



# L A U T G E D A C H T

wegweiser zur umsetzung der patientenrechte

## PROJEKT

„Patient/inn/enorientierung in österreichischen Krankenanstalten“

([www.univie.ac.at/patientenorientierung](http://www.univie.ac.at/patientenorientierung))

Mag. Dr. Ursula Trummer

Seit Februar 2002 kooperieren in dem bundesweiten Projekt „Patient/inn/enorientierung in österreichischen Krankenanstalten“ (kurz: PAT) 21 österreichische Krankenhäuser aus neun Bundesländern von 15 Trägern.

Das Ziel des Projekts ist die nachhaltige Verbesserung von Patient/inn/enorientierung der stationären Betreuung und eine Österreich weite Umsetzung von erfolgreichen Verbesserungsmaßnahmen.

### Eckdaten des Projekts

- Laufzeit: Jänner 2002 bis Juli 2004
- Projektteilnehmer: 21 österreichische Krankenanstalten mit 19 Internen und 21 Chirurgischen Stationen
- Befragte PatientInnen: 7.179
- Befragte MitarbeiterInnen: 1.792
- Gesetzte Qualitätsverbesserungsmaßnahmen:  
Empathische Kommunikation mit PatientInnen / Wahrung der Intimsphäre von PatientInnen / Umgang mit und Einbeziehung von Angehörigen / Schriftliche PatientInneninformation / medizinische Aufklärung und Information / Visitenorganisation / Entlassungsmanagement / PatientInnenorientierte Pflegeorganisation / Interprofessionelle Kooperation / Einrichtung einer Ansprechperson / Optimierung der Ablauforganisation / Schmerzmanagement / PatientInnenorientierte Infrastruktur
- die PAT-Homepage: [www.univie.ac.at/patientenorientierung](http://www.univie.ac.at/patientenorientierung)

### 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](http://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](mailto: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.

Auftraggeber: Bundesministerium für Gesundheit und Frauen BMGF, Radetzkystraße 2 | 1030 Wien  
Wissenschaftliche und Beraterische Begleitung: Ludwig Boltzmann Institut für Medizin- und  
Gesundheitssoziologie, Rooseveltplatz 2 | 1090 Wien

Kontakt: Mag. Bea Kendlbacher | Telefon 01 / 4277-48208 | Fax 01 / 4277-48290  
Email [bea.kendlbacher@univie.ac.at](mailto:bea.kendlbacher@univie.ac.at)

### **Was heißt "Patient/inn/enorientierung im Krankenhaus"?**

„Patientenorientierung heißt, dass sich im Rahmen eines therapiekonformen Betreuungsprozesses alle daran Beteiligten bemühen, die Erwartungen und Bedürfnisse der Patienten kennen zu lernen und zu erfüllen“ - so steht es im Leitfaden zur Patient/inn/enorientierung des österreichischen Bundesministeriums (BMGS 1997).

### **Was sind die Erwartungen und Bedürfnisse der Patient/inn/en?**

Dazu durchgeführte wissenschaftliche Studien (vgl. Coulter 2003) zeigen das eigentlich Selbstverständliche:

- Patient/inn/en wollen im Rahmen einer fachlich guten und gut koordinierten Behandlung als Personen und nicht als Diagnosen behandelt werden. Das bedeutet Rücksicht auf individuelle Präferenzen und Werte und respektvolle Behandlung, aber auch emotionale Zuwendung und Unterstützung.
- Patient/inn/en möchten heute mehr Information und Orientierung über das, was mit ihnen passiert, und sie wollen in ihre Behandlung einbezogen werden.

### **Patient/inn/enorientierung heißt, Patient/inn/en mehr Orientierung geben**

PatientInnen brauchen Informationen darüber, was warum und wie mit ihnen passiert und was sie selbst dazu aktiv beitragen können, gesund zu werden bzw. mit ihrer Erkrankung umzugehen.

Wissenschaftliche Studien belegen den konkreten Nutzen und die Notwendigkeit von Patient/inn/enorientierung in diesem Sinne:

- Bessere Information für und Kooperation mit Patient/inn/en, die ihnen Mitarbeit, Mitbestimmung und Selbstverantwortung ermöglichen, verbessert Behandlungsergebnisse (Di Blasi, Harkness et al. 2001, Trummer, Nowak et.al. 2003).
- Patient/inn/en in Krankenhäusern sehen Defizite besonders bei der Information und Kommunikation (Delbanco 1996; Baumer, Bischof et al. 2001; Berger, Dunkl et al. 2001; Berger, Novak-Zezula et al. 2000; Berger, Eberl et al. 2001).

## Projekt

### **„Patient/inn/enorientierung in österreichischen Krankenanstalten“**

Autor: Mag. Dr. Ursula Trummer

erschienen: Mai 2004

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

## **Patient/inn/enorientierung heißt, PatientInnen in die Qualitätsentwicklung von Krankenhausleistungen einzubeziehen.**

Im Projekt PAT werden Patient/inn/en zu zwei Zeitpunkten befragt: Zu Projektbeginn, um Defizite und Verbesserungsnotwendigkeiten festzustellen, und nach erfolgter Einführung von Maßnahmen, um den Erfolg dieser Maßnahmen zu prüfen. Die Bewertungen aus Patient/inn/ensicht bilden die Grundlage der Qualitätsentwicklung in den Partnerkrankenhäusern.

Der im Rahmen des Projekts auf Basis des internationalen State of the Art entwickelte **Patient/inn/en-Fragebogen** (PAO 58, LBIMGS 2002) erhebt in den fünf Bereichen

- Psychosozialer Umgang
- Orientierung und Information
- Koordination der Behandlung/en
- Leibliches Wohlbefinden
- Infrastruktur

Leistungsbeurteilungen in den 3 Prozessschritten **Aufnahme, Aufenthalt** und **Entlassungsvorbereitung**.

Insgesamt 7.179 Patient/inn/en wurden im Rahmen des Projekts befragt. Die Ergebnisse zu Projektbeginn zeigten, dass Defizite vor allem im Bereich Information und Orientierung zu verzeichnen waren.

## **Patient/inn/enorientierung heißt, Motivation und praktische Möglichkeiten von Mitarbeiter/inne/n zu beachten und zu unterstützen**

Um Patient/inn/enorientierung in der Praxis nachhaltig umzusetzen, braucht es gut ausgebildete, motivierte und zufriedene Mitarbeiter/innen, die in ihrer täglichen Arbeit Möglichkeiten zum patient/inn/enorientierten Arbeiten haben.

Im Projekt PAT wurden insgesamt 1.792 Mitarbeiter/innen in zwei **Mitarbeiter/innenbefragungen** (MAO 16, LBIMGS 2002) zu ihrer Motivation und zu ihren Möglichkeiten zum patient/inn/enorientierten Handeln befragt.

Die Ergebnisse zu Projektbeginn zeigten, dass Mitarbeiter/innen motiviert sind, patient/inn/enorientiert zu handeln, aber oft die Möglichkeiten im Arbeitsalltag als gering einschätzen.

## **Benchmarking als Methode der häuserübergreifenden Qualitätsentwicklung**

Benchmarking ist eine Qualitätsentwicklungsmethode, bei der Partner **voneinander lernen**: nicht das Rad immer neu erfinden, sondern zuerst schauen, wie gut und womit andere fahren.

## Projekt

### „Patient/inn/enorientierung in österreichischen Krankenanstalten“

Autor: Mag. Dr. Ursula Trummer

erschienen: Mai 2004

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

Im Projekt PAT bilden 19 interne und 21 chirurgische Stationen aus 21 österreichischen Krankenanstalten eine Benchmarkinggruppe, in der sie:

- im systematischen Vergleich mit anderen eine Orientierung über die eigene Position finden,
- Erfahrungen austauschen und sich gegenseitig bei der Planung und Umsetzung von patient/inn/enorientierten Maßnahmen beraten.

### **Die häuserübergreifende Arbeitsgruppe**

In vier jeweils zweitägigen Arbeitstreffen kommen 80 Projektleiter/innen aus den Projektkrankenhäusern zum Erfahrungsaustausch zusammen. Sie erhalten Beratung, Coaching und Anleitung durch Prozessberater/innen und Wissenschaftler/innen im gemeinsamen Lernprozess, bei der Analyse von Ergebnissen der Patient/inn/en- und Mitarbeiter/innenbefragungen und bei der Planung und Umsetzung von qualitätsverbessernden Maßnahmen.

### **Die Arbeitsgruppen in den Partnerkrankenhäusern**

Zur Projektdurchführung haben die Partnerkrankenhäuser eine multiprofessionelle Projektsteuerungsgruppe und Projektarbeitsgruppen der teilnehmenden Stationen mit einer pflegerischen und einer ärztlichen Projektleitung eingerichtet.

### **Die Wissenschaftliche Projektbegleitung**

Die Krankenhausgruppe wird vom Ludwig Boltzmann Institut für Medizin- und Gesundheitssoziologie, einem unabhängigen wissenschaftlichen Institut, unterstützt und begleitet. Das Institut hat langjährige Erfahrung in der Durchführung praxisbezogener Forschung und Durchführung von krankenhausübergreifenden Qualitätsprojekten.

### **Arbeits- und Informationsplattform im Internet**

[www.univie.ac.at/patientenorientierung](http://www.univie.ac.at/patientenorientierung)

Mit der Projektplattform im Internet wird eine **vielfältige Vernetzung** durch ein rasches, flexibles und ressourcenschonendes Kommunikationsmedium möglich.

Neben einem öffentlichen Bereich mit allgemeinen Informationen zum Projekt hat diese Projekt-Plattform einen projektintern geschützten Teil, der nur für die Projektteilnehmer/innen zugänglich ist. Auf der **Internetplattform** können sich die **Teilnehmer/innen von PAT** aktiv in das Projekt einbringen: vom Austausch von Infos über den Download aktueller Daten bis zum Chatten in selbstorganisierten Foren.

### **Projektfahrplan**

Im Herbst 2002 wurden die ersten Befragungen als Baseline zur Anleitung der Maßnahmenauswahl und -entwicklung durchgeführt.

## Projekt

### **„Patient/inn/enorientierung in österreichischen Krankenanstalten“**

Autor: Mag. Dr. Ursula Trummer

erschienen: Mai 2004

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

Eine zweite Befragung erfolgte im Herbst 2003. Damit werden die Maßnahmen evaluiert, welche die einzelnen Stationen in der Zwischenzeit (Zeitraum Jänner bis Ende August 2003) zur Verbesserung ihrer Patient/inn/enorientierung in den Stationsroutinen implementierten.

Im Rahmen der Abschlussveranstaltung am 08. Juni 2004 im Bundesministerium für Gesundheit und Frauen (BMGF) / Wien werden die Projekt-Ergebnisse einer breiteren Öffentlichkeit vorgestellt werden.

(Literatur bei der Verfasserin)

Über den Autor: Kurzbiographie Mag. Dr. Ursula Trummer

Soziologin mit Arbeitsschwerpunkten Organisationsentwicklung und Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen, Evaluation in der Krankenversorgung und Gesundheitsförderung, Empowerment, Health Literacy

Lehraufträge an der Universität Graz, Universitätslehrgang Public Health, und der FH Gesundheitsmanagement im Tourismus, FH JOANNEUM Gesellschaft mbH, Bad Gleichenberg.

1993 nach Diplomarbeit über Images von Wissenschaftlern in Spielfilmen bis 1996 Mitarbeiterin am Institut für Angewandte Soziologie, Wien, und der Universität Erlangen-Nürnberg. 1996/1997 Dissertation mit einer empirischen Analyse über Interaktion und Kommunikation zwischen Patienten und Professionellen auf einer Krankenhausstation. Ab 1997 MitarbeiterIn am LBIMGS, seit Mai 2000 Mitglied des Leitungsgremiums. 1999 bis 2000 Mitglied im Leitungsausschuß des Europäischen Forum Alpbach

Projekte (Auswahl):

Qualität im Krankenhaus. Ein Projekt der Strukturkommission des Bundes (<http://www.univie.ac.at/qik> )

Megapoles Network for Health Promotion and Prevention in Capital Regions, ([www.megapoles.com](http://www.megapoles.com))

Koproduktion durch Empowerment. Qualitätsverbesserung in der Chirurgie

(<http://www.univie.ac.at/lbimgs/projekte/emp01.html>)

Patient/inn/enorientierung in österreichischen Krankenanstalten

(<http://www.univie.ac.at/patientenorientierung>)

Migrant-friendly hospitals: A European Initiative to Promote the Health and Health Literacy of Migrants and Ethnic Minorities ([www.mfh-eu.net](http://www.mfh-eu.net))

Ludwig Boltzmann Institut für Medizin- und Gesundheitssoziologie

Rooseveltplatz 2/4

A-1090 Wien

Tel (+43-1) 4277 48296, Fax (+43-1) 4277 48290, [uschi.trummer@univie.ac.at](mailto:uschi.trummer@univie.ac.at)

## Projekt

### „Patient/inn/enorientierung in österreichischen Krankenanstalten“

Autor: Mag. Dr. Ursula Trummer

erschienen: Mai 2004

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