Gesundheit 2020 – Der Patient im Mittelpunkt

Fokus auf „Information und Transparenz“

Einleitung - Problemaufriss

2012 wurden in Österreich für Gesundheit insgesamt 34 Milliarden Euro ausgegeben, das sind 11,1 % des BIP[1]. Zwischen 1990 und 2012 sind die Gesundheitsausgaben im Schnitt um 5,1 % pro Jahr gestiegen. Der Output ist aber mittelmäßig, trotz der hohen Kosten und großer Spitalslastigkeit ist die Lebenserwartung unterdurchschnittlich.
Den Österreichern ist ihre Gesundheit ein wichtiges Anliegen. Das zeigt einerseits die vermehrte Inanspruchnahme von Wahlärzten und andererseits das Boomen von Gesundheits-Apps.

Oft ist aber unklar: Was ist wirklich das gesundheitliche Problem und wohin geht der Patient mit seinem Problem?

Der Patient kann in Österreich aus einem unübersichtlichen Dschungel an Einrichtungen wählen. Dieser freie Zugang zum Versorgungssystem bedeutet nicht automatisch den besten Zugang. Oft sind die Patienten ratlos und wissen nicht, wohin sie sich wenden können. Nicht immer landen sie am richtigen, also dem für sie am besten und effizientesten Ort. So entstehen unnötige Kosten und vor allem: die Qualität leidet!

Im österreichischen Gesundheitssystem wird viel nebeneinander und wenig miteinander gearbeitet – oft zu Lasten der Patienten und verbunden mit höheren Kosten, Doppelverschreibungen oder mehrfachen Untersuchungen ohne Mehrwert.

Und: Wie wird der Patient informiert? In der richtigen bzw. in einer verständlichen Sprache? Hat er oder sie genug Informationen um im Gesundheitssystem zu wissen, was ihm fehlt und auch die richtige Wahl zu treffen? Im Moment noch nicht.

Wie stellen wir nun sicher, dass der Patient sein Problem richtig erkennt und dort hingeführt wird, wo er die beste Behandlung erfährt? Wie können elektronische Gesundheitsdienste und die damit verbundene Transparenz die Qualität der Behandlung verbessern? Auf welchem Weg und wie erfährt der Patient die notwendigen Informationen?

Zu diesen und anderen Fragen werden im Folgenden Lösungsvorschläge in Verbindung mit (meist internationalen) Best practice Beispielen in zwei Blöcken vorgestellt:

I. Der informierte Patient und
II. Transparenz zugunsten des Patienten

[1] OECD Health Statistics 2014

Lösungsansätze von Patientenanwaltschaft, Arbeiterkammer Niederösterreich und Wirtschaftskammer Österreich

I. Der informierte Patient

1. Informationen im World Wide Web

Fast 50 % aller Österreicher suchen im Internet nach Symptomen. Die meisten bevor Sie noch ihren Hausarzt befragen. Dadurch kann es zu „Cyberchrondrie“ kommen, d.h. der Internetuser befasst sich so lange mit möglichen Krankheiten, dass er wie ein Hypochonder plötzlich Symptome verspürt.

Der eigenverantwortliche Patient benötigt genügend klare Informationen über mögliche Anlaufstellen, Therapien und Präventionsangebote und sollte nicht auf willkürliche online Informationen angewiesen sein.

→ Es braucht ein umfassendes **online Patienteninformationsportal** das den Betroffenen ausführliche Informationen zur Verfügung stellt und so zum am besten geeigneten Ansprechpartner führt. Dieses Portal sollte objektivierte Angaben über Leistungen, Aus-, Weiter- und Spezialausbildungen und insbesondere auch die Qualität des Anbieters enthalten.
Auf www.gesundheit.gv.at findet der Patient zwar Informationen über gesundes Leben, über Krankheiten, Diagnose- und Behandlungsmethoden, Informationen über den Aufbau und die Struktur des Gesundheitswesens. Das Problem des richtigen Ansprechpartners für die richtigen Beschwerden ist damit aber noch lange nicht gelöst.

Martin Gleitsmann, Leiter der Abteilung für Sozialpolitik und Gesundheit der WKÖ**:**
„Ein interaktives, umfassend informierendes und sachlich fundiertes Patienteninformationsportal fehlt in Österreich. Es ist aber für den Patienten unerlässlich, sich im österreichischen Gesundheitssystem zurechtzufinden. Wer kennt gesundheit.gv.at? Ein solches Portal muss intensiv beworben werden, um von der Bevölkerung auch entsprechend genutzt werden zu können.“

Bernhard Rupp, Leiter der Abt. Gesundheitswesen der AK NÖ:
„Schwachpunkt von gesundheit.gv.at ist die Art der Vermittlung der Inhalte: das verwendete Deutsch ist für Personen, deren Umgangssprache nicht Deutsch ist, oftmals schwer verständlich und die derzeitigen Angebote bestehen nur auf Deutsch. Ein erweitertes Angebot zumindest auf Englisch, Türkisch und Bosnisch/Serbisch/Kroatisch wäre wünschenswert.“
„Das beste online Angebot bringt nichts, wenn die technische Verbindung zum Internet nicht überall funktioniert. Das ist leider in Österreich nicht der Fall, vor allem in ländlichen Regionen. Ich spreche aus eigener Erfahrung. Der Ausbau von Breitband besonders im ländlichen Raum in Österreich darf auch in Hinblick auf online Services im Gesundheitsbereich nicht vergessen werden“, so **Rupp**.

2. Ein Schritt in die richtige Richtung im Zuge der Gesundheitsreform: Telefon- und webbasierte Erstberatungsservices (TEWEB)

Im konkreten Fall wissen Patienten oft nicht, ob sie überhaupt zum Arzt gehen sollen bzw. wohin sie sich wenden können. Ist ein Hautausschlag akut oder helfen Hausmittel? Soll ich wegen meiner Bauchkrämpfe ins Spital oder zum Arzt gehen? Sind die Schmerzen in der Schulter ein Grund zum Arzt zu gehen oder ist die Sorge übertrieben?

Diese und ähnliche Fragen sollten jedenfalls individuell beantwortet werden können, um den möglichen Patienten auf den richtigen Weg durch das Gesundheitssystem zu leiten. Im Zuge der Gesundheitsreform wird als wichtiger erster Schritt bereits an der Errichtung eines telefon- und webbasierten Erstberatungsservice (TEWEB) gearbeitet.

Diese Services müssen praktikabel umgesetzt werden, um die optimale Orientierung des Patienten im Gesundheitssystem sicherzustellen. Dazu braucht es:

- Information, auf welche Versorgungsebene der Patient gelangen soll
- Servicezeiten, die auch für Berufstätige passend sind, insb. auch am Wochenende
- Mehrsprachige Angebote für Migrantinnen und Migranten
- Qualitätssicherung
- Eine österreichweit einheitliche Nummer
- klare, verständliche Kommunikation an die Bevölkerung, sodass diese Services auch tatsächlich verwendet werden
- Der Zugang zu diesen online Diensten muss in ganz Österreich gewährleistet sein.

Wer sollte telefonisch Auskunft geben?
Viel Erfahrung ist notwendig, um Patienten aus der Ferne gesundheitliche Ratschläge zu geben. Anbieten würde sich als Ansprechpartner, nach gut erprobten ausländischen Beispielen, Gesundheits- und Pflegepersonal. Auch Personen, die aus körperlichen Gründen den Beruf nicht mehr aktiv ausüben können, aber langjährige Erfahrung haben, könnten eingesetzt werden. Diese Praxis hat sich in anderen Ländern gut bewährt (siehe unter Best practices).

Martin Gleitsmann: „Der beste telefonische Auskunftsdienst ist nichts ohne geeignete Werbung dafür. Wir sollten aus dem Kommunikationsdesaster ELGA – und auch anderen Beispielen – lernen."

Gerald Bachinger: Wichtig bei TEWEB ist insbesondere die Mehrsprachigkeit, um bei Menschen mit Migrationshintergrund Missverständnisse zu vermeiden, die zu falschen Empfehlungen führen würden. Diese Kontaktstellen müssen rund um die Uhr telefon- und webbasiert zur Verfügung stehen und sind eine notwendige Ergänzung für das beschlossene Primärversorgungskonzept (PHC). Das protokollierte und expertengestützte Abfragesystem sollte vom Bodensee bis zum Neusiedler See inhaltlich gleich ausgestaltet sein. Es sollte keinesfalls 9 verschiedene Systeme geben." Bachinger nennt folgende best practices:

- MedGate, **Schweiz** (www.medgate.ch): Dienstleister für integrierte ambulante Gesundheitsversorgung:
    - Telemedizin

        - via Telefon: Brauche ich bei einem aktuellen Symptom Selbstbehandlung, Arzt, Spital? Patientendossier bleibt bei MedGate, telefonisches Follow-Up möglich
        - Internet: Webdoctor für allgemeine Fragen, Antwort binnen 24 Stunden und
        - Video: Projekt netCare: in 200 Apotheken ist ein Kontakt per Video zu einem Arzt möglich, der Rezepte verschreiben kann
    - Schweizweite Vernetzung von Allgemeinmedizinern („Grundversorger"), Spezialisten, Spitäler und Apotheken mit MedGate
    - 4.300 Telekonsultationen über MedGate pro Tag

- **Medi24, Schweiz** (www.medi24.ch): Telemedizinische Beratung von bis zu 3.000 Personen pro Tag, Zugang über Krankenversicherer und Ärztenetz. Services (telefonisch und online):
    - bei akuten Beschwerden Empfehlungen zur Dringlichkeit einer Behandlung
    - Beantwortung von Fragen zu Krankheitssymptomen, Therapien und Prävention
    - Vermittlung von Leistungserbringern im Gesundheitswesen
    - Einsatz von Teledermatologie: www.skindoc.ch: Senden von betroffenen Hautpartien an Medi24 → Befund und telefonische Beratung bald danach.

- „NHS 111 service" im **Vereinigten Königreich**:
    - Gratis Hotline 24h am Tag 365 Tage pro Jahr.
    - Für Nicht-Notfälle bei gesundheitlichen Fragen
    - Teams bestehen aus ausgebildeten Konsulenten, unterstützt von Krankenpflegern und paramedics (etwa: Rettungssanitäter)

- **Deutschland**: Viele Kassen setzen für Gesundheitshotlines sowohl Ärzte als auch Krankenschwestern ein, zwei Beispiele sind:
    - Betriebskasse RWE: http://www.bkkrwe.de/gesundheitshotline-175.html: Team bestehend aus examinierten Krankenschwestern und -pflegern, Ärzten verschiedenster Fachrichtungen und medizinischem Fachpersonal
    - Betriebskrankenkasse Pfaff: https://www.bkk-pfaff.de/content/bkk_pfaff_gesundheits_hotline_35039.html Ärzte und Krankenschwestern beraten an der Gesundheitshotline

3. Kommunikation Gesundheitsberufe – Patient

Der Patient braucht klare Informationen über die Symptome bzw. Diagnosen. Oft hört man von Menschen die nach dem Arztgespräch verwirrter sind als vorher und nicht einmal die Diagnose kennen. Eine sinnvolle Kommunikation ist für optimale Information unabdingbar.

- Wichtige Informationsquelle ist das Gespräch zwischen GesundheitsdienstleisterInnen und Patient → In der Ärzteausbildung sollten zukünftige Mediziner speziell darauf geschult werden, Diagnosen, Hintergründe und Handlungsanleitungen einfach und klar zu kommunizieren – **ebenso muss die Ausbildung aller anderen GesundheitsdienstleisterInnen analog adaptiert werden**.
- An der Medizinischen Universität Wien üben die Studenten im Bereich der psychiatrischen Erkrankungen mit Schauspielern, die Patienten mimen, den wertschätzenden Umgang und die klare Ausdrucksweise die zukünftige Ärzte beherrschen müssen.

Bernhard Rupp: „Die Kommunikation zwischen GesundheitsdienstleisterInnen und PatientInnen muss klar und verständlich sein. GesundheitsdienstleisterInnen insbesondere auch ÄrztInnen sollten dahingehend geschult werden, dass sie in der Lage sind, mit Patienten so zu kommunizieren, dass diese die Diagnose und weitere Handlungsanleitungen auch verstehen. Das Konzept der Karl Landsteiner Privatuniversität für Gesundheitswissenschaften in Krems könnte ein gutes Modell sein. Es sieht vor, dass sich die Arzt-Patienten-Kommunikation als „roter Faden" vom ersten bis zum letzten Semester der Ausbildung „durchzieht" und theoriegestützt kontinuierlich praktisch geübt wird."

Best practice

- **AniMedes App**: Eine Applikation in mehreren Sprachen für die digitale Abwicklung der präoperativen Patientenaufklärung in Krankenhäusern (http://www.animedes.at). Dies ist eine wertvolle Unterstützung beim ärztlichen Aufklärungsgespräch.

II. Transparenz zugunsten des Patienten

1. Elektronische Gesundheitsdienste

Im österreichischen Gesundheitssystem gibt es zahlreiche Akteure: Ärztinnen und Ärzte, Spitäler, Pflegeeinrichtungen und Apotheken, …. Es herrscht vielfach ein „Nebeneinander" statt einem „Miteinander" – zu Lasten des Patienten und mit erheblichen Ineffizienzen aber auch Gefahren: Durch Verschreibung mehrerer Medikamente durch unterschiedliche Personen können durch Wechselwirkungen gesundheitliche Probleme, ja sogar schwerwiegende Schädigungen bis hin zu Todesfällen entstehen. Um ein mehr an Transparenz und die notwendige Vernetzung aller Akteure sicherzustellen, sollte die

Elektronische Gesundheitsakte (ELGA) samt e-Medikation

möglichst rasch umfassend und praktikabel implementiert werden.

Martin Gleitsmann: „In der Diskussion um ELGA werden die Vorteile wie die künftige Vernetzung der Gesundheitsdienstleister und die positiven Aspekte für den Patienten kaum erwähnt. Diese Transparenz ist ganz zentral für verbesserte Qualität im Gesundheitswesen und eine Voraussetzung für die Gesundheitsreform. Nur wenn die Behandler Zugriff auf die Vorgeschichte und aktuelle Befunde haben kann die Behandlung qualitätsvoll sein.
Der Datenschutz spielt in der öffentlichen Diskussion leider eine viel größere Rolle als diese Vorteile. Die physische Krankenakte von Michael Schumacher wurde aus dem Krankenhaus entwendet. In Mülltonnen fand man vor Jahren eine große Anzahl an Patientenakten. Man sieht: Datenmissbrauch ist mit Papierdaten ebenso möglich. ELGA bietet ein besonderes Niveau an Datenschutz. Nützen wir die Vorteile der entstehenden Vernetzung und kommunizieren wir diese Vorteile auch!"

Best practice aus Österreich: Projekt „CliniCenter" im Landesklinikum Hainburg

- Die Ärzte kommen mit dem Tablet zur Visite ans Krankenbett, dort sind alle Daten, die für die bestmögliche Behandlung gebraucht werden, aufbereitet und abrufbar.

Die berechtigten und autorisierten Personen des Behandlungsteams haben darauf, im Interesse der Qualität und Patientensicherheit, raschen Zugriff.

- ELFI – die elektronische Fieberkurve, die elektronische Medikation und Dokumentation. Die Ärzteschaft ist begeistert und spricht von einer deutlich feststellbaren Steigerung der Patientensicherheit und Dokumentationsqualität.
- Auch MEDIS, das Medikamente-Informations-System (mit Interaktionscheck), ist in das Gesamtsystem integriert (http://www.medis.at)

Gerald Bachinger: „Das Bemerkenswerte am Projekt CliniCenter ist einerseits, dass die Gesundheitsdaten der Patienten übersichtlich aufbereitet und benutzerfreundlich gefiltert sind und dass die berechtigten Mitglieder des Behandlungsteams eine strukturierte Gesamtsicht auf den Patienten (Teambericht) erhalten. Die Ärzte vor Ort sind von den Vorteilen überzeugt und wollen nicht mehr in eine Zeit der Papierdokumentation zurück. Ärzte mit dem Tablet am Krankenbett sind die Zukunft".

Best practice aus Israel: Maccabi Healthcare Services

- zentrale Datenbank mit gesundheitsrelevanten Informationen über den Patienten
- Alle Ärzte und Gesundheitsberufe verwenden Computer und rufen Daten von der Datenbank ab bzw. speisen Daten in diese ein.
- Verfügbare Daten: Laborergebnisse, Ergebnisse von bildgebenden Verfahren, e-Verschreibungen und e-Konsultationen
- Patienten haben über ein Internet-Portal und über eine Smartphone Anwendung Zugang zu allen Daten

2. Qualitätstransparenz

Bei der Suche nach dem richtigen Angebot im Gesundheitssystem spielt Qualität eine große Rolle. Doch wie erfährt der Patient, wo er die gesuchte Qualität findet? Zurzeit fehlt es an Möglichkeiten, Anbieter von Gesundheitsdienstleistungen in Hinblick auf die Qualität ihrer Services zu vergleichen. Das gilt für öffentliche Einrichtungen gleichermaßen wie für private.

Ergebnisqualität/Patientenzufriedenheit

Wie erhält der Patient verlässliche Auskunft über die fachliche Qualität und die Patientenzufriedenheit? Bei Hotels, Restaurants etc. verlässt man sich heutzutage, als eine Entscheidungsunterstützung, auf Bewertungen anderer, unbekannter Menschen im Internet. Wieso nicht auch bei Gesundheitsdienstleistern?

Was geschieht mit den bereits vorliegenden Ergebnissen der A-IQI Ergebnisqualitätsmessung und von Patientenzufriedenheitsumfragen? → Schlechte (und auch gute) Qualität muss transparent sein und muss behoben werden.

Gerald Bachinger: „Gute Qualität kostet viel Geld, schlechte Qualität kostet noch viel mehr Geld! Vor allem dürfen die PatientInnen, die berechtigte Fragen haben, wie: Wo ist das beste Krankenhaus für mich, wo ist der beste Arzt für mich, nicht alleine gelassen werden. Der Mythos, dass in Österreich zu jeder Zeit und an jedem Ort die optimale Qualität geboten wird, ist nichts anderes als eine ´barmherzige´ Lüge, die die Bürger ohnedies nicht mehr glauben."

Best practices

- „Weiße Liste“ der Bertelsmann Stiftung und der Dachverbände der größten deutschen Patienten- und Verbraucherorganisationen: www.weisse-liste.de
    - Wegweiser im deutschen Gesundheitssystem
    - Tool zur Arztsuche, Krankenhaus- und Pflegeheimsuche (inklusive Pflegeplaner) und zur **Arztbewertung**
    - Anonymer, wissenschaftlich fundierter, einfach verständlicher Fragebogen zur Bewertung des Arztes
    - Aus den Bewertungen ergibt sich bei der Arztsuche eine Weiterempfehlungsrate und auch Detailergebnisse sind online verfügbar: zur Patientenzufriedenheit mit Praxis und Personal, Arztkommunikation und Behandlung
    - Sonstige Informationen wie Kontaktdaten und Öffnungszeiten sind auch verfügbar.

- www.qualitaetskliniken.de, Deutschland
    - Entwickelt und betrieben von einem Zusammenschluss von Gesundheitsdienstleistern, Kliniken etc.
    - Portal für die Suche nach dem passenden Krankenhaus und der passenden Rehaklinik
    - Ein bildlicher Körperkompass für Mann, Frau und Kind ist der erste Schritt: dort wird der betroffene Körperbereich ausgewählt, danach kann das Krankheitsbild ausgewählt werden. Mithilfe der Postleitzahl oder dem Ort erhält man Ergebnisse von Mitgliedskliniken und Kliniken die nicht Mitglied sind.