

Stiftung Gesundheit

7. Deutscher Medizinrechtstag 15. - 16. September 2006, Berlin

Symposium 15.09.2006, 16h45-17h15

Neue Strukturen - Knappe Kassen - Neue Konflikte

---

Abstract

Hardy Müller (Techniker Krankenkasse):

Qualität der medizinischen Versorgung: Patientenzufriedenheit als Outcome-Parameter

Die Versorgung der Patienten in der GKV erreicht ein im internationalen Vergleich hohes Niveau. Allerdings sind auch Schwächen auszumachen: Sie liegen in einer weiten Varianz der Behandlungs- und Ergebnis Qualitäten. Eine Voraussetzungen zur Identifikation von Qualitätsdefiziten und letztlich einer rationalen Versorgung stellt daher die systematische Erhebung und die laienverständliche Präsentation der Qualitäten dar.

In dem Beitrag soll gezeigt werden, dass dieses Ziel erreicht werden kann, wenn die Versicherten als Experten in eigener Sache konsequent in die Bewertung medizinischer Behandlungsergebnisse einbezogen werden.

Voraussetzungen hierfür ist die Erstellung und Präsentation von evidenzbasierten Patienteninformationen. Derzeit werden Informationen über die Behandlungs-Ergebnisse tendenziell verzerrt dargestellt, die Behandlungschancen werden betont, existierende Risiken unterbelichtet. Durch diese Darstellung kommt es zu einer Überschätzung der Leistungsfähigkeit des Systems. Enttäuschungen in das Gesundheitswesen mit anschließender Entsolidarisierung sind damit vorprogrammiert.

Darüber hinaus wird es zukünftig verstärkt notwendig sein, unabhängige, evidenzbasierte Informationen aktiv zu vermitteln: eine dezidierte Gesundheitsbildung (health literacy) ist zu fordern. Es wird nicht weiter ausreichen, Informationen bereitzustellen und auf den Abruf oder die Inanspruchnahme gesicherter Informationen zu warten bzw. zu hoffen. Gesundheitsbildung muss im Kern aktiv und aktivierend sein.

Die eingesetzten Erhebungsinstrumentarien haben hohen methodischen Standards zu genügen. In der Vergangenheit konnte dies nicht bei jeder Patientenbefragungen nachgewiesen werden. Die Kombination von geschultem PatientInnen und suffizienter Befragungsmethodologie wird wertvolle und harte Daten zur Einschätzung der Ergebnisqualitäten liefern.

Auf dieser Basis können Systeme zur wirkungsorientierten Vergütung (P4P - *pay for performance*) oder zur Patientensteuerungen etabliert werden.