



Vertrauen in die Hygiene ist essenziell für Einrichtungen im Gesundheitswesen

von Barbara Poschwatta

Bei all den Skandalen und Negativschlagzeilen über Hygienefehler kann man als Laie den Eindruck gewinnen, als ob es mit der Hygiene in Einrichtungen des Gesundheitswesens ganz besonders schlecht bestellt ist. Dass diese Meldungen und Vorkommnisse nicht die Regel in Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen darstellen, sondern dass es sich um Einzelfälle handelt, das wird in der Berichterstattung meist nicht betont. Inwieweit gerade dies zu Misstrauen und Sorge bei Patienten, Pflegebedürftigen und Angehörigen führt, ist nicht bekannt. Allerdings zur Beruhigung trägt es sicherlich nicht bei. Welche Bedeutung Vertrauen in die Hygiene für Einrichtungen im Gesundheitswesen hat, erläutert Mark Peters in einem Interview mit der QM-PRAXIS in der Pflege.

In einer Befragung von 1.000 Personen vor Krankenhäusern in mehreren deutschen Großstädten (nicht repräsentative Befragung) stand Hygiene als entscheidungsleitender Grund für oder gegen die Wahl eines Krankenhauses an 2. Stelle (84,3%), nur die Behandlungsqualität wurde als noch wichtiger bewertet (96%).

Über 95% der Befragten halten Hygiene für ein wichtiges Thema und über 38%

sind der Ansicht, dass Kliniken nicht genügend für die Hygiene tun.

Auch wenn diese Befragung nicht repräsentativ ist und die Aussagen relativ plakativ sind, lässt dies schon aufhorchen. Denn, berücksichtigt man diese Ergebnisse, dann kann man durchaus zu dem Schluss kommen, dass der Hygiene auch im allgemeinen Bewusstsein ein sehr hoher Stellenwert zukommt und sie deswegen für Einrichtungen im Ge-

sundheitswesen auch einen gewaltigen Imagefaktor darstellt.

Für Einrichtungen im Gesundheitswesen stellt sich dann die Frage, was man tun kann, um das Vertrauen in die eigene Hygiene zu stärken. Denn das Überprüfen des eigenen Hygienemanagements ist die eine Seite, die andere Seite ist in diesem Fall, die guten Leistungen zu dokumentieren und auch nach außen zu transportieren, dass man als Einrichtung



einen hohen hygienischen Standard gewährleistet und die rechtlichen Anforderungen erfüllt.

Interview mit einem Fachexperten

Herr Peters, warum ist das Vertrauen in die Hygienearbeit für Einrichtungen des Gesundheitswesens so wichtig?

„Vertrauen ist ein Mechanismus, um soziale Komplexität zu reduzieren.“ Dieser komplizierte Leitsatz bedeutet etwas ganz Simples: Wenn ich vertraue, muss ich nicht wissen und muss mich nicht weiter darum kümmern. Das bedeutet beispielsweise:

Wenn ich in ein Flugzeug steige, vertraue ich der Fluggesellschaft – letztlich ohne genau zu wissen, ob die Airline alle erforderlichen Checks gemacht hat. Oder ob der Flugkapitän eine feuchtfrohliche Nacht hinter sich hat. Ohne besagtes Vertrauen in dieses Unternehmen müsste ich nämlich prüfen, ob und welche Wartungsarbeiten durchgeführt wurden. Ich müsste mir einen Eindruck vom Piloten verschaffen – hat er getrunken oder Drogen genommen? Der Vertrauensmechanismus hilft uns, schneller handlungsfähig zu werden und entscheidungsfähig zu bleiben.

Sie haben Umfragen zur Hygiene gemacht. Was haben Mitarbeiter aus Arztpraxen und Kliniken geantwortet?

Jeder zweite Mitarbeiter würde sich nicht in der Klinik, in der er arbeitet, operieren lassen. Es fehlt das Vertrauen. Vertrauen ist für Patienten essenziell und für Mitarbeiter erleichtert es das Dasein. Ist die Hygienequalität in Kliniken konstant gut, entsteht sowohl bei Patienten als auch bei Mitarbeitern Vertrauen, auch für andere oder sogar zukünftige Leistungen. Es entsteht ein Sicherheitsgefühl bezüglich der Zuverlässigkeit und der Gewissenhaftigkeit dieser Klinik.

Woran fehlt es am meisten?

Zugegeben: Das generelle Misstrauen gegen die Kliniken wird sich nach dem Hygiene-Skandal im Universitätsklinikum Mannheim so schnell nicht wieder aufbauen lassen. Die zuständigen Behörden haben nicht genug Personal, um alle nötigen Kontrollen durchzuführen. Aber auf der Mitarbeiterebene sind die Patienten durchaus willens und in der Lage zu differenzieren. In der täglichen Face-to-Face Interaktion erleben Patienten den direkten Einsatz der Hygienearbeit. Nur über diesen Hebel können Kliniken mittelfristig das verloren gegangene Vertrauen wieder aufbauen.

Welche Rolle spielt der Mangel an finanziellen Ressourcen?

Nein, am Geld allein liegt dies nicht. Fakt ist, qualifizierte Hygiene kostet erst einmal Geld. Das heißt, mit Hygiene lässt sich kein Geld verdienen. Der eigentliche Wertschöpfungsprozess wird erst sicht-

bar, wenn man Folgekosten, die z.B. durch Krankenhausinfektionen entstehenden, mit in die Berechnung einbezieht. Erst dann wird sichtbar, dass gezielte präventive Hygiene Kosten spart. Gefragt ist also ein langfristiges Denken und Investieren.

Was können Einrichtungen tun, um Vertrauen zu generieren?

Aus meiner Sicht sind dazu zwei Dinge notwendig: eine gelebte, sichere und motivierte Hygienearbeit und die Möglichkeit für Patienten, dies wahrzunehmen. Eine Möglichkeit ist das Heidelberger Hygienerating, das wir vor einigen Jahren entwickelt haben. Dabei werden alle Mitarbeiter einbezogen und neben anonymen Befragungen, Wissenschecks und internen Audits erfolgen unangemeldete Begehungen. Mittels Kennzahlen ist Benchmarking möglich. Analysiert werden Ist-Zustand, Stärken-/Schwächenprofil sowie Potenziale. Darauf aufbauend erreichen die beteiligten Einrichtungen Hygienequalität und Mitarbeitermotivation einerseits und können dies andererseits auch nach außen dokumentieren – dies stärkt das Vertrauen der Patienten.

Zur Person

Mark Peters ist geschäftsführender Senior Berater des Consulting-Unternehmens Praxismanagement Bublitz-Peters GmbH & Co. KG für den Bereich Change Management und Qualitätssicherung im Bereich Gesundheitswesen. Er beschäftigt sich insbesondere mit

- motivierender und nachhaltiger Prozessharmonisierung im Gesundheitswesen,
- Qualitätssicherung,
- Seminaren und Managementprogrammen im Gesundheitswesen,
- Organisation für Hygiene
- Management und Marketing

Entwicklung des Heidelberger Hygiene-Ratings mit mittlerweile 150 teilnehmenden Kliniken, Pflegeheimen und Praxen