

Dr. Michael Heinisch

„stille Revolution im Gesundheitswesen“

Studie zeigt



Das Verhältnis zwischen Mediziner/innen, Krankenhäusern und Patientinnen hat sich in den vergangenen Jahren verändert: Patientinnen und Patienten informieren sich heute im Internet über Krankheiten und Therapien und bestimmen mit, in welchen Spital sie sich behandeln lassen wollen.

Patientinnen und Patienten werden wählerisch

Patientinnen und Patienten werden wählerisch und wollen immer mehr mitbestimmen – bei der Wahl des Krankenhauses ebenso wie bei der Entscheidung für eine Therapie. Gewünscht wird besonders ein partnerschaftliches Verhältnis zum behandelnden Arzt. Und die Menschen sind gut vernetzt: im Internet werden immer öfters Erfahrungsberichte und Informationen über die Qualität der Spitäler ausgetauscht. So zeigte eine Untersuchung, dass allein in Österreich im Vorjahr rund 46.000 Postings zum Thema Gesundheit in den Kanälen der sozialen Netzwerke abgesetzt wurden.

Wir von der Vinzenz Gruppe wollten genau wissen, ob tatsächlich gravierende Veränderungen im Selbstverständnis der Patientinnen und Patienten im Gange sind und falls ja, wie sich diese auf ihre Beziehung zu Gesundheitseinrichtungen und Mediziner/innen auswirkt. Daher beauftragten wir das oberösterreichische Meinungsforschungsinstitut Market, dieser Frage auf den Zahn zu fühlen. Market befragte 1.000 Österreicherinnen und Österreichern und analysierte, wie sich die Beziehung zwischen Patient und Spital sowie die Arbeit der Medizinerinnen und Mediziner verändert.

Autor: Dr. Michael Heinisch

© November 2013 · NÖ PPA · Laut gedacht · „stille Revolution im Gesundheitswesen“

Seite 1 von 5

Das wichtigste Ergebnis:

Im Gesundheitswesen findet regelrecht eine stille Revolution statt. Die Bevölkerung legt ihre traditionelle Rolle als Patientinnen und Patienten ab und fordert mehr Transparenz, Mitbestimmung und eine hohe Qualität bei den Leistungen ein – die Menschen wollen auf gleicher Augenhöhe behandelt werden.

Der Kulturwandel bei den Patientinnen und Patienten ist so grundlegend, dass er die Spitäler vor große Herausforderungen stellt. In der aktuellen Diskussion über die Zukunft des Gesundheitssystems wird viel über Kosten gesprochen und über den Bedarf in der medizinischen Versorgung der Bevölkerung mit Spitalseinrichtungen. Die Entwicklung der Bedürfnisse von Patientinnen und Patienten sind in diesem Zusammenhang bisher nur selten ein Thema.

Doch an welchen Parametern lässt sich der Wandel in der Einstellung der Patientinnen und Patienten gegenüber den Gesundheitsinstitutionen und den Ärztinnen und Ärzten festmachen? Wie zeigt sich der Wunsch nach mehr Mitbestimmung?

Schon bei der Auswahl des Krankenhauses zeigt sich eine veränderte Beziehung zwischen Spital und Patient: Die Zeiten scheinen vorbei, in denen vor allem der behandelnde Arzt entschied, in welchem Krankenhaus sein Patient behandelt wird. So sagen heute rund zwei Drittel aller Bürgerinnen und Bürger, dass sie sich im Falle einer Krankheit das Spital selbst aussuchen und nicht die zuweisenden Ärzte allein. Nur noch jeder Fünfte überlässt diese Entscheidung einem Arzt. Konkret gaben bei der market-Studie 63 Prozent an, dass sie die Wahl des Krankenhauses alleine treffen. Die zuweisenden Ärztinnen und Ärzte dürften demnach in den meisten Fällen die Wünsche der Patienten erfüllen.

Gleichzeitig fordern die Bürgerinnen und Bürger Qualitätsvergleiche, um das aus ihrer Sicht beste Krankenhaus aussuchen zu können. Mehr als die Hälfte der Befragten (51 %) möchte die Krankenhäuser sogar dazu verpflichten, Informationen über Heilungserfolge zu veröffentlichen. Ähnlich viele (57 %) wünschen sich mehr Informationen über die behandelnden Ärztinnen und Ärzte (57 %) und über das Krankenhaus im jeweiligen Spezialgebiet (53 %). Gar 71 Prozent erklären, dass sie die verfügbaren Informationen über ein Spital als Grundlage nehmen, um gegebenenfalls ein anderes Krankenhaus zu wählen.

Autor: Dr. Michael Heinisch

© November 2013 · NÖ PPA · Laut gedacht · „stille Revolution im Gesundheitswesen“

Seite 2 von 5

Aus unserer Sicht ergibt sich hier ein klarer Auftrag an die Politik: Zu erhebende Qualitätskennzahlen müssen in der Krankenhausplanung berücksichtigt werden. Denn Patientinnen und Patienten wollen ihre Leiden in den jeweils dafür qualifiziertesten Spitälern behandeln lassen. Die besonderen Skills bzw. die Qualität der einzelnen Einrichtungen lassen sich am besten durch die Qualitätskennzahlen, Qualifikations-Zertifizierungen sowie Statistiken über Heilungserfolge erkennen. Darüber hinaus sollten wir uns in nationalen Erhebungen die wahren Bedürfnisse der Patientinnen und Patienten anschauen – dass heißt es sollte bundesweite Patientenbefragung durchgeführt werden.

Doch nicht nur die Spezialisierung der Krankenhäuser ist für Patientinnen und Patienten entscheidend. Um das aus ihrer Sicht beste Spital aussuchen zu können, wollen sie mehr Information über den Ruf der behandelnden Ärztinnen und Ärzte und des Krankenhauses im jeweiligen Spezialgebiet.

Besonders interessant ist für sie der Ruf der behandelnden Ärztinnen und Ärzte (57 %). Die Patienten und deren Angehörige wollen aber auch Informationen über den Ruf des Krankenhauses in dem benötigten medizinischen Gebiet (53 %), zu alternativen Therapiemethoden (44 %) sowie über den Ruf des Krankenhauses allgemein (42 %). Die Qualität des Essens scheint mit 18 % bei der Auswahl eines Krankenhauses hingegen eine geringere Rolle zu spielen.

71 Prozent der Befragten erklären, dass sie die verfügbaren Informationen über ein Spital als Grundlage nehmen, um gegebenenfalls ein anderes Krankenhaus zu wählen. Sogar mehr als acht von zehn Befragten (83%) fordern mehr Informationen über die Qualität der Mediziner/innen und der Spitäler.

Was die Verfügbarkeit von Informationen betrifft, wissen allerdings nur 39 Prozent, wo sie Informationen über ein Krankenhaus und die behandelnden Ärztinnen und Ärzte bekommen. Um den Mangel an verfügbaren Informationen über Leistungen und Qualität auszugleichen, wählt eine große Mehrheit den Austausch mit anderen „Konsument/innen des Gesundheitssystems“: 88 Prozent der Studienteilnehmer/innen wollen ihre Erfahrungen mit Spitälern anderen Menschen mitteilen.

Doch haben kritischere und autonomere Patienten und Patientinnen auch gleichzeitig weniger Vertrauen zum medizinischen Personal in den Krankenhäusern? Das wurde durch die Studie nicht bestätigt. Den Leistungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Spitälern stellt eine große Mehrheit der Bevölkerung gute Noten aus: Rund 70 Prozent wurden laut eigenen Angaben bei ihrem letzten Spitalsaufenthalt „respektvoll“ und „zuvorkommend“ betreut, nur vier Prozent fühlten sich „nicht gut aufgehoben“. Trotz der gestiegenen Ansprüche würden 89 Prozent der Patientinnen und Patienten

Autor: Dr. Michael Heinisch

© November 2013 · NÖ PPA · Laut gedacht · „stille Revolution im Gesundheitswesen“

Seite 3 von 5

wieder dasselbe Krankenhaus wählen und 83 Prozent würden dieses Krankenhaus sogar anderen empfehlen.

Fazit:

Die Patientinnen und Patienten werden zwar wählerisch, aber sie sehen auch, dass ihre Ärztinnen und Ärzte genauso wie Pflegerinnen und Pfleger sowie alle anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spitäler mit hoher Kompetenz und großem Engagement für sie im Einsatz sind.

Die market-Umfrage zeigt deutlich, dass die Österreicherinnen und Österreicher mehr über ihre Gesundheit, Gesundheitsvorsorge und Therapien wissen wollen. Leider fehlt es an qualifizierten Bildungsangeboten und Initiativen. Wenn 61 Prozent der Bevölkerung nicht wissen, wo sie Informationen über Krankenhäuser und ihre Therapieangebote bekommen, besteht dringender Handlungsbedarf.

Internationalen Studien zeigen, dass engagierte Patient/innen einen größeren Beitrag zu einer raschen Heilung leisten als nicht ausreichend informierte Patient/innen. Um mehr zur eigenen Gesundheit beitragen zu können, benötigen die Bürgerinnen und Bürger mehr Gesundheitskompetenz. Die Gesundheitserziehung wird in Österreichs Schulen stiefmütterlich behandelt. Hierzulande wissen vor allem junge Erwachsene viel zu wenig über ihren Körper und was sie für ihre Gesundheit tun können. Eine zentrale Aufgabe für die neue Bundesregierung in der Gesundheitspolitik ist es daher, die Gesundheitskompetenz in Österreich zu verbessern. Das ist für die Gesundheit der Bevölkerung genauso notwendig wie für die Senkung der Gesundheitskosten.

Jüngste Studien der WHO und der EU belegen, dass es sich beim „Patienten Empowerment“ auch um ein kostenrelevantes Thema handelt. So zeigt sich etwa bei chronischen Erkrankungen: je mehr sich Patientinnen und Patienten in die Therapie einbringen, desto besser ist der Heilungserfolg und desto geringer sind damit die Kosten für das Gesundheitssystem. „Patienten Empowerment“ hat also sowohl eine medizinische als auch eine ökonomische Bedeutung. Und ein Fazit der ersten Europäischen Konferenz zum Patienten-Empowerment im vergangenen Jahr (ENOPE 2012): Je mehr Patienten Zugang zu Informationen haben (Vergleichbarkeit von Leistungen, Qualität und Kosten), desto bessere Entscheidungen treffen sie.

Autor: Dr. Michael Heinisch

© November 2013 · NÖ PPA · Laut gedacht · „stille Revolution im Gesundheitswesen“

Seite 4 von 5

Über den Autor:

Dr. Michael Heinisch

Studium an der Wirtschaftsuniversität Wien, Dissertation bei Prof. R. Eschenbach

Leitender Berater am Malik Management Zentrum St. Gallen

Leitung Beteiligungsmanagement/Beteiligungscontrolling in der VATECH Transmission & Distribution

Lektor an der Fachhochschule Wien für den Studiengang Finanz-, Rechnungs- und Steuerwesen

Seit 2001 Vorsitzender der Geschäftsleitung der Vinzenz Gruppe Krankenhausbeteiligungs- und Management GmbH

Seit 2001 Geschäftsführer der Vinzenz Gruppe Service GmbH

Seit 2005 Lektor an der Wirtschaftsuniversität Wien für den MBA-Studiengang Health Care Management

Seit 2011 Lektor an der Donau Universität Krems für den MBA-Universitätslehrgang Health Care Management

Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Expertinnen und Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf www.patientenanwalt.com zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, 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.

Autor: Dr. Michael Heinisch

© November 2013 · NÖ PPA · Laut gedacht · „stille Revolution im Gesundheitswesen“

Seite 5 von 5