



LAUT GEDACHT

wegweiser zur umsetzung der patientenrechte

PATIENTENORIENTIERUNG

Prof. Dr. Eugen Hauke

Grundsätzlich gilt es für die Patientenorientierung, die subjektiv empfundenen persönlichen Erwartungen und Bedürfnissen der Patienten mit dem medizinischen Versorgungsbedarf in Einklang zu bringen. Nicht immer wird beides übereinstimmen; es wird dann notwendig, sich an den Erwartungen der Patienten zu orientieren: **Die Patienten sind es, derentwegen Krankenhäuser betrieben werden;** ihretwegen arbeiten wir dort. Und deswegen sollten wir uns (und sie!) immer wieder fragen: ist unser Krankenhausbetrieb und unser eigenes Handeln wirklich auf sie, auf ihre Bedürfnisse ausgerichtet?

Patienten, die ins Krankenhaus kommen, haben einen rechtmäßigen Anspruch auf Versorgungsleistungen, die den medizinischen Erfordernissen und Möglichkeiten entsprechen - und sie haben einen berechtigten Anspruch darauf, dass diese Leistungen in einer Weise erbracht werden, die ihren eigenen Erwartungen und Bedingungen bestmöglich entsprechen.

1

Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig, in der >NÖ Edition Patientenrechte<, seit Juli 2001 auf www.patientenanwalt.com zum Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegethemen, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-mail: post.ppa@noel.gv.at

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Patientenorientierung muss zuerst und vor allem heißen, dass wir lernen, unser Handeln auf die Erwartungen und die Bedürfnisse der Patienten auszurichten und auch die „Laienperspektive“ einzunehmen, unser Tun aus ihrer Sicht zu erleben und daraus Konsequenzen zu ziehen. Wirklich professionell handelt schließlich nur der, der in jeder Situation sein Verhalten daran misst, welche Folgen es für den hat, dem er seine Leistung erbringt.

Natürlich ist es angesichts der begrenzten finanziellen Mittel und der manchmal auch widersprüchlichen Vorstellungen einem Krankenhaus nicht immer möglich, alle Patienten vollauf zufriedenzustellen, alle ihre Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche zu erfüllen. Manches wird einfach nicht erfüllt werden können, anderes nicht einmal erfüllt werden dürfen. Aber wir sollten unser berufliches Handeln in jeder Phase des Versorgungsprozesses immer wieder daraufhin überprüfen, ob es den Patienten gerecht wird, und **nicht versuchen, den Patienten nach unseren Erwartungen zu formen.**

Sowohl die betriebliche Organisation als auch die baulichen und technischen Strukturen unserer Krankenhäuser sollten wir daraufhin überprüfen, ob sie nicht den Bedürfnissen der Patienten entsprechend verbessert werden können.

Patientenorientierung heißt, dass sich im Rahmen eines therapiekonformen Betreuungsprozesses alle daran Beteiligten bemühen, die Erwartungen und Bedürfnisse der Patienten kennenzulernen und zu erfüllen.

PATIENTENORIENTIERUNG

Autor: Prof. Dr. Eugen Hauke

erschienen: Dezember 2003

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Patientenorientierung setzt voraus

- ❖ umfassende und für die Patienten verständliche Information,
- ❖ Einbeziehung der Patienten und ihre weitestgehende Beteiligung am Behandlungsprozess,
- ❖ Abstimmung der Patientenerwartungen mit dem diagnostisch-therapeutisch, pflegerisch, rechtlich und wirtschaftlich MÖGLICHEN,
- ❖ weiters motivierte und befähigte Mitarbeiter und schließlich
- ❖ eine darauf abgestimmte Organisation!

Damit wird

- ❖ der menschlichen Würde,
- ❖ der Forderung nach umfassender Qualität in der gesundheitlichen Versorgung,
- ❖ dem Bedürfnis der Mitarbeiter eine zufriedenstellende Leistung zu erbringen,
- ❖ dem Bedarf nach Weiterentwicklung der Institution „Krankenhaus“

entsprochen!

PATIENTENORIENTIERUNG

Autor: Prof. Dr. Eugen Hauke

erschienen: Dezember 2003

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Über den Autor:

Prof. Dr. Eugen Hauke ist seit 1998 Generaldirektor des Wiener Krankenanstaltenverbundes.

geboren: 2. Februar 1945 in Wien

Grade:

- Diplomkaufmann 1970
- Doktor (Rerum Commercialium) 1972
- Universitätsdozent für Krankenhausökonomie
- Gastprofessor für Gesundheitsökonomie (WU Wien) 1995 - 2001
- a.o. Universitätsprofessor (Medizinische Fakultät der Universität Wien) 2000
- Gastprofessor für Management im Gesundheitswesen 2002 – 2004
- o. Univ. Prof.; UMIT – Innsbruck, Vorstand des Instituts für Unternehmensführung und Qualität im Gesundheitswesen

Zivilstand: verheiratet

Ausbildung und berufliche Aktivitäten:

1963	Matura Realgymnasium
1970	Abschluss an der ehemaligen Hochschule für Welthandel (Wirtschaftsuniversität Wien) als Diplomkaufmann (Diplomarbeit: Aufgaben und Organisation der Wiener Stadtwerke)
1972	Abschluss des Doktoratsstudiums (Dissertation: Privat- und Gemeinwirtschaft, Gemeinsamkeiten und Unterschiede)
1971 – 1997	Berufliche Tätigkeit im Kontrollamt der Stadt Wien, Revision im Bereich Jugend, Gesundheit und Soziales
Seit 1978	Schulung aller Berufsgruppen im Gesundheitswesen – Ökonomie und Management
Seit 1986	Lehraufträge an der Wirtschaftsuniversität Wien über Krankenhausbetriebsführung

PATIENTENORIENTIERUNG

Autor: Prof. Dr. Eugen Hauke

erschienen: Dezember 2003

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Seit 1988	Lehraufträge an der Medizinischen Fakultät der Universität Wien über Krankenhausmanagement, Krankenhausorganisation, Qualitätssicherung; Als erster Ökonom an dieser Fakultät
seit 1989	Aufbau und wissenschaftliche Leitung der Ludwig Boltzmann Forschungsstelle (nunmehr Institut) für Krankenhausorganisation Schwerpunkte der Forschungstätigkeit: Organisation, Management, Qualitätssicherung, Controlling, Steuerungsinstrumente
seit 1991	Unterstützung der gesundheitspolitischen Reformaktivitäten in Ungarn, Tschechien und der Slowakei
seit 1992	Habilitation an der Medizinischen Fakultät der Universität Wien für Krankenhausökonomie, Gastvorlesung an der Universität Konstanz (Krankenhausorganisation)
1994, 1997, 2000	Vorlesungen an der Universität Florenz über Qualitätsmanagement
1995 – 2001	Gastprofessor für Gesundheitsökonomie (Krankenhausmanagement) an der WU-Wien
1996 und 1997	Gastvorlesungen an der Medizinischen Fakultät der Universität Innsbruck über Krankenhausmanagement
1996	Berufung an die TU Berlin für den C4 –Lehrstuhl für Management im Gesundheitswesen; im Februar 1997 abgelehnt
seit 1998	Generaldirektor des Wiener Krankenanstaltenverbundes
1999	Mitarbeit in der EU-Arbeitsgruppe zur Entwicklung von Externen Peer Reviews Techniken (Expert) als Vertreter Österreichs
1999 – 2000	Teilnehmer am Europaratsprojekt: Medical Guidelines (als Vertreter Österreichs)
2000	Mitarbeit an der Projektgruppe zur Entwicklung einer Outcome-messung des Bundesministeriums für soziale Sicherheit und Generationen
seit 2001	Leiter des Informations- und Kommunikationszentrums für Qualitätssicherung im österreichischen Gesundheitswesen (im Auftrag des Bundesministeriums)
seit 2001	Mitbegründer der Fachhochschule für Management im Gesundheitswesen (Pinkafeld)
2002	Teilnehmer am Zentraleuropäischen Netzwerk HTA (als Vertreter Österreichs)

PATIENTENORIENTIERUNG

Autor: Prof. Dr. Eugen Hauke

erschienen: Dezember 2003

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

2002 - 2004 Gastprofessor an der Universität Klagenfurt
2002 Teilnehmer am EU-Projekt zur Evaluation von Medical Guidelines

Seit Anfang der 90er-Jahre Redaktionsbeirat in diversen österreichischen und ausländischen Fachzeitschriften.

Seit Mitte der 90er-Jahre Mitglied in internationalen Scientific und Advisory Boards von internationalen Kongressen und Fachgesellschaften des Gesundheitswesens

PATIENTENORIENTIERUNG

Autor: Prof. Dr. Eugen Hauke
erschienen: Dezember 2003

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.