



Wiedingstrasse 78
8045 Zürich
Tel. 044 461 00 06
E-Mail sekretariat@aggp.ch
www.aggp.ch

Manifest

**Qualitätsabbau:
Das Risiko dem Personal -
die Folgen den PatientInnen**

Zusammenfassung des Manifestes der AGGP zur Qualität im Zürcher Gesundheitswesen

Der Kontext

Der Zürcher Regierungsrat steht unter Spardruck. Im Gesundheitsbereich zielen die kantonalen Sparmassnahmen schwerpunktmässig auf eine Reduktion der Betreuungsqualität der Grundversicherten. Ob dabei nennenswerte Einsparungen möglich sind, ist fraglich. Wichtig sind allerdings nicht die Einsparungen, sondern der Spardruck selbst. Dieser wurde von der Gesundheitsdirektorin Frau Verena Diener zum Anlass genommen, folgende Frage aufzuwerfen: Welches Qualitätsniveau dürfen die Grundversicherten beanspruchen? Konkret geht es dabei um die Auslegung vom Art. 43 Abs. 6 des KVG, das eine „qualitativ hoch stehende“ gesundheitliche Grundversorgung vorschreibt. Frau Diener will im Kanton Zürich einen Vorentscheid von gesamtschweizerischer Tragweite erwirken.

Die Frage wird von Frau Diener folgendermassen beantwortet: Im Grundversicherungsbereich ist die Versorgung dann qualitativ hoch stehend, wenn die PatientInnen keinen Schaden bei der Betreuung erleiden. Eine Betreuung, die dies gewährleistet, wird als „sicher“ bezeichnet. Sobald die Betreuung aber nicht mehr sicher ist, ist sie gefährlich. Dabei muss man im Auge behalten, dass eine gefährliche Betreuung dann strafbar ist, wenn dadurch den PatientInnen Schaden zugefügt wird. Frau Diener bietet also den Grundversicherten eine sichere Betreuung an, damit sie nicht mit dem Straf- und Zivilrecht in Konflikt kommt.

In der von Frau Diener geführten Diskussion geht es um die Festlegung des anzustrebenden Qualitätsniveaus für die Grundversicherten. Entgegen der Auffassung der Gesundheitsdirektorin sind wir der Ansicht, dass eine hoch stehende Versorgung eine Versorgung von professioneller Qualität ist. Unserer Auslegung des KVG entsprechend haben die Grundversicherten einen Anspruch auf Professionalität. Dies ist die Hauptaussage des Manifests.

Merkmale professioneller Qualität

Aber was bedeutet Professionalität, wenn es um Qualität geht? Das Manifest zeigt, dass Leistungen professioneller Qualität sich durch vier Merkmale definieren lassen: Erstens unterstützen sie den Genesungsprozess aktiv und im Langzeitbereich tragen sie zur Förderung oder zum Erhalt der Autonomie der PatientInnen bei. Zweitens gründen sie auf gegenseitigem Vertrauen zwischen PatientInnen und Personal. Drittens sind professionelle Leistungen patientInnenorientiert und viertens basieren sie auf dem neuesten Erkenntnisstand der Gesundheitsforschung. Wir stellen fest, dass die lediglich sichere Betreuung, die Frau Diener für die Grundversicherten vorsieht, diesen Anforderungen nicht genügt.

Voraussehbare Folgen des Qualitätsabbaus

Auch die Folgen des geplanten Qualitätsabbaus für den Betreuungsalltag werden im Manifest erläutert. Stichwortartig können sie wie folgt zusammengefasst werden:

- Erhöhtes Risiko für «Kunstfehler» und Unterbetreuung von PatientInnen:
Bei Fehlern haftet die handelnde MitarbeiterIn (und nicht die für den Abbau verantwortlichen PolitikerInnen) und trägt die rechtlichen Konsequenzen. Unser Berufsrisiko steigt dadurch wesentlich.
- Bevorzugung der PrivatpatientInnen, die eine professionelle Betreuung erhalten, während sich die Grundversicherten mit einer sicheren Betreuung zufrieden geben müssen:
Das Gesundheitspersonal wird dazu aufgefordert, Grund- und PrivatpatientInnen nach unterschiedlichen Masstäben zu betreuen.
- Störung der Vertrauensbeziehung zwischen Personal und PatientInnen:
Wenn PatientInnen um ihre Rechte kämpfen müssen, ist eine aufbauende pflegerische Beziehung nicht mehr möglich.
- Verunmöglichung einer fachlich angemessenen und wirksamen Betreuung:
Nur eine Betreuung, welche sich nach den individuellen Bedürfnissen richtet und auf gegenseitigem Vertrauen aufbaut, unterstützt die Heilung wirksam.
 - Mehr Burnout und Berufsausstiege beim Gesundheitspersonal:
Arbeitstempo und Stressbelastung sind bereits heute an der oberen Grenze (Burnout, Mobbing, Gehorchen oder Kündigen, Arbeitslose), eine Verschlechterung wird unabsehbare Folgen haben.



Stellungnahme zu Qualitätsabbau und Handlungsperspektive

Aus fachlicher, rechtlicher und ökonomischer Sicht wird aufgezeigt, dass eine Betreuung professioneller Qualität sinnvoll ist und nicht zur Diskussion steht. Aus dieser Haltung heraus werden Forderungen formuliert, die sich wie folgt zusammenfassen lassen:

- Das angestrebte Qualitätsniveau sichert eine professionelle, hochstehende und zweckmässige Betreuung für alle (Grund- und Zusatzversicherte). Das Budget ist diesem Qualitätsziel angepasst.
- Personaldotation, Personalmix und Anstellungsbedingungen dürfen im Grund- bzw. Zusatzversichertenbereich keine Unterschiede aufweisen.

Parallel zu den Forderungen werden einige Handlungsperspektiven skizziert. Es wird z.B. vorgeschlagen, dass das Personal bei Ressourcenkürzungen die Verantwortung für die daraus resultierenden Fehler ausdrücklich ablehnt oder dass die BetreuerInnen keine Handlungen vollziehen, die nach ihrem Ermessen für die PatientIn oder für sie selbst gefährlich oder risikoreich sind. Aber das Manifest zeigt vor allem auf, dass für das Personal die Zeit gekommen ist, sich mit einem eigenen Instrument um die Frage der Qualität und der Qualitätssicherung zu kümmern. Konkret könnte dieses Instrument die Form von „Qualitätsgruppen“ und einem „Qualitätspool“ annehmen, wie sie gegenwärtig unter dem Gesundheitspersonal diskutiert werden.