



# Von GEILIS, LUMPEN und QLUMPAT!

EIN MÄRCHEN VON IBI N. SAUA

(GEKLAUT VON HANS CHRISTIAN ANDERSEN: „DES KAISERS NEUE KLEIDER“)

**E**s war einmal .... Da lebten viele Entscheidungsträger im Gesundheitswesenreich – zumindest wurden sie als solche bezeichnet und vom Volk bezahlt. Einige von ihnen hielten so ungeheuer viel auf Auszeichnungen und Medienberichte über sie, dass sie viel von des Volkes Geld ausgaben, um Qualitätszertifikate, Qualitätsprüfsiegel und Qualitätspreise zu erhalten.

Diese Gesundheitswesen-Entscheidungsträger-In-Latenter-Image-Sucht (GEILIS) kümmerten sich nicht um ihre Mitarbeiter oder Patienten, kümmerten sich nicht um Qualifizierungsmaßnahmen, um Reduktion von Komplikationen, kümmerten sich nicht um die Umorganisation der Abläufe, um Zeit- oder Ressourcenverschwendung. Sie forderten nur immer mehr Personal bei anstehenden Problemen oder neuen Aufgaben. Sie kümmerten sich nicht um die Änderung bestehender Rituale, um Geldverschwendung zu vermeiden. Sie kümmerten sich auch nicht um das Stoppen „ersessener Privilegien“ und griffen auch keine „Tabu“-Themen an. Sie kümmerten sich

nicht um das Abschaffen des Funktions-, Berufsgruppen- und Sektorendenkens bei der Behandlung der Patienten zugunsten eines besseren Gesamterfolges für die Patienten und schon gar nicht kümmerten sie sich um die Wahrnehmung von echter Managementqualität. Aber sie taten alles, um schöne Broschüren, Berichte, Richtlinien und bunte Zahlentabellen zu erstellen, um lobende Schulterklopper zu erhaschen und eine schöne Hülle herzuzeigen.

Eines Tages kamen spezielle Zertifiz..Akkredi..Berat..Dampfplaud..Blende.. geschäftstüchtige Menschen in das Reich. Sie gaben sich als Leistungs-Und-Management-Profilier-Experten-Netzwerk (LUMPEN) aus und sagten, dass sie die beste Qualität, die man sich nur vorstellen könne, zu erkennen und bewerten verständen.

Die dafür zu erarbeitenden Systeme, die geschönten und bunten Kennzahlenberichte und die Regelungen wären nicht alleine schon außerordentlich schön. Sie würden dafür auch ein





Qualitäts-Leistungs-Und-Management-Profi-Auszeichnungs-Testat (QLUMPAT) erhalten. Und dieses QLUMPAT, das man erhalten würde, besäße die wunderbare Eigenschaft, dass die damit ausgezeichneten exzellenten Leistungen und Ergebnisse für jeden Menschen unsichtbar und unverständlich wären, der nicht für sein Amt taugte oder der unverzeihlich dumm sei.

„Das wäre ja ein prächtiges QLUMPAT!“, dachte sich so mancher der GEILIS: „Wenn ich das hätte, könnte ich ja dahinter kommen, welche Frauen und Männer in meinem Reiche zu dem Amte, das sie haben, nicht taugen. Ich könnte die Klugen von den Dummen unterscheiden! Ja, das Zeug muss sogleich für mich eingeführt werden!“ Und sie gaben den LUMPEN viel Handgeld, damit sie ihre Arbeit beginnen möchten.

Die LUMPEN stellten auch viele PCs, Modelle, Formulare, Bewertungs-, Audit- und Assessmentchecklisten auf und taten, als ob sie arbeiteten; aber sie hatten nicht das Geringste auf dem Arbeitsplatz. Frischweg verlangten sie die feinste Seide und das prächtigste Gold, das steckten sie in ihre eigenen Taschen und taten so, als würden sie bis spät in die Nacht hinein arbeiten.

„Ich möchte doch wohl wissen, wie weit sie mit dem Zeuge sind!“, dachte so mancher der GEILIS. Aber es war ihm ordentlich beklommen zu Mute, wenn er daran dachte, dass derjenige, welcher dumm sei oder schlecht zu seinem Amte taugte, es nicht sehen könne. Nun glaubte jeder GEILIS zwar, dass er für sich selbst nichts zu fürchten brauche, aber er wollte doch erst andere senden, um zu sehen, wie es damit stände.

„Ich will meine Aufsichtsräte und Führungskräfte zu den LUMPEN senden!“, dachte so mancher GEILIS. „Die können am besten beurteilen, wie das Zeug sich ausnimmt, denn die haben Verstand, und keiner versteht seine Ämter besser, als sie!“

Nun gingen die Aufsichtsräte und Führungskräfte zu den LUMPEN, die an den leeren Arbeitstischen arbeiteten. „Gott behüte uns!“, dachten die Aufsichtsräte und Führungskräfte und rissen die Augen auf: „Wir können ja nichts erblicken! Wir sehen nichts, was am Patienten, am Mitarbeiter und an den Leistungsergebnissen ankommt und sich verbessert!“ Aber dieses sagten sie nicht. Die LUMPEN baten sie, gefälligst näher zu treten, und fragten, ob es nicht ein exzellentes Ergebnis, ein hübscher Erfolg und schöne Farben seien. Dann zeigten sie auf den leeren Arbeitsplatz, und die armen Aufsichtsräte und Führungskräfte

fuhren fort, die Augen aufzureißen. Aber sie konnten nichts erkennen, denn es war nichts da. „Herr, Gott!“, dachte jeder von ihnen, „Sollte ich dumm sein? Das habe ich nie geglaubt, und dieses darf kein Mensch je erfahren! Sollte ich nicht zu meinem Amte taugen? Nein, es geht nicht an, dass ich erzähle, ich könne das Zeug nicht sehen!“

„Nun, Sie sagen gar nichts dazu?“, fragten die LUMPEN. „Oh, es ist niedlich! Ganz allerliebste!“, antworteten die Aufsichtsräte und Führungskräfte. „Dieses Zertifikat und dieser Preis! – Ja, wir werden es den GEILIS sagen, dass es uns sehr gefällt.“

„Nun, das freut uns!“, sagten die LUMPEN, und darauf nannten sie das Zertifikat mit Namen und erklärten den seltsamen Preis. Die so Gesandten passten gut auf, lernten die Worte und Erklärungen der LUMPEN auswendig, damit sie dasselbe sagen könnten, wenn sie zu den GEILIS zurückkämen und über das QLUMPAT berichteten.

Nun verlangten die LUMPEN mehr Geld, mehr Seide und mehr Gold, das sie zum Arbeiten bräuchten, sie steckten alles in ihre eigenen Taschen, auf die Arbeitstische kam kein messbares Ergebnis, aber sie fuhren fort, wie bisher an den leeren und unsichtbaren Hüllen zu arbeiten.

Die GEILIS sandten bald wieder andere ehrliche Männer und Frauen hin, um zu sehen, wie es mit den Arbeiten stände und ob das Zeug bald fertig sei und messbare Ergebnisse sichtbar würden. Es erging ihnen gerade, wie den Ersten: Sie schauten und schauten, weil aber außer den leeren Worthülsen nichts da war, so konnten sie auch nichts sehen.

„Ist das nicht ein hübsches Stück Zeug?“, fragten die LUMPEN wieder und zeigten und erklärten die Exzellenz, welche gar nicht da war. „Dumm bin ich nicht“, dachte auch jeder der neu Gesandten, „es ist also mein gutes Amt, zu dem ich nicht taugte? Das wäre komisch genug, aber das muss man sich nicht merken lassen!“ Und so lobten auch sie das Zeug, welches sie gar nicht sahen, und versicherten ihre Freude über die schönen Farben und die herrliche Exzellenz und den schönen Preis. „Ja, es ist ganz allerliebste!“, sagten sie zu den GEILIS.

Alle Menschen im Gesundheitswesen sprachen schon von dem prächtigen Zeuge. Nun wollten die GEILIS es selbst sehen, während es noch in Arbeit war. Mit einer ganzen Schar auser-





wählter Männer und Frauen, unter denen auch die schon vorher Entsandten waren, gingen sie zu den LUMPEN hin, die nun mit aller Kraft arbeiteten, aber weiterhin ohne ersichtliches Ergebnis.

„Ist das nicht prächtig!?,“ sagten die Umstehenden zu den GEILIS. Und dann zeigten sie auf die leeren Worthülsen und nicht existenten Ergebnisse, denn sie glaubten, dass die anderen das Zeug wohl sehen könnten.

„Was“, dachte der eine oder andere GEILIS, „ich sehe gar nichts! Das ist ja schrecklich! Bin ich dumm? Tauge ich nicht dazu, Entscheidungsträger zu sein? Das wäre das Schrecklichste, was mir begegnen könnte!“ – „Oh, es ist sehr hübsch!“, sagten viele von ihnen. „Es hat unseren allerhöchsten Beifall!“ Und sie nickten zufrieden und betrachteten die leeren Worthülsen, denn sie wollten nicht sagen, dass sie gar nichts sehen konnten. Das ganze Gefolge, welches sie bei sich hatten, sah und sah und bekam nicht mehr heraus, als die anderen. Aber sie sagten, wie die GEILIS: „Oh, das ist hübsch!“ Und sie rieten, diese neuen, prächtigen Worthülsen in allen Medien zur Schau zu stellen. „Es ist herrlich, niedlich, exzellent!“, ging es von Mund zu Mund. Man schien allerseits innig erfreut darüber und die GEILIS verliehen den LUMPEN gar den Titel: Oberste Hof-LUMPEN.

Die GEILIS mit ihren vornehmsten Führungskräften kamen immer selbst zu den großen Zeremonien, und die LUMPEN hoben die Arme in die Höhe, gerade so, als ob sie etwas hielten, und sagten: „Seht, hier ist die Exzellenz! Hier ist das, was Euch von den anderen abhebt und auszeichnet! Hier ist das, was die Heilung der Patienten schneller und besser macht, fehlerfreier, keine zusätzlichen Ressourcen benötigt, was an Verschwendung vermieden wird etc. etc.“

„Ja!“, sagten alle Anwesenden. Aber sie konnten nichts sehen, denn es war nichts da.

So gingen die GEILIS in Prozession unter dem prächtigen Medienhimmel und all ihre Gefolgschaft in die Öffentlichkeit. Dabei sprachen sie: „Gott, wie sind der GEILIS neue QLUMPAT unvergleichlich, wie schön das passt!“ Keiner wollte es sich merken lassen, dass er nichts sah, denn dann hätte er ja nicht zu seinem Amte getaugt oder wäre sehr dumm gewesen.

Eine ältere Frau, die seit 5 Stunden mit sehr starken Schmerzen in der Ambulanz des Reichs saß, sagte: „Ich habe schon mehrfach gebettelt, mir endlich etwas gegen die Schmerzen zu geben! Drei Ärzte haben zwar gesagt, es wird bald jemand kommen und mir helfen – das war vor 4 Stunden“. Darauf antwortete ein GEILIS: „Das kann nicht sein. Siehst du nicht, dass wir exzellent und sogar schmerzertifiziert sind. Du kannst gar keine Schmerzen haben!“ Dann ging er weiter.

Ein anderer aus dem Volke fragte: „Um wieviel externe nosokomialen Infekte habt ihr jetzt weniger und um wieviel konntet ihr dadurch zusätzliche Behandlungen, Leid für die Patienten und auch Liegetage reduzieren?“

„Das weiß ich nicht, aber wir sind mit dem QLUMPAT als exzellent ausgekleidet! Siehst du das nicht?“, antwortete ihm ein weiterer GEILIS und ging weiter.

Ein völlig dehydrierter Pflegling wisperte leise: „Wasser!“

„Das geht mich nichts an, weil wir ja von den LUMPEN mit Exzellenz bedeckt wurden“, sagte ein anderer GEILIS und schwebte leichtfüßig davon.

Plötzlich ging der Georg Danzer an den GEILIS vorbei, betrachtete sie kurz und begann zu singen: „Jö schau, so a Sau, Jössas na. Was machen di Nackerten in dem KH? Geh wui, oiso Pfu, meiner Söh; hörst i schenierat mi an derer Stöh ...“ und ging weiter.

Plötzlich rief auch die Menge: „Aber die haben ja nichts außer das QLUMPAT!“ Das ergriff jetzt auch die GEILIS, denn es schien ihnen, sie hätten Recht. Beschämt erkannten sie, dass sie nur mit dem QLUMPAT bedeckt waren und damit völlig nackt dastanden. Schnell verdeckten sie ihre Blöße, so gut es ging, und flüchteten in ihre Organisationen. Niemand bemerkte dabei, wie sich die LUMPEN klammheimlich davonschlichen.

Die GEILIS setzten sich mit ihren Führungskräften zusammen und berieten, was sie tun könnten, damit so etwas, so eine Ent-Täuschung nie mehr vorkomme. Und wenn sie nicht gestorben sind, beraten sie noch heute. ■

Frei nach Hans Christian Andersen (1805-1875)

