



Dr. Gerald Bachinger  
NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

# Patienten helfen

Der Letter des NÖ Patientenanwalts

## Patientenzentrierung Wem nützt es?

Juli 2002

Die letzten Jahre zeigen sowohl in Hinblick auf die Patientenrechte als auch auf die Wahrnehmung und Durchsetzung der Interessen der Patienten eine rasante Entwicklung. Was vor einigen Jahren noch Stoff für hitzige Diskussionen war, ist heute (zumindest vom theoretischen Ansatz her) selbstverständlich und weitgehend unbestritten: Krankenanstalten, Pflegeheime und auch andere Einrichtungen der Gesundheits- und Sozialversorgung sind **Dienstleistungsbetriebe** für den Patienten, Heimbewohner und Klienten.

Diese Einrichtungen haben den Zweck, die bestmögliche Versorgung für den Patienten und Heimbewohner zu gewährleisten. Die Helfer in diesen Einrichtungen haben die Aufgabe, mit ihrem persönlichen Einsatz diesen Zweck zu erreichen.

Es ist eine Sache, ein wichtiges und sinnvolles Ziel vor sich zu haben, aber eine andere Sache, alle erforderlichen Anstrengungen zu unternehmen und die Prioritäten so festzulegen, damit dieses Ziel auch erreicht werden kann. Bei den sogenannten großen und auch kleinen alltäglichen Entscheidungen im Gesundheitswesen ist daher immer

### Impressum

Es ist enorm wichtig, permanent von den Patienten zu lernen. Im Letter PATIENTEN HELFEN stellt NÖ Patienten- und Pflegeanwalt Dr. Gerald Bachinger wichtige Erfahrungen von mit Patienten für Patienten und ihre Helfer vor. Dieser Letter ist ein Beitrag der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, um vermeidbaren Problemen im Gesundheitswesen vorzubeugen. Er erscheint unregelmäßig, in der >NÖ Edition Patientenrechte<, seit Juli 2001 auf [www.patientenanwalt.com](http://www.patientenanwalt.com) zum Download.

Herausgeber und für den Inhalt verantwortlich: Dr. Gerald Bachinger, 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](mailto:post.ppa@noel.gv.at)

Der Letter dieser Reihe repräsentiert 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. Der Herausgeber und Autor lehnt 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.

wieder die Frage zu stellen und zu reflektieren: „wem nützt es?“ und nützen muss es jeweils den Patienten.

Die wichtigste Grundlage für patientenzentriertes Denken und Handeln ist die Patientencharta. Durch diese Sammlung der Patientenrechte sind die Ziele, die durch die Arbeit der Gesundheitsberufe erreicht werden sollen, umfassend und verständlich formuliert. Die Patientencharta ist das grundlegende Instrument für das Management in den Gesundheits- und Sozialeinrichtungen. Es gibt die zu erreichenden Ziele in praxisgerechter und patientengerechter Form vor.

Was konkret unter Patientenzentrierung zu verstehen ist, zeigt sich anhand von Beispielen aus dem Alltag. Die Wichtigkeit des ärztlichen Gespräches war bereits Thema in dieser Reihe. Die Rückmeldungen auf diesen Beitrag ergaben durchgehend die volle Zustimmung zum zentralen Stellenwert des ärztlichen Gespräches als Basis für eine Vertrauensbeziehung zwischen Patient und Arzt. Allerdings begleitet diese breite Zustimmung ein nachdenklich stimmender Tenor: „Das wissen wir und wir würden das gerne umsetzen,“ ist die häufigste Reaktion der Ärzte. Gleich danach kommt aber meist folgender Zusatz: „Leider haben wir dafür aber keine Zeit“.

Genau an diesem Punkt ist die Frage zu stellen, welchen Stellenwert und welche Priorität in einem Krankenhaus, an einer Abteilung, in einem Pflegeheim oder in einer Ordination patientenzentriertes Verhalten im Alltagsbetrieb hat; ob also die Bedürfnisse des Patienten im Vordergrund stehen und ausreichend berücksichtigt werden.

Wenn die Entscheidung dafür gefallen ist (und dies ist eine Entscheidung, die das Management und die Gesundheitspolitik zu treffen haben), dass die oben formulierten Bedürfnisse des Patienten Priorität haben, dann muss es auch selbstverständlich sein,

## **Patientenzentrierung**

Autor: Patienten-anwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: Juli 2002

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**

Patientenrechte

**Seite 2 von 3**

dass die Zeitressourcen für ein ausreichend langes ärztliches Gespräch zur Verfügung stehen müssen.

Dass diese Zeitressourcen zur Verfügung stehen können, ist nicht nur eine Frage der Organisation, des Managements und des Wissens um die Notwendigkeit, sondern auch eine ökonomische Frage: Was ist Zeit im Gesundheits- und Sozialwesen wert und welche Vorteile bringt es, wenn man sich für den einzelnen Patienten genug Zeit nimmt? Diese Diskussion muss geführt werden. Expertenmeinungen sprechen dafür, dass sich diese Investition lohnt, auch für die ökonomische Seite.

Mit der Patientencharta sind die konkreten Ziele für patientenzentriertes Verhalten verständlich und für alle gültig formuliert. Diese Ziele sind allgemein anerkannt und akzeptiert. Trotzdem zeigen die Gespräche mit den Patienten über ihre Wahrnehmungen dazu, dass immer noch eine große Kluft zwischen Ist und Soll herrscht. Wem nützt das?