

1 Einführung

Julia Bellabarba

In Teil I dieses Buches wurde deutlich, wie komplex die Definition von Qualität im Gesundheitssystem ist. Über die Regelung, die Checkliste, die Arbeitsanweisung hinaus, ist die Qualität einer Organisation geprägt durch die Beziehungsqualität im Team, im Umgang mit Patienten und Kollegen. In diesem Teil stellen wir deshalb Erfolgsfaktoren der Patientenversorgung jenseits von Checklisten vor. Kommunikation zwischen Arzt und Patient, im Team und im kollegialen (auch sektorenübergreifenden) Austausch schaffen Vertrauen und Verbindlichkeit, sie sind Grundsteine der Beziehungsqualität. Ich glaube, dass es tatsächlich keine Qualität ohne Kommunikation gibt und dass die Qualität der Kommunikation die Qualität der Beziehung bestimmt.

„Health care for the future needs doctors and nurses who understand that cooperation, not heroism is a primary professional value, and people committed to new forms of transparency, measurement and continual improvement.“ (Don Berwick 2005)

In der Ausbildung und Sozialisierung der meisten Ärzte stand Kooperationsfähigkeit als Kernkompetenz bisher nicht im Vordergrund. Diese Fähigkeiten sind jedoch erforderlich, wenn ambulant tätige Ärzte das Verhältnis zu Patienten, Mitarbeitern und Kollegen so gestalten wollen, dass sich Zufriedenheit mit der Arbeit und Erfolg in der Patientenbehandlung einstellt. Kann man das lernen? Kann ein Buch dazu eine Anleitung liefern? Wir zeigen Ihnen durch umsetzungsnahe Vorschläge die Richtung auf: Probieren Sie aus, was in Ihrer Organisation funktioniert!

In den Kapiteln V.2 und V.3 beschreiben wir, wie durch Patienteninformation und Shared Decision Prozesse Behandlungsqualität determiniert wird. Wie erfolgreiche, effiziente Teamkommunikation organisiert werden kann,

wird in Kapitel V.4 beschrieben. Kapitel V.5 stellt eine Anleitung vor, wie der kollegiale Austausch unter Einbeziehung evidenzbasierter Behandlungsverfahren strukturiert werden kann. Im fünften Kapitel finden Sie auch ein Praxisbeispiel zur erfolgreichen sektorenübergreifenden Qualitätszirkelarbeit.