

# Nicht nur im eigenen Saft ‚schmoren‘

Ready for Take-off – kann ich da nur sagen. Anfang des Jahres tagte die Deutsche Gesellschaft für Chirurgie (DGCH), um dabei auch den Erfolg der von ihr empfohlenen Sicherheits-Checkliste für Operationen zu feiern. Demnach hat diese 19-Punkte-Liste der Weltgesundheitsorganisation (WHO) in acht Ländern weltweit ihren Nutzen bestätigt. Generalsekretär Prof. Dr. med. Hartwig Bauer: „Die DGCH hat frühzeitig auf die Checkliste hingewiesen und ihren Mitgliedern nahegelegt, sie nach Anpassung an die örtlichen Gegebenheiten im Klinikalltag routinemäßig zu nutzen.“

Das erinnert mich doch sehr an den redegewandten Flugkapitän Hans Härting, der als Berater für Krankenhäuser zur Medica 2008 auf der Abendveranstaltung von Dräger in der LTU-Arena auf genau dieses Thema aufmerksam gemacht hat. Seine Aussage lautete etwa so: „In der Luftfahrt wird das vorhandene Risikopotenzial deshalb so gut beherrscht, weil die Piloten eine optisch funktionale, standardisierte Performance nutzen, die sie routinemäßig überwachen und alle Handgriffe systematisch trainieren.“

Na, ja, als Pilot einer Boing 737 kennt er die Verantwortung für Menschen und weiß damit umzugehen. Viel anders ist es im Krankenhaus auch nicht. Vor Kurzem las ich, dass 80 Prozent der Katastrophen in der Luftfahrt auf Team- bzw. Kommunikationsdefizite zurückzuführen sind – die wenigsten sind durch technisches Versagen bedingt. Es liegt also nahe, Piloten und Chirurgen aus Sicht eines Risikomanagements ähnlich zu bewerten bzw. zu betreuen.

Korrekt, Kollege Mühlberger. Weshalb sollte das Rad immer neu erfunden werden, wenn andere Branchen bereits funktionierende, sich tagtäglich bewährende Lösungen erarbeitet haben? Als vergleichbares Beispiel sind auch Kiosksysteme zu nennen. Was wir von Bankautomaten oder Quick-Check-in-Schaltern am Flughafen kennen,

kann möglicherweise auch den Krankenhäusern wertvolle Dienste leisten. Rennommierte Unternehmen wie NCR, Oki und Rittal – zusammen mit InterComponentWare – konzentrieren sich auf diesem Gebiet neuerdings mit spezialisierten Lösungen auf den Healthcare-Markt.

Ja, lieber Dr. Zimmermann, die Welt geht online – auch im Krankenhaus. Bei rund 70 Prozent Personalkosten kommen den Managern solche Systeme gelegen. Aber ich vermute, dass es hierbei eine Win-Win-Win-Situation geben kann: Personalkosten lassen sich einsparen, das vorhandene Personal wird entlastet und die Patienten können Warte- bzw. Gesundheitszeiten sinnvoll nutzen. Die Arbeitserleichterung reicht von der Aufnahme der Stammdaten über Informationen zum Krankenhaus und zu Behandlungen bis hin zur Terminkoordination (ab Seite 23).

Lars Kliefoth, Bereichsleiter Healthcare bei der NCR GmbH in Hannover, hat uns ja im Gespräch bestätigt: „Genau in der Lücke zwischen teurer, guter und kostenoptimierter, schlechter Patientenbetreuung wollen wir uns mit unserem Kiosksystem positionieren.“ Meine Einschätzung: Wenn's funktioniert, spart es der Krankenhausverwaltung, dem Pflegepersonal und den Patienten erheblich Zeit und Nerven.

Ich teile Ihre Ansicht, Dr. Zimmermann. Ein riesiger Gewinn ist bestimmt auch, dass diese Systeme eine interaktive Benutzerführung in 16 Sprachen haben. Im Zuge der Internationalisierung von Kliniken ein nicht zu unterschätzender Pluspunkt. Nach Kliefoths Erwartungen ließe sich mit Kiosksystemen der Zeitaufwand in der reinen Datenerfassung um 30 bis 45 Prozent reduzieren.

Kosten reduzieren, lieber Mühlberger, hören unsere Leser – die Krankenhausmanager – überaus gern. Der NCR-Experte rechnet da-



mit, dass Krankenhäuser damit sogar ihre Umsatzkurve nach oben strecken: „Etwa 50 Prozent der Patienten im Krankenhaus sagen, dass sie Leistungen in Anspruch nehmen, die selbst bezahlt werden müssen.“ Diese ließen sich am Kioskterminal unbürokratisch begleichen.

Ganz recht. Dabei lässt sich eine solche Blechbox mit Hightech füttern wie eine Blackbox. Sie ist sogar in der Lage, automatisch eine SMS zu senden, falls noch Angaben zum Patiententermin bevorsteht oder falls sich eine Terminverschiebung ergibt. Für meine Begriffe bekommt damit das Stichwort Patientenbetreuung eine erheblich weiter gefasste Bedeutung; selbst wenn ich persönlich kein ausgesprochener Fan von unpersönlichen Servicestellen à la Internet bzw. Blechkamerad bin. Aber mit der richtigen Performance – wer weiß?

Sie haben mein ‚placet‘, lieber Mühlberger. War es nicht Neil Armstrong, der die berühmte Aussage getroffen hat: „Ein kleiner Schritt für mich, ein großer für die Menschheit.“ Auch hier gilt: Was für die gesamte Pflege, Administration und Organisation einen riesigen Aufwand bedeutet, erledigt die Blechkiste mit links. Das gefällt mir – selbst wenn sie nicht zum Mond fliegt, sondern am Boden bleibt. Jawohl – schließlich braucht das Gesundheitswesen bodenständige Lösungen. Und die müssen nicht immer aus dem „eigenen Stall“ kommen.

Eugen Mühlberger  
Dr. Wolf Zimmermann