

Die Meinung der Patienten ist gefragt

Die Einrichtung eines Patientenbeirats ist ganz im Sinn einer evidenzbasierten Medizin. Sie erlaubt es, bei der Festlegung von Behandlungsrichtlinien oder bei Fragen zu Abklärungsmethoden und Therapien die Meinung von Patienten mit einzubeziehen. Am Beispiel des PizolCare-Patientenbeirats werden die Möglichkeiten und Vorteile einer solchen Institution dargestellt.

Urs Keller

Die PizolCare ist ein Ärztenetzwerk mit 96 Grundversorgern, Spezialisten mit Praxis und Spital-Kaderärzten¹ in der Region Sarganserland und Werdenberg, Kanton St. Gallen. Bereits im Jahr 2000 beschloss das Ärztenetzwerk, sich in wichtigen Fragen der Gesundheitsversorgung von einem Patientenbeirat beraten zu lassen. Es kann nicht angehen, dass wichtige Entscheidungen für Patienten und gesunde Prämienzahler ohne deren Mitwirkung oder wenigstens Anhörung gefällt werden. Zudem ist das Netzwerk überzeugt, dass diese beiden Gruppen eigene Ideen zur Mitwirkung und Information der Bevölkerung einbringen können, für eine patientengerechte und optimierte medizinische Versorgung.

Entwicklung des Patientenbeirats

Anfänglich wurden alle in einem Hausarztmodell versicherten Patienten der Region angeschrieben, um Mitglieder für den Patientenbeirat zu gewinnen. Später suchten die Mitglieder selbst wie auch die Ärzte von PizolCare nach weiteren Patientenvertretern.

Zusätzlich wurden zwei grössere lokale Patientenorganisationen angefragt, ob sie sich beteiligen möchten. So besteht der Patientenbeirat derzeit aus neun Personen, darunter je ein Vertreter der kantonalen Rheumaliga St. Gallen, Zweigstelle Bad Ragaz und des Procap Sargans (das Netzwerk für Menschen mit Handicap). Die übrigen Mitglieder sind alle Prämienzahler, welche gegenwärtig gesund sind oder an einer chronischen Krankheit leiden, mit oder ohne medizinische Vorkenntnisse oder Berufserfahrung.

Es war dem Ärztenetzwerk von Beginn an ausserordentlich wichtig, Patientenmeinungen mit einzubeziehen bei der Festlegung von Behandlungsrichtlinien und bei Fragen zum Stellenwert von Abklärungsmethoden oder möglichen Therapien. Ziel war, einen breit abgestützten Patientenrat zusammenzustellen, mit Vertretern aus dem gesamten Einzugsgebiet des Netzwerks. Dies ist gelungen, und neu hat der Patientenbeirat auch die Funktion eines Verbindungsglieds zur Bevölkerung übernommen. Die Organisation von Gesundheitsforen, Ernährungskursen und einem Gesundheitstag sind Ausdruck des zusätzlich aufklärerischen Verständnisses dieses Beirates, der ungefähr einem «Advisory Board» im angelsächsischen Raum entspricht.

Möglichkeiten der Mitsprache

Die Mitglieder des Patientenbeirats von PizolCare können in den unterschiedlichsten

¹ Der Einfachheit halber ist nur die männliche Form erwähnt, die Kolleginnen sind selbstverständlich miteingerechnet.



Urs Keller

Kasten:

Aktivitäten des Patientenbeirats

Im Patientenbeirat der PizolCare werden die unterschiedlichsten Fragen diskutiert und zahlreiche Vorschläge, aktiv zu werden, eingebracht. Von diesen Vorschlägen sind unter anderen folgende bereits umgesetzt:

- Eigene Internetseite auf der Homepage der PizolCare www.pizolcare.ch mit eigenem Patientenforum.
- Eine Patientenverfügung, die unter www.pizolcare.ch – Patientenbeirat – Dokumente abgerufen und ausgedruckt werden kann.
- Empfehlung für zwei ergänzende Rubriken in den Physiotherapie-Unterlagen: Patientencompliance (Mitarbeit des Patienten) und Angaben zur Arbeitsfähigkeit aus Sicht des Physiotherapeuten.
- Organisation von bisher sieben PizolCare-Gesundheitsforen (das letzte Forum fand im November 2006 statt, ein Podiumsgespräch zum Thema: Härtere Gangart bei der Sozialversicherung – was sind Scheininvaliden, was wird überhaupt noch bezahlt?).
- Organisation von Ernährungskursen für Betroffene und Angehörige, die für Hausarztmodell-Versicherte kostenlos sind, zu Themen wie Diabetes, Krebs und entzündliche Krankheiten.
- Organisation des 1. Patiententages im Juni 2006 mit persönlicher Einladung und Gutscheinen für alle Hausarztmodell-Versicherten aus der Region.
- Stellungnahme zum PalliativCare-Projekt der PizolCare und dem Brückendienst der Krebsliga St. Gallen zusammen mit dem Kanton und dem Palliativnetz Ostschweiz.

Bereichen Einfluss nehmen. Während der bisherigen 28 Sitzungen wurde immer wieder über die Ziele und die Möglichkeiten der Einflussnahme diskutiert. Die anfänglich formulierten Punkte wurden mit der Zeit ergänzt und lauten zurzeit wie folgt:

- Vor Abschluss spezieller Versicherungs-

verträge (Kopfpauschalen, HMO) wird die Meinung der Patienten eingeholt.

- Beim internen Austausch (zwischen vernetzten Ärzten) von Patientendaten wird die Patientenmeinung ebenfalls mitberücksichtigt.
- Bei öffentlichen Veranstaltungen der PizolCare zu Themen wie Prävention und kostenloser Weiterbildung (siehe *Kasten*) werden die Anliegen der Patienten mit einbezogen.
- Eine aussen stehende Meinung über die ärztliche Tätigkeit kann unabhängig von einer bestehenden Arzt-Patient-Beziehung über den Patientenbeirat eingeholt werden. Ziel ist eine ergänzende Optik zur klassischen Patientenbefragung.

Durch die Einflussnahme des Patientenbeirats ergeben sich ausserdem Vorteile, sowohl für die Patienten wie auch für die beteiligten Ärzte:

- Patienten müssen nicht direkt auf die Fragen ihres Arztes antworten. Im Patientenbeirat können sie eigene wie auch generelle Erfahrungen einbringen und sich «frei von der Leber weg» äussern.
- Patienten, die dem Beirat angehören, können sich auf gleicher Augenhöhe und ohne Bedarf einer Behandlung (ohne Gefühl von Abhängigkeit) mit Mitgliedern des Ärztenetzwerks austauschen.
- Ideen und Konzepte, die am Patientenbedürfnis vorbeizielten, lassen sich weitestgehend verhindern.
- Vergleiche über die Vorstellung von Problemen und deren Lösungen aus Sicht des Arztes und Patienten können zu neuen Denkanstätzen bei der Behandlung führen.
- Der Patientenbeirat kann gewährleisten, dass der informelle medizinische und organisatorische Austausch zwischen Arzt und Patient auf «gleicher Ebene» erfolgt.

Verbesserung von Sicherheit und Qualität

Der Patientenbeirat möchte sich in Zukunft auch als niederschwellige «Klagemauer» verstanden wissen, als Ergänzung zum Ombudsmann. Klagen, die Mitgliedern des Patientenbeirates zu Ohren kommen, können diskutiert und durch Vermittlung oder Ratschläge einer Lösung zugeführt werden. Da-

zu wird auf der Homepage gegenwärtig ein Patientenforum eingerichtet. Die Vorstellung der PizolCare-Patientenpfade im Patientenbeirat ermöglicht es, in diesem Bereich qualitative Aspekte aus Patientensicht einzubringen. Auch über das immer noch etwas stiefmütterlich behandelte CIRS² wird diskutiert. Grundsätzlich ist sich der Patientenbeirat einig, dass ein gutes Vertrauensverhältnis zwischen dem (zukünftigen) Patienten und seinem Hausarzt den wesentlichsten Pfeiler für ein gutes Outcome darstellt. Bei Managed-Care-Systemen ist per definitionem der Ausgangspunkt ein «Arzt des Vertrauens». Daher

muss er das vertrauensbildende Element bleiben, welches für gute Qualität besorgt ist, für diese aber noch nicht bürgen kann. Dazu dient das patientengerechte Weiterweisen an die vom Managed-Care-Netz definierten «Preferred Provider». Zudem garantiert das Equam³-Zertifikat dem Patientenbeirat, dass die zertifizierten Praxen einem gewissen Standard entsprechen. Der Patientenbeirat wird sich auch beim Bundesamt für Gesundheit dafür einsetzen und sich überdies zur Medikamentensicherheit vernahmen lassen.

Autor:

Dr. med. Urs Keller

PizolCare AG
Büntenstrasse 6
7323 Wängs
ukeller@hin.ch

2 Critical Incidence Reporting System: Fehlermeldesystem, um qualitäts- und sicherheitsrelevante Probleme zu erkennen und zu analysieren.

3 Equam: externe Qualitätssicherung in der Medizin.