

## Careum Congress 2014

17./18.03.2014, Basel

«Machtfaktor Patient 3.0» – Patienten verändern das Gesicht des Gesundheitswesens

"The power of patients 3.0" – Patients are changing the face of health care

## CAR14-92

---

Umfassende Qualitätsentwicklung der Kommunikation zwischen Patienten und Gesundheitsberufen

Nowak, Peter\* (1)

(1) *Gesundheit Österreich GmbH, Wien, Österreich*

**Kurzzusammenfassung:** Die Kommunikation zwischen Gesundheitsberufen und Patienten wird als zentraler Faktor für die Gesundung von Patienten und Patientinnen angesehen. Vor dem Hintergrund hoher Veränderungsresistenz in der Entwicklung der Gesprächspraxis im Gesundheitssystem stellt sich die Frage: Was braucht es, um die gesundheitsorientierte Profi-Patient-Interaktion auf breiter Basis zu implementieren? Die vorgestellten Steuerungskonzepte lassen einen umfassenden Zugang als geeignet erscheinen, der Akteure auf allen gesellschaftlichen Ebenen einbezieht.

**Ausgangslage, Zielsetzung:** Die Qualität des Gesprächs zwischen Gesundheitsberufen und Patienten wird seit langem als zentraler Faktor für die Gesundung und Gesunderhaltung von Patienten angesehen. Vor diesem Hintergrund und des nach wie vor bestehenden hohen Bedarfs an Entwicklung patientenorientierter Gesprächsführung stellt sich dieser Beitrag die Frage: Was kann aus den Erfahrungen des Qualitätsmanagements und aus anderen Ansätzen der Systementwicklung gelernt werden, um erfolgversprechende Veränderungsbedingungen in den Blick zu bekommen und konkrete überregionale Entwicklungsstrategien zu implementieren?

**Vorgehensweise, Methode, Patientenbeteiligung:** Die vorgestellte Arbeit ist eine umfassende Entwicklungsskizze auf nationaler Ebene und baut auf einer breiten Literaturanalyse und Umsetzungserfahrungen des Autors auf.

**Ergebnisse:** Die hier gegebene Antwort ist aus der Perspektive eines gesundheitspolitischen Akteurs auf nationaler Ebene gegeben, der sich eine grundlegende Weiterentwicklung der Qualität der Profi-Patient-Interaktion überregional zum Ziel setzen möchte.

Die erfolgversprechende Umsetzung einer patienten- und gesundheitsorientierten Gesprächskultur und -praxis erfordert Entwicklungen in den Rahmenbedingungen auf gesellschaftlicher bzw. gesundheitspolitischer Ebene und in den Organisationen des Gesundheitssystems. Es bedarf auf beiden Ebenen der inhaltlichen Orientierung (guidance), gezielter Umsetzungsmechanismen («control») und Evaluationsverfahren, die erzielte Ergebnisse sichtbar machen.

Zum Zeitpunkt des Vortrags werden erste konkrete Analyseschritte für Österreich voraussichtlich vorliegen.

**Diskussion und Schlussfolgerungen:** Die hier vorgestellte Skizze eines Vorgehens zur Qualitätsentwicklung der Profi-Patient-Interaktion verbindet vielfältige Massnahmen von zum Teil hoher Komplexität und Reichweite. Es ist kein triviales Unterfangen, die Bedingungen für die alltägliche Gesprächspraxis herzustellen, die eine Reorientierung an Patienteninteressen und Gesundheit unterstützen. Eine nationale Institution (z.B. Gesundheitsministerium, nationales Qualitätsinstitut), die sich eine grundlegende Weiterentwicklung der Gesprächspraxis im Gesundheitssystem überregional zum Ziel gesetzt hat, wird einen umfassenden strategischen Zugang benötigen.

**Schlüsselbegriffe:** Kommunikation, Profi-Patient-Interaktion, Entwicklungsskizze