



Vertrauen als Ausdruck von Qualität

Haben Sie Vertrauen zu Ihnen nahestehenden Personen? Wenn ja, ist es nicht so, dass dies viel über die Qualität der Beziehung aussagt? Und in der Tat ist diese dann oft auch stabil und verlässlich, verbunden mit nachhaltiger Akzeptanz und gegenseitiger Transparenz.

Wenn es um Fragen der Gesundheit geht, hat Vertrauen ein besonderes Gewicht. Niemand würde etwa bei einer anstehenden Operation bewusst darauf verzichten, zu seinem Operateur Vertrauen haben zu wollen. Interessant fand ich daher einen Aspekt, den der Schweizer Gesundheitsökonom *Willy Oggier* anlässlich einer Debatte über die Qualitätsfrage kürzlich in Berlin aufgeworfen hat. Neben allen objektivierbaren Informationen und Regel-Standards empfahl er im Zusammenhang anstehender wichtiger therapeutischer Maßnahmen stets auch danach zu fragen, wie und wo sich denn ein Profi (Arzt, Therapeut) in vergleichbaren Fällen behandeln lassen würde. Die sich daraus ergebene interne Evidenzvermutung mit möglichen externen Evidenzhinweisen mache erst das Vertrauen in die Maßnahmen möglich und schaffe die notwendige Beziehungs- und somit auch Ergebnisqualität.

Das hat mich dann dazu gebracht, einmal zu hinterfragen, ob wir eigentlich im Gesundheitswesen eine solche Vertrauenskultur pflegen. Ich muss gestehen, ich bin da wenig fündig geworden, sobald man die direkte Ebene der Arzt-Patienten-Beziehung verlässt. Im Gegenteil, wir pflegen in den zahlreichen Diskussionen und Verhandlungen zwischen den Beteiligten aus Industrie, Krankenkassen, Ärzten, Zahnärzten, Krankenhäusern und Politik eher eine grundlegende Misstrauenskultur. Wenn ein Einkäufer von einem Verkäufer den Eindruck generiert, er würde einen über den Tisch ziehen wollen und umgekehrt, dann stimmt in den Geschäftsbeziehungen etwas nicht, daraus kann auf Dauer nichts Vernünftiges werden.

Diese eher von Misstrauen geprägten Werthaltungen in unserer Branche untergraben auch die Kernbeziehungen an der Versorgungsbasis und sind der Ergebnisqualität sicher nicht zuträglich. Wenn Anbieter Krankenkassen grundsätzlich für bürokratisch und ausschließlich kurzfristig kostenorientiert halten, wenn Krankenkassen umgekehrt Anbieter generell für intransparent aufgestellte, schnelle Profiteure halten, dann tragen beide dazu bei, dass sich dies bestätigen wird. Sie tragen dann nicht dazu bei, dass Win-Win-Situation für alle entstehen können. Ihnen fehlt das Verständnis füreinander und damit das Vertrauen als Ausdruck einer nachhaltigen Qualität. Nur über das Wieder-Erobieren einer Vertrauenskultur wird es eine „Geschäftsqualität“ geben, deren Ergebnisse allen zugute kommen werden.

Es grüßt Sie herzlich

Ihr Rolf Stuppardt