Neunerhaus Arztpraxis

- **durchführende Einrichtungen:** neunerhaus – Hilfe für obdachlose Menschen
- **Laufzeit der Maßnahme:** 1. März 2013 bis 31. Dezember 2037
- **Schwerpunkt:** Gute Gesprächsqualität im Gesundheitssystem (GGQ), Rahmenbedingungen in Organisationen und Settings (GKO)
- **Wirkungsbereich:** Wien

Beschreibung

Die kontinuierliche Zunahme an Patientinnen/Patienten illustriert den Bedarf an der Maßnahme. Durch den Besuch der neunerhaus Arztpraxis erfolgt ein Andocken am österreichischen Gesundheitssystem und eine Steigerung des Gesundheitsbewusstseins resp. der Gesundheitskompetenz der Menschen.

Patientinnen/Patienten, die zum Teil jahrelang keine medizinische Behandlung erhalten haben, erfahren in leichter und verständlicher Sprache Aufklärung über Symptome und Erkrankungen, Zusammenhänge von Ursache und Wirkung (z.B. passiver Lebensweise bzw. Ernährungsgewohnheiten im Hinblick auf Fettleibigkeit), lernen mit Medikamenten umzugehen und werden im eigenverantwortlichen Umgang von Disease Management (etwa der täglichen selbständigen Blutzuckermessung) geschult. Durch Überweisung an Fachärztinnen/Fachärzte oder Gesundheitseinrichtungen (wie Labors oder Diagnosezentren) erweitert sich der Kenntnisstand der Patientinnen/Patienten hinsichtlich der Angebote des österreichischen Gesundheitssystems. Patientinnen/Patienten schärfen ihr Bewusstsein für somatisches Wohlbefinden und reagieren rascher auf Veränderungen ihres Gesundheitszustands.

Die neunerhaus Arztpraxis bietet hierfür ideale niederschwellige Rahmenbedingungen, um bestehende Ängste und aus negativen Vorerfahrungen resultierendes Misstrauen abzubauen:

- Patientinnen/Patienten werden nicht weggeschickt, wenn sie Termine nicht einhalten.
- Ärztinnen/Ärzte haben ausreichend Zeit für Patientinnen/Patienten-Gespräche und Aufklärung unter Berücksichtigung kultureller Diversität.
- Patientinnen/Patienten erhalten das Angebot von Videodolmetsch in ihrer Muttersprache.
- Bei weiterführenden psychosozialen Herausforderungen können Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeiter vor Ort sofort konsultiert werden.

Zielsetzung

Etablierung einer gesundheitskompetenten Einrichtung für die spezielle Zielgruppe von obdach- und wohnungslosen Menschen und Personen mit sozialem Unterstützungsbedarf.

An welchen Messgrößen/Indikatoren erkennen Sie, dass die Maßnahme plangemäß umgesetzt wird?
Ausweitung der Öffnungszeiten: die Öffnungszeiten der neunerhaus Arztpraxis und neunerhaus Zahnarztpraxis wurden den Patientenzahlen angepasst und werden entsprechend ausgenutzt.

Die personellen Ressourcen der medizinischen Einrichtungen entsprechen dem planmäßigen Richtwert von rund 20 Minuten pro Patientin/Patient.
Das integrierte Angebot einer Verknüpfung von medizinischer Versorgung und Sozialer Arbeit wird von den Patientinnen/Patienten gut angenommen.

An welchen Messgrößen/Indikatoren erkennen Sie, dass die Zielgruppe/Zielgruppen erreicht wird/werden?
Die Angebote der medizinischen Einrichtungen werden jährlich stärker in Anspruch genommen.
Die Patientenzufriedenheit zeigt sich durch persönliche Empfehlungen innerhalb ihrer sozialen Netzwerke sowie die Kontinuität der Besuche (es sind jährlich durchschnittlich drei Konsultationen je Patientin/Patient zu verzeichnen).

An welchen Messgrößen/Indikatoren erkennen Sie, dass im Rahmen der Maßnahme mit anderen Akteurinnen/Akteuren vernetzt wird?
Erfolgreiche Vernetzung mit Fachärztinnen/Fachärzten, Diagnosezentren und Labors
Ausweitung von allgemeinmedizinischen Sprechstunden in Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe

Zielgruppen

Die neunerhaus Arztpraxis richtet sich an alle obdach- und wohnungslosen Menschen:

- Klientinnen/Klienten und Bewohnerinnen/Bewohner aller Einrichtungen der WWH Wiener Wohnungslosenhilfe
- Klientinnen/Klienten und Bewohnerinnen/Bewohner auch jener Einrichtungen der WWH, die bereits vom Team neunerhausarzt betreut werden, außerhalb der dortigen Ordinationszeiten
- Akut wohnungslose Menschen
- Menschen, die Notunterkünfte, Tageszentren und ambulante Dienste der Wiener Wohnungslosenhilfe nutzen
- Menschen, die nicht-anspruchsberechtigt sind
- Menschen auf der Flucht
- Menschen mit Sprachbarrieren
- Nicht-versicherte Menschen
- Alle, die sonst keinen Zugang zum Regelgesundheitssystem finden würden

Methodik

- Fixe Ordinationszeiten, mehrere Tage pro Woche, wodurch eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Ärztinnen/Ärzten, Gesundheitsberufen und Patientinnen/Patienten aufgebaut wird
- Fixer Standort mit guter Erreichbarkeit
- Zeit für Beratung/Behandlung und wertschätzende Kommunikation
- Kombination von allgemeinmedizinischer, pflegerischer und sozialarbeiterischer Hilfe sowie Peer-Support
- Einsatz eines Videodolmetsch-Systems

Beitrag zum Wirkungsziel 1

Die neunerhaus Arztpraxis bietet aufgrund ihrer Spezifikation für eine vulnerable Zielgruppe eine strukturelle Anpassung im Gesundheitswesen. In der Einrichtung wird die Qualität der Kommunikation verbessert, indem dafür strukturelle Voraussetzungen geschaffen werden.

Beitrag zum Wirkungsziel 2

Für viele Patientinnen/Patienten der neunerhaus Arztpraxis ist dies der erste medizinische Kontakt nach Jahren der Wohnungslosigkeit und Obdachlosigkeit oder ohne Krankenversicherungsschutz. Durch die Konsultationen können Misstrauen, Angst, Schamgefühle bewältigt und gerade bei multimorbiden Patientinnen/Patienten Health Literacy gefördert werden. In Kombination mit den Angeboten Sozialer Arbeit wird die Lebenswelt der Patientinnen/Patienten in die Behandlung miteinbezogen, um die gesundheitliche Chancengleichheit der Menschen nachhaltig zu fördern.