an Kunstfehlern sterben. Unabhängig von der Genauigkeit dieser Schätzung: Ein dringender Handlungsbedarf zur Verbesserung von Qualität und Sicherheit bei den medizinischen Leistungen ist mehr als ausgewiesen.

Die Qualitätssicherung ist seit 1996 im KVG verankert, umgesetzt wird sie nur zögerlich. In einzelnen privaten und staatlichen Projekten wird zwar wertvolle Pionierarbeit geleistet, aber eine gesamtschweizerische und flächendeckende (institutionelle und ambulante) Qualitätssicherung fehlt noch immer. Dieser Mangel muss endlich behoben werden. Parlamentarische Vorstösse im Nationalrat und im Zürcher Kantonsrat verlangen nach raschen Verbesserungen. Eine abschliessende Definition von Qualität ist eine der grossen Herausforderungen im Gesundheitswesen. Zwar ist ein Spielraum vorhanden,

Qualität nach Betroffenheit und entsprechend dem eigenen Wertesystem unterschiedlich zu beurteilen, aber ohne minimale verbindliche Rahmenbedingungen geht es nicht: Schlecht gewartete Apparate geben keine gesicherten Resultate; fehlende Verfügbarkeit, schlechte Erreichbarkeit insbesondere im Notfall und fehlende Kontinuität einer Behandlung gefährden die Heilung, im schlimmsten Fall sogar das Leben. Intransparente Strukturen lassen die Fehlerquote ansteigen, ebenso wie nur selten durchgeführte Eingriffe wie zum Beispiel Transplantationen. Effizienz und Resultate sowie Kosten müssen verhältnismässig sein und schliesslich, als wohl wichtigstes Kriterium bei der Qualitätssicherung, muss das interpersonelle Verhalten auf den verschiedenen Behandlungsebenen geregelt werden.

Während früher die Krankheit im Mittelpunkt stand, stehen heute die Patientin und der Patient im Zentrum. Mit diesem Paradigmawechsel wird der kranke Mensch zum mitgestaltenden Individuum. Der persönliche und kulturelle Hintergrund wirkt aktiv auf seine Behandlung ein. Ihre Meinung wird akzeptiert und in die Entscheidung einbezogen. Die Patientin oder der Patient erwartet von der Ärztin oder dem Arzt Heilung. Die Ärztin geht ebenfalls davon aus, dass sie den Patienten heilen kann. Diese Haltung produziert oft ein Spannungsfeld von gegenseitigen Erwartungen, Ansprüchen und Hoffnungen. Dies kann in vielen Fällen nicht oder nur teilweise erfüllt werden. Das liegt in der Natur der Sache. Trotzdem führt es oft zur Desillusionierung über die

fehlende Allmacht der Medizin. Wenn die Patientin aktiv in den Behandlungsprozess eingebunden ist, kann das zu einer positiven Auseinandersetzung mit der Krankheit oder dem eingeschränkten Gesundheitszustand führen. Dann prägen nicht mehr die ärztliche Freiheit und die unterschiedlichen Behandlungsmethoden die Auseinandersetzung, sondern das patientenorientierte Vorgehen.

Nicht jeder Fehler führt zum Tod, Leid und Schmerz aber verursacht er immer. So ist jeder Fehler, der nicht passiert, ein Gewinn für alle Beteiligten. Wir tolerieren die fehlende Qualitätssicherung bereits viel zu lange. Die Fehlerquote muss durch einen veränderten Umgang mit Fehlern reduziert werden. Allen voran können die Ärztinnen und Ärzte die Qualitätssicherung vorantreiben. Sie agieren an entscheidenden Stellen und verfügen über Fachwissen. Damit können sie das Qualitätsmanagement – auch im Sinne von Lernprozessen – entscheidend beeinflussen. Wir alle können und müssen ihre Anstrengungen zur Fehlerminimierung unterstützen! Auch wir an den Patientenstellen helfen mit. Qualitätssicherung ist ein Schwerpunkt in unserem Engagement.

Erika Ziltener
Patientenstelle Zürich
Hofwiesenstrasse 3
8042 Zürich
E-Mail: info@patientenstelle.ch