

Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenanwaltschaft (WPPA)



Krankenhäuser am Puls der Zeit
Barmherzige Brüder KH Wien
400 Jahre 1614- 2014
Kongress 13. Mai 2014

WPPA
Wiener Pflege-, Patientinnen-
und Patientenanwaltschaft

PatientInnen der Zukunft

- **Die Bedürfnisse werden differenzierter – „den“ Patienten gibt es nicht!** (Milieustudie v. Integral Markt-und Meinungsforschung – Janssen Forum 2014)
- **Traditionelle** - mit hoher Erkrankungsrate, Gesundheit ist ein relevantes Thema (15%)
- **Performer** - Gesundheit als Ressource, Eigenverantwortung, Motivation zur Vorsorge (9%)
- **Digitale Individualisten**- Gesundheit ist kein relevantes Thema, Diagnosen werden schnell infrage gestellt (6%)
- **Konsumorientierte Basis** – hohe Erkrankungsrate, resigniert, ein Viertel hat keine Vorsorge, überfordert bei Gesundheitsfragen (9%)

PatientInnen der Zukunft

- **Bürgerliche Mitte** – Lebensstilbedingte Erkrankungen, stark über Gesundheit besorgt (15%)
- **Hedonisten** – Fatalismus, geringes Interesse am Thema Gesundheit, ungesunder Lebensstil (11%)
- **Etablierte** – jeder zweite hat bereits eine Diagnose mit empfohlener Lebensstiländerung (9%)
- **Konservative** – Altersbedingte Erkrankungen trotz relativ gesunder Lebensweise (6%)
- **Postmaterielle** – Kritisch bei Therapietreue, über Gesundheit besorgt, Einfühlungsvermögen des Arztes wichtig (9%)

Neue Rolle: vom Payer zum Player

- Immer mehr PatientInnen reden bei der Auswahl ihres Krankenhauses mit (vgl. Patientensouveränität - Der autonome Patient im Mittelpunkt, Med Hochschule Hannover)
- Sie fordern transparente und unabhängige Info über Leistungsangebot und Behandlungsqualität
- Sie wollen ihre Behandlungsentscheidung auf dieser Basis selbst treffen
- Sie erwarten Leistungen am Stand der Wissenschaft
- Sie sind eine wichtige Ressource für Qualitätsverbesserung und Fehlervermeidung

Patientensouveränität im KH d Zukunft

- Autonomes Handeln hat zur Voraussetzung, dass ich das System, in dem ich handle, verstehen kann
- Abkehr vom traditionellen Konzept: das KH hat Verantwortung für den Heilungsprozess (benevolenter Paternalismus)- Autoritätsgefälle zwischen wissendem Arzt und gehorchendem Patient
- patientensouveränes Konzept: der Patient wirkt als „beteiligter Experte“ aktiv an der Behandlung mit.
- Patientenrechte werden im KH- Alltag auf allen Ebenen geachtet

Im KH der Zukunft ist der Patient Koproduzent der Gesundheit

- Das Gesundheitspersonal im KH erarbeitet mit dem Patienten einen Behandlungsplan, der auf seine individuellen Bedürfnisse abgestimmt ist.
- Die gestellte Diagnose wurde vom Patienten verstanden und akzeptiert
- Die Therapietreue des Patienten gründet in seiner aktiven Ausübung der Patientenrolle (Lebensstiländerung, regelmäßige Medikamenteneinnahme, Wahrnehmen von Kontrollterminen u.a.)

Im KH der Zukunft ist der Patient Koproduzent der Gesundheit

- Für die Beratung/Aufklärung/Schulung wird seitens des KH genügend Zeit investiert
- Vulnerable Gruppen oder „hard to reach audiences“ werden durch geeignete Medien und entsprechende Didaktik einbezogen. (Leichte Sprache, Aufklärung durch Video-/Trickfilm, verständliche Leitsysteme)
- Behandlungen werden zielgenauer, unnötige, falsche Leistungen vermieden

Im KH der Zukunft ist der Patient Koproduzent der Gesundheit

- Chronisch Erkrankte werden nicht herumgeschickt, sondern durch multiprofessionelle Teams ganzheitlich betreut – die Nachsorge wird aktiv gesichert
- Sie werden ermutigt, selbstwirksam und selbstverantwortlich zu agieren
- Ihre Kenntnis des eigenen Leidensweges wird als Expertise wertgeschätzt und berücksichtigt

Im KH der Zukunft ist der Patient Koproduzent der Gesundheit

- Die erlernte Kompetenz der Ärzteschaft wird nicht gegen die erlebte Kompetenz der chronisch Kranken ausgespielt
- Selbsthilfegruppen werden aktiv eingebunden
- Ihre Finanzierung ist durch unabhängige Quellen gesichert
- Patientenvertretungen werden in Planung/Projekte/Helferkonferenzen, sowie Ethikboards des Krankenhauses eingebunden

Das KH der Zukunft bietet patientenorientierte Strukturen

- Die Zahl der Personen, mit denen der Patient Kontakt hat, ist auf das notwendige Maß reduziert.
- Die Abläufe orientieren sich am Bedürfnis der Patienten
- Die medizinischen/pflegerischen/technischen Maßnahmen werden patientenzentriert erbracht
- Wartezeiten/Liegedauer sind auf das für den Patienten notwendige Maß ausgerichtet

Das KH der Zukunft bietet patientenorientierte Strukturen

- Diagnosen oder Leistungen zur wirtschaftlichen Optimierung unterbleiben
- „Abliegen“ aus ökonomischen oder strukturellen Gründen wird bemerkt und abgestellt
- Benachteiligung/Bevorzugung einzelner medizinischer Disziplinen aus finanziellen Kalkülen wird durch gesundheitspolitische Steuerung abgestellt
- Die Versorgungsform (ambulant, teil-/vollstationär) wird im Patienteninteresse getroffen

Das KH der Zukunft bietet patientenorientierte Strukturen

- Überdiagnostik zur Auslastung der Medizintechnik ist ebenso verpönt, wie Übermedikalisierung, insbesondere am Lebensende
- Keine Vorspiegelung von „Machbarem“, sondern das offene Gespräch, wenn Therapiebegrenzung und Palliativversorgung das Ziel der Intervention sind
- Sonderklasse wird obsolet, weil gute Hotelqualität für alle Standard ist – bessere Medizin darf man sich ja ohnehin nicht kaufen können!

Das KH der Zukunft wird auch von Patienten gestaltet

- Patienten werden durch regelmäßige Gruppendiskussionen in das Qualitätsmanagement eingebunden
- Standardisierte Patientenbefragungen (quantitative Erhebungen) ermöglichen einen Vergleich mit anderen KH
- Ombudseinrichtungen sind niederschwellig erreichbar
- berechnigte Beschwerden führen zu Verbesserungen

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

WPPA

Wiener Pflege-, Patientinnen-
und Patienten-anwaltschaft

www.patientenanwaltschaft.wien.at

Schönbrunner Straße 108/Eingang Sterkgasse
1050 Wien

☎ Tel. (+43 1) 587 12 04

☎ Fax: (+43 1) 586 36 99

✉ mailto: post@wpa.wien.gv.at