

Mitglied der ÖPGK

# Der gelungene Patientenkontakt: „Gesund werden: Wo bin ich richtig?“

**Durchführende Einrichtung:**

- Amt der Oberösterreichischen Landesregierung

**Laufzeit der Maßnahme:** ab Oktober 2018, laufend

**Schwerpunkt:** Gute Gesundheitsinformation (GGI)

**Wirkungsbereich:** Oberösterreich

## Ausgangslage

Demographischer Wandel und die zunehmend von Diversität und Individualisierung geprägte Gesellschaft wirken sich auch im Gesundheitswesen aus und führen dort zu vielschichtigen Herausforderungen. Zu den Problemen gehören die Bewältigung sprachlicher und kultureller, aber auch milieuspezifischer Barrieren, ebenso wie mangelnde Orientierung in den Strukturen der Gesundheitsversorgung und nicht immer realistische Erwartungen der Bürger/innen an die Möglichkeiten und Grenzen der Versorgung. Diese Probleme fördern das Risiko von Über-, Unter- und Fehlversorgung der Patient/innen. Auf Ebene des Individuums resultieren sie in Missverständnissen, Konflikten bis hin zu Aggression, Unzufriedenheit und Misstrauen auf Seite der Patient/innen sowie zu belastenden Arbeitssituationen bei den Professionist/innen im Gesundheitswesen.

Als ein Schlüssel zur wirksamen Bearbeitung dieser Probleme gelten die Förderung der Gesundheitskompetenz der Bürger/innen und Patient/innen einerseits und die Förderung der Diversitätskompetenz und Werte-orientierten Kommunikation auf Seiten der Institutionen. Beide Seiten brauchen wirksame Instrumente und Klarheit hinsichtlich Strukturen, Angeboten, Regeln und Grenzen. Diese Klarheit über Grundsätzliches ist nur durch die Kooperation aller Institutionen im Gesundheitswesen zu erreichen

Ziel des Projektes ist die Förderung der Gesundheitskompetenz der Bürger/innen und Patient/innen einerseits und die Förderung der Diversitätskompetenz und Werte-orientierten Kommunikation auf Seiten der Institutionen.

## Zielsetzung

**Die im Projekt entwickelten Maßnahmen verfolgen folgende zwei Ziele**

- a) Verbesserte Orientierung der OÖ Bevölkerung betreffend grundlegender Strukturen, Abläufe und Regeln bei der Inanspruchnahme der Krankenversorgung in OÖ, realistische Erwartungen der Bürger/innen über die Möglichkeiten und Grenzen der Versorgung, sowie Förderung der Gesundheitskompetenz.
- b) Reduktion von Konflikten und Entlastung der Arbeitssituation im Gesundheitswesen durch Klärung und Vereinbarung grundsätzlicher Werte und Regeln im Umgang untereinander (innerhalb und zwischen Organisationen, mit Patient/innen und Angehörigen) sowie eine Stärkung der Diversitätskompetenz.

**Daraus ergeben sich zwei Zielgruppen:**

- a) die oberösterreichische Bevölkerung unter besonderer Beachtung jener Menschen, die aufgrund mangelnder Orientierung oder unrealistischen Erwartungen in

Versorgungseinrichtungen für allseits unbefriedigende Betreuungssituationen sorgen. Auch Patient/innen mit Migrationshintergrund sollen noch besser über mögliche Behandlungsalternativen informiert werden.

- b) Health Professionals in den Gesundheitseinrichtungen in OÖ, insbesondere in KrankenhausAmbulanzen und Aufnahmestationen, im niedergelassenen Bereich und in Rettungsdiensten.

## Zielgruppen

- OÖ Bevölkerung / Patient/innen
- Professionist/innen in Akutambulanzen der Oö. Krankenhäuser, im ngl. Bereich

## Methodik

**Die Arbeitspakete umfassen:**

- **Phase 1:** Recherche und Erhebung (vier parallel laufende Arbeitspakete, Details lt. Anhang):
  - Wissenschaftliche Recherche
  - Recherche in den beteiligten bzw. in verwandten Organisationen zu bestehenden Materialien und Angeboten mit analogen Zielen
  - Erhebung der Motive, Erwartungen und Bedürfnisse der Bevölkerung, insb. der Patient/innen
  - Erhebung der Erfahrungen und Bedarfe der Health Professionals
- **Phase 2:** Konzeption geeigneter Maßnahmen und Instrumente für die beiden Zielgruppen (zwei parallel laufende Arbeitspakete) sowie Vorbereitung der Entscheidung über deren Umsetzung inkl. Budgetierung
- **Phase 3:** Entwicklung, Test und Optimierung von Prototypen
- **Phase 4:** Produktion bzw. Umsetzung der Maßnahmen und Instrumente
- **Phase 5:** Roll-Out
- **Phase 6:** Abschluss der Projektphase und Weiterführung als Programm „Gesund werden: Wo bin ich richtig?“

### **Kriterien für die Maßnahmen und Instrumente für die Bevölkerung:**

- niederschwellig bzw. barrierefrei nutzbar, einfach verständlich
- wirksam unterstützend und nützlich im Sinne der Ziele des Projektes:
  - Wegweiser Funktion durch klare, robuste Entscheidungswege von der Selbst- und Laienversorgung über den niedergelassenen Bereich bis hin zu (Fach-) Ambulanzen.
  - Informativ und Erwartungen regulierend im Hinblick auf die Inanspruchnahme der Versorgungsstruktur
- gut sichtbar bzw. einfach auffindbar in der Distribution
- die regionalen Gegebenheiten berücksichtigend

### **Kriterien für die Maßnahmen und Instrumente für die Professionist/innen:**

- im Arbeitsalltag Nutzen stiftend
- geben Sicherheit im Sinne einer systemübergreifenden, grundlegenden Policy (Do's & Don't's) für herausfordernde Situationen mit Patient/innen und Angehörigen (z.B. Sprachbarriere; ablehnendes Verhalten aufgrund Gender, Kultur, Religion; Übergriffligkeiten)
- wirken berufsgruppen- und institutionenübergreifend



#### **Beitrag zum Wirkungsziel 1**

- die Qualität der Kommunikation und Information in der Krankenversorgung, Gesundheitsförderung und Prävention weiterentwickeln
- Gesundheitskompetenz von Patientinnen und Patienten, Angehörigen und Mitarbeiter/innen als Aufgabe in der Krankenversorgung stärken
- Erweiterung um Gesundheitsförderungs- und Präventionsinhalte



## **Beitrag zum Wirkungsziel 2**

- Empowerment, Selbstbestimmung, Aufbau kritischer Gesundheitskompetenz und Selbstkompetenz in Bezug auf die eigene Gesundheit fördern
- persönliche Gesundheitskompetenz im Sinne eines HiAP („Health in All Policies“)-Prozesses in verschiedenen gesellschaftlichen Bereichen stärken
- gesundheitliche Chancengerechtigkeit als zentralen Aspekt in Maßnahmenplanung und -umsetzung systematisch integrieren