



## Konflikte im Gesundheitswesen - Grundsätzliches

### Besonderheiten des Gesundheitssystems

Das Gesundheitswesen weist Gemeinsamkeiten mit der freien Wirtschaft auf, zeigt aber auch deutliche Unterschiede zu ihr.

Das ergibt sich aus den Eigengesetzlichkeiten des Gesundheitssystems.

Bei limitierten Ressourcen unterliegt es politischen Einflüssen und wird ständig fremd gesteuert.

Aber, immer stärker arbeiten verschiedene Leistungserbringer über Berufs- und Sektorengrenzen hinweg zusammen. Neue Kooperationsformen werden erprobt.

Das Gesundheitssystem befindet sich auf dem Weg von staatlicher Invorsorgenahme zu Wettbewerb.

(Anmerkung von Konsens-Stifter - Und es ist absehbar, dass dieser sich zukünftig, und vermutlich zu Lasten der Patienten dadurch verschärfen wird, dass Großinvestoren sich in zunehmenden Masse im Gesundheitswesen etablieren werden, um Gewinnen abzuschöpfen, die es in anderen Bereichen der Finanzwelt nicht mehr gibt. Beispielhaft zeigt sich dieser Trend bereits an der Übernahme von unzähligen Dialysezentren oder augenärztlichen Zentren durch Fremdfirmen.)

Weitere Konflikte sind also vorprogrammiert. Zudem gelten viele

**Besonderheiten** im Gesundheitswesen als schwierige Rahmenbedingungen :

- Leib und Leben des Patienten als Schutzgut
- Abhängigkeit von staatlicher Finanzierung und politischer Lenkung
- limitierte Ressourcen
- als lernendes System entwickeln sich seine Einrichtungen von funktional – hierarchischen zu prozessorientierten Organisationen
- Situationsbezogene Arbeitsanforderungen oft unter Zeitdruck
- Ausgeprägte berufliche Selbstverständnisse der Akteure aus Medizin, Verwaltung und Pflege, die teils stärker emotional, teils stärker rational geprägt sind;
- Die Materie toleriert keine Fehler der Handelnden;
- Abhängigkeit vom Selbstverständnis des Patienten
- Zwang zu Qualitätsstandards
- anspruchsvolle Dokumentationspflichten der Beteiligten gegenüber Patient und öffentlicher Hand

Aus diesen Besonderheiten ergeben sich die Konfliktfelder.

**Mediation im Gesundheitswesen schafft Mehrwert. Sie begegnet einzelnen Konflikten in den genannten Feldern. Sie versteht sich aber auch als Konfliktprävention durch Installation von Konfliktlösungsstellen im lernenden System.**



### Kliniken

Klinken haben durch die Zusammenarbeit unterschiedlicher Berufsgruppen komplexe Sozialstrukturen. Infolge des Kostendrucks im Gesundheitswesen ist es notwendig geworden, Prozesse zu optimieren und bisher divergierende Leistungs- und Berufsgruppen einander neu zuzuordnen.

Die Konflikte sind angesiedelt zwischen Kollegen, im Team, mit Vorgesetzten, zwischen Vorgesetzten, zwischen Leitung und Betriebsrat, zwischen Ärzten und Verwaltung.

Krankenkassen als Kostenträger streiten mit Krankenhäusern und die Kassenärztliche Vereinigung mit niedergelassenen Ärzten. Hinzu kommen Konflikte mit Patienten und deren Angehörigen als Leistungsempfängern.

Aber auch Patientenvertretungen machen ihre Interessen geltend, spezifische Konflikte entstehen etwa wie:

- bei Ausgestaltung des Leistungsangebots
- bei Struktur-, Organisations- und Personalentwicklung
- bei Personalverwaltung , etwa die Ausgestaltung neuer Verträge intern (Verhandlungen Krankenhaus – Ärzte, Chefarztverträge);
- bei der Ausgestaltung neuer Verträge extern (Verhandlungen Krankenhaus - MDK, Krankenkassen, Verhandlungen Krankenhaus – Zulieferer)
- bei Zusammenarbeit verschiedener Leistungserbringer auch über berufs- und Sektorengrenzen hinweg sowie bei ambulanter und stationärer Versorgung in Umsetzung politischer Vorgaben
- bei Sanierung und Fusion, z.B. Zusammenschluss kommunaler Krankenhausträger zu einem Zweckverband; Bildung von Klinikverbänden und Klinikkonzernen; Bildung medizinischer Versorgungszentren
- bei der Entwicklung neuer Leistungsformen, DRG

Im Bereich der Pflege: Lebensentwürfe helfender Tätigkeit treffen auf marktwirtschaftliche Gesichtspunkte.

**Konflikte kosten Geld. Wirtschaftlichkeit wird erhöht, indem Konflikte rechtzeitig erkannt und bearbeitet werden.**

### **Versicherer**

Bei Konflikten im Gesundheitswesen spielen Versicherer eine tragende Rolle.

#### **Krankenversicherer**

Die gesetzlichen Krankenversicherungen, die Unfall- Pflege- und Rentenversicherung, sind die hauptsächlichen Beitragsempfänger und Leistungszahler des Systems. Verteilungskämpfe dieser Akteure sind Teil des politischen Alltags.

Auch im Versicherungsvertrag des Privaten können Meinungsverschiedenheiten über Leistungspflichten bestehen.

#### **Rechtsschutzversicherer**

Die meisten Rechtsschutzversicherer bieten heute standardmäßig Mediation als Teil ihrer Rechtsdienstleistungen im Bereich von Gesundheitsschäden an.

## Konsens-Stifter



Seite 3 von 3

### Haftpflichtversicherer

Die Haftpflichtversicherer der Ärzte befinden sich in einem Prozess der Umstrukturierung, der außergerichtlicher Streitbeilegung ein größeres Gewicht beimisst. Gerade in Fällen umstrittener ärztlicher Haftung, in denen persönliches Schicksal eine tragende Rolle spielt, oder bei Überschreitung von Deckungssummen kann außergerichtliche Streitbeilegung effizient sein.

You'd better shake hands