

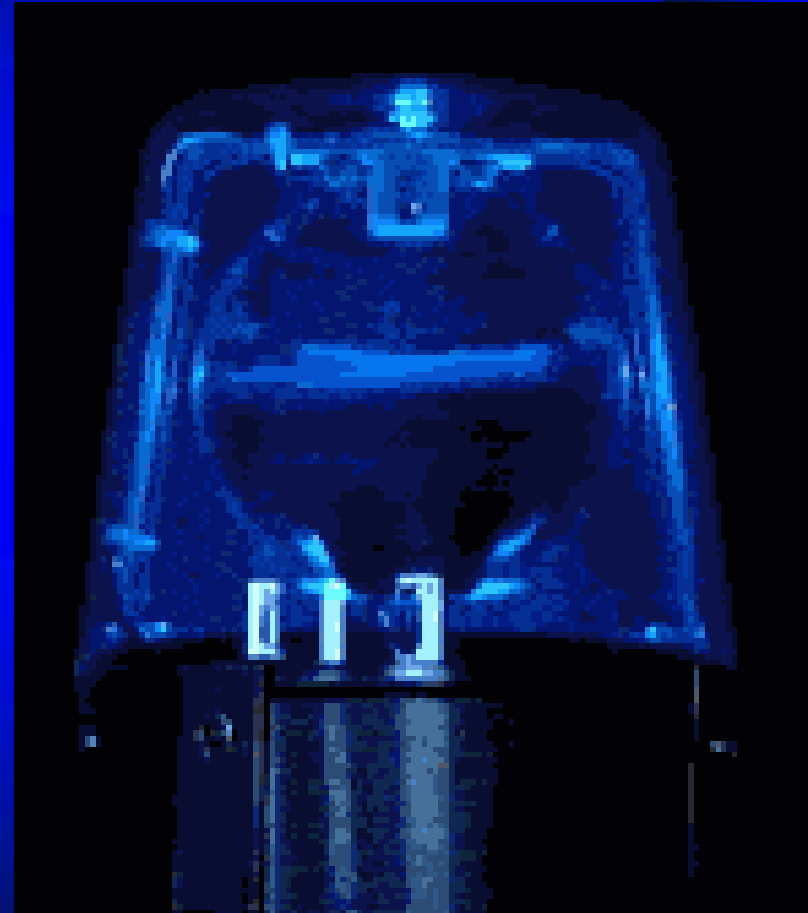


**Lassen Sie mich
durch, ich bin Arzt!**
**Psychologische und organisatorische
Fallen für IT im Gesundheitswesen**

Dr. med. Markus Holtel
Franz-Hospital Dülmen

Die Lieblingsfarbe des Arztes...

- ... ist Blau.
- ... unterstreicht seine Bedeutung.
- ... zeigt sich sogar im medizinischen Vortrag.



Arzt und Informationstechnologie

- ☞ Die besondere Bedeutung, die dem Arzt zugeschrieben wird, macht ihn auch zu einem besonderen Nutzer von IT.
- ☞ Die ärztliche Psyche und die Organisation ärztlicher Arbeit birgt typische Fallen für den Anbieter von IT.

„archiatrós“

iatrós

Arzt

archiatrós

Chefarzt

archiater

lateinisch

ercetere

sächsisch

arsatre

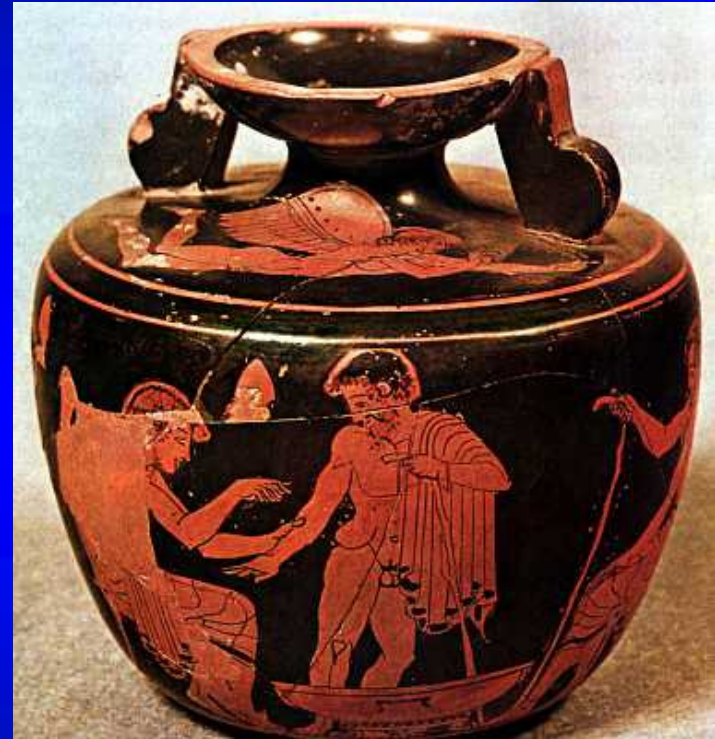
mittelnieder-
ländisch

arzat

althochdeutsch

arzet

mittelhochdeutsch



Ärztliche Rolle

- ☞ Wichtige Tätigkeit.
- ☞ Patienten vertrauen ihm ihr Leben an.
- ☞ Immenser Aufwand um den Arzt (Notarztwagen/Hubschrauber).
- ☞ „Halbgott in Weiß“.
- ☞ Ärzte sind schon als Berufsanfänger Vorgesetzte.

Ärztliche Rolle



☞ Zu einem Arzt blickt man auf!

Eigenes Rollenverständnis

- ☞ Die Perfektion, die der Patient erwartet, wird auch geboten - zumindest vermeintlich, in der Rolle.
- ☞ Der Arzt muss seinem Patienten manchmal mehr Gewissheit vermitteln als er selbst hat.
- ☞ Verlust an Kritikfähigkeit.

Patienten unzufrieden

Witten (AP). Bei einem Großteil der Patienten herrscht Unzufriedenheit darüber, wie das medizinische Personal mit Fehlern umgeht. Laut einer Umfrage des Instituts für Gesundheitspolitik der Universität Witten-Herdecke fühlten sich 60 Prozent der Befragten nach einem medizinischen Fehler unzureichend informiert. 80 Prozent sagten, nach einem solchen Fehler habe sich niemand bei ihnen entschuldigt.

Elter Auf

Frankfurt. Eltern von Kindern mit angeborenen Herzfehlern sind unzufrieden mit dem Umgang der Ärzte mit den Kindern. Die Eltern fordern eine bessere Aufklärung und eine bessere Zusammenarbeit mit den Ärzten.

Westfälische Nachrichten vom 5.9.2003

- ☞ Risk-Management in der Medizin steckt noch in den Kinderschuhen.
- ☞ Umgang mit Fehlern ist vielfach dilettantisch.

Emotionale Abschottung

- ☞ Belastende Erlebnisse müssen verarbeitet werden.
- ☞ Professionelle Distanz ist überlebenswichtig.
- ☞ Verlust an Kritikfähigkeit.

Freitag, 5. September 2003 Berlin, 02:26 Uhr

DIE WELT

[Home](#) [Berlin](#)



Chefarzt unter Verdacht der Körperverletzung

Unnötig lange Narkosen? Staatsanwaltschaft ermittelt gegen Leiter der Orthopädie des [redacted] rankenhauses

von Ayhan Bakirdögen und Michael Behrendt

Gegen den Leiter der Orthopädischen Abteilung des [redacted] rankenhauses ermittelt die Staatsanwaltschaft (Aktenzeichen 35 JS 3066/2003) wegen des Verdachtes der Körperverletzung in mindestens 30 Fällen. Das bestätigte Justizpressesprecher Biörn Retzlaff der WELT. Der

Persönlichkeit vs. Umfeld

Persönlicher Impuls

Studien- und Arbeits-
umfeld

Humanistischer Ansatz

Naturwissenschaftliche
Grundlagen

Patientenversorgung auf
hohem Niveau

Umfassende Betrachtung

Detailversessenheit

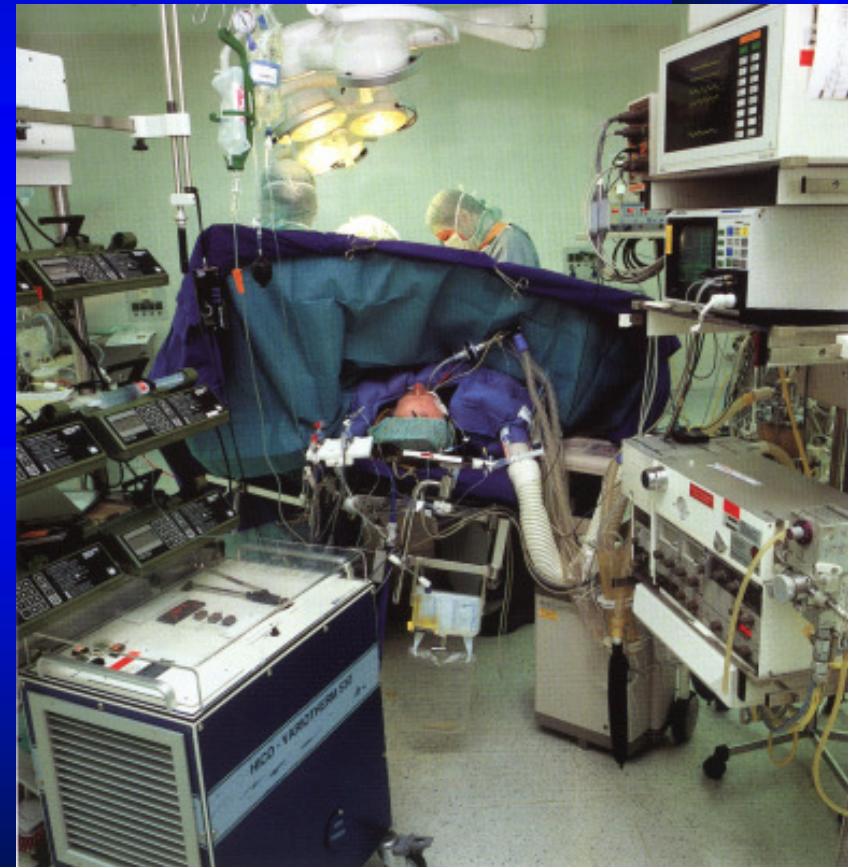
Dem Menschen
zugewandt

Geprägt durch Technik

Konfliktbearbeitung durch Freund-Feind-Denken

„Gute“ und „schlechte“
Technik:

- ☞ Begeisterung für
medizinische High-
Tech
- ☞ Ablehnung simpler
Computertätigkeit



Konfliktbearbeitung mit **Mystik und Irrationalität**

- ☞ Mystik und Irrationalität gehört immer zur Medizin dazu!
- ☞ Pendeln, Bioresonanz, Homöopathie, Wunderheilungen und anderes als Stilblüten medizinischen Denkens.
- ☞ Ablehnung jeder technisch-naturwissenschaftlichen Intervention.



Arzt wieherte...

Da erwachte das Mädchen aus dem Koma

Einmalig, was Oberarzt Dr. Jochen Weisser (59) vom Fachkrankenhaus Neckargemünd (bei Heidelberg) alles versuchte,

Vor sieben Monaten passierte der schreckliche Unfall: Bei einem Ausritt mit ihrer Stute „Caprice“ stürzte das Pferd über ein Hindernis, begrub Reiterin Alexandra unter sich. Sie erlitt schwere Kopfverletzungen, eine Hirnblutung. Seitdem lag sie im Koma. Mutter Ingrid (44) und Vater Dieter (52) versuchten verzweifelt alles, um ihre Tochter aufzuwecken. Oberarzt Dr. Weisser gab ihnen immer neue Aufträge: mal spielten sie ihre Lieblings-

Sc Oberdrasster v Stute nicht price Da n selbst zum herle Zunä mer scha

Expertenorganisation Krankenhaus

- ☞ Ärzte haben in fachlichen Entscheidungen große Freiheiten.
- ☞ Experten werden persönlich aufgesucht.
- ☞ Mehr Loyalität der Profis mit ihrer Berufsgruppe als mit der Organisation.

Preußische Tradition



- ☞ Militärärztliches Erbe.
- ☞ Innerhalb der Ärzteschaft starke Hierarchie.
- ☞ Wenig Einfluss von außen.

Partikularinteressen

- ☞ Jeder Chefarzt hat eine „Neben“-Tätigkeit.
- ☞ Ablenkung von Führungsaufgaben.
- ☞ Interessenkonflikte: „Patientenversorgung geht vor.“



Forensische Risiken

- ☞ Expertise des Arztes für medizinische Risiken.
- ☞ Patientenbehandlung als sensibler Bereich, hohe Risiken.
- ☞ Eingriffe oder Vorgaben können oft abgewiesen werden.



These

- ☞ Der Arzt ist ein besonderer Nutzer von IT.
- ☞ Die ärztliche Psyche und die Organisation ärztlicher Arbeit birgt typische Fallen für den Anbieter von IT.
- ☞ Die IT muss noch besser sein als in anderen Bereichen - eine große Herausforderung!

Konsequenzen (i)

☞ Latent technik-
feindliche Nutzer.

→ Eine Anwendung
muss optimal zu-
geschnitten sein.



Konsequenzen (ii)

☞ Ärzte sind autonome Experten.

→ Ein Vorteil für ihre eigene Arbeit sollte geschaffen oder deutlicher gemacht werden.



Konsequenzen (iii)

☞ Starke ärztliche Hierarchie.

→ Im Umsetzungsmanagement unterschiedliche Funktionen und Interessen beachten.



Perspektiven

Dynamischer Markt:

- ☞ DRGs, Kostendruck, Konkursrisiko.
- ☞ Private Betreiber drängen in den Markt.

Ärzte bleiben anspruchsvolle Kunden, aber sie stehen unter höherem Druck als früher.

→ Überzeugende IT-Lösungen haben derzeit bessere Chancen.