

Ratingagenturen

Kaum ein Tag vergeht, an dem die Schlagzeilen nicht vom dramatischen Verlust eines einzelnen Buchstabens dominiert werden. Oh Gott, Frankreich hat ein A verloren und Deutschland droht das gleiche schlimme Schicksal. Droht der Weltuntergang nun nicht mehr durch schlimme Seuchen (Sie erinnern sich noch an H5N1, H1N1 usw. ?), sondern durch die Macht von drei Rating-Agenturen, die der Welt mittels ebensolcher dreier Buchstaben mitteilen, was sowieso schon alle wissen: Griechenland zahlt seine Schulden wohl nicht zurück, Frankreich dagegen derzeit noch ziemlich sicher, das könnte sich aber in Zukunft ändern ? Nicht wirklich neu, trotzdem setzt diese Banalität unsere Politiker umgehend zum nächsten Krisentreffen in Marsch. Woher kommt es, dass wir fast schon süchtig nach Klassifizierungen und Zertifizierungen sind? Ist es die Suche nach der allumfassenden Grundordnung, auch Weltformel genannt, die uns so gläubig für Zertifikate und Rankings macht ?

Angefangen hat dies in den 70er Jahren, als Cremehersteller erstmals das Zertifikat „Klinisch getestet“ einführten und damit doch tatsächlich ihre Verkaufszahlen erhöhten. Der tolle Stempel auf der Packung suggerierte dem Verbraucher, wenn die Creme durch Ärzte im Krankenhaus getestet ist, dann muss sie ja toll sein. Dass „klinisch getestet“ aber auch bedeuten kann, es wurde getestet und das Resultat war eine einzige Katastrophe, kam dem Käufer scheinbar gar nicht in den Sinn.

Deshalb sind irgendwann auch die Krankenhäuser auf den Zug aufgesprungen und haben sich zertifiziert, um den Patienten zu verdeutlichen, dass sie besser als andere sind. Früher hingen im Klinikeingang irgendwelche mehr oder weniger geschmackvollen Bilder, jetzt stolpert der Besucher über hübsch gerahmte Zertifizierungen. Wir investieren viel Geld und noch mehr wertvolle Zeit, um ein Zertifikat zu erhalten, welches unsere Patienten von unserer hohen Qualität überzeugen soll. Bringt das wirklich etwas, so wie bei unseren Cremeherstellern vor 40 Jahren ? Ich persönlich bin sehr skeptisch, denn haben sie mal Ihre Patienten gefragt, ob sie wissen, was sich hinter der KTQ- oder ISO 9001-Zertifizierung verbirgt ?

Ich kenne nicht einen Patienten, der das weiß. Inzwischen ist die Fülle an Zertifikaten so unüberschaubar, dass praktisch jeder mindestens ein Zertifikat herumhängen hat, der Patient kann gar nicht unterscheiden, ob dies ein Qualitätsmerkmal ist oder nicht. Ich postuliere daher, dass unser Zertifizierungswahn nur den zertifizierenden Organisationen nutzt, weil die damit Geld verdienen. Wenn jeder zertifiziert ist, macht es nämlich keinen Unterschied.

Deswegen hat in der Werbung der Trend zu Pseudo-Qualitätstests auch nachgelassen, nur im Krankenhaus scheint das noch niemand zu merken. Wir zertifizieren uns fröhlich weiter, obwohl kein einziger Patient danach fragt. Denn der Patient hat gerade von der Politik erfahren, dass nicht etwa Zertifikate ein Beweis für Qualität sind, vielmehr ist es wichtig, wie oft ein Krankenhaus eine bestimmte Operation macht.

Wie Sie sehen, Mindestmengen sind für mich nicht nur ein heißer Anwärter auf das Unwort des Jahres 2012, sondern ärgern mich so sehr, dass ich ja kaum noch einen Kommentar ohne sie hinbekomme. Das einzig Gute an Mindestmengen ist, dass man mit diesen über tolle Ranking-Listen die Krankenhaus-Olympiade im Viel-Operieren generieren kann:

Klinik A macht eine bestimmte Operation 1000 mal, Klinik B nur 750 mal, und Klinik C gar nur 100 mal, also ist A die Beste und nach C geht man besser nicht. Dass es Klinik C aber 100 mal richtig gut operiert und bei den anderen 900 gar keine OP durchführt, weil es nämlich nicht notwendig ist, die Klinik A dagegen alles operiert, was bei drei nicht auf den Bäumen ist

und Komplikationen ohne Ende hat, das steht in den Rankinglisten mit den Mindestmengen leider nicht.

Mein persönliches Fazit: Zu allererst investiere ich meine Zeit anstatt in ISO 9001 lieber auch zukünftig für meine Patienten. Zum Zweiten habe ich nicht mehr so viel keine Angst vor dem Verlust meines Mindestmengen triple A, weil ich darauf hoffe, dass ich nicht alle Gesundheitspolitiker unter dem Rettungsschirm stehen, wenn der Herr mal wieder Hirn regnen lässt. Und deshalb operiere ich auch weiterhin nur die, bei denen es nötig ist, und dann so ordentlich, dass mich der Patient weiter empfiehlt. Das Weiterempfehlungszertifikat kann ich mir zwar nicht hübsch einrahmen und im Eingangsbereich aufhängen, aber es nutzt der Klinik.

Ihr diesmal etwas nachdenklicher Schriftführer
Prof. Dr. Veit Braun

Hinweis: Der aktuelle Kommentar gibt nicht die Meinung der DGNC,
sondern die des Kommentierenden wieder.