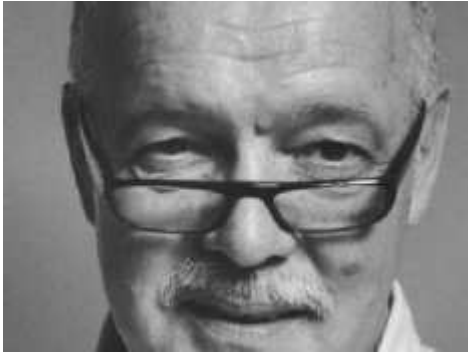


DIAGNOSE

Fremdeln



Dr. med. Bernd Hontschik

Von Dr. med. Bernd Hontschik

Ich bin jetzt zertifiziert. Mein Praxispartner ist auch zertifiziert, unsere Assistenzärztinnen, unsere OP-Schwester, unsere medizinischen Fachangestellten, unsere Auszubildenden, unsere Putzfrau, alle sind wir zertifiziert. Fünf ganze Tage haben wir uns in einem Seminar mit dem Qualitätsmanagement befassen müssen. Und viele Praxisbesprechungen waren über ein Jahr lang nötig, um alles und jedes, was in unserer Praxis täglich geschieht, in Listen, Arbeitsanweisungen und Ablaufdiagrammen zu verschriftlichen.

Wir haben alle zusammen sehr viel Zeit investiert und einige tausend Euro. Unsere OP-Räume, unsere Behandlungsräume, die Abläufe an der Anmeldung, in der Sprechstunde und in der Teambesprechung, sogar unser Sterilisationsverfahren ist zertifiziert. Zuweisende Ärzte und Patienten wurden nach ihrer Zufriedenheit befragt, auch zertifiziert. Alle freuen sich. Aber was haben wir gelernt? Unser Anmeldeverfahren ist jetzt etwas mehr der Diskretion verpflichtet als bisher, unsere Teambesprechungen finden etwas häufiger statt und werden sorgfältiger protokolliert. Darauf hätten wir eigentlich auch selbst kommen können.

Für mich ist am Ende dieses langen und aufwendigen Prozesses die entscheidende Frage offen geblieben: Was macht eigentlich die Qualität der ärztlichen Arbeit aus? Wie kann man sie beurteilen, analysieren, verbessern? Eine chirurgische Klinik mit den meisten Wundheilungsstörungen könnte die beste weit und breit sein, weil sie die schwierigsten Fälle behandeln kann, dementsprechend die meisten Komplikationen hat. Ein unzufriedener Patient hat vielleicht gar nicht bemerken können, dass er gerade vor einer überflüssigen und gefährlichen Operation bewahrt worden ist, in die er so große Hoffnungen gesetzt hatte.

Der unglaublich aufwendige Terror des Qualitätsmanagements, mit dem seit kurzer Zeit Arztpraxen, Krankenhäuser, Sozialstationen, Kindergärten, Schulen und Universitäten überzogen werden, hat viele neue Arbeitsplätze geschaffen. Es ist aber ein System aus der Industrieproduktion geblieben, dem die soziale Welt völlig fremd ist.

Seine Ergebnisse erinnern mich an einen Witz über Unternehmensberater: Nach einem Konzertbesuch empfahl ein solcher, Geigerpassagen nicht unnötig von den Bläsern wiederholen zu lassen, Halbtöne zu unterlassen, um ungelernzte Aushilfskräfte beschäftigen zu können, zeitweise untätige Flötisten auch an anderen Instrumenten einzusetzen und die Zahl der Geiger zu reduzieren, weil sie ja doch alle identische Noten spielen würden. Gute Arbeit – am falschen Platz.

Kontakt: www.medicinHuman.de

Artikel URL: <http://www.fr-online.de/wissenschaft/fremdeln/-/1472788/5023998/-/index.html>