

Abstract

Ökonomische Herausforderungen und Dienstleistungsorientierung im Gesundheitswesen

Prof. Dr. Bernhard Güntert

Prof. Dr. oec. Bernhard Güntert ist Leiter Innovationen und Mitglied der Geschäftsleitung bei Curafutura. Er promovierte an der Universität St. Gallen und der Loma Linda University. Prof. Güntert war an Universitäten in der Schweiz, Deutschland und Österreich in Forschung und Lehre tätig. Seine Arbeitsschwerpunkte sind Gesundheitssystem- und Versorgungsforschung sowie Management von Gesundheitseinrichtungen und Public Health-Ausbildung.

Die aktuellen und künftigen ökonomischen Herausforderungen des Gesundheitswesens können grundsätzlich in zwei völlig unterschiedliche Dimensionen gegliedert werden.

- (a) Zum einen haben wir es mit einer steigenden Nachfrage nach Gesundheitsleistungen zu tun. Diese ist einerseits bedingt durch den demografischen Wandel, die Lebensweise der Bevölkerung und deren allgemeinen Gesundheitszustand, andererseits aber auch durch das ständig verbesserte und verfeinerte Angebot an Gesundheitsleistungen. Dem stehen jedoch beschränkte Ressourcen (finanzielle und personelle) gegenüber. Diese Problemsituation lässt sich eigentlich nur durch Produktivitätssteigerungen, wie sie in anderen Branchen vielfach zu beobachten sind, lösen. Prozessoptimierungen aus Sicht der Leistungserbringer wären wirkungsvoll. Auch im Gesundheitswesen ist die Produktivität nachweisbar gestiegen. Stichworte dazu sind Prozessmanagement, Lean Management, Leitlinien, Patientenpfade, Managed und Integrated Care, aber auch EBM/EBN und HTA. Ob weitere Effizienzsteigerungen möglich sind, bzw. wie weit diese noch gehen können, wird – da es sich doch weitgehend um personale Dienstleistungen mit eingeschränkten Rationalisierungsmöglichkeiten handelt – sehr kontrovers diskutiert.
- (b) Zum anderen entwickelt sich das Gesundheitswesen immer mehr zu einem Markt, bzw. zu Märkten. Auch dies wird kontrovers diskutiert, ist aber nicht nur politisch gewollt, sondern auch von der Mehrheit der Bevölkerung gewünscht. Die Marktstruktur im Gesundheitswesen ist kompliziert, da neben den Nachfragern und Anbietern auch noch Finanzierer (gesundheitsökonomisches Dreieck) auftreten. Märkte verhindern aber auch, dass Produktivitätssteigerungen aus Sicht der Leistungserbringer alleine möglich sind, liegt die Entscheidung doch (auch) bei den Kunden. Die Kundenerwartungen sind zu berücksichtigen. Dies ist das Kernstück der Dienstleistungsorientierung. Dabei spielt die spezielle Situation der Dienstleistungserstellung (Vertrag des Kunden mit der Dienstleistungsorganisation, Leistungserbringung durch Mitarbeitende, Vertrag zwischen Organisation und Mitarbeitende = Dienstleistungsdreieck) eine wichtige Rolle.

Um die Patienten- und Dienstleistungsorientierung auch unter Ressourcenknappheit sicherzustellen ist es erforderlich, das gesundheitsökonomische und das Dienstleistungsdreieck miteinander zu kombinieren. Diese erweiterte Betrachtungsweise muss als Basis für die Beurteilung organisatorischer und technischer Möglichkeiten gesehen werden, sowie Anreizsystemen dienen um eine nachhaltige und an den Bedarfen der Bevölkerung orientierte Gesundheitsversorgung sicherzustellen.