

Qualität entsteht erst, wenn Werte gelebt werden

Autor(en): **Krieger, Kurt**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau**

Band (Jahr): - **(2007)**

Heft 1

PDF erstellt am: **08.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-822311>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Qualität entsteht erst, wenn Werte gelebt werden

Kurt Krieger, Hausarzt aus Langenthal, macht sich Gedanken über die Qualitäten der Spitex, die für ihn im Alltag entscheidend sind. Dr. med. Kurt Krieger ist zugleich Präsident der lokalen Spitex-Organisation und Mitglied der Steuergruppe «Regionalisierung» im Kanton Bern.



Josef K. ist auch im neuen Jahr bei sich zu Hause mit dem Gehwägeli unterwegs.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spitex sind im Allgemeinen beliebt. Offensichtlich stimmt die Qualität ihrer Arbeit. Qualität soll messbar sein. Welche Qualität? Darüber gehen die Meinungen weit auseinander. Mit Standards und Indikatoren sollen im Kanton Bern die Qualitätsdimensionen definiert werden. Bringt dies eine Kontrollbürokratie und fettleibige Grossorganisationen oder macht es die Spitex fit für die Herausforderungen der Zukunft?

Im Alltag

Zum Alltag von Josef K., 86-jährig, gehört die Spitex-Mitarbeiterin. Er lebt im Stöckli des Bauernhofes, zusammen mit seiner Ehefrau. Er leidet an Demenz. Vor drei Jahren wurde er vom Hausarzt wegen einem «Schlägli» (Insult) ins Regionalspital eingewiesen. Die Case-Managerin der Krankenkasse rief bereits am zweiten Tag an und schlug eine Verlegung in ein Pflegeheim vor. Die Bauerfamilie wehrte sich und konnte einen Rehabilitationsaufenthalt erreichen. Josef K. ist heute am Gehwägeli wieder mobil und zurück im Stöckli. Am liebsten würde er den ganzen Tag im Bett liegen. Die Spitex-Mitarbeiterin kann nicht dauernd anwesend sein, entlastet aber die Angehörigen ganz wesentlich.

Sicht der Kasse

Nun liegt dem Hausarzt der Brief der Krankenkasse betreffend «Ab-

klärung Spitex-Leistungen» auf dem Tisch: «... Damit wir unsere Leistungspflicht prüfen und neu beurteilen können, bitten wir Sie unserem Vertrauensarzt folgende Fragen zu beantworten: Was spricht aus medizinischer und pflegerischer Sicht für/gegen das Erbringen der Pflegeleistungen in einem Pflegeheim? ...». Der Hausarzt reibt sich die Augen und sinniert hinter seiner Kaffeetasse, ob Bauernstöckli und Spitex unökonomisch seien? Doch die Lebensqualität von Josef K. ist dank intakten familiären Strukturen und Spitex gut. Als Spezialist für die Holprigkeiten dieses Lebens beantwortet der Hausarzt auch diese Anfrage, im Wissen, dass bei dieser Kasse zwar ein 24-seitiges Leitbild (d. h. ein Qualitätsmanagement) vorhanden, aber der gesunde Menschenverstand abhanden gekommen ist.

Normen und Werte

Dass durch Qualitätskontrolle die Patientensicherheit erhalten werden muss, ist unbestritten. Die Tötung von 27 Pflegebedürftigen in der Zentralschweiz und der Fall der Herzpatientin, die wegen einer Verwechslung im Universitäts-spital starb, haben aufgeschreckt. Die Fehleranfälligkeit im medizinischen Bereich steigt durch Zeitmangel, Bürokratie und negativen Stress. Natürlich ist jeder Fehler einer zu viel. Doch der Anspruch auf eine Medizin ohne Fehler bleibt unerreichbare Illusion. Das richtige Mass für Vorschriften, Anweisungen und Gesetze ist ge-

fragt, ohne dass der Aufwand an Kosten und Zeit für die Verwaltung grösser wird als für die Arbeit am Menschen. Qualität kann erst entstehen, wenn Werte auch gelebt werden, wie zum Beispiel Schutz der persönlichen Integrität, Achtung der menschlichen Vielfalt, Schutz der Ressourcen usw. Dann ist die Betreuung respektvoll, menschlich, liebevoll, lebendig und humorvoll.

Das liebe Geld

Seit über zehn Jahren schreibt das KVG die Pflicht zur Qualitätssicherung vor. Der Bund hat sich bisher kaum darum gekümmert. Auch die WZW-Kriterien (Wirksamkeit, Zweckmässigkeit, Wirtschaftlichkeit) sind nicht klar definiert. Die gesundheitspolitische Diskussion ist heute eine reine Kostendiskussion. Man gewinnt den Eindruck, die Kosten seien das eigentliche Qualitätskriterium. Aber reine Kostenkontrollen mindern die Qualität. Und wer bezahlt? Niemand. Das Gesundheitswesen wird von Kartellen und vom Staat gesteuert. Jede Erfolg versprechende Massnahme ist aber auf Konsens angewiesen und dies erfordert Zeit.

Flexibel und offen

Die heutigen Lebensentwürfe, die steigende Zahl von Pflegebedürftigen und die kulturelle Durchmischung erfordern neue Strukturen. Strukturen können engeren oder Halt, Sicherheit und Orientierung geben. Gute Strukturen

ermöglichen es uns, auch Familie und Freizeit zu geniessen.

Bei der Planung der Versorgungsstrukturen im Rahmen der Alterspolitik des Kantons Bern wird festgehalten: «... Die Versorgungsstrukturen müssen flexibel sein und innert nützlicher Frist an neue Bedingungen angepasst werden können». Ein offenes Ohr für neue Einflüsse und Veränderungen haben. Keine «Versteinierung» durch zu viele Strukturvorgaben. Alles, was einmal festgeschrieben ist, bringt man fast nicht mehr weg. Typische Beispiele stammen auch aus dem Pflegesektor (mehr Qualität gleich weniger Zeit denn je für Patientinnen und Patienten). Qualität entsteht nicht durch bürokratische Vorgaben, sondern durch schrittweise Anpassung der bewährten Spitex. Oder wie es im Qualitätskonzept des Kantons Graubünden steht: «... in erster Linie soll innerhalb der Organisationen ein Prozess eingeleitet werden, der ein individuelles Qualitätskonzept zulässt. Die formulierten Grundsätze (Normen, Kriterien) sind Zielvorgaben, die auf verschiedenen Wegen zu erreichen sind.»

Miteinander

Qualitätssicherung soll so angelegt sein, dass sie auf eine hochwertige Patientenversorgung zielt. Massnahmen der Qualitätssicherung werden nur dann realisiert, wenn sie mit den Beteiligten und nicht gegen sie konzipiert sind. Wir haben in den Pflegeberufen eine Entwicklung weg vom Kerngeschäft zur administrativen Patientenverwaltung bereits erlebt. Die zahlreichen Probleme im Gesundheitswesen gehen uns alle etwas an. «Miteinander geht's besser» ist eine Devise, die sowohl für die Spitex als im Leben überhaupt nützlich ist.

Josef K. ist auch im neuen Jahr auf dem Hof mit dem Gehwägeli unterwegs. Langsam, Schritt für Schritt, und das Wort «Qualität» ist ihm egal. Er spürt, dass es alle gut mit ihm meinen und sich für ihn einsetzen. Eben: Hilfe und Pflege zu Hause. □