

INFORMATION

zur Pressekonferenz

mit

LH-Stv.ⁱⁿ Mag.^a Christine Haberlander

Obmann Albert Maringer
OÖGKK

Direktorin Mag.^a Dr.ⁱⁿ Andrea Wesenauer
OÖGKK

Präsident Dr. Peter Niedermoser
Ärztchamber OÖ

Geschäftsführer Mag. Peter Ausweger
Sprecher der Oö. Ordensspitäler Koordinations GmbH

Geschäftsführer Mag. Dr. Franz Harnoncourt
Oö. Gesundheitsholding

Präsident Dr. Walter Aichinger
OÖ. Rotes Kreuz

Direktor Mag. Thomas Märzinger
OÖ. Rotes Kreuz

Geschäftsführerin MMag.^a Bettina Schneeberger
FH Gesundheitsberufe OÖ

am 6. September 2019

zum Thema

**„Besseres Verständnis bringt bessere Versorgung:
Offensive für Gesundheitskompetenz in OÖ“**

Impressum

Medieninhaber & Herausgeber:
Amt der Oö. Landesregierung
Direktion Präsidium
Abteilung Presse
Landhausplatz 1 • 4021 Linz

Tel.: (+43 732) 77 20-114 12
Fax: (+43 732) 77 20-21 15 88
landeskorrespondenz@ooe.gv.at
www.land-oberoesterreich.gv.at

„Besseres Verständnis bringt bessere Versorgung: Offensive für Gesundheitskompetenz in OÖ“

Im Oktober 2018 haben das Land Oberösterreich und die Oberösterreichische Gebietskrankenkasse gemeinsam mit allen Spitalträgern und Krankenhäusern in Oberösterreich, der Ärztekammer für OÖ, dem oberösterreichischen Roten Kreuz und der FH Gesundheitsberufe OÖ das Projekt „Der gelungene Patientenkontakt“ gestartet. Auslöser waren Rückmeldungen von Patientinnen und Patienten in Akutambulanzen, die auch zu Belastungen für das Personal führen. Nun liegen erste Ergebnisse einer detaillierten Befragung vor und die Arbeitsgruppe hat die ersten Maßnahmen festgelegt.

Die erste Phase des Projektes wurde zu gleichen Teilen von Land OÖ und OÖGKK finanziert. Für die weitere Finanzierung werden Mittel aus dem OÖ Gesundheitsförderungsfonds beantragt, der durch das Land OÖ und die Sozialversicherung dotiert wird.

Die Zielsetzungen des „gelungenen Patientenkontakts“:

- Für die Bevölkerung: Die Orientierung im Versorgungssystem soll verbessert, das Bewusstsein für den Zweck grundlegender Strukturen, Abläufe und Regeln gestärkt werden. Einheitliche und gut verständliche Basisinformationen sollen die Leitfunktion des Systems unterstützen und die Gesundheitskompetenz der Bevölkerung fördern. In unserem öffentlichen, solidarisch finanzierten Gesundheitssystem soll jeder Mensch zur richtigen Zeit die richtige medizinische Betreuung bekommen.
- Für Health Professionals (v.a. Ärzte und Pflegepersonal): Aus dem Patientenkontakt entstehende Belastungen und Konflikte sollen reduziert

und die Kommunikation soll weiterhin verbessert werden. Gemeinsame Werte und Regeln unterstützen das Gesundheitspersonal bei der Interaktion mit den Patientinnen und Patienten. Die Diversitätskompetenz wird gestärkt.

„Die medizinische Versorgung im Land ist qualitativ hochwertig, breit aufgestellt und für alle Bevölkerungsgruppen gesichert“, betonen Landeshauptmann-Stellvertreterin und Gesundheitsreferentin Mag.^a Christine Haberlander und OÖGKK-Obmann Albert Maringer. „Diese breite Aufstellung mit Angeboten durch Hausärzte, dem Hausärztlichen Notdienst (HÄND), die telefonische Gesundheitsberatung 1450, diversen Notrufnummern oder den Spitalsambulanzen stellt uns aber vor die Herausforderung, die Patientinnen und Patienten richtig durch das System zu leiten und ihnen die richtige Hilfe zur richtigen Zeit am richtigen Ort zukommen zu lassen. Das hilft nicht nur den Patientinnen und Patienten, sondern auch dem Personal“, so Haberlander und Maringer weiter.

Nicht jede Patientin und jeder Patient ist gleich, jeder empfindet ihre oder seine Beschwerden anders und jeder braucht eine individuelle Beratung. Der „gelungene Patientenkontakt“ soll dabei helfen, sich diesen Herausforderungen zu stellen und für beide Seiten das bestmögliche Ergebnis zu erreichen.

Ressourcen sind vorhanden

„Das österreichische Gesundheitswesen verfügt auch im internationalen Vergleich über sehr große Ressourcen (Ärzte/Mitarbeiter im Gesundheitswesen/Spitalsbetten). Trotzdem ist es unbestritten so, dass es an manchen Stellen immer wieder zu Engpässen kommt, Wartezeiten entstehen oder vielleicht vermeidbare Wege für die Patientinnen und Patienten auftreten.

Wir haben es uns daher zum Ziel gesetzt, für die Patientinnen und Patienten übersichtlichere Wege und bessere Kommunikation anzubieten“, so Haberlander.

„Unser Projekt soll dazu beitragen, das System zu entlasten und so sollen auch den Menschen vermeidbare Irrwege und Wartezeiten erspart werden. Denn Patientinnen und Patienten an der falschen Stelle binden Ressourcen. Wenn sie sich hingegen gleich an die richtige Stelle wenden, bedeutet das im Gegenzug, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mehr Zeit für andere Patientinnen und Patienten einsetzen können“, betont OÖGKK-Direktorin Mag.^a Dr.ⁱⁿ Andrea Wesenauer.

Orientierung gibt Sicherheit

Von der Behandlung einer Erkältung bis zur komplexen Not-Operation: Unser Gesundheitssystem biete jede erdenkliche medizinische Hilfe für alle Erkrankungen, so OÖGKK-Obmann Albert Maringer, aber: *„Wie weiß ich als Laie, wo ich richtig aufgehoben bin? Wie weiß ich, ob ich ein Gesundheitsproblem auch selbst lösen könnte? In diesen Fragen müssen wir der Bevölkerung mehr Orientierung und Sicherheit geben. Manchmal erspart ein rascher, qualifizierter Rat per Telefon einen Irrweg durchs Gesundheitssystem.“*

Gesundheitskompetenz im Fokus

Langfristiges Ziel in Oberösterreich ist ein Versorgungs-Leitsystem, mit dem erkrankte Menschen möglichst sicher und zielgenau zum bestgeeigneten Behandler für ihr Problem finden. Damit das Leitsystem funktionieren kann, muss auch die Gesundheitskompetenz in der Bevölkerung unterstützt werden. Uns ist es daher wichtig, nicht nur am Individuum anzusetzen, sondern auch das

Gesundheitssystem weiterhin zu verbessern, gesundheitskompetenter zu machen.

Unter Gesundheitskompetenz versteht man das Wissen, die Motivation und die Fähigkeiten von Menschen, Gesundheitsinformationen zu finden, zu verstehen, zu beurteilen und anzuwenden. Eine wichtige Grundlage, um z.B. die Hotline 1450 sinnvoll nutzen zu können.

Dazu OÖGKK-Direktorin Wesenauer: *„Gesundheitskompetente Menschen können ihre eigene Gesundheit besser einschätzen – und vermeiden dadurch zwei Fehler: Einerseits das zu späte Aufsuchen von medizinisch wirklich notwendiger Hilfe. Andererseits mühsame und vergebliche Wege zu Ärzten oder Spitälern, die medizinisch gar nicht erforderlich wären.“*

Insgesamt können gesundheitskompetente Menschen im Alltag selbstbestimmte Entscheidungen treffen. Nicht nur im Krankheitsfall, sondern auch in Fragen der Gesundheitsförderung und Prävention.

„Die vor uns liegende Herausforderung für das Gesundheits-, aber auch das Langzeitpflegesystem kann ganz sicher nur dann gut bewältigt werden, wenn es ein hohes Bewusstsein dafür gibt, dass jede und jeder mit seinem Lebensstil sehr viel zur eigenen Gesundheit und zur Vermeidung von Pflegebedarf beitragen kann. Gesundheitskompetente Menschen können im gegebenen Fall auch mit chronischen Erkrankungen besser umgehen. Gesundheitsförderung und Krankheitsvorsorge in allen Lebenslagen stehen daher als Motto ganz oben. Ausgewogene Ernährung, regelmäßige Bewegung, sozialer Austausch und Zusammenhalt bringen über die gesamte Lebenszeit mehr Lebensqualität als es die beste Reparaturmedizin je leisten kann“, so Gesundheitsreferentin Haberlander.

Befragung zeigt Handlungsfelder auf

- Im Frühjahr 2019 wurden durch das Institut für Gesundheitsförderung und Prävention (IfGP) in den Notfallambulanzen in vier oberösterreichischen Krankenhäusern 44 teilstandardisierte Interviews mit Patientinnen und Patienten geführt (50 Prozent weiblich, 50 Prozent männlich, Alter zwischen 22 bis 86 Jahren). Ziel der Befragung: Besser verstehen, welche Ursachen und Motive hinter dem Aufsuchen der Notfallambulanz stehen. Die Ergebnisse zeigen ein komplexes Bild: Immerhin ein Viertel der Patienten schätzte sein Gesundheitsproblem als normal oder nicht dringend ein.
- In neun von zehn Fällen beruht die Einschätzung der Dringlichkeit auf der persönlichen Meinung. Nur fünf Prozent gaben an, vor dem Aufsuchen der Ambulanz mit einem Arzt telefoniert oder im Internet recherchiert zu haben.
- Knapp zwei Drittel der Befragten hatten die Beschwerden bereits seit Tagen oder Wochen.
- Ebenfalls zwei Drittel gaben an, selbst versucht zu haben, das Problem zu lösen. Rund ein Viertel der Befragten hat im Vorfeld gar nichts unternommen.
- Als Motiv, die Notfallambulanz aufzusuchen, nannte die Hälfte der Befragten die erweiterten Öffnungs- und Ordinationszeiten. Etwas mehr als ein Viertel der Befragten gab an, von einem Hausarzt in die Ambulanz geschickt worden zu sein.

- Die Hälfte der Befragten erwartete sich im Krankenhaus bessere und moderne Geräte als beim Hausarzt; ähnlich viele vermuteten bessere medizinische Leistungen; ein Drittel glaubte an umfangreichere Leistungen.
- Besser aufgehoben in der Spitalsambulanz fühlen sich laut Angabe jedoch nur jeder siebte Befragte.

Der Bildungsgrad der befragten Patient/innen lag unter dem Durchschnitt. Etwa ein Viertel der Befragten hatte Migrationshintergrund, was dem Durchschnitt in der Gesamtbevölkerung in den Ballungsräumen entspricht.

Zusätzlich zur Patientinnen- und Patientenbefragung wurde vom Ärztlichen Qualitätszentrum gemeinsam mit dem IfGP eine umfassende und detaillierte Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung in allen öö. Akutambulanzen der öö. Fondskrankenanstalten und beim Roten Kreuz durchgeführt. 1.500 Fragebögen wurden an die Ambulanzen versendet, die Teilnahmequote mit 38% ist als sehr erfreulich einzustufen. Darüber hinaus haben die FH Gesundheitsberufe und die OÖGKK wissenschaftliche Recherchen zum Projekt durchgeführt.

Maßnahmen aufgrund der Befragungen

Die aktuellen Befragungen liefern ein erstes exaktes Bild der praktischen Probleme vor Ort und ermöglichen punktgenaue Lösungsansätze. So starten noch diesen Herbst das Land OÖ und die OÖGKK eine große Info- und Aufklärungskampagne mit mehreren Säulen. Die ersten Schritte:

- **Information:** Unter dem Motto „Das 1x1 unserer Gesundheitsversorgung“ soll die Bevölkerung einen Überblick über das vorhandene medizinische Hilfsangebot bekommen. Ziel: Auch Laien sollen besser einschätzen

lernen, wo sie mit ihrem Gesundheitsproblem am besten aufgehoben sind (Hotline 1450, Hausarzt, Hausärztlicher Notdienst, Spitalsambulanz, etc.). Zudem werden alle Krankenhäuser im Land ihre Online-Informationen zu Not- und Akutambulanz an einheitlichen Standards ausrichten. Vor Ort – in den Akutambulanzen – werden Patient/innen künftig aufgeklärt, warum andere Wartende mitunter vorgereicht werden. Auch bei Laien soll ein Grundverständnis über die medizinische Notwendigkeit der sogenannten Triage, dem Vorreihen dringender Fälle, wachsen.

- **Gesundheitskompetenz:** Geplant sind unter anderem Online-Videos über die häufigsten Beschwerdebilder von Patient/innen. Die Filme informieren – laiengerecht aufbereitet – über die Bedeutung der Beschwerden und zeigen geeignete Hilfe und Möglichkeiten zur Selbsthilfe auf. Schon jetzt nutzen viele Menschen das Internet zur Einschätzung ihres Problems – und werden von „Dr. Google“ nicht selten in die Irre geführt und verängstigt. Dabei könnten zahlreiche Gesundheitsprobleme im Alltag – von der leichten Erkältung bis zur Entfernung einer Zecke – ruhigen Gewissens selbst behoben werden.

Weiters geplant ist, Ambulanzmitarbeiter/innen mit Verhaltens- und Kommunikationstrainings zu unterstützen. Selbst wenn es langfristig gelingt, die Gesundheitskompetenz der Bevölkerung und das Laien-Verständnis für medizinische Entscheidungen zu erhöhen, wird ein Arzt-Patienten-Gespräch immer eine emotionale Herausforderung bleiben und den Behandlern einiges an Kommunikationsgeschick abverlangen.

Partner im Gesundheitssystem arbeiten gemeinsam am „gelungenen Patientenkontakt“

„Der gelungene Patientenkontakt“ kann nur gelingen, wenn alle Beteiligten des Gesundheitssystems an einem Strang ziehen. Die Aussicht auf exakt versorgte Patient/innen unter gleichzeitig besseren Arbeitsbedingungen für die Behandler ist dabei ein großer gemeinsamer Motivator.

Mag. Dr. Franz Harnoncourt:

"In unseren Notfallambulanzen arbeiten viele sehr engagierte und hochkompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Medizin, Diagnostik, Pflege und Verwaltung. Sie alle arbeiten in einem Umfeld, das höchst sensibel ist, und sie leisten dort Großartiges - nicht selten geht es um Leben und Tod, immer aber um Sorge und Angst. Umso wichtiger ist eine klare Zuordnung der Patientinnen und Patienten in Dringlichkeitsstufen, die durch das Manchester Triage System - das in allen Notaufnahmen der Regionalspitäler etabliert ist - gewährleistet ist.

Wenn es uns durch Information und direkte Kommunikation und eine gesteigerte Gesundheitskompetenz der Bevölkerung gelingt, nur mehr 'echte' Notfälle in diesen Ambulanzen zu haben, wäre das ein großer Gewinn für alle Seiten. Für die echten Notfall-Patientinnen und -Patienten, auf die wir uns dann voll und ganz konzentrieren könnten, aber auch für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die nicht mit medizinischen Problemstellungen konfrontiert werden, die an anderer Stelle schneller, und effizienter betreut werden könnten.

Oftmals führt auch die Nicht-Dringlichkeit zu erheblichen Wartezeiten bis zur Behandlung. Die Reaktion der Betroffenen darauf ist manchmal eine angespannte Stimmung bei den Patientinnen und Patienten, die sich dann leider auch in zumindest verbaler Aggression gegenüber unseren Mitarbeiterinnen und

Mitarbeitern ausdrückt. Ich würde mir wünschen, dass das in unseren Notfallambulanzen zur Anwendung gelangende bewährte Manchester-Triage-System, das eine ganz klare Orientierung gibt, was die Wartezeiten bis zur Behandlung betrifft, eine Verankerung in den Köpfen der Bevölkerung findet."

Mag. Peter Ausweger:

„Die OÖ Ordensspitäler legen immer schon einen hohen Wert auf die Begegnungsqualität zwischen den Menschen. Die Basis dafür findet sich in den christlichen Werten und davon abgeleitet in den Aufträgen unserer Ordensgründerinnen und -gründer. Das Projekt „Der gelungene Patientenkontakt“ ist nun die erste gemeinsame Initiative aller im Gesundheits- und Krankenhauswesen engagierten Träger. Da wir alle mit den gleichen Herausforderungen konfrontiert sind, leistet dieses Projekt einen wichtigen Beitrag zur Steigerung der Gesundheitskompetenz der Bevölkerung, dem gegenseitigen Verständnis und nicht zuletzt zum positiven Gelingen der Begegnung zwischen Patientinnen und Patienten und unseren Mitarbeitenden.“

Dr. Peter Niedermoser:

„Patientinnen und Patienten mit Schnupfen in der Ambulanz sind leider keine Einzelfälle. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Notfallambulanzen sind in steigendem Maß mit Beschwerden konfrontiert, die in den Notfallambulanzen nichts verloren haben. Bagatellerkrankungen gefährden mitunter die Versorgung Schwerkranker. Da ist es wichtig gegenzusteuern, damit nicht irgendwann der Schnupfen vor dem Herzinfarkt kommt.

Dass unsere Hausärztinnen und Hausärzte in der Nacht und am Wochenende einen 24/7 Notdienst eingerichtet haben, wissen viele Oberösterreicherinnen und Oberösterreicher immer noch nicht. Wer medizinische Hilfe für akute, nicht lebensbedrohliche Beschwerden, außerhalb der Ordinationszeiten, in der Nacht, am Wochenende oder an Feiertagen braucht, sollte den Notruf 141 wählen. Die

Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter des Roten Kreuzes vermittelt die Patientin bzw. den Patienten an die Ärztin bzw. den Arzt weiter oder organisiert bei Bedarf einen Hausbesuch.“

Dr. Walter Aichinger und Mag. Thomas Märzinger:

„Wenn jede Sekunde zählt, sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des OÖ. Roten Kreuzes zur Stelle. Egal ob es sich um einen Notfall handelt (Notruf 144), Menschen einen Arzt brauchen (Hausärztlicher Notdienst 141) oder medizinische Auskünfte (telefonische Gesundheitsberatung 1450) benötigt werden: Das Rote Kreuz stellt mit seinen Dienstleistungen die Eintrittspforte in das Gesundheitswesen dar. Verletzungen, gesundheitliche Probleme oder plötzlich auftretende Krankheitssymptome verunsichern und halten sich nicht an Arztpraxis-Öffnungszeiten. Mit der Einführung der telefonischen Gesundheitsberatung 1450 setzten wir den ersten Teil unseres Projektes PALES (Patienten Auskunfts- und Leitsystem) um. Seit dem Start im März 2019 wählen mehr als 5.000 Menschen die Nummer 1450. Medizinisch geschultes Krankenpflegepersonal lotst die Anruferinnen und Anrufer durch ein protokollgestütztes Abfragesystem und gibt Empfehlungen ab. Sie sind rund um die Uhr erreichbar und stärken die Gesundheits-Kompetenz in der Bevölkerung. Damit leisten wir einen wesentlichen Beitrag für den gelungenen Patientenkontakt.“

MMag.^a Bettina Schneeberger:

„Die FH Gesundheitsberufe OÖ war mit einer wissenschaftlichen Recherche beteiligt und hat relevante Studien zu dieser Thematik im deutschsprachigen Raum analysiert.

Die Recherchen zeigten u.a. wie wichtig es ist, die Gesundheitskompetenz der Bevölkerung zu steigern und dass dies angepasst an die unterschiedlichen

Zielgruppen erfolgen muss. Auch zeigte sich, wie wichtig es ist, die relevanten wissenschaftlich fundierten Gesundheitsinformationen zielgruppengerecht, sprachbarrierefrei und einfach zugänglich zur Verfügung zu stellen und welche hohe Bedeutung weiterhin in einer gelungenen auf die jeweilige Person und Situation abgestimmte Kommunikation zwischen den Health Professionals und den Patientinnen und Patienten liegt.

Dahingehend sehen wir uns mit den dzt. Studiengangscurricula auf dem richtigen Weg und bestärkt. Denn wir vermitteln unseren mehr als 2.000 Studierenden nicht nur fachliche und wissenschaftliche Kompetenzen – die zweifelsfrei für im Gesundheitswesen Tätige essentiell sind – sondern messen der Vermittlung sozial-kommunikativer Kompetenzen einen hohen Stellenwert bei. Dabei ist es uns auch wichtig, unseren angehenden Gesundheitsberufen zu verdeutlichen, wie essentiell die Steigerung der Gesundheitskompetenz ist und welche unterstützende Rolle den Gesundheitsberufen hierbei zukommt. Eine gelungene und zufriedenstellende Kommunikation ist der Grundstein für eine gelingende Orientierung im Gesundheitssystem und die zielgerichtete und effiziente Versorgung.“

Als nächste Schritte werden nun weitere Maßnahmen entwickelt und schrittweise auf mehreren Ebenen umgesetzt. Geplant ist ebenso ein Projektbericht.

„Das Projekt ‚Der gelungene Patientenkontakt‘ ist eine langfristige Herausforderung, derer wir uns bewusst sind und derer wir bereit sind, uns zu stellen. Denn unser oberstes Ziel ist es, den Patientinnen und Patienten die richtige Behandlung zur richtigen Zeit am richtigen Ort zukommen zu lassen“, betonen alle am Projekt beteiligten Partner.