

Das Gesundheitswesen der Zukunft besser steuern

Jeder Bürger konsumiert als Patient und Versicherter medizinische Leistungen und hat als (vermeintlich) informierter Patient bestimmte Vorstellungen vom Gesundheitswesen. Doch wird diesen jeweiligen Vorstellungen nicht immer gerecht. Wie das Gesundheitswesen die Hauptakteure Bürger, Patienten und Versicherte besser integrieren könnte, war Thema der 8. Tagung des Forums Santé-Gesundheit in Interlaken.

Karin Diodà

Zwischen Brienzer und Thuner See, vor einer Bergkulisse, die Touristen und Unterländer gleichermaßen beeindruckt, trafen sich am 19. Januar 2006 Akteure des Gesundheitswesens aus der deutsch- und französischsprachigen Schweiz. Dabei wurden Tatsachen und Meinungen über «Das Gesundheitswesen im Zeitalter des konsumierenden Patienten» diskutiert und, von Seiten der Arbeitsgruppe Forum Santé-Gesundheit, konkrete Vorschläge unterbreitet.

Verändertes Verhalten

Zur Debatte stand der Patient von heute, der Bescheid weiss oder zu-



Die Teilnehmenden hörten nicht nur aufmerksam zu, sie stimmten auch über die Vorschläge der Arbeitsgruppe Forum Santé-Gesundheit ab.

mindest glaubt, Bescheid zu wissen, weil Informationen leicht zugänglich sind, besonders über das Internet. Auch das Verhalten des Patienten verändert sich, er entwickelt sich immer mehr zu einem Konsumenten von Gesundheit. Er ist informiert, er

«Auch das Verhalten des Patienten verändert sich, er entwickelt sich immer mehr zu einem Konsumenten von Gesundheit.»

konsumiert und möchte etwas für sein Geld erhalten.

Verhielte sich der Patient rational, würde er idealerweise seine Risiken und Gesundheitsausgaben einschränken und für die Pflege die am

nächsten gelegene, günstigste und leistungsfähigste Variante wählen. Dem ist aber nicht so, denn die Vorstellungen von Gesundheit und Gesundheitswesen sind in der Bevölkerung keineswegs einheitlich, sondern beeinflusst durch die finanziellen Verhältnisse, Alter, Wohnort und den kulturellen Hintergrund der jeweiligen Person.

Information und Werbung unterscheiden

Die Arbeitsgruppe Forum Santé-Gesundheit hat sich mit der Frage befasst, wie das Gesundheitswesen die Patienten besser in die Gesundheitsprozesse integrieren könnte, damit die Leistungen bedürfnisgerechter erbracht werden können. So stellt André Dubied, Apotheker und Mitglied der Arbeitsgruppe, ein Manko an Informationen für den Patienten fest, trotz der zahlreichen Informati-



Abbildung: Vorschlag zur Förderung einer besseren Zusammenarbeit zwischen Leistungserbringer und Patient.



Catherine Roulet, westschweizerische Konsumentenvereinigung FRC

onsquellen, die öffentlich verfügbar sind. Dabei spielen Informationen bei der Zusammenarbeit und Interaktion von Beteiligten im Gesundheitswesen eine zentrale Rolle. Es sei deshalb entscheidend, den Patienten ihre Rechte und Pflichten darzulegen, ihnen sichere und qualitativ einwandfreie Informationsquellen zur Verfügung zu stellen. Weiter müsste klar unterscheidbar sein, ob es sich um Werbung oder Informationen handelt.

Wie sich Patienten orientieren

Catherine Roulet von der Arbeitsgruppe zeigte in ihrer Präsentation auf, wie sich ein hilfeschender Patient Informationen beschafft. Die Studie «The Future Patient»¹ zeigt, wie wichtig der soziale Kontakt für die medizinische Entscheidungsfindung ist. So suchen 74 Prozent der Befragten Informationen primär individuell und in der sozialen Umgebung. 45 Prozent der Patienten wenden sich an eine medizinische Fachperson, 11 Prozent an die Versicherungsgesellschaften und nur 4 Prozent an spezialisierte Organisatio-

nen (es waren Mehrfachnennungen möglich). Weiter gilt es zu berücksichtigen, dass sich die Beziehung zwischen Arzt und Patient in den letzten Jahren verändert hat. Die «ärztliche Bevormundung» wurde durch zunehmend aktive Patienten ab-

«Eine solche Dachorganisation würde den Patienten eine effektive Vertretung bieten, die den Fachorganisationen äquivalent ist und den Dialog mit den anderen Akteuren fördert.»

gelöst. Ein Vorschlag für die Förderung der Zusammenarbeit zwischen Leistungserbringer und Patient ist in der *Abbildung oben* dargestellt.

Fünf selbstkritische Fragen

Die veränderte Situation stellt Ansprüche an die Kommunikation zwischen der medizinischen Fachperson und dem Patienten, unterstreicht Referent Martin Lysser von der Forum-Arbeitsgruppe. Es gäbe zwischen Arzt und Patient immer wieder



André Dubied, Leiter der Apotheke am Kantonsspital Baden



Martin Lysser, Leiter Pflege Informatik, Universitätsspital Zürich

¹ Universitätsinstitut für Sozial- und Präventivmedizin und Universität Zürich, 2003: The Future Patient in Switzerland. Studienheft der SGGP (Schweizerische Gesellschaft für Gesundheitspolitik) Nr. 72, D. 44.

Dinge, die nicht ausgesprochen würden oder Dinge, zu denen der Patient keine Informationen erhält. Auf der anderen Seite steht der Patient mit seinen Vorstellungen und Erwartungen und will ernst genommen werden. Für eine bessere Zusammenarbeit zwischen medizinischer Fachperson und Patient stellt die Arbeitsgruppe Forum Santé-Gesundheit fünf Fragen vor, die sich Fachleute selbstkritisch stellen können:

- Fördern die Werte des Patienten den Erhalt seiner Gesundheit?
- Sind wir bereit für ein offenes Gespräch?
- Sind wir bereit, unsere Überzeugungen zu hinterfragen?
- Sind wir bereit, neue Denkweisen zu akzeptieren, und zwar auch in unseren Routinetätigkeiten?
- Streben wir alle das Ziel der langfristigen Erhaltung der Gesundheit an?

Konkrete Vorschläge

Die Arbeitsgruppe Forum Santé-Gesundheit unterbreitet konkrete Vorschläge für mehr Zufriedenheit, Sicherheit und Gesundheit und letztlich für mehr Effizienz im Schweizer Gesundheitswesen. Als Massnahme für verbesserte Informationen schlägt sie die Publikation eines offiziellen, neutralen Gesundheitsführers vor sowie eine Zertifizierung von Internetseiten, die Informationen über die Gesundheit anbieten. Um den Dialog wirkungsvoll zu fördern, braucht es die Unterstützung von Partnerschaften im Gesundheitswesen, ebenso wie eine

Forum Santé-Gesundheit

Gegründet 1998, setzt sich das Forum für eine nachhaltige Entwicklung des Gesundheitswesens ein. Dabei handelt es sich um eine Partnerschaft zwischen der Gruppe Médicometrie der Universität Genf und der Schweizer Vertretung der Gruppe sanofi-aventis, einem Pharmaunternehmen. Weitere Infos unter www.forumsante.ch

gesamtschweizerische Patientenorganisation, die Catherine Roulet in ihrem Referat forderte. Eine solche Dachorganisation würde den Patienten eine effektive Vertretung bieten, die den Fachorganisationen äquivalent ist und den Dialog mit den anderen Akteuren fördert. Weiter braucht es gegenseitiges Verständnis und soziale Kompetenz bei

«Bei der Abstimmung der Teilnehmenden über die wichtigsten Vorschläge der Arbeitsgruppe fand die «Landeskongress» grosse Zustimmung; 78,8 Prozent würden eine solche Massnahme begrüssen.»»

den Akteuren, die durch entsprechende Ausbildung gefördert werden können. Dazu schlägt die Arbeitsgruppe vor, in der Erstausbildung al-

ler Gesundheitsberufe Kulturwissenschaft und Gesundheitssoziologie mit einzubeziehen sowie Fortbildung anzubieten, die das Verständnis fördern für die Bedürfnisse und Erwartungen (kulturelle Werthaltungen) der Patienten. Und schliesslich fordert die Arbeitsgruppe dazu auf, das ganze System zu überdenken. Ihr Vorschlag: Der Bundesrat und die Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und -direktoren (GDK) berufen eine «Landeskongress für das Gesundheitswesen» ein, deren Ziel es ist, umfassende, patientenorientierte, politische Massnahmen vorzuschlagen, um das Gesundheitssystem der Zukunft besser steuern zu können.

Bei der Abstimmung der Teilnehmenden über die wichtigsten Vorschläge der Arbeitsgruppe fand die «Landeskongress» grosse Zustimmung; 78,8 Prozent würden eine solche Massnahme begrüssen. Knapp 80 Prozent der anwesenden Akteure erklärten sich ausserdem bereit, im Jahr 2007 freiwillig fünf Tage der «Landeskongress für das Gesundheitswesen» zu widmen und sich an einer vertiefenden Analyse über das Gesundheitssystem zu beteiligen. Bleibt zu hoffen, dass diese Bereitschaft, sich aktiv für das Gesundheitssystem zu engagieren, nicht nur ein Lippenbekenntnis ist, sondern den Worten Taten folgen werden. ■

**Bericht:
Karin Diodà**

Redaktion Managed Care