

Mehr Qualität und Patientensicherheit – Managed Care als Schlüsselfaktor

Peter Berchtold

Präsident des Forums Managed Care¹

Einleitung

Im konkreten Fall ist nur das Beste gut genug! Die uneingeschränkte Zugänglichkeit, vor allem aber die Qualität der gebotenen Behandlungen und der zu erwartende «Outcome» prägen die Erwartungen der Schweizer Patientinnen und Patienten an unser Gesundheitswesen. Zudem werden immer deutlicher Fragen zur Patientensicherheit gestellt. Gemäss den aktuellen Meinungsumfragen sind dies die Themen, mit denen sich sowohl Versicherte als auch Patientinnen und Patienten in erster Linie beschäftigen. Kosteneinsparungen, höhere Selbstbehalte oder Prämienreduktionen scheinen erst im Zusammenhang mit dem gebotenen Nutzen für wichtig erachtet zu werden. Mit zunehmender Vielfalt und Komplexität von Behandlung und Betreuung – besonders bei chronischen Krankheiten – sind die Behandlungsqualität und die Patientensicherheit direkt vom Zusammenspiel aller Beteiligten abhängig. Es reicht daher heute nicht mehr, wenn einzelne Untersuchungen, Behandlungen und Betreuungsmassnahmen qualitativ hochstehend sind. Was gleichzeitig zählt, sind die Qualität im Zusammenspiel und das Gesamtergebnis.

Fehler entstehen an den Bruchstellen

Qualität und Sicherheit in Behandlung und Betreuung sind auch zentrale Ziele der Leistungserbringenden, ob in der Einzelpraxis, im Ärztenetz, im Spital, bei der Spitex usw. Eben diese Qualität und Sicherheit entstehen aber nicht mehr (nur) an «lokaler» Stelle, sondern (auch) im Rahmen eines funktionierenden Zusammenspiels der beteiligten Akteure. Dieses stellt offensichtlich eine um so grössere Herausforderung dar, je mehr Personen und Institutionen am Behandlungs- und Betreuungsprozess beteiligt sind. Darüber hinaus wird dieses Zusammenspiel unter anderem durch die zunehmende Ökonomisierung der Medizin bedrängt, denn viele ökonomische Anreize entfalten zwar für einzelne Akteure betriebswirtschaftlich erwünschte Wirkungen, leider aber auch medizinisch unerwünschte Nebenwirkungen. Beispielhaft dafür ist die in Deutschland im Rahmen der DRG-Einführung zu beobachtende Zergliederung der Patientenprozesse in (ökonomisch) definierte Teile, die ihrerseits zu neuen Informationsbrüchen und Pannen führen können.

Wirkungsvolle Verknüpfungsstrategien

Nicht nur im Gesundheits-, sondern auch in anderen Bereichen stehen Organisationen vor der Herausforderung, dass zunehmende Spezialisierungen und komplexere Technologien die Leistungsqualität bedrohen und die Fehleranfälligkeit erhöhen können: die sogenannten «high reliability organisations» (HROs) – unter anderem Atomkraftwerke, Flugzeugträger – sind solche Organisationen, die trotz ihrer inhärenten Risiken, Menschen

schwer zu schaden, eine hohe Zuverlässigkeit gewährleisten müssen.

In vielen Organisationen werden Qualität und Sicherheit durch eine Standardisierung und Vereinheitlichung der operativen Abläufe erreicht. Die hierarchische Kontrolle im Sinne eines klassischen Managements hat dabei die Aufgabe, Abweichungen von den definierten Standards zu minimieren bzw. zu korrigieren, um dadurch Fehler zu verhindern.

In Organisationen mit hochkomplexen Aufgaben, in Prozessen mit einer Vielzahl unterschiedlicher Beteiligter und nicht zuletzt dort, wo das Kerngeschäft in den Händen von professionellen Experten liegt – wie das in Spitälern und anderen Gesundheitseinrichtungen der Fall ist –, greifen ein klassischer Management-Ansatz und eine hierarchische Kontrolle zu kurz: Auch wenn noch so viel Standardisierung, Leistungsindikatoren, Benchmarking und wissenschaftliche Evidenz in der klinischen Praxis aufgebaut werden, wird dies letztlich nur unbefriedigende Resultate bezüglich Qualität und Sicherheit bewirken, mehr noch, es kann bei den Beteiligten sogar ein gefährliches falsches Gefühl von Verlässlichkeit und Sicherheit erzeugen. Daher ist im Gesundheitsbereich ein integrativer Management-Ansatz zu verfolgen,

- der (neben Standardisierung, EBM und Leistungsindikatoren) die prekären Beziehungen zwischen den differenzierten Gruppen sowohl im Spital (Ärzte, Pflegenden, Manager, Patienten usw.) als auch im Gesamtsystem (Leistungserbringer, Versicherer, Staat, Versicherte usw.) berücksichtigt und diesen Rechnung tragen kann;
- der dem Verständnis unterschiedlicher Berufs- bzw. kultureller Werte und Haltungen sowie dem gegenseitigem Respekt grundlegende Beachtung schenkt und

¹ Das Forum Managed Care (www.forummanagedcare.ch) wirkt als gemeinnütziger Verein an vorderster Front mit, um die Gesundheitsversorgung in der Schweiz zukunftsfähig zu gestalten. Es fördert neue Modelle zur Steuerung und Optimierung und bietet seinen Mitgliedern eine Plattform für die Promotion, Diskussion und Weiterentwicklung von innovativen und zukunftsweisenden Lösungen.

- der Kooperation und kontinuierliches Lernen über traditionelle Grenzen hinweg fördert.

... und Managed Care als Schlüsselfaktor

In Analogie zum integrativen Management-Ansatz geht ein modernes Verständnis von Managed Care ebenso über die traditionellen Inhalte wie Gatekeeping, Ärztenetze und Budgetmitverantwortung hinaus und folgt einem systemischen Ansatz der Integration und der verstärkten Kuppelung der unterschiedlichen Akteure mit dem Ziel, deren Zusammenwirken weiter zu optimieren und damit die Qualität der Behandlung und die Sicherheit der Patienten zu stärken. Dies müsste eigentlich auch jene Leistungserbringenden von Managed Care überzeugen, die dazu bisher ein distanzierendes Verhältnis hatten. Ebenso die Tatsache, dass Managed Care in der Schweiz zu wesentlichen Teilen von Leistungserbringenden initiiert, aufgebaut und weiterentwickelt wurde und sich Staat und Versicherer (wenn auch nicht konsequent) auf die Förderung beschränkten. Die Möglichkeit des direkten Mitwirkens «an der Front» und nicht auf staat-

liches Geheiss oder kontraproduktiven Druck der Finanzierenden hat wesentliches zur Attraktivität von Managed Care in der Schweiz beigetragen und wird es weiterhin tun.

... am diesjährigen Symposium des Forum Managed Care

Zu diesen Themen werden am Symposium vom 6. Juni 2007 Experten aus dem In- und Ausland neue Impulse einbringen sowie ihre Lösungsansätze und Erfahrungen vorstellen. Am Nachmittag werden in interaktiven Workshops ausgewählte Konzepte und Erfahrungen zur Diskus-

sion gestellt, um gemeinsam mit dem interessierten Fachpublikum nach Lösungen zu suchen. Parallel dazu bieten verschiedene Projektpräsentationen einen aktuellen Überblick über laufende Projekte in der Schweiz; zudem kann in sechs Educational Workshops wiederum allgemeines Managed-Care-Wissen erworben werden.

Dr. med. Peter Berchtold
Facharzt für Innere Medizin FMH
Forum Managed Care
Pflanzschulstrasse 3
8400 Winterthur
info@forummanagedcare.ch

Symposium Managed Care 2007

Mehr Qualität und Patientensicherheit – Managed Care als Schlüsselfaktor

Datum: 6. Juni 2007 ab 08.30 Uhr geöffnet

Ort: World Trade Center Zürich

Symposiumsbeginn: 09.15 Uhr

Symposiumsende: 17.15 Uhr und Apéro

Anschliessend (fakultativ) Managed Care Networking Dinner in der alten Giesserei Oerlikon

Kosten: Fr. 480.–, mit Dinner Fr. 580.– (+ MWSt)

Informationen/Anmeldung: www.forummanagedcare.ch



marfan.ch

111 JAHRE NACH ANTONIN MARFAN – 20 JAHRE MARFAN STIFTUNG SCHWEIZ

Samstag, 22. September 2007, Zentrum Paul Klee, Bern

Unter dem Titel «Hausarzt gesucht!» bietet die Marfan Stiftung Schweiz im Rahmen ihrer Jubiläumsveranstaltung am Nachmittag Ärztinnen und Ärzten eine kostenlose Fortbildung an. Hausärzte, Spezialisten, Betroffene und Versicherer diskutieren am Beispiel des Marfan-Syndroms, welche Aufgaben Grundversorgerinnen und Grundversorger bei der Behandlung von seltenen, komplexen Langzeiterkrankungen wahrnehmen (können).

Die Fortbildung ist zeitlich so angelegt, dass sich die Teilnahme gut mit einem Besuch des Zentrums Paul Klee verbinden lässt.

Weitere Informationen unter www.marfan.ch