



13. Gesundheitspolitisches Forum vom 15.04.2009
zum Thema Qualitätsmanagement im Krankenhaus
mit Kurt Langbein und HR Prof. Dr. Robert Fischer

Bei diesem Gesundheitspolitischen Forum diskutierten Kurt Langbein, Autor und Journalist und HR Prof. Dr. Robert Fischer über Qualitätsmanagement im Krankenhaus. HR Prof. Dr. Fischer spricht zunächst mittels eines Zitates aus dem Kurier das sogenannte „Journalistische Dilemma“ an, wonach Themen die in der Realität vielleicht gar nicht so wichtig sind durch Journalisten besonders betont werden und umgekehrt äußerst wichtige Themen unter den Tisch fallen.

Demnach soll das Thema Qualitätsmanagement auf jeden Fall diskutiert werden, dieses Thema wird in Zukunft auch noch wichtiger werden.

Er berichtet weiters, dass Publikationen von Kurt Langbein in der niederösterreichischen Ärztekammer oft diskutiert werden, die Diskussionsbereitschaft jedoch sinkt. Mögliche Gründe hierfür sind die möglicherweise zu aggressive Aufbereitung der Themen durch „Enthüllungsjournalismus“ oder auch die persönliche Betroffenheit.

HR Prof. Dr. Fischer räumt schließlich ein, dass trotz häufiger Kritik selbst wenig unternommen wurde um die kritisierte Situation zu verbessern.

Trotzdem hat sich im Bereich Qualitätsmanagement einiges getan, so werden zum Beispiel immer mehr Qualitätszirkel eingerichtet. Fragestellungen das Qualitätsmanagement betreffend werden immer wichtiger und verändern sich zum Positiven, wenn auch vielleicht noch zu wenig.

Die Instrumente zur Qualitätssicherung betreffend ist es laut HR Prof. Dr. Fischer äußerst wichtig auch die Mitarbeiter mit einzubeziehen. Schließlich stellt Qualitätssicherung auch

HuMan – Institut für Humanistisches Management

c/o Gesundheitspolitisches Forum

Schwarzenbergplatz 7 · 1030 Wien

Tel.: [01] 796 97 98 - 38 Fax: [01] 796 97 98 - 12

info@human.or.at | www.human.or.at



eine Art Selbstschutz dar, was zum Beispiel die eigene Leistung, Qualifikation und Weiterbildung betrifft.

Die häufige Kritik in den letzten Jahren betreffend ob man Qualitätssicherung überhaupt brauche, stellte HR Prof. Dr. Fischer klar, dass es äußerst wichtig ist, sich damit zu beschäftigen.

Vor kurzem wurde außerdem die Plattform Patientensicherheit gegründet, was einen weiteren wichtig Schritt im Qualitätsmanagement darstellt. Außerdem wird es in Zusammenarbeit der Universität Wien und der Medizinischen Universität Wien bald einen Lehrgang zu Patientensicherheit geben.

Schließlich gibt HR. Prof. Dr. Fischer an, dass 86% der Wiener mit der Wiener Gesundheitsversorgung sehr zufrieden oder zufrieden sind.

Im Gegensatz zu diesen Ausführungen stellt Herr Langbein fest, dass die Qualität der Behandlungen in Österreich nur in Einzelfällen gut ist. Es geht aber meistens nur um die Arbeitsplätze, mehr Geld etc. und viel zu wenig um mehr Gesundheit der Patienten. Er sieht die Gründe hierfür teilweise in der Finanzierung, da beispielsweise Umsätze bei falscher Behandlung steigen.

Diese Behandlungsfehler kosten jedoch auch pro Jahr ca. 450 Millionen Euro.

Laut Herrn Langbein liegt das Hauptproblem in der fehlenden Kultur mit Behandlungsfehlern umzugehen, da in Österreich Bemühungen die Qualität zu steigern als Geheimnis gehütet werden und das Eingeständnis fehlt einen Fehler gemacht zu haben. Fehler werden vernebelt, was eine generelle Österreichische Unsitte darstellt. Er gibt zu, dass auch von Seiten der Medien falsch mit Behandlungsfehlern umgegangen wird. Diese neigen zur Dämonisierung von Fehlern, was auch nicht gut ist.

Die Folge ist, dass in Österreichischen Spitälern viel zu viel behandelt und sehr oft operiert wird. Herr Langbein sieht diese Überbehandlung als Folge eines fehlerhaften Gesundheitssystems.

Weiters stellt Herr Langbein fest, dass es in kleinen Spitälern bis zu zehn Mal mehr Todesfälle gibt als in großen, was nicht notwendig wäre.

Im Allgemeinen geht es jedoch nicht darum einzelne zu beschuldigen, sondern schlicht darum, anders über Fehler zu reden und diesbezüglich eine andere Kultur zu etablieren.

HuMan – Institut für Humanistisches Management

c/o Gesundheitspolitisches Forum

Schwarzenbergplatz 7 · 1030 Wien

Tel.: [01] 796 97 98 - 38 Fax: [01] 796 97 98 - 12

info@human.or.at | www.human.or.at



Der Qualitätswettbewerb ist notwendig, Qualität muss eingefordert werden können. Des Weiteren ist laut Herrn Langbein auch die Weiterbildung von Ärzten extrem schlecht, da sie auf einem Formular einfach ankreuzen können, ob sie die verpflichtende Weiterbildung absolviert haben.

Das Publikum reagierte vielseitig auf die Vorträge der beiden Referenten. Zunächst wird betont, dass die Diskussion um das Wohlergehen der Patienten wichtig ist, da diese häufig als dumm dargestellt werden. In diesem Punkt sind die Bücher von Herrn Langbein sehr wichtig, da dieser sehr verantwortungsvoll mit diesem Thema umgegangen ist. Weiters wird vom Publikum die seriöse Messung und Erhebung von Qualität als sehr wichtig erachtet.

Zu Bedenken wird gegeben, dass es für hohe Qualität notwendig ist, sich das Personal selbst aussuchen zu können, was in vielen Institutionen nicht der Fall ist. Das Publikum stimmt mit Herrn Langbein überein, wonach eine Diskussion über Behandlungsfehler nur schwer möglich ist, da man in Krankenhäusern nicht darüber reden will.

Außerdem wird zu bedenken gegeben, dass ein Arzt nach 100 Stunden wöchentlicher Arbeit natürlich anfälliger für Fehler ist und es dazu notwendig ist Budget zum Beispiel von der Öffentlichkeitsarbeit oder der Rechtsabteilung abzuziehen um mehr Personal zu haben. Fehler passieren dadurch automatisch weniger. Ein wichtiger Diskussionspunkt seitens der Zuhörer ist außerdem die notwendige Transparenz. Patienten haben das Recht ausreichend aufgeklärt zu werden. Diese Transparenz fördert den Druck um Qualität wirklich durchzusetzen, diese fehlt bisher.

Der Mut zur Veränderung fehlt, Österreich ist weitgehend „veränderungsresistent“. Allerdings wird auch zu bedenken gegeben, dass es für Patienten nicht immer gut ist, alles zu wissen, da Patienten dadurch stark verunsichert werden. Aus dieser Sicht ist Transparenz nach Innen wichtig, anstatt Patienten zu verunsichern.

HuMan – Institut für Humanistisches Management

c/o Gesundheitspolitisches Forum

Schwarzenbergplatz 7 · 1030 Wien

Tel.: [01] 796 97 98 - 38 Fax: [01] 796 97 98 - 12

info@human.or.at | www.human.or.at



Außerdem wird angemerkt, dass auch andere Fehler beobachtet werden müssen, es gibt eine sehr große Anzahl an Fehlerquellen, die nicht nur medizinischer Art sind.

Insgesamt betrachtet ist sich das Publikum einig, dass viel zu viele Fehler passieren, die aufgrund des falschen Umgangs damit und der mangelhaften Fehlerkultur kaum diskutiert werden. Schließlich wird man ja dazu erzogen keine Fehler zu machen und auch keine zuzugeben.

HuMan – Institut für Humanistisches Management

c/o Gesundheitspolitisches Forum

Schwarzenbergplatz 7 · 1030 Wien

Tel.: [01] 796 97 98 - 38 Fax: [01] 796 97 98 - 12

info@human.or.at | www.human.or.at